



COMUNE DI PABILLONIS
PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 62 del 17/08/2017

OGGETTO: Piano degli Obiettivi anno 2017. Presa d'atto valutazione intermedia e aggiornamento degli obiettivi.

L'anno duemiladiciassette, il giorno diciassette del mese di agosto in Pabillonis e Solita sala delle Adunanze alle ore 13:00:00.

La Giunta Comunale, convocata nei modi e forme di legge si è riunita con l'intervento dei signori:

Componente	Carica	Presente	Assente
Sanna Riccardo	SINDACO	X	
Gambella Graziella	VICESINDACO	X	
Sanna Marco	ASSESSORE	X	
Piras Roberto	ASSESSORE		X
Bussu Rosita	ASSESSORE	X	

e con l'assistenza del SEGRETARIA COMUNALE Dott.ssa Campo Giovanna Maria.

Il Sindaco, riconosciuta la legalità dell'adunanza, invita la Giunta a deliberare sull'argomento di cui all'oggetto.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Richiamata la Deliberazione di Giunta Comunale n. 13 del 09.03.2017 avente ad oggetto “Piano degli obiettivi di performance per l'anno 2017. Presa d'atto verbale del Nucleo di Valutazione e approvazione Piano degli Obiettivi.”;

Atteso che in data 3 agosto 2017 si è riunito il Nucleo di valutazione al fine di effettuare la verifica intermedia degli obiettivi assegnati;

Acquisito agli atti il verbale del Nucleo di valutazione n. 4/2017, prot. n. 5015 del 10.08.2017, (Allegato A), allegato al presente atto in quanto parte integrante e sostanziale;

Rilevato che, in tale sede, il Nucleo di valutazione ha evidenziato in modo dettagliato lo stato di attuazione degli obiettivi suggerendo per alcuni il rinvio all'esercizio successivo, in quanto, allo stato attuale, mancano i supporti tecnico-normativi per la loro attuazione, modificando, altresì, un obiettivo sulla base delle priorità dell'Amministrazione, di seguito integralmente riportati:

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Attuazione degli interventi/azioni previste e programmate nel Piano Anticorruzione - Ridurre le opportunità di manifestazione di casi di corruzione mediante la corretta e completa attuazione di quanto previsto nel PTPC adottato dall'ente. Garantire l'implementazione delle procedure di gestione della sezione Amministrazione Trasparente, anche attraverso upgrade del sistema informativo.

Monitoraggio tempi procedurali: implementazione del sistema di gestione del protocollo affinché lo stesso restituisca informazioni sui tempi procedurali in relazione ai procedimenti ad istanza di parte. Avvio del monitoraggio in capo a tutti gli uffici a partire dal mese di luglio 2017.

OBIETTIVI INTERSETTORIALI

Gestione delle entrate: garantire il presidio dei crediti esigibili dall'ente al fine di garantire la massima disponibilità finanziaria, visti i limiti relativi alla normativa sul pareggio di bilancio.

Garantire l'interscambiabilità dei dipendenti all'interno delle Aree, attraverso attività di affiancamento e formazione interna.

OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE

SERVIZIO AMMINISTRATIVO AA.GG. E VIGILANZA

Rifacimento segnaletica stradale - garantire entro l'anno il completo rifacimento della segnaletica stradale.

Rendere fruibile l'archivio storico comunale, con apertura della "sala consultazione" dando l'opportunità agli utenti di consultare gli atti avvalendosi del personale interno all'ente.

Riorganizzazione del commercio sulle aree pubbliche scoperte attraverso adozione di apposito regolamento e attuazione delle disposizioni ivi previste.

Valorizzazione e promozione delle tradizioni storico culturali del territorio - predisposizione di un studio di fattibilità che individui all'interno del territorio comunale le risorse storico culturali da valorizzare a fini

culturali e turistici, con particolare riferimento a terra cruda, ceramica e arte pirotecnica.

Lotta al randagismo: attuare iniziative al fine di ridurre il numero di cani randagi sul territorio e ricoverati nel canile convenzionato (campagna di *sensibilizzazione*, adozione e sterilizzazione).

SERVIZIO FINANZIARIO PERSONALE E TRIBUTI

Accertamenti fiscali: provvedere, in caso di mancata risposta da parte dei cittadini, agli accertamenti fiscali conseguenti per le annualità 2013 (Tares) e 2015 (Tari). Avvio sistemazione banca dati ai fini degli accertamenti IMU.

Garantire una costante verifica delle entrate dell'ente al fine di garantire la spendita di tutte le risorse a disposizione.

SERVIZIO TECNICO E PATRIMONIO

Abbellimento ingressi del Centro abitato: garantire interventi di manutenzione delle strade di ingresso del Paese - interventi su marciapiedi, piantumazioni e punti luce e *miglioramento del decoro urbano (tinteggiatura prospetto municipio)*.

Azioni di salvaguardia delle aree rurali inquinate - garantire il monitoraggio delle aree degradate e definire un piano di intervento, con le stime sui costi.

Acquisizione delle Aree assoggettate a vincolo archeologico nella località denominata "San Lussorio".

Gestione manutenzione verde pubblico: esternalizzazione del servizio entro maggio 2017.

Conferimento rifiuti - Sensibilizzazione della popolazione per incrementare la percentuale di raccolta differenziata.

SERVIZIO SOCIO CULTURALE

Raccolta domande SIA e REIS, caricamento delle stesse nelle piattaforme informatiche disponibili ed eventuale predisposizione dei progetti a favore dei destinatari, nonché partecipazione alle commissioni distrettuali previste.

Predisposizione della procedura, dal progetto alla convenzione, per l'affidamento della gestione della Casa Museo e della Sala Espositiva.

Predisposizione della procedura, dalla redazione del progetto al contratto, per l'affidamento del Servizio "Informagiovani, Servizi Minori e Laboratorio delle Tradizioni Popolari".

Predisposizione della procedura, dal progetto alla redazione degli atti amministrativi e dei controlli, per l'attivazione di progetti finalizzati al reinserimento attivo.

Coordinamento per la realtà locale del progetto U.N.R.R.A. 2016 "Un territorio Accogli-Ente per tutti" approvato dal Ministero dell'Interno alla Società Cooperativa Sociale AGAPE di Cagliari.

Approvazione regolamento per la concessione di contributi economici e agevolazioni tariffarie a carattere sociale in favore di singoli e nuclei familiari per il SII, pubblicazione del bando pubblico, raccolta delle domande entro il 31.03.2017, approvazione dell'elenco degli idonei entro il 30.06.2017 e trasmissione del medesimo entro il 31.07.2017 all'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna.

Visto il D.Lgs 267/2000 e ss.mm.ii;

Visto lo Statuto Comunale;

Visto il Regolamento di contabilità

PROPONE

Di prendere atto del Verbale n. 4/2017 del Nucleo di valutazione relativo alla valutazione intermedia degli obiettivi allegata al presente atto in quante parte integrante e sostanziale;

Di approvare gli obiettivi per l'esercizio 2017 contenenti le modifiche suggerite dal nucleo di valutazione;

Di dare mandato ai Responsabili di Servizio coadiuvati dall'Organismo di valutazione a provvedere all'aggiornamento delle schede degli obiettivi con i relativi indicatori di misurazione;

Di dare atto che:

- Il Piano sarà pubblicato nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale del Comune;
- l'attività di tutti i Responsabili sarà coordinata del Segretario Comunale nel caso di progetti e di attività inerenti diversi settori, anche al fine di prevenire e dirimere eventuali situazioni di conflitto;

Di confermare il dispositivo della deliberazione di G.C. n. 13/2017 per quanto non incompatibile col presente atto.

Di disporre che copia del presente provvedimento, unitamente ai suoi allegati, sia inviata ai singoli responsabili di servizio;

LA GIUNTA

Vista ed esaminata la proposta sopra riportata;

Acquisiti i pareri favorevoli, ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D. Lgs. 267/2000:

- di regolarità tecnica rilasciato dal Responsabile dell'area finanziaria;

Con votazione favorevole unanime espressa in forma palese;

IN CONFORMITÀ DELIBERA



COMUNE DI PABILLONIS
PROVINCIA DEL SUD SARDEGNA

DELIBERA GIUNTA COMUNALE
N. 62 del 17/08/2017

OGGETTO:

Piano degli Obiettivi anno 2017. Presa d'atto valutazione intermedia e aggiornamento degli obiettivi.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto come segue:

FIRMATO
IL SINDACO
SANNA RICCARDO

FIRMATO
LA SEGRETARIA COMUNALE
DOTT.SSA CAMPO GIOVANNA MARIA

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo 82/2005).

Nucleo di Valutazione
Unione di Comuni "Terre del Campidano"
COMUNE DI PABILLONIS

Ai Responsabili di servizio
Al Sig. Sindaco

Verbale n. 4/2017

Nel giorno 3 agosto 2017 alle ore 15.30 presso il palazzo comunale, il Nucleo di Valutazione si è riunito sul seguente ordine del giorno:

- **Verifica intermedia sul raggiungimento dei risultati anno 2017;**
- **Vademecum adempimenti in capo all'Ente e all'Organismo di Valutazione in materia di Trasparenza e Anticorruzione annualità 2017**
- **Varie ed eventuali.**

COMPONENTI		Presente	Assente
Dott.ssa Giovanna Maria Campo	Segretario	X	
Dott. Riccardo Scintu	Componente	X	

Verifica intermedia sul raggiungimento dei risultati anno 2017

Il Nucleo di Valutazione

Ha proceduto in data odierna alla verifica intermedia sullo stato di avanzamento degli obiettivi di performance individuale e organizzativa dell'annualità 2017, attraverso un incontro congiunto con la Giunta Comunale e i Responsabili di Posizione Organizzativa;

Ha definito, in termini generali, un andamento positivo in relazione allo stato di attuazione degli obiettivi;

Ha preso atto, a seguito del confronto tra amministratori e Responsabili di Posizione Organizzativa, della necessità di rimodulare i seguenti obiettivi:

Area Amministrativa:

obiettivo 5: lotta al randagismo

Area Tecnica:

obiettivo 1: abbellimento ingressi del Centro abitato

obiettivo 4: da inglobare nell'obiettivo 1.

In relazione agli obiettivi concordati, ha provveduto a dare disposizioni in merito alle modalità attraverso cui i Responsabili dovranno rendicontare in sede di verifica finale;

Segnala che è previsto, per quanto riguarda l'obiettivo di performance organizzativa "Attuazione degli interventi/azioni previste e programmate nel Piano Anticorruzione", la mappatura dei processi a rischio di corruzione secondo quanto disposto dal RPCT dell'ente e che gli uffici dovranno provvedere entro il 31 dicembre 2017;

Rilevato che gli obiettivi strategici, di processo e di performance organizzativa ed individuale ridefiniti per l'anno in corso, individuati dell'Amministrazione e condivisi con i Responsabili di Servizio presentano un discreto grado di allineamento ai criteri di cui all'art. 5 del D.Lgs 150/2009;

VALIDA

il piano degli Obiettivi di Performance rimodulato per l'anno 2017.

DISPONE

L'assegnazione degli obiettivi ai propri collaboratori entro il termine perentorio di una settimana dall'approvazione.

La compilazione, da parte dei Responsabili titolari di P.O., delle schede di programmazione allegate al presente verbale (Allegato A), corredando le stesse di appositi indicatori di risultato individuati ai fini della valutazione dei risultati attesi.

In relazione alla compilazione delle schede di valutazione del personale non titolare di P.O., che ciascun Responsabile provveda alla predisposizione e consegna delle schede di valutazione dei propri collaboratori.

**Vademecum adempimenti in capo all'Ente e all'Organismo di Valutazione in materia di
Trasparenza e Anticorruzione annualità 2017**

L'Organismo di Valutazione, alla luce delle recenti disposizioni normative, ricorda i documenti da predisporre e adottare affinché possa essere correttamente avviato il processo di valutazione finale per l'annualità 2017.

01	DOCUMENTAZIONE PROPEDEUTICA ALL'AVVIO DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE - ANNUALITA' 2016
	Da compilare da parte del Segretario/Responsabile Personale/Incaricato dell'organizzazione

OGGETTO DEL CONTROLLO	RIFERIMENTO NORMATIVO	SOGGETTO COINVOLTO	SCADENZA	ATTO PRODOTTO/ESITO
TEMATICA PERSONALE				
Comunicazioni Lavoro flessibile e Incarichi dirigenziali	L. 190/12, art 1 c. 39 e 40 D.lgs. 165/01, art. 36 c. 3	Responsabile Servizio Personale	31-gen-17	Rapporto informativo sulle tipologie di lavoro flessibile utilizzate (relazione esercizio 2016)
Procedimenti disciplinari	Codice di Comportamento	UPD/Responsabili di Servizio	Senza scadenza	Indicare presenza/assenza di procedimenti disciplinari
Codice di comportamento	D.lgs. 165/01, art. 54 c. 5	Responsabile Servizio Personale	Iniziale e per ogni modifica	Codice comportamento Delibera G.C. Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
TEMATICA FINANZIARIA				
Indicatore annuale di tempestività dei pagamenti Dpcm 22/9/14 – su base trimestrale.	DL 66/14	Responsabile finanziario	31-gen-17	Valore complessivo annuale 2016: ____ Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
Rispetto del tetto di spesa del personale	Art. 1, comma 557, L. 296/2006, come riscritto dall'14, comma 7, DL 78/2010 e successive modificazioni	Responsabile del Personale	31 – dic - 2016	Allegare certificazione
Rispetto del pareggio di bilancio	(art. 1 c. 762 L. 208/2015)	Responsabile finanziario		Allegare certificazione
TEMATICA APPROVVIGIONAMENTI APPALTI				

OGGETTO DEL CONTROLLO	DIRAMMENTO NORMATIVO	SOGGETTO ESINVOLTO	SCADENZA	ATTO PRODOTTO/ESITO
Banca dati nazionale degli operatori economici: interoperabilità delle banche dati, secondo le modalità individuate	D.lgs. 50/16, art.81 c. 3	Responsabile LLPP	Preliminare alla valutazione 2016	Inserire esito: <input type="checkbox"/> POSITIVA <input type="checkbox"/> NON POSITIVA
TEMATICA LEGITA ALLA CORRUZIONE				
Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2016	L. 190/12, art 1 c. 8 D.lgs.33/2013 art. 10	RPC	Adozione entro il 31-gen-16	PTPC e PTI 2016 – 2018 Delibera G.C. _____ Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2017	L. 190/12, art 1 c. 8 D.lgs. 33/13, art. 10	RPC	Adozione entro il 31-gen-17	PTPCT 2017 – 2019 Delibera G.C. _____ Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
Disfunzioni inerenti all'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza comunicate al NV	L. 190/12, art. 1 c. 7 come modif. da D.lgs. 97/16	RPC	Senza scadenza	Inserire esito: <input type="checkbox"/> PRESENTI <input type="checkbox"/> ASSENTI Allegare evidenze
Compilazione ed invio a Organi di indirizzo politico amministrativo e NV della relazione annuale del RPC	L. 190/12, art. 1 c. 14 come modif. da D.lgs. 97/16	RPC	16 gennaio 2017	Relazione RPC 2016 pubblicata in data _____ Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
Rispetto generale obblighi di pubblicazione sul sito internet istituzionale	D.lgs. 33/13 Delibera ANAC _____	RPC/ Responsabili pubblicazione	Attestazione entro il 30 - apr-2017 sui dati pubblicati al 31-mar-17	Pubblicazione Griglia e Attestazione assolvimento obblighi di pubblicazione Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente
Trasmissione all'ANAC dei dati e delle informazioni relative ai procedimenti di scelta del contraente 2016	L. 190/12, art. 1 c. 32	Responsabili di servizio	31-gen-17	Link pubblicazione su sito in formato xml http://www. Inserire link su Amministrazione Trasparente dell'Ente Verificare pubblicazione su http://dati.anticorruzione.it/L190.html Inserire esito: <input type="checkbox"/> SUCCESSO <input type="checkbox"/> FALLITO
TEMATICA CONTROLLI INTERNI				
Referto sui controlli interni effettuati per l'annualità 2016	DL 174/12 Regolamento comunale controlli interni	Segretario comunale	Senza scadenza	Referto finale sui controlli interni anno 2016 Inserire link al Regolamento su Amministrazione Trasparente dell'Ente Notificare al NV gli esiti, se previsto dal Regolamento
CODICE AMMINISTRAZIONE DIGITALE				
Osservanza GENERALE del CAD	D.lgs. 82/05 art. 12 c. 1 ter	Responsabili di servizio	31-gen-17	Inserire esito: <input type="checkbox"/> OSSERVATO <input type="checkbox"/> NON OSSERVATO Allegare evidenze
Aggiornamento IPA	D.lgs. 82/05 art. 6 ter	Responsabili di servizio	31-gen-17	Inserire esito: <input type="checkbox"/> AGGIORNATO <input type="checkbox"/> NON AGGIORNATO Inserire link su IPA dell'Ente

OGGETTO DEI CONTROLLI	RIFERIMENTO NORMATIVO	SOGGETTI E INVOLTI	SCADENZA	ATTO PRODOTTO/ESITO
Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica	D.lgs. 82/05 art. 65	Responsabili di servizio	31-gen-17	Inserire esito: <input type="checkbox"/> ATTIVATO <input type="checkbox"/> NON ATTIVATO Piano di informatizzazione: N. procedimenti informatizzati: Attivazione SPID:

02	DOCUMENTAZIONE PRELIMINARE ALLA VALUTAZIONE DELLE PO - ANNUALITA' 2016 Da elaborare da parte del Segretario e dai Dirigenti e /o dalle PO
-----------	---

DOCUMENTO RICHIESTO	SOGGETTO COINVOLTO	ATTO PRODOTTO/ESITO
Predisposizione Relazione finale Obiettivi di Performance assegnati	Responsabili di servizio	Relazione finale descrittiva, rendicontata su Scheda Obiettivo Si consiglia anche la consuntivazione dati RAGGIUNTO e SCOSTAMENTO su INDICATORI e compilazione campo "Relazione sul raggiungimento dell'obiettivo, a cura del Responsabile" sui file OBIETTIVI 2016
Valutazione dei comportamenti del Dirigente	Sindaco	Valutazione comportamenti
Valutazione dei comportamenti delle PO	Segretario/Dirigente/Sindaco	Valutazione comportamenti
Pre- valutazione personale assegnato al servizio	Responsabili di servizio	Schede di Valutazione elaborate ma NON CONSEGNATE al personale

1. Comportamenti professionali del personale titolare di P.O.;

Il Nucleo di Valutazione ha proceduto alla conferma dei comportamenti professionali già oggetto di valutazione per l'anno 2016.

Si allega:

schede di programmazione obiettivi rimodulati (Allegato A)

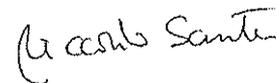
Comportamenti organizzativi (Allegato B);

Il Nucleo di Valutazione

Dott.ssa Giovanna Maria Campo
Segretario/Presidente



Dott. Riccardo Scintu
Componente



ALLEGATO A: Comportamenti Organizzativi

COMPORAMENTO	OGGETTO DELLA MISURAZIONE	PESO
C - Relazione e integrazione:	<p>C -</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione e capacità relazionale con i colleghi • capacità di visione interfunzionale al fine di potenziare i processi di programmazione, realizzazione e rendicontazione; • partecipazione alla vita organizzativa; • integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati; • capacità di lavorare in gruppo; • capacità negoziale e gestione dei conflitti; • qualità delle relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori; • qualità delle relazioni con utenti dei servizi ed altri interlocutori abituali); • collaborazione ed integrazione nei processi di servizio; 	14
F - Orientamento alla qualità dei servizi	<p>F -</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispetto dei termini dei procedimenti • presidio delle attività: comprensione e rimozione delle cause degli scostamenti dagli standard di servizio rispettando i criteri quali - quantitativi; • capacità di programmare e definire adeguati standard rispetto ai servizi erogati; • capacità di organizzare e gestire i processi di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi controllandone l'andamento; • gestione efficace del tempo di lavoro rispetto agli obiettivi e supervisione della gestione del tempo di lavoro dei propri collaboratori; • capacità di limitare il contenzioso; • capacità di orientare e controllare la qualità dei servizi affidati a soggetti esterni all'organizzazione; 	14
H - Integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati, con i colleghi su obiettivi comuni	<p>H -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di creare occasioni di scambio e mantenere rapporti attivi e costruttivi con i colleghi e con gli amministratori; • Capacità di prevenire ed individuare i momenti di difficoltà e fornire contributi concreti per il loro superamento; • Capacità di comprendere le divergenze e prevenire gli effetti di conflitto; • Efficacia dell'assistenza agli organi di governo; • Disponibilità ad adattare il tempo di lavoro agli obiettivi gestionali concordati e ad accogliere ulteriori esigenze dell'ente Attenzione alle necessità delle altre aree se (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali rispetto alla propria; • Predisposizione di dati e procedure all'interno della propria struttura in pre-visione di una loro ricaduta su altre aree; 	14
I - Analisi e soluzione dei problemi	<p>I -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di individuare le caratteristiche (variabili o costanti) dei problemi; • Capacità di individuare (anche in modo creativo) ipotesi di soluzione rispetto alle cause; • Capacità di definire le azioni da adottare; • Capacità di reperire le risorse umane, strumentali e finanziarie; • Capacità di verificare l'efficacia della soluzione trovata; • Capacità nell'identificazione ed eliminazione delle anomalie e dei ritardi; • Capacità e tempestività nelle Risposte; 	14
Q - Gestione Risorse Umane	<p>Q -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di informare, comunicare e coinvolgere le risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo • Capacità di motivare, coinvolgere, far crescere professionalmente il personale affidato stimolando un clima organizzativo favorevole alla produttività 	14

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità assegnare ruoli, responsabilità ed obiettivi secondo la competenza e la maturità professionale del personale • Capacità di definire programmi e flussi di lavoro, controllandone l'andamento • Capacità di valorizzare i propri collaboratori • Gestire le riunioni di lavoro finalizzandole all'obiettivo, alla crescita personale ed all'autonomia decisionale del personale • Capacità di prevenire e mediare rispetto ad eventuali conflitti fra il personale • Capacità di predisporre piani di carriera ed azioni formative per lo sviluppo del personale • Capacità di valutare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi assegnati e concordare i necessari correttivi 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di coordinare e di gestire con efficacia le riunioni di gruppo finalizzandole alla condivisione, alla crescita professionale ed alla autonomia decisionale e operativa dei collaboratori nell'ambito del loro ruolo • Capacità di distribuire equamente i compiti e i carichi di lavoro fra i collaboratori • Capacità di valutare in modo equo ed efficace le prestazioni dei propri collaboratori • Capacità di differenziare in maniera significativa le valutazioni dei collaboratori; • Capacità di individuare percorsi di sviluppo dei collaboratori ad alto potenziale 	
R - Rapporti con l'utenza	<p>R –</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di ascolto dei destinatari e di sviluppare orientamenti all'utente • Capacità di gestire i rapporti, anche contrattuali, con interlocutori esterni • Organizzazione e gestione dell'orario di servizio in relazione alle esigenze dell'utenza • Gestione del feedback (risposte) verso gli utenti esterni rispetto alla presa in carico delle loro richieste • Gestione delle richieste esterne in modo diretto o indiretto tramite il coordinamento dei propri collaboratori • Disponibilità ad incontrare l'utenza esterna, prendendone in carico le richieste coerenti col ruolo e la funzione ricoperti e instaurando relazioni corrette e positive • Disponibilità ad organizzare le informazioni circa il servizio erogato dalla propria struttura per orientare l'utenza esterna (es. segnaletica interna, volantini illustrativi, esposizione di orari di ricevimento) • Disponibilità ad organizzare in modo comprensibile e fruibile le informazioni richieste o spontaneamente erogate • Capacità di riconoscere ed attivarsi in modo coerente e tempestivo per la soddisfazione del bisogno espresso dall'utenza, curando anche le fasi del feedback 	14
U - Capacità di differenziare la valutazione dei collaboratori	<p>U –</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di differenziare la valutazione dei propri collaboratori • Capacità di cogliere i diversi contributi dati da ciascun collaboratore 	14

