



# AUTOMOBILE CLUB CREMONA

Via XX Settembre, 19  
26100 Cremona  
Tel. 0372 419130  
Fax 0372 419151  
e mail: [segreteria@acicremona.it](mailto:segreteria@acicremona.it)

## AUTOMOBILE CLUB CREMONA

### CONTRATTO COLLETTIVO INTEGRATIVO DI ENTE PARTE NORMATIVA 2021 - 2023 PARTE ECONOMICA ANNO 2021

#### CAPO I

#### **Disposizioni generali**

##### **Art. 1**

##### Campo di applicazione

Il presente contratto collettivo integrativo si applica a tutto il personale delle aree professionali B con rapporto di lavoro a tempo indeterminato dell'Automobile Club Cremona, a decorrere dal giorno di inizio della prestazione lavorativa presso l'Ente, ivi compreso il personale proveniente da altre amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del D. Lgs. 165/2001 e smi, a seguito di processi di mobilità.

##### **Art. 2**

##### Durata

Il presente contratto ha validità:

- per la parte economica, per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021, salvo le diverse decorrenze espressamente previste.
- Per la parte normativa, per il periodo 1° gennaio 2021 -31 dicembre 2023.

L'efficacia del presente contratto perdura sino alla stipula del successivo contratto integrativo, da effettuarsi nel rispetto dei termini e con le modalità previste dalla disciplina normativa e contrattuale vigente in materia.

##### **Art. 3**

##### Disponibilità finanziaria

Il Fondo Risorse Decentrate è costituito con le risorse previste dall'art. 76 del CCNL Funzioni Centrali.

Sono individuate e verificate le risorse che costituiscono il Fondo Risorse Decentrate ed in tale sessione negoziale si procede, con contrattazione collettiva integrativa a definire criteri e procedure di utilizzazione del Fondo stesso, nell'ambito delle finalità previste dall'art. 77 del CCNL Funzioni Centrali.

CAPO II  
**Trattamento Economico Accessorio**

Art. 4  
Costituzione ed utilizzo fondo

Il fondo per il trattamento accessorio anno 2021 è determinato nell'importo complessivo di € **5.788,13** calcolato nel modo di seguito indicato:

<b>FONDO DI ENTE PER I TRATTAMENTI ACCESSORI</b>	
<b>Fondo anno 2016</b>	<b>6170</b>
ARTICOLO 76 CCNL 2016/2018	
comma 3 lett. b) quota annua R.I.A. cessati nel 2017	0
comma 3 lett. b) quota annua R.I.A. cessati nel 2018	0
comma 3 lett. b) quota annua R.I.A. cessati nel 2019	0
comma 3 lett. c) quota annua risparmio indennità di ente 2017	0
comma 3 lett. c) quota annua risparmio indennità di ente 2018	0
comma 3 lett. c) quota annua risparmio indennità di ente 2019	0
comma 4 lett. d) rateo mesi R.I.A. cessati nel 2019	0
<b>IMPORTO FONDO ANNO 2021 PRE-DECURTAZIONE</b>	<b>6170</b>
Decurtazione derivante da applicazione dell'art. 23 del d. lgs. 75/2017 per il quale il Fondo 2019 non può comunque superare l'importo del Fondo 2016	0
<b>IMPORTO BASE FONDO ANNO 2021</b>	<b>6170</b>
decurtazione dello speso dello STRAORDINARIO	500
Art.89 CCNL 2016/2018: 0,49% del monte salari 2015 (€ 24.109,16)	118,13
<b>IMPORTO FONDO TRATTAMENTO ACCESSORIO ANNO 2021</b>	<b>5.788,13</b>

**Art. 5**  
Retribuzioni accessorie

Ai sensi della normativa in vigore, il Fondo Risorse Decentrate per l'anno 2021 ammonta a complessivamente a € 5.788,13. Dette risorse sono destinate a promuovere il miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi ed a tal fine utilizzate:

Quota di fondo di natura variabile:

<i>Performance organizzativa 70%</i>	€	1.567,39
<i>Performance individuale 30%</i>	€	671,74
<i>Compenso per compiti particolari</i>	€	900,00
<b>TOTALE</b>	€	3.139,13

Quota di fondo con natura permanente, non disponibile per la contrattazione integrativa dell'Ente:

<i>Indennità di Ente</i>	€	1.425,72
<i>Sviluppi professionali</i>	€	1.223,28
<b>TOTALE</b>	€	2.649,00

<b>Totale risorse del fondo disponibili anno 2020</b>	€	5.788,13
---	---	----------

**Art. 6**  
Compensi per lavoro straordinario

Le Parti concordano, sulla base dell'organizzazione tecnico / operativa aziendale, nonché delle esperienze degli anni passati, di **non** mettere a disposizione risorse finalizzate a remunerare le prestazioni di lavoro straordinario.

Nel caso in cui il direttore richieda al dipendente, con atto scritto, prestazioni lavorative oltre il normale orario di lavoro per far fronte ad adempimenti urgenti ed improrogabili tale periodo verrà conteggiato come maggior orario e darà luogo a riposo compensativo (anche ad ore) da fruire, previo raccordo con il direttore, entro e non oltre il mese successivo.

## Art. 7

### Indennità di Ente in applicazione art. 26 C.C.N.L. del 9 Ottobre 2003

Indennità di Ente a carico del fondo (per 12 mensilità) = € 1.425,72				
-				
Area	N. Dipendenti	Mensilità	Importo	Totale
B2	1	12	€ 118,81	€ 1.425,72

## Art.8

### Compensi per particolari attività

di cui all'art.77 c. 2, lettera c) CCNL 12 febbraio 2018

Le parti concordano la corresponsione dei seguenti compensi finalizzati alla remunerazione di compiti che comportano rischi per complessivi € 900 massimi annui.

Indennità di maneggio / trasporto valori: = 900					
-					
Area	N. Dipendenti	Indennità	giorni	Importo	Totale
B	1	Maneggio Valori	225	€ 4,00	€ 900

## Art. 9

### Risorse destinate a compensare la performance organizzativa ed individuale

La quota del fondo per il trattamento accessorio del personale dipendente dell' Automobile Club Cremona per l'anno 2021, in linea con quanto stabilito dal Decreto Legislativo 165/2001 (come modificato dal Decreto legislativo 150/2009) e dalle linee guida n. 2/2017 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica, per la definizione dei Sistemi di Misurazione e Valutazione della Performance degli Enti Pubblici, è volta a riconoscere il conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa e individuale di seguito indicati, in coerenza con il nuovo sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance, adottato all'Automobile Club Cremona con delibera del Consiglio Direttivo del 30 marzo 2021.

L'ammontare complessivo delle risorse disponibili a finanziare le performance organizzativa e individuale per l'anno 2021 è pari ad €. 5.788,13.

L'Automobile Club Cremona, tenuto conto, tra l'altro, della consistenza della propria dotazione organica ha affinate, le linee guida per la distribuzione delle risorse destinate a compensare la performance secondo i principi di merito e differenzi azione.

La quota del fondo destinata ai compensi incentivanti è volta a riconoscere il conseguimento degli obiettivi di seguito precisati, in coerenza con il sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance adottato dall'Ente.

Per l'anno 2021, l'erogazione dei compensi sarà differenziata per:

**A - Obiettivi di performance organizzativa derivanti dagli obiettivi organizzativi dell'Automobile Club Cremona.**

L'importo, pari al **70%** del totale del fondo per i compensi incentivanti, per l'anno 2021 è pari a € 1567,39.

Gli obiettivi di performance sono assegnati individualmente o a team di lavoro sulla base di un sistema c.d. "a cascata", che tiene conto sia degli obiettivi di performance assegnati annualmente dall' ACI sia obiettivi specifici e di armonizzazione aziendale riferiti al solo Automobile Club, utilizzando apposite schede in cui la denominazione e la descrizione delle attività con i relativi obiettivi, indicatori, target e peso percentuale del singolo obiettivo sul totale.

**B - Risorse di performance individuale**

La quota di fondo destinata a remunerare la performance individuale, pari al **30%** del totale del fondo per i compensi incentivanti, disponibile per l'anno 2021 è pari a € 671,74.

I comportamenti organizzativi sono definiti da più descrittori, utili alla misurazione/valorizzazione della flessibilità lavorativa del personale dipendente all'interno dei team/strutture (vedi Allegato 5.)

La "ripartizione" del fondo di produttività, disponibile per finanziare le tipologie di performance sopra indicate, pari ad € 5.788,13 sarà effettuata nel seguente modo:

1. Obiettivi di performance organizzativa assegnati annualmente dall'ACI: peso **60%** delle risorse disponibili per la produttività;
2. Obiettivi specifici di performance di gruppo e/o individuali dell'A.C. Cremona con peso pari al **10%** della quota di performance organizzativa disponibile;

3. Quota di performance individuale pari al 30% del totale disponibile, per remunerare le competenze dimostrate ed i comportamenti professionali ed organizzativi.

### **Dettaglio obiettivi:**

Per l'obiettivo di performance di cui ai punti 1 e 2, in linea con quanto previsto dal vigente "sistema di misurazione e valutazione della performance" con peso complessivo uguale al 70% del totale delle somme disponibili, si riporta l'allegata scheda di dettaglio - allegato 1;

Per quanto riguarda la valutazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi di performance di cui al punto 3 con peso complessivo pari al 30% finalizzato a remunerare le competenze dimostrate e i comportamenti professionali ed organizzativi si riporta alla valutazione dei comportamenti, dettagliati nella scheda n.5 e valutati con apposite schede (di impegno, monitoraggio e finale).

### **Art. 10**

#### **Procedura del sistema di assegnazione e valutazione e monitoraggio infra annuale**

Il sistema di valutazione prevede che, ad inizio anno, attraverso la compilazione di una scheda standard, il dipendente dichiara il livello contribuito che, per ciascun tipo di comportamento, ritiene di poter mettere in campo nel conseguimento degli obiettivi di performance assegnati.

Le risultanze della scheda non sono vincolanti ai fini della misurazione/valutazione finale, ma costituiscono una sorta di "patto" sul contributo individuale per il raggiungimento degli obiettivi di performance e stimolo a mettere in campo i migliori talenti individuali.

Il monitoraggio del grado di raggiungimento viene rilevato anche in corso d'anno, secondo la tempistica introdotta dal sistema di valutazione e misurazione della performance tranne che nel caso di obiettivi con target annuale.

Al termine dell'anno il Direttore procede con la misurazione/valutazione sul raggiungimento degli obiettivi di performance individuale, attraverso la compilazione di una scheda standard, riportando eventuali considerazioni finali.

In concomitanza, si svolge la valutazione dei comportamenti organizzativi.

Il risultato della valutazione è determinato dal Direttore tenendo in debito conto le risultanze delle valutazioni. Il risultato finale è trasmesso al valutato ed è oggetto di confronto in occasione del colloquio di feedback con il direttore, che consegna anche l'esito della autovalutazione e della valutazione del personale; a seguito del predetto colloquio il direttore può confermare o modificare il

risultato delle schede.

## Art. 11

### Criteria per l'assegnazione delle risorse

Come indicato nelle schede allegate ad ogni sezione è stato assegnato un peso differenziato in modo che la somma complessiva dei pesi assegnati è uguale a 100; il peso di ogni singola sezione viene poi suddiviso percentualmente tra singoli obiettivi riportati all'interno di ciascuna sezione.

Entro il mese di giugno 2022 ovvero non appena ricevuta dall'ACI Italia la scheda di valutazione per quanto attiene "La performance Organizzativa dell'Automobile Club Cremona, il Direttore verificherà il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati ai dipendenti, con la compilazione delle schede finali di rendicontazione per gli obiettivi sopra esplicitati.

Dettaglio operativo per l'erogazione:

- **Obiettivi organizzativi di Ente:** peso 60 % pari quote *in percentuale* di incentivo saranno liquidate ai dipendenti dell'Ente, sino ad un grado di raggiungimento pari al 51%, Per gradi di raggiungimento dell'obiettivo inferiori al 51% non sarà attribuito incentivo.
- **Obiettivi di gruppo o individuali:** peso 10% pari quote *in percentuale* di incentivo saranno liquidate ai dipendenti dell'Ente, sino ad un grado di realizzazione dell'obiettivo pari al 51%. Per gradi di raggiungimento dell'obiettivo inferiori al 51% non sarà attribuito incentivo.

Ai fini dell'erogazione degli emolumenti, sono presi a riferimento i criteri di corresponsione di cui alla scala parametrica che segue:

Scala parametrica	
Livello economico	Parametro
C5	100
C4	89,5
C3	86,6
C2	86,5
C1	86
B3	82
B2	79,5
B1	79,2

A3	79
A2	70
A1	70

In particolare, il riconoscimento economico è connesso al contributo offerto da ciascun individuo e pertanto alla capacità dimostrata nel rispondere con efficacia e tempestività alle istanze dei portatori di interesse privati ed istituzionali. Convenzionalmente l'apporto fornito si basa sulle ore lavorative annue (giorni lavorativi annui al netto di ferie e festività) e al rispettivo livello.

**Valutazione legata al livello di capacità e di comportamento professionale ed organizzativo -**

Peso 30% pari quote *in percentuale* di incentivo saranno liquidate ai dipendenti dell'Ente, sulla base di una scala di valutazione divisa in 4 giudizi:

- Minimo;
- Basso;
- Medio;
- Alto.

Per ogni giudizio sono previsti 4 livelli (da 1 a 4) con distribuzione dei valori in ordine crescente fino alla concorrenza del valore massimo di ciascun range attribuito al giudizio.

I Compensi destinati a remunerare la performance organizzativa (€1.567,39) saranno erogati in base alla percentuale di valutazione ottenuta.

Sono riconosciuti anticipi per l'importo di € 450,00 nelle mensilità di aprile, luglio e ottobre, sulla base dello stato di avanzamento delle attività programmate e degli obiettivi raggiunti anche a seguito nelle riunioni di monitoraggio.

Sono fatti sempre salvi eventuali conguagli attivi o passivi dei quali si tiene conto in sede di corresponsione del saldo finale successivamente alla verifica del completo raggiungimento degli obiettivi e della valutazione finale della performance dell'Ente validata dai Competenti Organi dell'ACI.

Il saldo verrà erogato nell'anno successivo a seguito della trasmissione della documentazione attestante l'andamento della performance organizzativa all'organismo indipendente di Valutazione della relazione della Performance dell'Ente previa verifica della realizzazione degli obiettivi assegnati.

La quota destinata a remunerare gli obiettivi individuali e i comportamenti organizzativi (30% del totale del fondo) verrà corrisposta in una unica soluzione, dopo la valutazione da parte della Direzione, nel mese di luglio del 2022.

Eventuali situazioni di criticità di tipo eccezionale, che hanno impedito o limitato il raggiungimento degli obiettivi, saranno segnalate e documentate dal Direttore dell'AC Cremona.

L'utilizzo di eventuali residui nella gestione della quota del fondo utilizzata per la performance organizzativa sarà oggetto di confronto tra le parti.

Le parti si riservano di riaprire il confronto in occasione di nuove disposizioni di legge e/o contrattuali, nonché di pareri / direttive ministeriali e/o sentenze che riguardano tutti o specifici punti del presente accordo.

Letto, confermato e sottoscritto.

Cremona, 28 ottobre 2021

Elenco allegati:

- All. 1- Obiettivi Performance organizzativa, individuale e comportamenti organizzativi ;
- All. 2 - Schede di valutazione finale;
- All. 3 - Scheda di impegno individuale;
- All. 4 – Scheda di monitoraggio finale;
- All. 5 – Scheda di descrittori di comportamento.

La Rappresentanza dell'amministrazione

Il Direttore

*F.to Maura Villa*

La Delegazione Sindacale

Confsal Unsa

*F.to Danilo Alfonso Cola*

Scheda obiettivi di performance organizzativa dell'automobile club Cremona anno 2021						
Dipendente: Alfonso De Martino B2						
AUTOMOBILE CLUB DI CREMONA						
	peso relativo	peso				
OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE 70%						
Attività Associativa diretta		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
a) attività connessa al consolidamento e allo sviluppo della compagine associativa-attività associativa	60%		Produzione associativa 2021 al netto tessere Facile Sarà	data base Soci	3.813	obiettivo soggetto a monitoraggio
	15%		Produzione fidelizzata 2021	data base Soci	1.639	obiettivo soggetto a monitoraggio
	10%		Percentuale e-mail acquisite nel 2021, rispetto alla produzione diretta di tessere individuali (al netto dei rinnovi automatici)	data base Soci	72,48%	obiettivo soggetto a monitoraggio
	15%		N. corsi di formazione erogati alle delegazioni su tematiche commerciali, anche in modalità e-learning	Archivio della Direzione Attività Associative alimentato dalle convocazioni/verbali trasmessi dagli Automobile Club	=> 1 per ciascun AC aderente	obiettivo annuale
Educazione alla sicurezza stradale		15%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target Trimestre
Attività in materia di educazione stradale	50%		Attività di comunicazione su media locali sui temi della mobilità e della sicurezza stradale	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	N. 3	obiettivo annuale
	25%		realizzazione diretta di n. corsi di educazione stradale ACI per varie tipologie di utenti (bambini, giovani, adulti) con livello di gradimento uguale a 3 o superiore in una scala da 1 a 5	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	N.1	obiettivo annuale
	25%		n. proposte rivolte alle Scuole/Organismi/Associazioni per la realizzazione di corsi ACI o iniziative on fin in materia di educazione stradale	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	N.3	obiettivo annuale
OBIETTIVI CONNESSI ALLE PROGETTUALITA'		30%				Target finale
READY2GO	50%		N.1 contratti di affiliazione in essere al 31/12/2020 nel territorio AC Da mantenere nel 2021	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	Mantenimento del n.1 di contratti di affiliazione in essere al 31/12/2020	Obiettivo annuale
Aci storico	50%		N. Eventi promozionali per promuovere il Club ACI Storico	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	N.3	Obiettivo Annuale
			N. Eventi Ruote nella Storia da organizzare a cura dell'AC	Archivio Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo	N. 1	Obiettivo annuale
ECONOMICI FINANZIARI		15%				
Margine operativo lordo ( MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10) più accantonamenti per rischi (B12) più altri accantonamenti (B13)	100%		MOL	Bilancio di esercizio dell'AC	Problem solving	Obiettivo annuale
Obiettivi riferiti al miglioramento dei processi e della qualità			Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Ottimizzazione della procedura per l'acquisizione della documentazione allegata alle pratiche relative alla gestione delle tasse automobilistiche presentate all'AC ed alle delegazioni affiliate	100%		% pratiche acquisite dall'applicativo GEDI sul totale	Datamart	=al 75% dell'utilizzo obiettivo raggiunto al 50%;> al 85% dell'utilizzo -obiettivo raggiunto al 75% ->al 100% dell'utilizzo-obiettivo raggiunto al 100%;<al 75% dell'utilizzo -obiettivo non raggiunto	Obiettivo Annuale
Obiettivi Individuale 10%						
Formazione	25%		di cui al D.Lgs. n. 98 del 29/09/2017 e ss.mm.ii	Direzione	Formazione costante-Affinamento colleghi ufficio Assistenza	Obiettivo oggetto di monitoraggio
	25%		Formazione su specifiche tematiche previste nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021- 2023	Direzione	N. 1 sessione di aggiornamento	Obiettivo annuale
Attività connessa allo sviluppo associativo	50%		Produzione associativa-Tessere nuova club connessa all'attività di rinnovo patenti		N.	Obiettivo oggetto di monitoraggio
Performance individuale 30%						
Orientamento al risultato	20%				5	
Conoscenza delle attività e dei processi di lavoro	20%				5	
Lavoro di gruppo	20%				5	
Relazioni con il cliente esterno/interno	20%				5	
Problem solving	20%				5	
<b>Totale</b>		100%				
Data						
Firma del dipendente						

**Scheda di valutazione finale da parte di dirigente-Autovalutazione**

Area B

Nome e Cognome dipendente: *Alfonso De Martino*

Comportamento espresso in relazione a:	Peso relativo	Peso	Gradazione di comportamento espresso				
			Minimo	Basso	Medio	Alto	Valore
<b>Conoscenza delle attività e processi di lavoro</b>	20	30	1	2	3	4	
<i>Giudizio</i>			0-50	51-60	61-80	81-100	
<i>Parametri</i>			12,5   25   37,5   51	52,5   55   57,5   60	65   70   75   80	85   90   95   100	
<i>Valore comportamenti</i>							
<b>Orientamento al risultato</b>	20		Minimo	Basso	Medio	Alto	Valore
<i>Giudizio</i>			1	2	3	4	
<i>Parametri</i>			0-51	51-61	61-81	81-101	
<i>Valore comportamenti</i>			12,5   25   37,5   51	52,5   55   57,5   60	65   70   75   80	85   90   95   100	
<b>Relazione con il cliente esterno/interno</b>	20		Minimo	Basso	Medio	Alto	Valore
<i>Giudizio</i>			1	2	3	4	
<i>Parametri</i>			0-51	51-61	61-81	81-101	
<i>Valori comportamenti</i>			12,5   25   37,5   51	52,5   55   57,5   60	65   70   75   80	85   90   95   100	
<b>Problem solving</b>	20		Minimo	Basso	Medio	Alto	Valore
<i>Giudizio</i>			1	2	3	4	
<i>Parametri</i>			0-53	51-63	61-83	81-103	
<i>Valori comportamenti</i>			12,5   25   37,5   51	52,5   55   57,5   60	65   70   75   80	85   90   95   100	
<b>Lavoro di gruppo</b>	20	Minimo	Basso	Medio	Alto	Valore	
<i>Giudizio</i>		1	2	3	4		
<i>Parametri</i>		0-54	51-64	61-84	81-104		
<i>Valori comportamenti</i>		12,5   25   37,5   51	52,5   55   57,5   60	65   70   75   80	85   90   95   100		

Note:

Data:

Firma del Direttore AC Cremona:

Firma del Dipendente AC Cremona:

**Scheda di valutazione finale da parte di dirigente-Autovalutazione**

Area: *B*

Nome dipendente: *Alfonso De Martino*

<i>Comportamento espresso in relazione a</i>	<b>Peso</b>	<b>Gradazione di comportamento espresso</b>				<b>Totale</b>
<b>Conoscenza delle attività e processi di lavoro</b>	<b>20</b>	Minimo	Basso	Medio	Alto	
		1	2	3	4	
		1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	
<b>Orientamento al risultato</b>	<b>20</b>	Minimo	Basso	Medio	Alto	
		1	2	3	4	
		1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	
<b>Relazione con il cliente esterno/interno</b>	<b>20</b>	Minimo	Basso	Medio	Alto	
		1	2	3	4	
		1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	
<b>Problem solving</b>	<b>20</b>	Minimo	Basso	Medio	Alto	
		1	2	3	4	
		1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	
<b>Lavoro di gruppo</b>	<b>20</b>	Minimo	Basso	Medio	Alto	
		1	2	3	4	
		1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	1   2   3   4	

**NOTE**

Data

Firma del Direttore dell'AC Cremona:

Firma del Dipendente dell'AC Cremona:

**Scheda di impegno individuale rispetto ai comportamenti organizzativi da mettere in atto (ad uso del dipendente)**

Comportamento espresso in relazione a:	Descrittore	Gradazione di impegno individuale			
<b>Conoscenza delle attività e processi di lavoro</b>	Vedi scheda descrittori comportamento	Minimo <input type="checkbox"/>	Basso <input type="checkbox"/>	medio <input type="checkbox"/>	alto <input type="checkbox"/>
<b>Orientamento al risultato</b>	Vedi scheda descrittori comportamento	Minimo <input type="checkbox"/>	Basso <input type="checkbox"/>	medio <input type="checkbox"/>	alto <input type="checkbox"/>
<b>Relazione con il cliente esterno/interno</b>	Vedi scheda descrittori comportamento	Minimo <input type="checkbox"/>	Basso <input type="checkbox"/>	medio <input type="checkbox"/>	alto <input type="checkbox"/>
<b>Problem solving</b>	Vedi scheda descrittori comportamento	Minimo <input type="checkbox"/>	Basso <input type="checkbox"/>	medio <input type="checkbox"/>	alto <input type="checkbox"/>
<b>Lavoro di gruppo</b>	Vedi scheda descrittori comportamento	Minimo <input type="checkbox"/>	Basso <input type="checkbox"/>	medio <input type="checkbox"/>	alto <input type="checkbox"/>
<i>Data:</i>					
<i>Firma del dipendente dell'AC Cremona:</i>					

Scheda di monitoraggio sull'impegno individuale rispetto ai comportamenti organizzativi da mettere in atto (ad uso del direttore)

AREA: B

Nome e Cognome del Dipendente: *Alfondo De Martino*

Comportamento espresso in relazione a:	Descrittore	Gradazione di impegno individuale			
		Minimo	Basso	medio	alto
Conoscenza delle attività e processi di lavoro	Vedi scheda descrittori comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientamento al risultato	Vedi scheda descrittori comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relazione con il cliente esterno/interno	Vedi scheda descrittori comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problem solving	Vedi scheda descrittori comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavoro di gruppo	Vedi scheda descrittori comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data:

Firma del dipendente dell'AC Cremona

Firma del direttore dell'AC Cremona

**SCHEDA DI DESCRITTORI DI COMPORTAMENTO**

SCHEDA DI DESCRITTORI DI COMPORTAMENTO	
COMPORTAMENTO ESPRESSO IN RELAZIONE A:	DESCRITTORI DI COMPORTAMENTO
CONOSCENZA DELLE ATTIVITÀ E DEI PROCESSI DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conoscere e rispettare norme e procedure informatiche nell'ambito delle proprie attività/processi di lavoro;</li> <li>• Individuare gli interlocutori interni idonei a fornire il necessario apporto anche in termini di procedure informatiche;</li> <li>•Manifestare gradi autonomia e conoscenze informatiche rispetto al processo di lavoro presidiato.</li> </ul>
ORIENTAMENTO AL RISULTATO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Assicurare la gestione del tempo in relazione alle priorità individuate, nel rispetto degli standard qualitativi definiti;</li> <li>•Gestire l'incertezza e valutare rischi e opportunità; Rispettare impegni e scadenze assegnate;</li> <li>•Gestire carichi di lavoro commisurati alle proprie capacità.</li> </ul>
RELAZIONI CON IL CLIENTE ESTERNO/INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Interpretare correttamente le esigenze del cliente interno/esterno e fornire le risposte organizzative coerenti rispetto al bisogno espresso;</li> <li>•Generare output di qualità per il cliente interno/esterno;</li> <li>• Favorire cambiamenti utili al miglioramento della soddisfazione del cliente esterno/interno quale output della capacità di ascolto, analisi e selezione dei bisogni manifestati;</li> <li>•Instaurare relazioni di qualità con il cliente interno/esterno generando qualità dei servizi (resi all'esterno) e clima aziendale positivo (all'interno);</li> <li>•Contribuire a diffondere nell'organizzazione, e in particolare presso i propri colleghi la cultura dell'orientamento al cittadino.</li> </ul>
PROBLEM SOLVING	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Definire il problema, pianificare e formulare ipotesi;</li> <li>•Individuare procedure e applicarle al contesto;</li> <li>•Trarre conclusioni e formulare opinioni personali.</li> </ul>
LAVORO DI GRUPPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sviluppare e consolidare i rapporti professionali sulla base del dialogo e dell'ascolto;</li> <li>• Collaborare con gli altri condividendo azioni e motivazioni;</li> <li>• partecipare alle attività comuni, valorizzando i contributi altrui.</li> </ul>