

COMUNE DI PORTO AZZURRO

Provincia di Livorno



REGOLAMENTO PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DI ENTE

Approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 24 del 14.02.2019

Confermata con Delibera di Giunta Comunale n. 3 del 24.01.2020

Confermata con Delibera di Giunta Comunale n. Del

ART. 1 – FINALITA' E PRINCIPI

La valutazione delle performance è finalizzata a garantire il miglioramento degli standard sia di qualità che quantità delle attività svolte e dei servizi erogati ai cittadini, la valorizzazione delle professionalità, la crescita e il merito, nonché il contenimento e la razionalizzazione delle spese; la erogazione delle indennità legate alla performance è uno strumento finalizzato al raggiungimento di tali fini.

Nell'ambito della valutazione delle performance si tiene adeguatamente conto del rispetto dei vincoli dettati dal legislatore, viene garantita la più ampia trasparenza, nel rispetto dei vincoli per la tutela della riservatezza dei dati personali, del processo di valutazione e dei suoi esiti.

ART. 2 – LA METODOLOGIA

2.1 GLI OBIETTIVI

Presupposto fondamentale al fine dell'applicazione del sistema di valutazione è la definizione, approvazione e assegnazione formale degli obiettivi annuali dell'ente per come previsti dal regolamento sulla performance dell'ente, dal d.lgs. n. 267/2000, dal d.lgs. n. 150/2009, dal D.L. n. 74/2017 e ss.mm.ii.. Gli obiettivi hanno natura triennale e sono adottati annualmente dalla Giunta Comunale dopo aver sentito il Segretario Comunale, i Responsabili titolari di Posizione Organizzativa e dopo averli comunicati all' Organismo di Valutazione che può proporre modifiche o chiedere integrazioni.

Le eventuali osservazioni/ integrazioni devono pervenire dai soggetti prima indicati nel termine perentorio di giorni 10 dalla trasmissione della proposta.

Gli obiettivi sono assegnati in modo da soddisfare i seguenti requisiti: rilevanti e pertinenti, specifici e misurabili, tali da determinare miglioramenti significativi o mantenimento di standard quali - quantitativi e riferibili ad un arco temporale predeterminato.

2.2 IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Elemento centrale del sistema di valutazione è costituito dalla misurazione della performance, dalla proposta di valutazione e dalla comunicazione della stessa. Tale sistema è volto a monitorare il livello di performance ottenuto dall'ente e dai suoi dipendenti collegando le fasi di programmazione e controllo al fine di migliorare l'organizzazione dell'ente e la qualità del lavoro espresso, legando a questo l'eventuale erogazione degli incentivi economici previsti dalle leggi e dai contratti collettivi nazionali di lavoro. Il regolamento per la valutazione della performance viene proposto dall' O.I.V., o comunque sottoposto alla sua validazione, e approvato dalla Giunta.

2.3 CODICE DI COMPORTAMENTO, PIANO PER LA TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Importanza particolare e rilevante, ai fini della valutazione della performance individuale, assumono il rispetto del codice di comportamento nazionale e di ente, dei vincoli del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza dettati dal legislatore e approvati dall'ente, ai sensi della L. n. 190/2012, del D.lgs. n. 33/2013, del D.lgs. n. 97/2016 e ss.mm.ii., sia nella forma della pubblicazione delle informazioni sul sito internet, sia nella forma della rendicontazione agli utenti, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli organi di governo etc., nonché l'analisi degli impatti delle politiche gestionali sui cittadini, customer satisfaction, attraverso l'utilizzo di questionari o applicazioni informatiche.

ART. 3 – I SOGGETTI DELLA VALUTAZIONE

I soggetti che intervengono nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale sono:

1. Il Sindaco;

2. La Giunta (per l'adozione del PEG o del PDO e il recepimento della proposta di valutazione);
3. L'O.I.V., con il supporto del Segretario Comunale;
4. I Titolari di Posizione Organizzativa;
5. I cittadini/utenti e le loro associazioni (per la customer satisfaction).

Nel dettaglio:

- a. Il Sindaco valuta il Segretario Generale, anche nel caso di eventuali funzioni di Responsabile di un Servizio, tenendo conto dei rispettivi contratti di riferimento e, se richiesto, con il supporto dell'O.I.V.;
- b. L'Organismo di Valutazione propone la valutazione, tenendo conto del supporto del Segretario Comunale, dei Titolari di Posizione Organizzativa. La valutazione è effettuata sulla concreta applicazione dei criteri di valutazione;
- c. I Titolari di Posizione Organizzativa valutano i dipendenti assegnati alla struttura gestita e ne comunicano i risultati all' Organismo di Valutazione per il tramite del Segretario Generale.

ART. 4 - MODALITA' DI VALUTAZIONE

L'Organismo di Valutazione, nell'ambito della sua attività di indagine e controllo, può acquisire tutta la documentazione utile anche attraverso gli uffici, altri organismi di controllo, servendosi anche di colloqui con gli amministratori, il Segretario comunale e i Responsabili stessi.

La valutazione ha una natura documentale, ovvero si basa sugli atti prodotti dal valutato e per questo riveste un ruolo fondamentale la cura e il dettaglio con il quale il valutato rendiconta per iscritto il raggiungimento degli obiettivi affidati e dell'attività svolta a mezzo di una relazione puntuale, dettagliata, analitica, ricca di riferimenti quantitativi e agli atti prodotti che vanno puntualmente riepilogati o allegati, anche in formato elettronico.

Nella valutazione tiene conto anche del rispetto dei vincoli dettati dal legislatore e in particolare, sulla base delle previsioni legislative, della esistenza di procedimenti disciplinari, di procedimenti penali, di procedimenti amministrativi e contabili, di segnalazioni dei cittadini addebitati ai dipendenti e di tutti gli altri fattori che concorrono in modo significativo alla attività ed alla immagine dell'ente.

Le osservazioni dell'Organismo di Valutazione, o del valutatore in generale, e le indicazioni dallo stesso fornite sono contenute in un'apposita scheda sottoscritta dal valutatore stesso e dal valutato, oppure in specifica relazione o verbale.

ART. 5 – TEMPISTICA DELLA VALUTAZIONE

I valutati dovranno produrre la relazione sul raggiungimento degli obiettivi assegnati e l'attività svolta entro e non oltre il 28 febbraio dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione; l'Organismo di Valutazione dovrà formulare la proposta di valutazione entro e non oltre 20 giorni dal momento che la documentazione prevista per l'istruttoria possa essere considerata completa ed esaustiva.

Il valutatore comunica ai valutati la valutazione nella forma di proposta. Il singolo valutato può avanzare una richiesta di approfondimento, revisione parziale o totale e chiedere di essere ascoltato entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della proposta di valutazione; in tal caso il valutatore deve convocare il valutato prima della formalizzazione della valutazione e deve tenerne motivatamente conto nella formulazione della valutazione definitiva che dovrà avvenire entro i successivi 15 giorni.

ART. 6 - CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE

La valutazione del Segretario Comunale viene effettuata sulla base delle seguenti componenti:

OBIETTIVI	PESO		
Funzione di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e collaborazione con l'OIV	20%		
Funzione di collaborazione e assistenza giuridico- amm.va nei confronti degli organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione giuridico- amm.va alle Leggi, allo Statuto e ai Regolamenti	20%		
Funzione di partecipazione con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del Consiglio e della Giunta, curandone la verbalizzazione.	20%		
Funzione di coordinamento e sovrintendenza dei Responsabili dei Servizi	20%		
Funzioni attribuite dallo Statuto, dai Regolamenti o conferite dal Sindaco	20%		
TOTALE	100%		

FASCE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO OTTENUTO
fino a 25 punti	
da 26 a 36	
da 37 a 50	
da 51 a 65	
da 66 a 90	
da 91 a 100	

Per quanto riguarda la determinazione del valore economico della retribuzione di risultato del Segretario si rinvia alla disciplina contenuta nelle disposizioni contrattuali.

ART. 7 - CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Il Sindaco propone l'assegnazione degli obiettivi ai Responsabili delle strutture. Il Segretario Comunale, subito dopo l'approvazione da parte della Giunta, comunica ai titolari di Posizione Organizzativa gli obiettivi che essi sono chiamati a perseguire, nonché le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate. In tali attività egli si avvale dell'Organismo di Valutazione.

L' Organismo di Valutazione valuta la performance dei Responsabili di Posizione Organizzativa sulla base dei seguenti fattori e valori percentuali:

Partecipazione alla performance dell'Ente in relazione alle attività e ai servizi erogati tenendo conto del livello e della qualità degli stessi.	20%
Capacità di svolgere l'attività lavorativa e i servizi assegnati in un'ottimizzazione della spesa e dei tempi di lavoro, in un clima di collaborazione con gli Amministratori e i colleghi.	20%
Capacità di rendersi disponibile alle richieste e alle esigenze degli interlocutori e, in particolare dei cittadini, anche attraverso il sistema del grado di soddisfazione rilevato.	20%
Rispetto dei tempi medi di pagamento.	15%
Rispetto degli obblighi di trasparenza	15%
Differenziazione delle valutazioni	10%

Per quanto riguarda la determinazione del valore economico dell'indennità di retribuzione di

risultato dei Responsabili di P.O. si rinvia alla disciplina contenuta nelle disposizioni contrattuali di comparto.

ART. 8 - CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

La valutazione del personale dipendente, ai fini della retribuzione del salario accessorio relativo all'istituto della produttività per la performance individuale è data dai seguenti fattori e valori percentuali:

Partecipazione alla performance dell'Ente in relazione alle attività e ai servizi erogati tenendo conto del livello e della qualità degli stessi.	20%
Partecipazione alla performance dell'Ente tenendo conto della valutazione ricevuta dal Responsabile della struttura da parte dell'OIV.	20%
Capacità di approccio e soluzione ai problemi, capacità di proposta e tempestività di resa.	20%
Capacità di svolgere l'attività lavorativa e i servizi assegnati in un'ottimizzazione dei tempi di lavoro, in un clima di collaborazione con gli Amministratori e i colleghi.	20%
Capacità di rendersi disponibile alle richieste e alle esigenze degli interlocutori e, in particolare dei cittadini, anche attraverso il sistema del grado di soddisfazione rilevato.	20%

Per quanto riguarda i criteri per il calcolo del valore economico dell'incentivo da corrispondere in ragione della valutazione si rinvia alle disposizioni contrattuali e ai contenuti del contratto decentrato integrativo.

ART. 9 - I PARAMETRI DI VALUTAZIONE:

9.1 VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE

La valutazione della performance organizzativa dell'ente è posta in essere in funzione:

- a. Del livello di raggiungimento e qualità degli obiettivi prioritari definiti dalla Amministrazione in relazione alle attività e ai servizi erogati ai cittadini, definiti sulla base delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili e assegnate (40%);
- b. Del rispetto dei tempi medi di pagamento (15%);
- c. Del rispetto dei vincoli dettati dal legislatore in materia di Trasparenza (15%);
- d. Degli esiti della valutazione del grado di soddisfazione degli utenti; si tiene conto sia dello svolgimento di indagini specifiche che degli esiti di queste, in modo particolare della capacità di raccogliere e rappresentare le esigenze che emergono da tali indagini oltre al normale e quotidiano confronto con l'utenza, ai dell'art. 11, c. 2-ter- lett. c) n. 6) del DL 74/2017 (20%)
- e. Differenziazione delle valutazioni (10%).

9.2 VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI RISPETTO AGLI OBIETTIVI ASSEGNATI ALLA STRUTTURA DIRETTA

Gli obiettivi sono approvati dalla Giunta in sede di aggiornamento annuale del Piano della Performance, del PEG e/o del PRO. Essi vengono, con il concorso delle proposte dei Responsabili, corredati delle risorse economiche, umane e strumentali necessarie e vengono accompagnati da specifici indicatori, nonché ad ognuno di essi viene assegnato uno specifico peso.

Gli obiettivi per essere considerati tali devono essere specifici, misurabili e possono riguardare anche l'attività ordinaria purché vi siano specifici riferimenti temporali e quantitativi alla performance attesa.

La valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali (performance individuale) viene valutata attraverso la produzione di specifica relazione da parte del soggetto valutato e si articola secondo il seguente prospetto:

N°	DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO	PESO %	INDICATORI DI VALUTAZIONE	GIUDIZI	PUNTEGGIO
1					
2					
3					
4					
5					

Per l'assegnazione del punteggio si tiene conto del peso degli obiettivi, la cui somma deve essere uguale a 100 punti.

Si rimanda, sul punto, all'allegato al Piano della Performance.

9.3 VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI

Per competenze professionali si intende l'effettiva incidenza dell'attività del valutato ovvero le conoscenze e i comportamenti posti in essere dallo stesso nello svolgimento quotidiano dell'attività lavorativa.

L'eventuale addebito al valutato di procedimenti disciplinari o penali incide negativamente sulla valutazione di questo parametro.

Essa si misura, non mediante astratte capacità e idoneità, bensì avendo riguardo a concreti atti e funzioni come quelli contenuti, a titolo esemplificativo, nel seguente prospetto:

PROPOSITIVITÀ: Capacità di approccio e soluzione ai problemi, capacità di proposta e tempestività.
EFFICIENZA: Capacità di svolgere l'attività lavorativa e i servizi assegnati in un'ottica di ottimizzazione della spesa e dei tempi di lavoro, in un clima di collaborazione con gli Amministratori e i colleghi.
DISPONIBILITÀ: Capacità di rendersi disponibili alle richieste e alle esigenze degli interlocutori, in particolare dei cittadini.

9.4 VALUTAZIONE DELLA CAPACITÀ DI DIFFERENZIARE LA VALUTAZIONE DEI COLLABORATORI

La capacità di valutare attraverso una significativa differenziazione dei giudizi consiste nell'attribuire le valutazioni ai dipendenti, nel rispetto del Sistema, in modo da valorizzare e incentivare i più meritevoli.

9.5 PARTECIPAZIONE ALLA PERFORMANCE DELL'ENTE

Per quanto riguarda la valutazione del grado di partecipazione alla performance di ente si tiene conto della valutazione ricevuta complessivamente dal Responsabile della struttura di appartenenza da parte dell' Organismo di Valutazione; la percentuale relativa a tale punteggio può essere apposta nelle schede di valutazione dei dipendenti valutati da parte del Responsabile valutatore anche in un secondo momento, ovvero quando la proposta di valutazione del Responsabile da parte dell' O.I.V. sia completa.

9.6 PARTECIPAZIONE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DELLA STRUTTURA

Si tiene conto della partecipazione e l'impegno del dipendente al raggiungimento degli obiettivi specifici assegnati alla struttura di appartenenza.

ART. 10 – LA VALUTAZIONE NEGATIVA

In caso di valutazione negativa non si procede alla remunerazione delle incentivazioni della performance; la valutazione si intende negativa nell'ipotesi in cui complessivamente si sia conseguito un punteggio inferiore ai 60 punti su 100.

Non si procede alla remunerazione delle incentivazioni della performance se siano addebitati al valutato procedimenti disciplinari o penali particolarmente gravi tali da inibire il processo valutativo che abbiano comportato la sospensione dal servizio per più di 15 giorni.

Non si procede alla remunerazione delle incentivazioni della performance se i valutati nel corso dell'anno siano stati assenti per un periodo superiore a 6 mesi.

Ai fini dell'espressione di una valutazione non pienamente positiva o alla riduzione della stessa rilevano, a mente del codice di comportamento, l'eventuale addebito al valutato di procedimenti disciplinari che non si siano conclusi con archiviazione, sanzioni amministrative, contabili e penali che incidono negativamente sulla valutazione delle competenze organizzative.

ART. 11 - PROCEDURE DI CONCILIAZIONE AI FINI DELLA VERIFICA DELLA CORRETTEZZA VALUTATIVA

Gli incentivi economici collegati al sistema di misurazione non sono automatici ma possono essere corrisposti solo ed esclusivamente al raggiungimento di una valutazione positiva.

Per procedure di conciliazione si intendono le iniziative volte a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale e a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale.

Nell'ambito della valutazione della performance individuale, infatti, per effetto della concreta implementazione del Sistema, potrebbero sorgere contrasti tra i soggetti responsabili della valutazione ed i valutati; a tal fine occorre definire delle procedure finalizzate a prevenirli e risolverli. Occorre, quindi, individuare i soggetti chiamati a pronunciarsi sulla corretta applicazione del Sistema, nel caso in cui insorgano conflitti (ad esempio, nel caso di valutazione negativa contestata dal valutato).

Per il Segretario Comunale, la valutazione viene effettuata dal Sindaco, dal quale funzionalmente dipende, il quale potrà avvalersi, qualora ritenuto opportuno, del supporto dell'O.I.V.. Il valutato ha diritto di chiedere il riesame della proposta di valutazione presentando per iscritto le proprie controdeduzioni allo stesso che è tenuto a esprimersi in maniera definitiva ai sensi del presente regolamento, sentita la Giunta Comunale.

Per le Posizioni organizzative il valutato ha diritto di chiedere il riesame della proposta di valutazione presentando per iscritto le proprie controdeduzioni al Segretario Comunale che, sentito l'Organismo di Valutazione, è tenuto a esprimersi in maniera definitiva ai sensi del presente regolamento.

Per il personale dipendente il valutato ha diritto di chiedere il riesame della proposta di valutazione presentando per iscritto le proprie controdeduzioni al Responsabile valutatore che è tenuto a esprimersi in maniera definitiva ai sensi del presente regolamento. Se anche dopo tale confronto persiste il

disaccordo, la proposta valutativa è posta all'attenzione del Segretario Comunale che, sentito l'Organismo di valutazione, opera un controllo formale sul rispetto e la coerenza con il sistema di valutazione.

ART. 12 – TRASPARENZA E RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. n. 150 del 2009, del d.lgs. 33/2013, del d.lgs. n. 97/2016 e s.m.i., la trasparenza è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito istituzionale del Comune, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo di risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Le metodologie, gli obiettivi assegnati e gli esiti della valutazione della performance in forma aggregata saranno pubblicati sul sito internet del Comune nell'apposita sezione come anche i verbali dell'Organismo di valutazione ad eccezione delle informazioni e dei giudizi espressi sulle abilità psicoattitudinali dei valutati.

ART. 13 – CUSTOMER SATISFACTION

Si intende come tale la capacità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti. Si tiene conto sia dello svolgimento di indagini specifiche che degli esiti di queste ultime, in modo particolare della capacità di raccogliere e rappresentare le esigenze che emergono da tali indagini oltre al normale e quotidiano confronto con l'utenza, ai dell'art. 11, c. 2-ter, lett. c) n. 6) del D.L. n. 74/2017.

ART. 14 - ABROGAZIONI DELLE NORME PRECEDENTI ED ENTRATA IN VIGORE

Sono abrogate tutte le disposizioni incompatibili con il presente sistema di misurazione e valutazione della performance che sostituisce integralmente quelli precedentemente in vigore.

Il sistema di valutazione della performance di cui al presente documento troverà applicazione a decorrere dalla sua approvazione e potrà essere utilizzato a partire dal primo anno di gestione del quale deve ancora iniziare il processo di valutazione della performance.

ALLEGATO A)**SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE**

VALUTATO			
COGNOME	NOME		
PERIODO DI VALUTAZIONE			
OBIETTIVI	PESO	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO ASSEGNATO
Funzione di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e collaborazione con l'OIV	20%		
Funzione di collaborazione e assistenza giuridico-amm.va nei confronti degli organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione giuridico-amm.va alle Leggi, allo Statuto e ai regolamenti	20%		
Funzione di partecipazione con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del Consiglio e della Giunta, curandone la verbalizzazione.	20%		
Funzione di coordinamento e sovrintendenza dei Responsabili dei Servizi	20%		
Funzioni attribuite dallo Statuto, dai Regolamenti o conferite dal Sindaco	20%		
TOTALE	100%		

FASCE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO OTTENUTO	PERCENTUALE DI ATTRIBUZIONE
fino a 25 punti		0%
da 26 a 36		4% della retribuzione
da 37 a 50		6% della retribuzione
da 51 a 65		8% della retribuzione
da 66 a 90		9% della retribuzione
da 91 a 100		10% della retribuzione

NOTE DEL VALUTATO

IL SINDACO _____**IL SEGRETARIO COMUNALE** _____**L'O.I.V.** -----

ALLEGATO B)

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE:

STRUTTURA DI RIFERIMENTO: _____

ANNO DI VALUTAZIONE: _____

VALUTATO			
COGNOME	NOME		
PERIODO DI VALUTAZIONE	Anno		
OBIETTIVI	PESO	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO ASSEGNATO
Partecipazione alla performance dell'Ente in relazione alle attività e ai servizi erogati tenendo conto del livello e della qualità degli stessi.	20%		
Capacità di svolgere l'attività lavorativa e i servizi assegnati in un'ottimizzazione della spesa e dei tempi di lavoro, in un clima di collaborazione con gli Amministratori e i colleghi.	20%		
Capacità di rendersi disponibile alle richieste e alle esigenze degli interlocutori e, in particolare dei cittadini, anche attraverso il sistema del grado di soddisfazione rilevato.	20%		
Rispetto dei tempi medi di pagamento.	15%		
Rispetto degli obblighi di trasparenza	15%		
Differenziazione delle valutazioni	10%		
TOTALE	100%		

NOTE DEL VALUTATO

L' OIV _____

IL SEGRETARIO COMUNALE _____

..... **li**.....

ALLEGATO C)

SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL DIPENDENTE:

STRUTTURA DI RIFERIMENTO: _____

ANNO DI VALUTAZIONE: _____

VALUTATO			
COGNOME	NOME		
PERIODO DI VALUTAZIONE	Anno		
OBIETTIVI	PESO	VALUTAZIONE	PUNTEGGIO ASSEGNATO
Partecipazione alla performance dell'Ente in relazione alle attività e ai servizi erogati tenendo conto del livello e della qualità degli stessi.	20%		
Partecipazione alla performance dell'Ente tenendo conto della valutazione ricevuta dal Responsabile della struttura da parte dell'OIV.	20%		
Capacità di approccio e soluzione ai problemi, capacità di proposta e tempestività di resa.	20%		
Capacità di svolgere l'attività lavorativa e i servizi assegnati in un'ottimizzazione dei tempi di lavoro, in un clima di collaborazione con gli Amministratori e i colleghi.	20%		
Capacità di rendersi disponibile alle richieste e alle esigenze degli interlocutori e, in particolare dei cittadini, anche attraverso il sistema del grado di soddisfazione rilevato.	20%		
TOTALE	100%		

NOTE DEL VALUTATO

IL RESPONSABILE _____

L' OIV _____

..... li.....