

**Valutazione prestazione individuale - competenza/responsabilità/autonomia: MAX 30 PUNTI**

<b>N.</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>Punteggio: 0 – non adeguato</b>	<b>Punteggio: da &gt;0 a 4 - buono</b>	<b>Punteggio: da &gt;4 a 6 - ottimo</b>
<b>1</b>	<b>QUALITA' DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE:</b> Capacità di svolgere i propri compiti con accuratezza e precisione rispettando le procedure aziendali	Svolge il lavoro in maniera superficiale aumentando il rischio di errori e/o conseguenze negative. Non sempre rispetta procedure aziendali e gli ordini di servizio.	Si attiene alle procedure aziendali e agli ordini di servizio. Effettua il proprio lavoro con sufficiente precisione.	Pone attenzione ai dettagli in modo da favorire il raggiungimento di una performance superiore. Propone e/o applica costantemente forme di controllo favorendo la riduzione degli errori. Interpreta e applica in modo efficace le procedure aziendali e gli ordini di servizio.
<b>2</b>	<b>RISPETTO DEI TEMPI E DEI PIANI DI LAVORO:</b> Capacità di effettuare le attività di competenza nel rispetto di tempi e ritmi di lavoro	Non sempre riesce a portare a termine nel tempo e nel ritmo prefissato le attività di competenza. Ha una produttività individuale ridotta che determina la necessità di intervento da parte di colleghi o superiori.	Svolge le attività di competenza rispettando gli standard quali-quantitativi e/o quanto stabilito ed ottempera agli obblighi in materia di regolarizzazione presenze.	Porta sempre a termine le attività di competenza superando gli standard quali-quantitativi e/o quanto stabilito. Ottempera agli obblighi in materia di regolarizzazione presenze. È autonomo nell'organizzare il lavoro prevenendo tempi di inattività. È orientato a farsi carico di eventuali nuove attività e adempimenti. Sa gestire lo stress determinato dai picchi di lavoro.
<b>3</b>	<b>RELAZIONI NEL GRUPPO DI LAVORO:</b> Capacità di relazionarsi con i colleghi, superiori, collaboratori, concorrendo positivamente ai risultati del gruppo e/o aziendali	Ha difficoltà ad ascoltare colleghi e superiori. Partecipa poco o con scarso interesse alle riunioni di lavoro. Non offre il proprio aiuto e la propria collaborazione agli altri. Causa attriti che si ripercuotono negativamente sull'attività lavorativa.	Dimostra una adeguata capacità di ascolto. È integrato all'interno del gruppo ed è disponibile rispetto alle sollecitazioni di colleghi e superiori.	Pone particolare attenzione alle relazioni con colleghi e superiori, mediando con equilibrio eventuali situazioni di conflittualità. Favorisce l'integrazione nel gruppo e il lavoro di squadra. Sa cooperare con gli altri prescindendo dai ruoli formali. Si attiva per favorire la circolazione delle informazioni.
<b>4</b>	<b>RELAZIONI CON L'UTENZA E INTERLOCUTORI ESTERNI:</b> Capacità di gestione delle relazioni con gli utenti e con gli altri interlocutori, promuovendo la centralità dell'utente e l'immagine aziendale	Fatica ad ascoltare le richieste e a farsi carico di dare risposte. Assume atteggiamenti che rischiano di compromettere la comunicazione.	Ascolta e fornisce risposte adeguate. Rileva i bisogni e il livello del servizio richiesto e di conseguenza orienta il proprio comportamento. È orientato alla collaborazione con le altre unità organizzative in un'ottica di processo e di servizio.	Ascolta attivamente e individua i bisogni reali. Verifica la comprensione delle informazioni date e ricevute. Interpreta le esigenze e i messaggi anche non espressi. Dà risposte soddisfacenti. È in grado di mediare situazioni critiche, prevenendo e gestendo i conflitti.
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIZZAZIONE E ORIENTAMENTO AL RISULTATO:</b> Senso di responsabilità connesso alla propria attività e verso le risorse, gli obiettivi e le esigenze dell'azienda	Non dimostra interesse per i risultati. Interpreta in chiave restrittiva e parziale il proprio ruolo. Attribuisce agli altri la responsabilità dei risultati. Tende a non riconoscere i propri errori.	Interpreta correttamente il proprio ruolo andando incontro alle attese ed alle richieste dell'organizzazione. È consapevole delle conseguenze del proprio operato. Si assume la responsabilità del proprio operato. Riconosce i propri errori.	È fortemente determinato a raggiungere i risultati, dimostrando piena consapevolezza delle responsabilità connesse alle proprie attività e disponibilità a sforzi aggiuntivi. Utilizza in modo attento ed efficiente le risorse a disposizione. Sa assumersi la responsabilità delle proprie decisioni e riconosce i propri errori, traendone opportunità di crescita. Decide anche in situazioni di rischio mettendosi in gioco, antepoendo le esigenze di servizio.