

PIANO DELLA PERFORMANCE 2021-2023

SEZIONE: Piano Organizzativo del Lavoro Agile

PREMESSA

Il Comune di Cerzeto, con delibera di giunta comunale n° 7 del 28 febbraio 2020, ha avviato la sperimentazione del lavoro agile contestualmente al periodo di emergenza legato alla pandemia da Covid - 19.

Tale nuova modalità di lavoro si è inserita nel processo di innovazione dell'organizzazione del lavoro della Pubblica amministrazione, in direzione di una maggiore efficacia dell'azione amministrativa, della produttività del lavoro e di orientamento ai risultati e di conciliare i tempi di vita e di lavoro.

Nonostante l'Ente non avesse mai attuato alcuna sperimentazione del lavoro agile, ha dovuto fronteggiare l'emergenza sanitaria del 2020, contemperando l'esigenza di contrasto alla pandemia con la necessità di garantire l'erogazione dei servizi comunali alla collettività.

Su tali basi è stato elaborato il presente Piano Organizzativo del Lavoro Agile (P.O.L.A.), che si integra nel ciclo di programmazione dell'Ente attraverso il Piano della Performance, come previsto dall'art. 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Il Piano è stato redatto secondo quanto previsto dall'art. 263, comma 4-bis, del D.L. n.34/2020 di modifica dell'art. 14, della Legge 7 agosto 2015, n.124 e dal Decreto Ministeriale per la Pubblica Amministrazione del 19 ottobre 2020.

Si provvederà ad adeguare il presente documento, a seguito dell'emanazione di misure di carattere normativo e tecnico per la disciplina del lavoro agile nelle amministrazioni pubbliche, in particolare attraverso l'adozione di ulteriori strumenti anche contrattuali.

La normativa vigente prevede che almeno il 60% dei dipendenti assegnati allo svolgimento di attività che possono essere rese a distanza possa avvalersi della modalità di prestazione lavorativa agile (art. 263, comma 4 bis D.L. 34/2020).

Con il lavoro agile il Comune persegue i seguenti obiettivi principali:

- Diffondere la modalità di lavoro orientata ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e sviluppo di una cultura orientata ai risultati;
- Valorizzare le competenze e la professionalità dei dipendenti delle persone e migliorare il loro benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- Promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- Promuovere e diffondere le tecnologie digitali;
- Il rafforzamento dei sistemi di misurazione e valutazione delle performance basate sui risultati e sui livelli di servizio.

Definizione

Il Lavoro Agile è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato, caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e da un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro, che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorisce la crescita della sua produttività. Si tratta di una filosofia manageriale che restituisce alle persone flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare, a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Il fondamento del Lavoro agile è l'esistenza del

rapporto fiduciario tra dipendente e datore di lavoro, che da solo assicura la corretta esecuzione di tutte le fasi del suo svolgimento e l'assunzione reciproca di responsabilità.

Disciplina generale trattamento economico e giuridico

Ai dipendenti in lavoro agile si applica la disciplina vigente per i dipendenti del Comune, per quanto concerne il trattamento economico e le aspettative in merito a eventuali progressioni di carriera o iniziative formative. I dipendenti che fruiscono di lavoro agile hanno diritto a fruire dei medesimi titoli di assenza previsti per la generalità dei dipendenti comunali, con l'esclusione dell'utilizzo di permessi orari, in considerazione della possibilità di organizzare la giornata lavorativa in modo autonomo e flessibile;

Ai dipendenti in lavoro agile restano applicabili le norme sull'incompatibilità, di cui all'art. 53, del D.lgs. 165/2001; gli stessi sono soggetti al Codice Disciplinare e all'applicazione delle sanzioni ivi previste. Durante i periodi in lavoro agile, le ordinarie funzioni gerarchiche e/o di coordinamento, naturalmente inerenti il rapporto di lavoro subordinato, sono mantenute. Il lavoratore, nelle giornate di lavoro agile, non può svolgere lavoro straordinario che invece è consentito nelle giornate in presenza.

Modalità di svolgimento della prestazione e diritto alla disconnessione

Le modalità di svolgimento della prestazione in lavoro agile vengono concordate nel singolo accordo tra il dipendente interessato e il Responsabile di posizione organizzativa di riferimento dello stesso. L'autorizzazione alla fruizione del lavoro agile deve essere conferita dal Responsabile di settore, a rotazione tra i dipendenti individuati e/o che ne facciano richiesta, e deve descrivere in maniera chiara gli obiettivi da raggiungere, che devono essere, a loro volta facilmente individuabili e verificabili, costituendo oggetto di valutazione della performance individuale. L'attività in lavoro agile viene distribuita nell'arco della giornata a discrezione del dipendente, in relazione all'attività da svolgere, in modo da garantire, in ogni caso, almeno il mantenimento del medesimo livello quali-quantitativo in termini di prestazione e di risultati che si sarebbe conseguito presso la sede istituzionale. Il dipendente in lavoro agile deve, in ogni caso, essere contattabile/reperibile telefonicamente, di norma, nella fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 14:00 e tra le ore 15:30 e le 18:30 nelle giornate di rientro pomeridiano, salvo diversa intesa da definire nell'accordo tra le parti.

Possono essere svolte in modalità agile le attività che, in generale:

- possono essere attuate in autonomia;
- non necessitano di continua comunicazione con gli altri;
- sono facilmente controllabili e i relativi risultati sono verificabili con facilità.

In particolare, le attività che possono essere svolte in modalità agile devono rispondere a requisiti:

- di carattere oggettivo:
 - Livello di digitalizzazione dei processi e delle procedure, dei sistemi comunicativi e decisionali;
 - Modalità di svolgimento delle attività, livello di interscambio digitale con l'utenza esterna;
 - Livello di utilizzo di strumenti informatici in relazione al contenuto dell'attività lavorativa;
 - Grado di interscambio relazionale, di tipo digitale, con i colleghi più prossimi e con i Responsabili di P.O.
- di carattere professionale:
 - Competenze informatiche;
 - Capacità di valutare criticamente il proprio operato e i risultati raggiunti;
 - Capacità di lavorare in autonomia per conseguire gli obiettivi assegnati;
 - Capacità di far fronte in autonomia agli imprevisti;
 - Capacità di gestione del tempo.

Resta comunque escluso dall'accesso al lavoro agile il personale inquadrato nei profili che richiedono, altresì, la prevalenza dello svolgimento dell'attività lavorativa nella sede dell'Amministrazione Comunale, di

seguito individuati:

- Polizia locale;
- Anagrafe/stato civile;
- Personale operaio .

Controlli

Secondo le previsioni degli articoli 2086 e 2104 e.e., il potere di controllo del datore di lavoro consiste nel verificare l'esatto adempimento della prestazione lavorativa, anche al fine di salvaguardare l'integrità del patrimonio dell'amministrazione e, per questo, tiene conto di due aspetti propri del rapporto di lavoro di tipo subordinato: il potere organizzativo del datore di lavoro e la diligenza del prestatore.

La verifica del conseguimento degli obiettivi fissati è realizzata mediante la stesura di una reportistica secondo una cadenza concordata tra Responsabile e dipendente, ovvero attraverso momenti di confronto nei giorni di presenza in sede del dipendente.

Modalità di accesso al lavoro agile

L'assegnazione di posizioni di lavoro agile avviene mediante sottoscrizione di accordo stipulato, in forma scritta, fra il dipendente interessato e il suo Responsabile.

L'accesso al lavoro agile può avvenire:

- su richiesta individuale del dipendente;
- per scelta organizzativa, previa adesione del dipendente;
- in caso di specifiche esigenze di natura temporanea e/o eccezionale.

In ogni caso è necessario che i Responsabili definiscano, condividendolo con i dipendenti interessati, le attività e gli obiettivi da perseguire.

L'accordo individuale dovrà prevedere:

- gli obiettivi generali e specifici che si intendono perseguire;
- le modalità di verifica del raggiungimento degli obiettivi;
- la durata;
- i supporti tecnologici da utilizzare;
- le fasce orarie giornaliere di contattabilità telefonica;
- gli adempimenti sulla sicurezza e sul trattamento dati.

Luoghi di svolgimento del lavoro agile

La sede di lavoro agile, prevalentemente corrispondente alla propria residenza o domicilio, è indicata dal singolo dipendente nell'accordo individuale con l'Amministrazione come luogo per l'espletamento dell'attività lavorativa agile. In casi motivati e giustificati la sede di lavoro agile può essere svolta presso un luogo diverso da quello inizialmente definito nell'accordo, purché ne abbia le necessarie caratteristiche, previa comunicazione scritta al Responsabile di P.O, accompagnata da adeguata giustificazione rispondente a criteri di ragionevolezza.

Obblighi di comportamento

Durante lo svolgimento della prestazione lavorativa il lavoratore agile dovrà tenere un comportamento sempre improntato a principi di correttezza e buona fede, compatibilmente alle peculiarità e modalità di svolgimento del lavoro agile. E' tenuto al rispetto delle disposizioni dei CCNL vigenti e di quanto indicato nel Codice di comportamento vigente per i dipendenti pubblici.

Tutela della salute e sicurezza del/della dipendente

Al lavoro agile si applicano le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, in particolare quelle di cui al D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i. e della legge 22 maggio 2017, n. 81.

Privacy

Il lavoratore agile è tenuto a mantenere la dovuta riservatezza sui dati e le informazioni di cui verrà a

conoscenza nell'esecuzione della prestazione lavorativa. Si considera rientrante nei suddetti dati e informazioni qualsiasi notizia attinente l'attività svolta dall'Amministrazione o dati e informazioni relativi a terzi in possesso dell'Amministrazione per lo svolgimento del suo ruolo istituzionale.

I dati personali devono essere trattati nel rispetto della riservatezza e degli altri fondamentali diritti riconosciuti all'interessato dalle norme giuridiche in materia di cui al Regolamento UE 679/2016 – GDPR e al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche -Codice Privacy.

Dotazioni del dipendente e sicurezza informatica

Tutti gli strumenti e le attrezzature necessarie allo svolgimento della prestazione lavorativa in remoto sono a carico del lavoratore agile e nessun onere può essere addebitato all'ente. Non è prevista alcuna forma di rimborso spese a copertura dei costi della rete internet e telefonica e gli eventuali investimenti anche sugli apparati e/o spese ricorrenti di energia.

Il lavoratore agile è tenuto al rispetto di tutte le norme di legge e delle regole relative alla protezione dei dati e al rispetto della riservatezza e del segreto d'ufficio. Il lavoratore agile, responsabile del rispetto delle suddette norme e regole, è tenuto alla più assoluta riservatezza di dati e sulle informazioni in suo possesso e/o disponibili nel sistema informativo.

Eventuali impedimenti tecnici (come malfunzionamenti della linea dati o problemi di comunicazione telefonica) allo svolgimento dell'attività lavorativa durante il lavoro agile dovranno essere tempestivamente comunicati al fine di dare soluzione al problema. Qualora ciò non sia possibile, dovranno essere concordate con il proprio responsabile le modalità di completamento della prestazione, ivi compreso il rientro del/della dipendente nella sede di lavoro .

Normativa applicabile

Per tutto quanto non previsto dal presente documento o dall'accordo individuale, per la regolamentazione dei diritti e degli obblighi direttamente pertinenti al rapporto di lavoro, si rinvia alla disciplina contenuta nelle disposizioni legislative, nei contratti collettivi nazionali di lavoro e nei contratti decentrati integrativi.

Allegati:

- Scheda Domanda Lavoro Agile
- Scheda Accordo Lavoro Agile
- Scheda Obiettivi Lavoro Agile
- Scheda Monitoraggio

Al Responsabile P.O.

Domanda di attivazione del Lavoro Agile alla prestazione lavorativa ai sensi del Regolamento approvato con Deliberazione di Giunta comunale N. __ del _____

Il/La sottoscritto/a _____

in servizio presso _____
con Profilo di _____ Categoria _____

CHIEDE

Di poter svolgere la propria attività lavorativa presso il Comune di Cerzeto in modalità "agile", secondo i termini, le tempistiche e le modalità da concordare nell'accordo individuale da sottoscrivere con il Responsabile di Posizione Organizzativa

A tal fine, consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 del DPR 44512000 in caso di dichiarazioni mendaci e falsità in atti

DICHIARA

(barrare la casella corrispondente)

che l'Amministrazione comunale non dovrà fornirgli alcuna strumentazione tecnologica essendo in possesso della stessa e, precisamente:

DICHIARA

ALTRESI':

(barrare una sola casella corrispondente)

Di rientrare nella/e categoria/e di seguito elencate: (all'occorrenza certificate e/o documentate):

Lavoratore fragile: soggetto in possesso di certificazione rilasciata dai competenti organi medico-legali, attestante una condizione di rischio derivante da immunodepressione o da esiti da patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita, ivi inclusi i lavoratori in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104;

- Lavoratori/trici con figli e/o altri conviventi in condizioni di disabilità certificata ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- Lavoratori/trici con figli conviventi nel medesimo nucleo familiare minori di quattordici anni;
- Lavoratori/trici residenti o domiciliati in comuni al di fuori di quello di lavoro, tenuto conto della distanza tra la zona di residenza o di domicilio e la sede di lavoro negli altri casi espressamente motivati;

INFINE DICHIARA

- Di aver preso visione del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) per l'applicazione del

Lavoro agile approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. _____ del _____;

- di accettarne tutte le disposizioni previste nel POLA;
- di essere a conoscenza delle norme sulla salute e sicurezza ai fini della prestazione dell'attività lavorativa in modalità agile;

Individua il seguente luogo ove venga svolta la prestazione lavorativa in modalità agile

Residenza _____ Domicilio _____ Altro luogo _____
(da specificare)

Data _____

Firma _____

La/li sottoscritta/o, _____ inquadrata/o nel
profilo professionale attualmente in servizio presso il Settore _____ del

e

La/il sottoscritta/o _____ Responsabile di P.O. _____

PREMESSO

che le parti hanno preso visione del contenuto del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)
approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. ____ del _____

SICONVIENE

che il/la Sig/ra _____ è ammesso/a a svolgere la
prestazione lavorativa in modalità agile nei termini ed alle condizioni di seguito indicate ed in
conformità alle prescrizioni stabilite nel regolamento sopra richiamato.

La prestazione della attività è a tempo determinato - inizierà il _____ e terminerà il

Ai fini dello svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, si prevede l'utilizzo della seguente
dotazione:

Dotazione informatica di proprietà I nella disponibilità del dipendente (indicare genericamente la
strumentazione necessaria allo svolgimento dell'attività):

Eventuale dotazione informatica fornita dall'Amministrazione:

Il luogo dello svolgimento della prestazione lavorativa è individuato nel:

Comune di _____ alla Via _____
(indicare se trattasi di abitazione di residenza/domicilio o altro) _____

Numero di giorni o giorni specifici su base settimanale individuati per lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile _____

Numero di giorni o giorni specifici su base settimanale individuati per lo svolgimento della prestazione in presenza:

Fascia di contattabilità obbligatoria del dipendente:

- FASCIA 1, dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
 - FASCIA 2, in caso di giornata lavorativa con rientro pomeridiano, dalle ore 15:30 alle ore 18:30
- Numero di telefono ai fini della contattabilità:

Fisso _____ mobile _____

Il dipendente comunale si impegna a svolgere la seguente prestazione lavorativa - attività:

Vengono individuate le seguenti esigenze di servizio sull'alternanza presenza / lavoro agile nella medesima giornata lavorativa:

Il Responsabile di posizione Organizzativa si riserva di richiedere la presenza in sede del dipendente in qualsiasi momento per esigenze di servizio.

La prestazione lavorativa è eseguita entro i limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

Fatte salve le fasce di contestabilità, al lavoratore in modalità agile è garantito il rispetto dei tempi di riposo giornalieri e settimanali nonché il "diritto alla disconnessione" dalle strumentazioni tecnologiche in senso verticale e bidirezionale (verso i propri responsabili e viceversa), oltre che in senso orizzontale, cioè anche tra colleghi e si applica dalle ore 19:00 alle 7:30 del mattino seguente, dal lunedì al venerdì, salvo casi di comprovata urgenza, nonché dell'intera giornata di sabato, di domenica e di altri giorni festivi (tranne per i casi di attività istituzionale).

Ai sensi dell'art. 19, della legge 22 maggio 2017 n. 81 il lavoratore agile e l'Amministrazione Comunale possono recedere dall'accordo di lavoro agile in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 30

giorni. In presenza di un giustificato motivo ciascuno dei contraenti potrà recedere prima della scadenza del termine in deroga al preavviso innanzi indicato.

Il presente accordo individuale di lavoro agile potrà essere revocato dal Responsabile di Posizione Organizzativa di appartenenza:

- Nel caso in cui il dipendente non rispetti i tempi o le modalità di effettuazione della prestazione lavorativa in modalità agile o in caso di ripetuto mancato rispetto delle fasce di contattabilità;
- Nel caso di mancato raggiungimento degli obiettivi legati all'attività da svolgere in modalità agile;
- In caso di revoca il dipendente è tenuto a riprendere la propria prestazione lavorativa in presenza secondo l'orario ordinario previsto presso la sede di lavoro nel giorno indicato dal Responsabile di Posizione Organizzativa di riferimento nella comunicazione di revoca.

Il dipendente si impegna al rispetto di quanto previsto nel presente accordo e dal regolamento "Piano Organizzativo del Lavoro Agile (P.O.L.A.)".

Copia del presente accordo, dovrà essere inoltrata, a cura del Responsabile della Posizione Organizzativa, all'ufficio personale per le attività di competenza.

Il Dipendente

Il Responsabile della Posizione Organizzativa

PROGRAMMA DI SVILUPPO LAVORO AGILE 2021-2023.

Gli obiettivi contenuti nel presente Piano sono destinati a tutto il dipendente.

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	2021	2022	2023
	SALUTE ORGANIZZATIVA				
	Coordinamento organizzativo del lavoro agile		mensile	mensile	mensile
	Monitoraggio del lavoro agile		si	si	si
	SALUTE PROFESSIONALE				
	Competenze organizzative		si	si	si
	Competenze digitali		formazione	si	si
	SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA				
	Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile		Da Rilevare	Da rilevare	Da rilevare
	Investimenti in supporti hardware e infrastrutture		Da rilevare	Da rilevare	Da rilevare
	Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, i processi		Da rilevare	Da rilevare	Da rilevare
	SALUTE DIGITALE				
	N. PC per lavoro agile		4	4	4
	% lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico Intranet		100% propri si	100% propri si	100% propri si

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	2021	2022	2023
	Sistemi di collaborazione (es. documenti in cloud)		Piano di transizio	si	si
	% Applicativi consultabili in lavoro agile		80%	100%	100%
	% Banche dati consultabili in lavoro agile		70%	100%	100%
	% Firma digitale tra i lavoratori agili		40%	60%	100%
	% Processi digitalizzati		70%	80%	100%
	% Servizi digitalizzati		70%	80%	100%
	INDICATORI QUANTITATIVI				
	% lavoratori agili effettivi		30%	35%	40%

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	2021	2022	2023
	ECONOMICITA				
	Riflesso economico: Riduzione costi				
	EFFICIENZA				
	Produttiva: Diminuzione assenze.	Assenze riferite a gg/dip nel 2020	Rilevazion	Rilevazione	Rilevazione
	EFFICACIA				
	Qualitativa: Qualità erogata, Qualità percepita	Questionario su istanza on line	Rilevazion	Rilevazione	Rilevazione

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	2021	2022	2023
	IMPATTI ESTERNI				
	Economico: per i lavoratori	Risparmio su spese trasporti	Rilevazion e su stima	Rilevazione su stima	Rilevazione su stima
	IMPATTI INTERNI				
	Miglioramento/Peggioramento salute organizzativa	Rilevazione periodiche	Rilevazion	Rilevazione	Rilevazione
	Miglioramento/Peggioramento salute economico	Dati bilancio	Rilevazion	Rilevazione	Rilevazione
	Miglioramento/Peggioramento salute digitale	Inconvenienti tecnici + fenni lavoro	Rilevazion	Rilevazione	Rilevazione

SCHEDA DI MONITORAGGIO

DIPENDENTE

-

MONITORAGGIO DEL MESE DI

-

A CURA DEL LAVORATORE			A CURA DEL RESPONSABILE DI P.O.	
Tipo Attività	Oggetto	Note	Esito della valutazione	% Attività svolta

Data _____

**VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE
DEI DIPENDENTI NON TITOLARI DI P.O.**

DIPENDENTE _____

CAT.

POS. EC. _____

ANNO __

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
1) Assiduità nello svolgimento delle prestazioni lavorative. (Max: punti 10) 1 L.A.) Incremento delle prestazioni lavorative effettuate in S.W. (Max: punti 10)	
2) Impegno profuso. (Max: punti 10) 2 L.A.) Impegno costante nel lavoro a distanza (Max: punti 10)	
3) Capacità d'interrelazione e d'interazione interna ed esterna. (Max: punti 20) 3 L.A.) Sinergia operativa con altri settori dell'Ente per lavoro a distanza/ Disponibilità con l'utenza ed orientamento al cittadino in periodo di pandemia (Max: punti 20)	
4) Risultati conseguiti. (Max: punti 30) 4 L.A.) Esito monitoraggio obiettivi conseguiti in S.W. (Max: punti 30)	
5) Qualità delle prestazioni individualmente rese. (Max: punti 30) 5 L.A.) Miglioramento della qualità delle prestazioni rese in S.W. (Max: punti 30)	
TOTALE - Max. punti 100	

b.9) Capacità di ottimizzare la micro-organizzazione, attraverso la movimentazione e responsabilizzazione dei collaboratori - Da 0 a 4 punti

b.9 L.A.) Grado di condivisione nuovo approccio metodologico sperimentale e contenuti di S.W.
- Da 0 a 4 punti

b.10) Capacità di valutare i propri collaboratori - Da 0 a 7 punti

B.10 L.A.) Efficace utilizzo dello S.W. dei propri collaboratori - Da 0 a 7 punti

C) Performance organizzativa dell'Ente - Max. Punti 10

C-LA) Miglioramento benessere organizzativo - Max. Punti 10

TOTALE - Max. Punti 100

**VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE INDIVIDUALI ED ORGANIZZATIVE DEI
RESPONSABILI DI P.O.**

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
A) Raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio Servizio - Max. punti 40	
B) Valutazione delle competenze/ comportamenti - Max. punti 50	
b.1) Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indulgere in formalismi, promuovendo la qualità del servizio - Da 0 a 5 punti B.1 L.A.) Incremento della qualità dei servizi erogati in S.W. - Da 0 a 5 punti	
b.2) Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze - Da 0 a 5 punti b.2 L.A.) Osservanza e Monitoraggio tempi procedurali / Puntualità delle scadenze amministrative. - Da 0 a 5 punti	
b.3) Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente - Da 0 a 4 punti b.3 L.A.) Qualità di comunicazione ed ascolto al cittadino / Collaborazione a distanza con l'utenza/Grado di soddisfazione del servizio reso al cittadino (Customer satisfaction). Da 0 a 4 punti	
b.4) Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro - Da 0 a 5 punti b.4 L.A.) Utilizzo di supporti, programmi e tecnologie informatiche (propri o in dotazione dall'Ente) / Tutela dei dati e delle informazioni in navigazione nel sistema informatico - Da 0 a 5 punti	
b.5) Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi dell'Ente - Da 0 a 5 punti b.5 L.A.) Sinergia del lavoro a distanza con gli altri responsabili per il raggiungimento degli obiettivi assegnati - Da 0 a 5 punti	
b.6) Arricchimento professionale e aggiornamento - Da 0 a 4 punti b.7 L.A.) Aggiornamento professionale in periodo di pandemia da Covid 19 - Da 0 a 4 punti	
b.7) Attitudine ed analisi, individuazione e soluzione di problemi operativi - Da 0 a 7 punti b.7 L.A.) Attitudine al lavoro a distanza per la risoluzione di problemi all'utenza/ Impatto di un servizio sull'utente. - Da 0 a 7 punti	
b.8) Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro - Da 0 a 4 punti b.8 L.A.) Capacità di coordinamento a distanza dei propri collaboratori - Da 0 a 4 punti	