



## 12 - Supporto alla Scheda di valutazione individuale - 2015 area comparto – personale tecnico e amministrativo

### COMPETENZE E COMPORAMENTI

#### 1. Generali

<b>1.1 CONTRIBUTO AI PROGRAMMI DELL'UNITA' OPERATIVA</b>			
<b>Indica la partecipazione attiva allo sviluppo e il miglioramento della programmazione delle attività dell'unità operativa cui il professionista è assegnato.</b>			
V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non partecipa alla promozione e non sostiene i progetti della struttura di appartenenza.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Partecipa saltuariamente, su richiesta, ad iniziative trasversali ( gruppi di lavoro, commissioni, etc.).
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Partecipa al raggiungimento degli obiettivi assegnati alla struttura di appartenenza, con necessità di sostegno.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Partecipa attivamente alla promozione ed al sostegno dei progetti della struttura di appartenenza.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Partecipa attivamente al raggiungimento degli obiettivi assegnati alla struttura di appartenenza, anche con proposte di miglioramento.
<b>1.2 AUTONOMIA E RESPONSABILITA'</b>			
<b>Indica il grado di autonomia nel risolvere i possibili problemi della propria area di lavoro e il livello di assunzione di responsabilità nel concreto agire del proprio ruolo.</b>			
V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non è in grado di risolvere i problemi e demanda la responsabilità ai colleghi o altre figure professionali.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Spesso cerca di demandare la risoluzione dei problemi e necessita di supporto.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Rileva le problematiche e cerca la soluzione con sufficiente autonomia.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Possiede autonomia decisionale nel dare risposta all'interlocutore nell'ambito della propria competenza risolvendo problematiche anche complesse.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Autonomo, risolve i problemi complessi ed imprevisi, anche interfacciandosi in prima persona con i servizi preposti.

**1.3 QUALITA' DEL CONTRIBUTO PROFESSIONALE**  
**Indica la qualità delle competenze tecnico specifiche agite per la gestione delle attività di servizio**

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non applica le competenze e le procedure nella gestione delle attività lavorative.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Presenta alcune difficoltà nell'esecuzione di attività specifiche, con necessità continua di supporto.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Utilizza le procedure e le attività vengono svolte correttamente, solo in casi imprevisti, necessita di supporto.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Attua le procedure correttamente, anche in presenza di casi complessi svolge la propria attività senza necessità di supporto.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Attua le procedure correttamente . Prende decisioni propositive in modo da favorire l'operato dei colleghi. Collabora/partecipa alla trasmissione del sapere. Nell'azione professionale coniuga con flessibilità le esigenze dell'utenza/cliente con i vincoli organizzativi e le risorse disponibili promuovendo un'immagine positiva e qualificata del servizio.

**1.4 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITA'**  
**Indica il grado di programmare ed organizzare in modo appropriato le proprie attività nel rispetto dei tempi, delle regole condivise e degli impegni assunti**

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non rispetta i tempi, la programmazione e le regole condivise dal gruppo.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Rispetta i tempi solo in assenza di difficoltà.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Programma e organizza il lavoro portando a termine l'impegno assunto nei tempi assegnati. In caso di difficoltà porta a termine il compito anche se con tempi dilazionati, se necessita chiede aiuto.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Organizza le proprie attività autonomamente, affronta le difficoltà rivalutando il programma iniziale e procedendo per priorità, senza necessità di aiuto.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Organizza le proprie attività autonomamente rispettando i tempi di esecuzione; in caso di imprevisto rivede il programma iniziale, trova soluzioni per rispettare le regole e impegni assunti.

**1.5 RELAZIONE CON I COLLEGHI**

Indica il grado di disponibilità all'ascolto e alla collaborazione nel gruppo di lavoro e il contributo ad un clima positivo dell'unità operativa

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Lavora in modo isolato, non passa ai colleghi le informazioni ricevute, è spesso causa di conflitto fra colleghi e/o altre figure professionali.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Partecipa al lavoro di gruppo senza portare contributi ed esegue senza confrontarsi, non cerca di contenere eventuali conflitti all'interno del gruppo, poco disponibile all'ascolto.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Collabora attivamente alla riduzione delle tensioni nel gruppo di lavoro favorendo la risoluzione dei conflitti.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Partecipa attivamente al lavoro di gruppo apportando contributi positivi, favorisce il passaggio delle informazioni ai colleghi e riesce a contenere i conflitti. Suggerisce, all'interno del gruppo di lavoro, proposte utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Partecipa attivamente al lavoro di gruppo apportando contributi positivi, favorisce il passaggio delle informazioni ai colleghi e riesce a contenere i conflitti. Sviluppa soluzioni creative, anticipando la risoluzione dei problemi in soluzioni critiche.

**1.6 ORIENTAMENTO AI BISOGNI DELL'UTENZA**

Indica il grado di cortesia, di disponibilità, di puntualità, di presenza e disponibilità nelle risposte ai bisogni dei clienti

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Difficoltà di relazione, conflitto con utenti.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Delega la relazione ad altri.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Si relaziona in maniera sufficiente con l'utenza, ma in caso di criticità, delega ad altri.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Cortese e collaborativo nella relazione, disponibile all'ascolto e nelle risposte con l'utenza.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Dimostra capacità di instaurare relazioni positive con l'utenza e di valutarne il livello di soddisfazione indagando in particolare sulla natura e le cause di giudizi negativi. Rispetta la privacy dell'utenza e rispetta le diversità culturali, etniche, religiose e valoriali.

<b>1.7 FLESSIBILITA'</b>			
<b>Indica il grado di apertura a diverse soluzioni, di disponibilità a ricercare alternative ai comportamenti e alle soluzioni abituali.</b>			
<b>V.</b>	<b>Legenda</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Descrizione specifica</b>
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non è disponibile, manca di iniziativa e si oppone al cambiamento.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Si adegua con difficoltà al cambiamento sia operativo che concettuale.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Disponibile solo su richiesta, il suo intervento non è mai propositivo.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Disponibile e collaborativo alla risoluzione del problema anche in emergenza.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Presenta un atteggiamento di disponibilità nel fronteggiare situazioni impreviste; è propositivo ed è promotore di cambiamento all'interno del gruppo. Si rende disponibile ad adattamenti della propria attività lavorativa in base alle esigenze lavorative
<b>1.8 SVILUPPO PROFESSIONALE</b>			
<b>Indica il contributo attivo alla manutenzione e innovazione delle proprie competenze partecipando alla formazione aziendale</b>			
<b>V.</b>	<b>Legenda</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Descrizione specifica</b>
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Non si aggiorna, disinteressato allo sviluppo professionale.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Presenta sufficienti competenze, ma mostra scarso interesse al miglioramento e all'aggiornamento.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Competenze sufficienti, partecipa a corsi di formazione solo se motivato.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Interessato e partecipativo all'aggiornamento professionale. Utilizza la documentazione e le risorse offerte dall'Istituto per l'autoformazione
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Utilizza linee guida, procedure, protocolli, istruzioni. Propone aggiornamento, rende partecipi i colleghi e diffonde quanto imparato.

### 1.9 SICUREZZA SUL LAVORO

Indica il grado di conoscenza delle norme generali di comportamento in materia di prevenzione e sicurezza sul posto di lavoro nonché di adesione alla regolamentazione interna emanata in materia e alle relative procedure applicative (uso dei dispositivi di protezione individuale, conoscenza delle procedure di emergenza, operare per la sicurezza propria ed altrui). Partecipa ai percorsi di formazione ed addestramento per la sicurezza.

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Presenta difficoltà nel rispettare le corrette procedure di tutela personale e non ha dimostrato interesse verso l'obbligo formativo relativamente la sicurezza in ambiente di lavoro
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Ha una scarsa conoscenza delle procedure relative la sicurezza in ambiente di lavoro e le applica solo saltuariamente
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Conosce le procedure di sicurezza e le applica, ha partecipato alla formazione specifica
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Attua con competenza e in autonomia le procedure di sicurezza, è aggiornato secondo i percorsi specifici di formazione, ha svolto percorsi sulla sicurezza superiori all'obbligo contrattuale
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Autonomo e punto di riferimento per il gruppo di lavoro per ciò che riguarda la sicurezza in ambiente di lavoro.

## 2. Tecnico specifici

### 2.1 UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA INFORMATICA

Indica il grado di autonomia/capacità tecnica nell'utilizzo dei software presenti nell'U.O. e/o delle tecnologie informatiche messe a disposizione

V.	Legenda	Descrizione	Descrizione specifica
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Ha difficoltà nell'utilizzo dei software messi a disposizione per l'attività di servizio e necessita di aiuto.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Conosce e sa usare i software messi a disposizione per l'attività di servizio; necessita di aiuto nell'utilizzo della strumentazione informatica.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Conosce e sa usare in autonomia tutti i software e la strumentazione messi a disposizione per l'attività di servizio.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Conosce bene e sa usare in piena autonomia tutti i software e la strumentazione messi a disposizione per l'attività di servizio fronteggiando anche eventuali imprevisti.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Cerca di ampliare le conoscenze dei programmi per poterli utilizzare in tutte le loro applicazioni. Contribuisce fattivamente all'implementazione dei software.

<b>2.2 SVILUPPO ABILITA' RICHIESTE NELLA STRUTTURA</b>			
<b>Indica il livello di capacità tecnica sviluppato sulle principali tecniche previste nell'U.O.</b>			
<b>V.</b>	<b>Legenda</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Descrizione specifica</b>
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Presenta difficoltà nello sviluppo di capacità tecniche.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Non è in grado di svolgere in autonomia le tecniche richieste.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	E' in grado di svolgere in autonomia parte delle tecniche richieste.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Svolge con competenza e in autonomia le tecniche richieste.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Autonomo e punto di riferimento per il gruppo di lavoro per ciò che riguarda tutte le tecniche richieste.

<b>2.3 SVILUPPO DELLA PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA'</b>			
<b>Indica la capacità di pianificazione dell'attività di servizio di competenza</b>			
<b>V.</b>	<b>Legenda</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Descrizione specifica</b>
1	<b>insoddisfacente</b>	Descrive un livello di contributo decisamente inferiore rispetto all'atteso.	Disattende alla organizzazione della U.O. di appartenenza.
2	<b>da migliorare</b>	Descrive un livello di contributo inferiore all'atteso, che presenta significativi margini di miglioramento.	Ha difficoltà e necessità di aiuto nell'organizzare il proprio lavoro, non programma una sequenza di attività, la compilazione/redazione della documentazione è incompleta o parziale.
3	<b>sufficiente</b>	Descrive un livello di contributo sufficiente rispetto all'atteso.	Organizza il lavoro sulla base di priorità, la compilazione/redazione della documentazione è completa.
4	<b>buono</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto buono, superiore all'atteso e costante nel tempo.	Organizza il lavoro stabilendo gli obiettivi prioritari, a medio e lungo termine. Registra in modo esaustivo le attività svolte.
5	<b>ottimo</b>	Descrive un livello di contributo ritenuto ottimo, decisamente superiore all'atteso e costante nel tempo.	Formula proposte costruttive atte al miglioramento dell'organizzazione, monitorando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti per il miglioramento della risposta all'utenza. Registra in maniera chiara e puntuale tutta l'attività svolta.