



data 04/2017 numero di protocollo UNINA FEDII

Ripartizione Personale Contrattualizzato,
Trattamento Pensionistico e AA. SS.
posizione VIII-6

Ai Presidenti delle Scuole
Ai Direttori dei Dipartimenti Universitari
Ai Presidenti/Direttori dei Centri
Ai Capi Ripartizione
Ai Capi Ufficio dell'Amministrazione Centrale

Ai Direttori delle Biblioteche di Area
Al Direttore dell'Azienda Agraria Zootecnica
Al Direttore dell'Orto Botanico
Al Direttore della Scuola di Specializzazione
per le Professioni Legali
Al Direttore della Scuola di Specializzazione in
Beni Architettonici e del Paesaggio

E, p. c. Alla F.I.C. - C.G.I.L.
flc-cgil@pec.unina.it

Alla Federazione
C.I.S.L. – UNIVERSITA'
cisl@pec.unina.it

Alla U.I.L. RUA
uil-rua@pec.unina.it

Alla CSA di C.I.S.A.L. Università
csa-cisal@pec.unina.it

Alla CONFISAL Federazione SNALS
Università/CISAPUNI
confisal-snals-cisapuni@pec.unina.it

Alla USB Università
rdb-cub@pec.unina.it Al

Al Coordinatore della RSU
mecarlo@pec.unina.it

LORO SEDI

OGGETTO: Sistema di valutazione del personale dirigente e tecnico-amministrativo – Modifiche schede nn. 1, 2, 3, 4.

Si rende noto che questa Amministrazione, in ottemperanza a quanto deliberato dal Nucleo di Valutazione con verbale n. 70 del 20 dicembre 2016, ha provveduto ad apportare alcune modifiche al vigente sistema di valutazione, consultabile sul sito web di Ateneo nella sezione "Performance/Sistema di misurazione e valutazione della performance".

Con delibera del 30 marzo u.s. il Consiglio di Amministrazione ha approvato - subordinatamente al parere favorevole del Nucleo di Valutazione, che si è espresso con verbale n. 3 del 12 aprile c.a. - le modifiche al modello di seguito riportate.

Tali modifiche hanno riguardato la valutazione dei risultati dell'obiettivo di continuità, conseguito dalla struttura di afferenza unitariamente intesa, ai fini dell'erogazione dell'elemento retributivo annuo di produttività collettiva, con particolare riferimento alle schede da 1 a 4 mediante l'introduzione, a partire dall'anno 2017, di indicatori di continuità e target meglio rispondenti all'esigenza di tempestività nella conclusione delle procedure:

- **scheda 1** (all. 1) per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità conseguiti dalla struttura unitariamente intesa (Ripartizioni e Uffici afferenti alle Ripartizioni, Scuole, Centro SINAPSI):

- L'obiettivo da perseguire resta correlato alla tempestività nel completare almeno un procedimento, di cui al vigente Regolamento di Ateneo in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso, di competenza dell'Ufficio, concordato dal responsabile del medesimo ufficio con il Dirigente/Direttore del Centro SINAPSI/Presidente della Scuola ed il personale in servizio presso la struttura, con la previsione di due distinte ipotesi:
 - 1) per i procedimenti per cui è previsto un termine di conclusione superiore a 20 giorni si richiede l'abbattimento di tale termine ulteriormente ridotto del 5%;
 - 2) per i procedimenti per cui il termine di conclusione del procedimento è pari o inferiore a 20 giorni, si richiede l'abbattimento di tale termine;
- per ciascuna delle due ipotesi, sono previsti diversi indicatori e valori attesi dell'indicatore:
 - 1) per l'ipotesi n. 1, l'obiettivo della struttura unitariamente intesa consisterà nel concludere almeno il 50% dei procedimenti in anticipo rispetto al tempo previsto dal Regolamento di Ateneo, ulteriormente ridotto del 5%;
 - 2) per l'ipotesi n. 2, l'obiettivo della struttura unitariamente intesa consisterà nel concludere il 60% dei procedimenti in anticipo, rispetto al tempo previsto dal Regolamento di Ateneo;
- resta confermata la modalità di erogazione dell'anticipazione del 50% ad agosto e del conguaglio a dicembre dell'importo complessivo correlato al valore effettivo dell'indicatore, come specificato nella legenda in calce alla scheda;
- La scheda predisposta per il calcolo in automatico consente, inoltre, tramite la compilazione dei fogli lavoro, di visualizzare anche il numero di provvedimenti conclusi nel rispetto del termine previsto dal regolamento di Ateneo nonché quelli eventualmente conclusi in ritardo.

- **scheda n. 2** (all.2) per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità per le unità di personale del C.S.I. coinvolte nel processo di gestione reclami pervenuti tramite *contact center*, per l'evasione dei quali è previsto un termine di 48 ore:

- è stato portato al 70% il valore atteso dell'indicatore;
- resta confermata la modalità di erogazione dell'anticipazione del 50% ad agosto e del conguaglio a dicembre dell'importo complessivo correlato al valore effettivo dell'indicatore, come specificato nella legenda in calce alla scheda;
- La scheda predisposta per il calcolo in automatico consente, inoltre, tramite la compilazione dei fogli lavoro, di visualizzare anche il numero di ticket non evasi o evasi oltre le 48 ore.

- **scheda n. 3** (all.3) per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità per le unità di personale del CSI coinvolte nel processo di supporto alle immatricolazioni *on line* degli studenti - gestione ticket, per l'evasione dei quali è previsto un termine di 48 ore:

- è stato portato al 65% il valore atteso dell'indicatore;
- resta confermata la modalità di erogazione complessiva a dicembre dell'importo complessivo correlato al valore effettivo dell'indicatore, come specificato nella legenda in calce alla scheda;
- La scheda predisposta per il calcolo in automatico consente, inoltre, tramite la compilazione dei fogli lavoro, di visualizzare anche il numero di ticket non evasi o evasi oltre le 48 ore.

- **scheda n. 4** (all.4) per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità per le unità di personale del CSI addette al presidio delle aule informatizzate per il servizio di immatricolazione *on line* –aule informatizzate:

- è stato ridefinito l'obiettivo da perseguire;
- l'indicatore è stato correlato al numero di ore di disponibilità delle aule informatizzate;
- è stato previsto un valore atteso dell'indicatore pari al 70%;
- resta confermata la modalità di erogazione complessiva a dicembre dell'importo complessivo correlato al valore effettivo dell'indicatore, come specificato nella legenda in calce alla scheda.

Rimane invariata la scheda n. 5 per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità conseguiti dal personale delle biblioteche di area nonché dal personale dedicato ai servizi delle biblioteche dipartimentali con raccolte librerie, ciascuna di almeno 15.000 volumi, e che osservino un orario di apertura al pubblico di almeno 29 ore settimanali.

Per quanto concerne il restante personale tecnico-amministrativo individuato dall'art. 10, lett. Ag) del Contratto integrativo 2016, in servizio presso i Dipartimenti Universitari ed i Centri, non responsabile di struttura e senza incarico conferito dal Direttore Generale, già destinatario nell'anno 2016 dell'elemento retributivo annuo di produttività collettiva, si conferma che anche per l'anno 2017, detto personale sarà valutato in relazione ai soli comportamenti.

Resta confermato, inoltre, quanto previsto in ordine ai soggetti responsabili della valutazione, la tempistica e le modalità di trasmissione delle schede suddette all'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio, per i successivi provvedimenti di competenza.

Le nuove schede per la valutazione dei risultati degli obiettivi di continuità sono scaricabili in formato *excel* su <http://www.unina.it/modulistica/relazioni-sindacali-e-trattamento-accessorio>.

Per completezza, infine, si evidenzia che nel nuovo sistema di valutazione è stata modificata anche la procedura di conciliazione nella parte che prevede eventuali contestazioni e/o conflitti tra i soggetti responsabili della valutazione e valutati o tra i soggetti valutatori. Pertanto, *"Nel caso in cui, a valle del processo di valutazione, insorgano contestazioni e/o conflitti tra soggetto valutato e soggetto valutatore oppure non sia possibile raggiungere una valutazione unanime da parte dei soggetti valutatori coinvolti (es. Capo Ufficio/Dirigente etc...) sarà cura del Nucleo di valutazione, previa analisi della documentazione trasmessa dall'URSTA ed eventualmente sentiti il soggetto valutatore e valutato o soggetti chiamati alla valutazione congiunta, cercare di ricomporre le divergenze per giungere ad un giudizio definitivo che valorizzi gli elementi oggettivi di valutazione. Qualora il Nucleo non riesca a comporre le divergenze, sulla base della documentazione acquisita, effettuerà la valutazione"*.

La presente nota viene pubblicata anche sul sito web di Ateneo e si invita a diffonderne il contenuto tra tutto il personale tecnico amministrativo interessato.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Francesco BELLO)

Obiettivi di continuità: SCHEDA N.1

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' CONSEGUITI DALLA STRUTTURA DI AFFERENZA UNITARIAMENTE INTESA
 ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A €⁽¹⁾:
 (1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

Data:
 Soggetto responsabile della valutazione: Dirigente Ripartizione/Direttore Centro SINAPSI/Presidente di Scuola
 Ufficio valutato:
 Elemento retributivo annuo individuale (lordo) di produttività collettiva pari a € Tempo di evasione del procedimento

A Obiettivi	B Indicatore	C Valore atteso dell'indicatore	D Valore effettivo dell'indicatore (%)	E % Elemento retributivo corrisposto (*)	F Importo individuale corrispondente
Ob.: Tempestività nella definizione dei procedimenti con riferimento al vigente Regolamento di Ateneo in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti, con riferimento al completamento di almeno un procedimento di competenza dell'ufficio, concordato dal responsabile del medesimo ufficio con il Dirigente/Direttore del Centro SINAPSI/Presidente della Scuola ed il personale in servizio presso la struttura. In particolare: Ipotesi n. 1: per i procedimenti per cui tale termine è superiore a 20 giorni, si richiede l'abbattimento del termine stesso ridotto del 5%; Ipotesi n. 2: per i procedimenti per cui il termine previsto in Regolamento è pari o inferiore a 20 giorni, si richiede l'abbattimento di tale termine.	Ipotesi 1: N. provvedimenti conclusi in anticipo rispetto al tempo di evasione del procedimento previsto dal citato Regolamento, ridotto del 5%. Ipotesi 2: N. provvedimenti conclusi in anticipo rispetto al tempo di evasione del procedimento previsto dal citato Regolamento.	Per ipotesi 1 : 50% Per ipotesi 2: 60%			
	N. provvedimenti conclusi nel rispetto del termine previsto dal citato Regolamento		Percentuale (%)	(*) Percentuali calcolate rispetto al totale dei procedimenti conclusi al 31.10	
	N. provvedimenti conclusi in ritardo rispetto al termine previsto dal citato Regolamento		Percentuale (%)		
	N. complessivo provvedimenti conclusi al 31.10				

Legenda:

Punteggio per la Valutazione (Ipotesi 1):	1 = Non valutabile	2 = Inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA con o SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	da >0 a <5%	da >=5% a <25%	da >=25% a <50%	>=50%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	0	50%	90%	100%

Punteggio per la Valutazione (Ipotesi 2):	1 = Non valutabile	2 = Inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA con o SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	da >0 a <5%	da >=5% a <30%	da >=30% a <60%	>=60%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	0	50%	90%	100%

Erogazione 50% ad agosto - conguaglio a dicembre

Obiettivi di continuità: SCHEDA N.2

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE COINVOLTE NEL PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI PERVENUTI TRAMITE CONTACT CENTER

ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € (1):

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

Data:

Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI

Processo valutato: Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
Ob.: Migliorare i tempi di smistamento e assegnazione alle unità responsabili dei reclami pervenuti tramite Contact Center	N. ticket evasi <=48h	70%		0%	€ 0,00
	N. ticket evasi >48h	(*) Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	Percentuale (*)		
	Numero ticket non evasi		Percentuale (*)		
	N. reclami ricevuti al 31.10				

Legenda:

Punteggio per la Valutazione (*):	1 = Non valutabile	2 = Inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA con o SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	da > 0 a <40%	da >=40% a <60%	da >=60% a <70%	da >=70% a 100%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	0%	50%	90%	100%

Obiettivi di continuità: SCHEDA N.3

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE DEL CSI coinvolte nel "Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - gestione ticket"

ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € (1):

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

Data:

Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI

Processo valutato: Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - gestione ticket

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
Ob.: Migliorare i tempi di risposta ai reclami relativi all'immatricolazione on line degli studenti ricevuti tramite Contact Center	N. ticket evasi <=48h	65%		0%	€ 0,00
	N. ticket evasi >48h	(*) Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	Percentuale (*)		
	Numero ticket non evasi		Percentuale (*)		
	N. ticket ricevuti al 31.10				

Legenda:

Punteggio per la Valutazione (*):	1 = Non valutabile	2 = Inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA cono SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	da >0 a <40%	da >=40% a <55%	da >=55% a <65%	da >=65% a 100%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	0	50%	90%	100%

Erogazione complessiva a dicembre

Obiettivi di continuità: SCHEDA N.4

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE DEL CSI ADDETTE AL PRESIDIO DELLE AULE INFORMATIZZATE PER IL SERVIZIO DI IMMATRICOLAZIONE ON LINE (Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - aule informatizzate)

ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € (1):

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

Data:
Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI
Processo valutato: Processo di supporto alle immatricolazioni on line degli studenti - aule informatizzate

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
Ob.: Migliorare la disponibilità delle aule informatizzate per effettuare le immatricolazioni online	N. ore di disponibilità effettiva	70%		0%	€ 0,00
	N.ro ore di mancata disponibilità	(*) Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	Percentuale (')		
	N. ore programmate al 31.10				

Legenda:

Punteggio per la Valutazione (*):	1 = Non valutabile	2 = Inferiore alle attese	3 = DI POCO inferiore alle attese	4 = IN LINEA cono SUPERIORE alle attese
Valore effettivo dell'indicatore	da >0 a <40%	da >=40% a <60%	da >=60% a <70%	da >=70% a 100%
Percentuale Elemento retributivo corrisposto	0	50%	90%	100%

Previa programmazione comunicata dal CSI
Erogazione complessiva a dicembre