



# COMUNE DI SALTRIO

*Provincia di Varese*

Via Cavour n. 37 – 21050 Saltrio (VA) \* Tel.n. 0332/486166 – Fax n. 0332/486178  
sito internet: [www.comune.saltrio.va.it](http://www.comune.saltrio.va.it) \* E-mail: [affarigenerali@comune.saltrio.va.it](mailto:affarigenerali@comune.saltrio.va.it)  
P.E.C.: [comune.saltrio.va@legalmail.it](mailto:comune.saltrio.va@legalmail.it) – Codice fiscale/P. I.V.A. 00560460123

## DETERMINAZIONE DEL SEGRETERIO COMUNALE

**Settoriale n. 2 del 21.01.2021**

**Generale n. 4 del 21.01.2021**

**Oggetto: LIQUIDAZIONE RETRIBUZIONE DI RISULTATO PER L'ANNO 2020 AI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**

### IL SEGRETARIO COMUNALE

#### VISTI:

- ✓ l'art. 50, comma 10 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, che attribuisce al Sindaco il potere di nomina dei responsabili dei servizi e la definizione degli incarichi dirigenziali;
- ✓ l'art. 107 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267 che, in applicazione dei principi di separazione tra le competenze di indirizzo e gestione, attribuisce la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica ai dirigenti;
- ✓ l'art. 109 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267 secondo il quale nei Comuni privi di personale di qualifica dirigenziale le funzioni di cui all'art. 107 possono essere attribuite, a seguito di provvedimento motivato del Sindaco, ai responsabili degli uffici o dei servizi, indipendentemente dalla loro qualifica funzionale, anche in deroga ad ogni diversa disposizione;

**ATTESO** che il CCNL funzioni locali del 21.05.2018 ha ridisciplinato l'area delle posizioni organizzative prevedendo, all'art 17, che, negli enti privi di personale dirigenziale, i responsabili delle strutture apicali, secondo l'ordinamento organizzativo dell'ente, sono titolari delle posizioni organizzative;

**VISTO** il vigente *"Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi"* adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 31 in data 17.04.2003, esecutiva ai sensi di legge, e successive modificazioni ed integrazioni;

**VISTO** il vigente “*Regolamento per la graduazione, conferimento, valutazione e revoca delle posizioni organizzative – categorie D e C*”, adottato con deliberazione della Giunta Comunale n.42 in data 18.04.2019, esecutivo ai sensi di legge;

**VISTI** i Decreti Sindacali con i quali il Sindaco pro-tempore, ai sensi dell’art. 50, comma 10, del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, ha nominato:

- ✓ Responsabile del servizio Economico Finanziario dell’Ente la dipendente a tempo pieno ed indeterminato, categoria D.1, Posizione economica D.6, rag. Antonella BERNASCONI (decreti n. 16 del 26.05.2019 e n. 20 del 07.06.2019);
- ✓ Responsabile del servizio di Assistenza Sociale dell’Ente la dipendente a tempo pieno ed indeterminato, categoria D.1, Posizione economica D.3, dott.ssa Solidea PERONI (decreti n. 17 del 26.05.2019 e n. 21 del 07.06.2019);
- ✓ Responsabile del servizio Affari Generali dell’Ente il dipendente a tempo pieno ed indeterminato, categoria D.1, Posizione economica D.6, sig. Salvatore RICCIO (decreti n. 18 del 26.05.2019 e n. 22 del 07.06.2019);

quantificando la retribuzione di risultato in complessivi euro 5.267,80, stabilita nella misura del 16,65% di quella di posizione;

**VISTO** l’art.3, comma 2, del d.lgs. 27 ottobre 2009 n.150, recante “*Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n.15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*”, secondo cui ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all’amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti, secondo modalità conformi alle direttive impartite dalla CIVIT (oggi ANAC);

**VISTO** il “*Regolamento sul sistema permanente di valutazione delle prestazioni e dei risultati dei dipendenti*”, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 43 del 18.04.2019, esecutiva ai sensi di legge;

**VISTO** il Decreto Sindacale n. 3 in data 23.04.2019, avente per oggetto la nomina del Nucleo di Valutazione per il periodo 2019/2021 nella persona della dott.ssa Carla AMATO, coadiuvata dal Segretario Comunale, Dott. Giuseppe CARDILLO;

**VISTA** la deliberazione della Giunta Comunale n. 3 del 19.01.2021, esecutiva ai sensi di legge, avente per oggetto “*Assegnazione risorse ai responsabili dei servizi esercizio provvisorio 2021*”;

**VISTA** la deliberazione della Giunta Comunale n. 24 in data 21.03.2020, esecutiva ai sensi di legge, di approvazione del Piano triennale degli obiettivi e delle risorse e della performance 2020/2021/2022 e s.m.i.;

**VISTE** le Relazioni sullo stato di attuazione dei programmi e degli obiettivi di competenza per l’anno 2020 a firma dei seguenti dipendenti:

- Responsabile del servizio Affari Generali – sig. Salvatore RICCIO;
- Responsabile del servizio Economico Finanziario – rag. Antonella BERNASCONI;
- Responsabile del servizio Assistenza Sociale – dott.ssa Solidea PERONI;

**VISTO** l’art.7, comma 2 lett. a), del d.lgs. 27 ottobre 2009 n.150, recante “*Attuazione della Legge 4 marzo 2009 n.15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni*”, secondo cui la funzione di

misurazione e valutazione delle performance è svolta dall'OIV, previsto e disciplinato dall'art.14 dello stesso d.lgs. 150/2009, cui compete, tra l'altro, la proposta di valutazione annuale dei dirigenti di vertice o dei Titolare di P.O. negli Enti, come il Comune di Saltrio, privi di personale con qualifica dirigenziale;

**PRESO ATTO** che il Nucleo di Valutazione in data 20.01.2021, ha trasmesso le schede di valutazione finalizzate alla determinazione dell'indennità di risultato per le posizioni organizzative – anno 2020, redatte secondo il modello di scheda di cui all'Allegato A del Regolamento sopracitato;

**RITENUTO** pertanto di poter procedere alla determinazione della retribuzione di risultato per l'anno 2020 da assegnare ai responsabili incaricati di posizione organizzativa sopra richiamati;

**VISTO** il “Regolamento per la graduazione, conferimento, valutazione e revoca delle posizioni organizzative” ed in particolare l'articolo 11 “Valutazione e retribuzione di risultato”;

**DATO ATTO** che la medesima previsione normativa è contenuta nell'art. 15, comma 4, del C.C.N.L. 21.05.2018 secondo il quale “Gli enti definiscono i criteri per la determinazione e per l'erogazione annuale della retribuzione di risultato delle posizioni organizzative, destinando a tale particolare voce retributiva una quota non inferiore al 15% delle risorse complessivamente finalizzate alla erogazione della retribuzione di posizione e di risultato di tutte le posizioni organizzative previste dal proprio ordinamento”;

**DATO ATTO** che l'ammontare complessivo delle retribuzioni di posizione corrisposte nel periodo Gennaio 2020 – Dicembre 2020 ai titolari diposizione organizzativa ammonta ad € 23.544,76;

**CONSIDERATO** che, ai fini del rispetto del limite minimo del 15% delle risorse complessivamente destinate alle P.O., la retribuzione di risultato per l'anno 2020 non può essere inferiore ad € 3.531,71 ma quantificato in € 5.267,80, determinando un ammontare complessivo di risorse per le P.O. pari ad € 28.812,56;

**RITENUTO**, pertanto, di dover procedere al riparto della somma predetta, pari ad € 5.267,80 fra i titolari Posizione Organizzativa sulla base di singoli punteggi ottenuti in sede di valutazione annuale, come da schede del Nucleo di Valutazione di cui sopra ricevute il 20.01.2021 e precisamente:

- ✓ Responsabile del Servizio Economico Finanziario      Punti 98;
- ✓ Responsabile del Servizio di Assistenza Sociale      Punti 95;
- ✓ Responsabile del Servizio Affari Generali      Punti 100;

Per un totale complessivo di 293 punti;

**VISTO** che sulla base dei punteggi di cui sopra, il riparto della somma complessiva destinata alla retribuzione di risultato porta alle seguenti assegnazioni:

- ✓ Responsabile del Servizio Economico Finanziario      € 2.017,45;
- ✓ Responsabile del Servizio di Assistenza Sociale      € 1.232,90;
- ✓ Responsabile del Servizio Affari Generali      € 2.017,45;

dando atto che la quota di € 2.017,45 per il Responsabile del servizio di Assistenza Sociale viene riparametrata sulla base delle ore effettivamente prestate presso questa Amministrazione Comunale (61,11% Comune di Saltrio) e la rimanente parte presso il Comune convenzionato di Clivio;

**RITENUTO** di provvedere in merito;

**VISTI:**

- ✓ il Decreto Legislativo 18.08.2000, n. 267, ed in particolare la Parte II “*Ordinamento finanziario e contabile*”;
- ✓ il vigente Regolamento comunale di contabilità;
- ✓ la deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 in data 07.03.2020, esecutiva ai sensi di legge, con la quale veniva approvato il bilancio di previsione 2020 – 2021 – 2022;

**VISTA** la deliberazione della Giunta Comunale n. 24 in data 21.03.2020, esecutiva ai sensi di legge, di approvazione del Piano triennale della Performance, degli obiettivi e delle risorse 2020/2021/2022 – annualità 2020;

**ATTESO** che la complessiva spesa di € 5.267,80, oltre oneri di legge, trova la relativa copertura finanziaria mediante imputazione della stessa al capitolo 10180102 “*Indennità di funzione*”, del bilancio 2021, in fase di elaborazione;

**VISTI** gli articoli 183 e 184 del decreto legislativo n. 267/2000;

**VISTO** il vigente Regolamento comunale di contabilità;

**ATTESA** la propria competenza ai sensi dell'articolo 12, secondo comma, del vigente Regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;

**VERIFICATO** che il presente provvedimento amministrativo è regolare sotto il profilo amministrativo ed, a tal fine, si attesta la regolarità tecnica, ai sensi dell'articolo 147-bis, primo comma, del d.lgs. n. 267/2000;

**VERIFICATO** altresì che, in conformità a quanto prescritto dall'art. 147-bis, primo comma, del d.lgs. 18.08.2000, n. 267, sulla presente determinazione, il responsabile del servizio economico finanziario:

- ✓ ha espresso parere favorevole, in ordine alla regolarità contabile;
  - ✓ ha apposto il visto attestante la copertura finanziaria;
- allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

## DETERMINA

**1) LA NARRATIVA** che precede è parte integrante e sostanziale del presente dispositivo, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3 della L. 241/90.

**2) DI PRENDERE ATTO**, per le motivazioni indicate in premessa, delle schede di valutazione per l'erogazione della retribuzione di risultato ai titolari di posizione organizzativa per l'anno 2020, che qui si intendono integralmente richiamate, anche se non materialmente indicate, predisposte dal Nucleo di Valutazione, nel rispetto dei criteri definiti dal sistema di valutazione adottato dall'Ente.

**3) DI LIQUIDARE** e pagare ai responsabili delle posizioni organizzative l'indennità di risultato secondo la valutazione espressa dal nucleo ed il riparto sopra indicato, per l'importo complessivo di € 5.267,80, come di seguito indicato:

- ✓ Responsabile del Servizio Economico Finanziario € 2.017,45;
- ✓ Responsabile del Servizio di Assistenza Sociale € 1.232,90;

✓ Responsabile del Servizio Affari Generali € 2.017,45;  
 dando atto che la quota di € 2.017,45 per il Responsabile del servizio di Assistenza Sociale viene riparametrata sulla base delle ore effettivamente prestate presso questa Amministrazione Comunale (61,11% Comune di Saltrio) e la rimanente parte presso il Comune convenzionato di Clivio.

**4) DI IMPEGNARE** la suddetta complessiva spesa, oltre oneri di legge, mediante imputazione della stessa come di seguito:

Importo (€)	Capitolo	Missione	Programma	Bilancio
	10180102	01	10	2021
<b>Descrizione</b>				
Indennità di funzione				

del bilancio di previsione 2021/2022/2023, in fase di elaborazione, che presenta la sufficiente disponibilità.

**5) DI DEMANDARE** al Responsabile del servizio Economico Finanziario il compimento degli atti necessari a dare esecuzione al presente provvedimento.

**6) DI DARE ATTO** che risulta rispettato quanto previsto dall'articolo 183 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

**7) DI DARE ATTO** che, in conformità a quanto prescritto dall'art. 147-bis, primo comma, del d.lgs. 18.08.2000, n. 267, sulla presente determinazione, il responsabile del servizio economico finanziario:

- ✓ ha espresso parere favorevole, in ordine alla regolarità contabile;
  - ✓ ha apposto il visto attestante la copertura finanziaria;
- allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale.

**8) DI DARE ATTO** che, ai sensi dell'articolo 11, quarto comma, del vigente regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi, la presente determinazione:

- ✓ è immediatamente eseguibile;
- ✓ è pubblicata all'Albo Pretorio on-line nel sito web istituzionale di questo Comune, accessibile al pubblico (art. 32, 1° comma, legge 18.06.2009, n. 69) per 15 giorni consecutivi;
- ✓ è pubblicata in modo permanente sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente > Provvedimenti > Provvedimenti dirigenti", ai sensi dell'art. 23 del d.lgs. 14.03.2013, n. 33



IL SEGRETARIO COMUNALE  
 Dott. Giuseppe Cardillo

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



# COMUNE DI SALTRIO

Provincia di Varese  
Via Cavour n. 37

## SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

COGNOME:	BERNASCONI	NOME:	ANTONELLA
SERVIZIO:	ECONOMICO FINANZIARIO	UFFICIO:	RAGIONERIA
CATEGORIA:	D.1 GIURIDICO	POSIZIONE ECONOMICA:	D.6
PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO CONTABILE			

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punteggio Assegnato
Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio settore o alla propria Area – obiettivo raggiunto al _____ %	Max 40 punti da 0% a 100%  <i>40</i>
<b>Valutazione da parte del Nucleo di Valutazione</b>	<b>Max 50 punti</b>
Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indurre in formalismi, promuovendo la qualità del servizio	da 0 a 5  <i>5</i>
Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze	da 0 a 5  <i>5</i>
Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente	da 0 a 7  <i>6</i>
Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro	da 0 a 3  <i>3</i>
Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'Ente	da 0 a 5  <i>4</i>
Arricchimento professionale e aggiornamento	da 0 a 3  <i>5</i>
Attitudine all'analisi ed all'individuazione – implementazione delle soluzioni ai problemi operativi	da 0 a 7  <i>7</i>
Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro	da 0 a 7  <i>7</i>
Capacità di ottimizzare la microrganizzazione, attraverso la motivazione e responsabilizzazione dei collaboratori	da 0 a 5  <i>5</i>
Orientamento all'utenza	da 0 a 3  <i>3</i>
<b>Performance organizzativa</b>	<b>Max 10 punti</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Max 100 punti</b> <i>98</i>

Saltrio, 15/01/2021

Il Nucleo di Valutazione	
Il Titolare di Posizione Organizzativa	

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della R.S.U. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

Il DIPENDENTE per autorizzazione	
----------------------------------	--



# COMUNE DI SALTRIO

Provincia di Varese  
Via Cavour n. 37

## SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

COGNOME:	PERONI	NOME:	SOLIDEA
SERVIZIO:	ASSISTENZA SOCIALE	UFFICIO:	ASSISTENZA SOCIALE
CATEGORIA:	D.1 GIURIDICO	POSIZIONE ECONOMICA:	D.3
PROFILO PROFESSIONALE: ASSISTENTE SOCIALE			

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punteggio Assegnato
Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio settore o alla propria Area – obiettivo raggiunto al _____ %	Max 40 punti da 0% a 100%  39
Valutazione da parte del Nucleo di Valutazione	Max 50 punti
Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indurre in formalismi, promuovendo la qualità del servizio	da 0 a 5  5
Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze	da 0 a 5  5
Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente	da 0 a 7  6
Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro	da 0 a 3  3
Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'Ente	da 0 a 5  4
Arricchimento professionale e aggiornamento	da 0 a 3  3
Attitudine all'analisi ed all'individuazione – implementazione delle soluzioni ai problemi operativi	da 0 a 7  7
Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro	da 0 a 7  6
Capacità di ottimizzare la microrganizzazione, attraverso la motivazione e responsabilizzazione dei collaboratori	da 0 a 5  5
Orientamento all'utenza	da 0 a 3  3
Performance organizzativa	Max 10 punti  9
<b>TOTALE</b>	<b>Max 100 punti  95</b>

Saltrio, 15/01/2021

Il Nucleo di Valutazione	
Il Titolare di Posizione Organizzativa	

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della R.S.U. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

II DIPENDENTE per autorizzazione



**COMUNE DI SALTRIO**  
Provincia di Varese  
Via Cavour n. 37

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE  
TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**

COGNOME:	RICCIO	NOME:	SALVATORE
SERVIZIO:	AFFARI GENERALI	UFFICIO:	SEGRETERIA
CATEGORIA:	D.1 GIURIDICO	POSIZIONE ECONOMICA:	D.6
PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO			

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	Punteggio Assegnato
Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio settore o alla propria Area – obiettivo raggiunto al _____ %	Max 40 punti da 0% a 100%
<b>Valutazione da parte del Nucleo di Valutazione</b>	<b>Max 50 punti</b>
Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indurre in formalismi, promuovendo la qualità del servizio	da 0 a 5 <b>5</b>
Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze	da 0 a 5 <b>5</b>
Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente	da 0 a 7 <b>7</b>
Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro	da 0 a 3 <b>3</b>
Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'Ente	da 0 a 5 <b>5</b>
Arricchimento professionale e aggiornamento	da 0 a 3 <b>3</b>
Attitudine all'analisi ed all'individuazione – implementazione delle soluzioni ai problemi operativi	da 0 a 7 <b>7</b>
Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro	da 0 a 7 <b>7</b>
Capacità di ottimizzare la microrganizzazione, attraverso la motivazione e responsabilizzazione dei collaboratori	da 0 a 5 <b>5</b>
Orientamento all'utenza	da 0 a 3 <b>3</b>
<b>Performance organizzativa</b>	<b>Max 10 punti</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Max 100 punti</b> <b>100</b>

Il Nucleo di Valutazione	
Il Titolare di Posizione Organizzativa	

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della R.S.U. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

Il DIPENDENTE per autorizzazione	
----------------------------------	--



# COMUNE DI SALTRIO

Provincia di Varese  
Via Cavour n. 37

## VALUTAZIONE DA PARTE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE (MAX 50 PUNTI)

(Per ogni criterio di valutazione si possono indicare solo numeri interi)

	<b>punteggio</b>
<b>Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indurre in formalismi, promuovendo la qualità del servizio:</b> si valuta la struttura del sistema di relazioni organizzative impostato, la sua finalizzazione al risultato, la presenza di momenti di partecipazione del personale alle fasi di definizione dei programmi di lavoro ed alla verifica del grado di conseguimento degli obiettivi	da 0 a 5
<b>Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze:</b> si valuta la capacità di rispettare le scadenze fissate dall'Amministrazione sia in condizioni di assoluta normalità sia in quelle di emergenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati ed il rispetto dei tempi di programma	da 0 a 5
<b>Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente</b>	da 0 a 7
<b>Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro</b>	da 0 a 3
<b>Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'Ente</b>	da 0 a 5
<b>Arricchimento professionale e aggiornamento:</b> si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, all'autoaggiornamento professionale, alle esigenze di studio della normativa o di approfondimento delle tematiche professionali	da 0 a 3
<b>Attitudine all'analisi ed all'individuazione – implementazione delle soluzioni ai problemi operativi:</b> si valuta la capacità di individuare soluzioni innovative e migliorative ai problemi e di verificare puntualmente il grado di coerenza delle soluzioni ai problemi con le coordinate del contesto	da 0 a 7
<b>Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro:</b> si valuta la capacità di dirigere gruppi di lavoro; in particolare si deve verificare l'impiego di tecniche di negoziazione e mediazione all'interno del gruppo al fine di minimizzare i conflitti interpersonali e ad ottenere una maggiore condivisione degli obiettivi e una maggiore disponibilità e partecipazione al lavoro	da 0 a 7
<b>Capacità di ottimizzare la microrganizzazione, attraverso la motivazione e responsabilizzazione dei collaboratori:</b> si valuta la capacità di coinvolgere nelle fasi di progettazione e realizzazione delle iniziative i propri collaboratori, distribuendo compiti e responsabilità utilizzando modelli di divisione del lavoro che consentano la responsabilizzazione dei collaboratori, introducendo un sistema articolato di controllo della gestione delle attività sviluppate	da 0 a 5
<b>Orientamento all'utenza:</b> si valuta la capacità di assicurare all'utenza o ai propri interlocutori esterni all'amministrazione una risposta adeguata, nel quadro dell'espletamento ordinario delle attività di servizio, introducendo sistemi di analisi del grado di soddisfacimento esterno dei propri servizi in grado di orientare lo sviluppo e l'implementazione del servizio	da 0 a 3