

*Allegato alla Deliberazione di G.C. n. 77 del 27.12.2010.*

# **REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLA MISURAZIONE, VALUTAZIONE E TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE**

## INDICE

### ➤ *Premessa*

Art. 1: Contenuti del Regolamento

### ➤ *Capo I: Misurazione e valutazione della performance*

Art. 2: Ruolo dell'organo di indirizzo politico ed amministrativo

Art. 3: Performance organizzativa ed individuale

Art. 4: Le fasi del ciclo di gestione della performance – Gli obiettivi

Art. 5: Le fasi del ciclo di gestione della performance – La misurazione e valutazione della performance individuale

Art.6: le fasi del ciclo di gestione della performance – La misurazione e la valutazione della performance collettiva

### ➤ *Capo II : La trasparenza*

Art. 7: Trasparenza

### ➤ *Capo III: Merito e premi*

Art. 8: Criteri e modalità per la valorizzazione del merito e l'incentivo della performance

Art. 9: Premi

Art. 10: Fasce di merito

### ➤ *Premessa*

## **Art. 1: Contenuti del Regolamento**

Il presente Regolamento costituisce adeguamento del proprio ordinamento ai principi contenuti nel Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, "Attuazione della Legge 04.03.2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni".

In particolare il presente Regolamento, in esecuzione del citato Decreto Legislativo, di seguito denominato "Decreto", adegua il Regolamento Comunale per il funzionamento degli uffici e dei servizi:

- ✚ Agli ulteriori principi contenuti nel Decreto ma nello stesso non espressamente e direttamente richiamati, che possono trovare applicazione agli Enti Locali ed in particolare ai Comuni di piccole dimensioni;
- ✚ Alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 30.03.2001 n. 165 nel testo modificato dal Decreto ed applicabili agli Enti Locali ed in particolare ai Comuni di piccole dimensioni;
- ✚ Alle ulteriori prescrizioni ed indicazioni fornite con circolari della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica o altri Ministeri, ove applicabili agli Enti Locali ed in particolare ai Comuni di piccole dimensioni;
- ✚ Alle deliberazioni adottate dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità della Amministrazioni Pubbliche, di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 150/2009, di seguito indicata come "Commissione Civit" ove applicabili agli Enti Locali di piccole dimensioni;
- ✚ Alle indicazioni ed indirizzi derivanti dal protocollo di collaborazione definito tra la Commissione Civit e l'ANCI in data 16 settembre 2010 per quanto applicabili ai Comuni di piccole dimensioni;

Ai fini del presente Regolamento è tenuto conto in ogni caso degli spazi di autonomia organizzativa specifica dei Comuni, tenendo in particolare conto della specificità della realtà dei piccoli Comuni.

➤ *Capo I: Misurazione e valutazione della performance*

**Art. 2: Ruolo dell'organo di indirizzo politico ed amministrativo**

L'organo di indirizzo politico ed amministrativo dell'Ente partecipa attivamente alla realizzazione dei percorsi di valorizzazione delle prestazioni di lavoro per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e della integrità (ai sensi dell'art. 15 comma 1 del D-Lgs. 150/2009)

In proposito si stabilisce che le valutazioni delle prestazioni lavorative dovranno avere a riferimento il soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi, ponendo al centro dell'azione dell'Ente l'aspettativa dei cittadini utenti e fruitori dei servizi forniti dall'organizzazione dell'Ente stesso. La presente disposizione costituisce principio di indirizzo generale finalizzato alla creazione di una cultura della responsabilità degli operatori comunali che individuano nel soddisfacimento delle aspettative degli utenti il principale obiettivo della propria azione lavorativa.

In fase di approvazione dei documenti di indirizzo politico ed economico ed in applicazione dei principi indicati dall'art. 10 del Decreto, pur di non diretta applicazione per gli Enti Locali, gli Amministratori Locali, nell'ambito della relazione previsionale programmatica, individuano su base triennale, con la eventuale collaborazione dell'organo indipendente di valutazione, gli obiettivi e le direttive generali finalizzati alla predisposizione del "piano della performance".

Con apposito provvedimento, da approvare unitamente al P.E.G./P.R.O. entro il 31 gennaio di ogni anno, a valere a decorrere dall'esercizio 2011 (delibera n. 3/2010 della Commissione Civit), la Giunta Comunale individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi dell'Amministrazione nonché degli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Amministrazione e gli obiettivi assegnati al personale titolare di posizioni organizzative ed i relativi indicatori sulla base dei criteri generali di valutazione di cui all'allegato al presente regolamento.

Ai fini della individuazione del sistema per la misurazione e valutazione della performance si è fatto riferimento anche a quanto previsto dalla deliberazione della Commissione Civit n. 89 del 29.07.2010 che costituisce linee guida per gli Enti Locali ed ai protocolli di collaborazione previsti dall'art. 13 comma 2 del D.gs. n. 150/2009.

In sede di relazione di accompagnamento al rendiconto di gestione dell'esercizio precedente o con apposito provvedimento da adottare entro il 30 giugno, sarà predisposta la "relazione sulla performance" con la quale saranno evidenziati a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi individuati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati.

Gli organi di indirizzo politico – amministrativo verificano l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati e propongono, ove necessario, interventi correttivi in corso di esercizio.

Il conseguimento degli obiettivi programmati costituisce condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa.

**Art. 3: Performance organizzativa ed individuale.**

In attuazione dei principi generali previsti dall'art. 3 del Decreto, la valorizzazione del merito e la conseguente erogazione dei premi deve essere effettuata con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle Aree di responsabilità in cui si articola l'attività dell'Ente ed ai singoli dipendenti.

A tal fine vengono individuate le aree di responsabilità collegate alle posizioni organizzative previste nella dotazione organica in servizio e/o del Regolamento disciplinante l'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi.

#### **Art. 4: Le fasi del ciclo di gestione della performance – Gli obiettivi**

In attuazione dell'art. 5 comma 2 del Decreto, gli obiettivi, programmati dagli organi di indirizzo politico – amministrativo con le modalità indicate al precedente articolo, dovranno essere:

- ✚ Rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale ed alle priorità politiche ed alle strategie dell'Amministrazione
- ✚ Commisurabili in termini concreti e chiari
- ✚ Tali da determinare miglioramenti della qualità dei servizi erogati
- ✚ Riferibili ad un arco temporale determinato, corrispondente ad un anno
- ✚ Commisurati a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale o a comparazioni con amministrazioni omologhe
- ✚ Confrontabili con dati relativi alla amministrazione ed afferenti gli anni precedenti entro il limite di un triennio
- ✚ Correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili

#### **Art. 5: Le fasi del ciclo di gestione della performance – La misurazione e la valutazione della performance individuale (ai sensi degli articoli 7 e 9 del Decreto)**

La valutazione della performance individuale è svolta attraverso le modalità di misurazione e di valutazione previsto del presente articolo, sulla base del sistema indicato al precedente articolo 2 comma 4.

La misurazione e valutazione della performance individuale dei dipendenti è svolta dai Responsabili delle singole posizioni organizzative indicate al precedente articolo 3 ed è riferita a personale inquadrato nell'area di attribuzione della posizione organizzativa.

Ai sensi dell'art. 17 comma 1 lett. e-bis del D.Lgs. n. 165/2001, la valutazione della performance individuale produce effetti, nel rispetto dei principi di merito, ai fini della progressione economica e della corresponsione di indennità e premi incentivanti.

La misurazione e valutazione della performance individuale del personale responsabile di posizioni organizzative è attribuita ad un organismo indipendente di valutazione della performance nominato dal Sindaco entro il 31.12.2010 (delibera 4 della Commissione Civit che costituisce linea di indirizzo).

Detto organismo è composto da un esperto nella disciplina di funzionamento degli Enti Locali, esterno all'Amministrazione, che possieda capacità e competenze professionali di almeno cinque anni in materia di organizzazione del personale, di misurazione e valutazione del personale degli Enti Locali e della pianificazione e controllo di gestione e che garantisca la conoscenza della realtà degli Enti Locali. Il suddetto organismo di valutazione si avvale dell'ausilio del Segretario Comunale.

Non potranno essere nominati componenti dell'organismo di valutazione soggetti che rivestano incarichi pubblici elettivi o cariche in partiti politici o in organizzazioni sindacali ovvero che abbiano rapporti continuativi di collaborazione e consulenza con le predette organizzazioni, ovvero che abbiano rivestito simili incarichi o cariche o che abbiano avuto simili rapporti nei tre anni precedenti la designazione.

La nomina dell'organismo di valutazione è valida per un periodo di anni 3.

La valutazione del Segretario Comunale è attribuita alla competenza del Sindaco con l'ausilio del componente esterno dell'O.I.V..

In caso di segreteria convenzionata, la valutazione è attribuita al Sindaco capo convenzione sentiti i Sindaci dei Comuni convenzionati ed incide ciascuna per la quota di partecipazione alla convenzione della segreteria.

Ai sensi dell'art. 9 del Decreto, la misurazione e la valutazione della performance individuale dei titolari di posizioni organizzative è collegata:

- ✚ Alla presenza di eventuali indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- ✚ Al livello di raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- ✚ Alla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente ed alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- ✚ Al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi;
- ✚ Alle capacità di relazione con l'utenza;
- ✚ Alla capacità di valutazione del personale della propria Area di responsabilità, evidenziabile attraverso una significativa differenziazione dei giudizi.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale da parte dei responsabili di posizione organizzativa è collegata:

- ✚ Al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- ✚ Al contributo fornito alla performance dell'area o del gruppo di lavoro in cui si svolge l'attività lavorativa;
- ✚ Alle disponibilità di collaborazione fornite a livello di gruppo di lavoro nella condivisione delle attività d'ufficio;
- ✚ Alle capacità di relazione con l'utenza.

#### **Art. 6: Le fasi del ciclo di gestione della performance – La misurazione e la valutazione della performance collettiva**

La misurazione e valutazione della performance collettiva, con riferimento alla Amministrazione nel suo complesso ed alle Aree di responsabilità in cui si articola l'attività dell'Ente, è svolta dal Segretario Comunale e da tutti i Responsabili delle singole posizioni organizzative indicate al precedente articolo 3, i quali si esprimono ciascuno per i risultati di seguito indicati riferiti alle proprie aree di responsabilità.

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa è effettuata sulla base del sistema di cui all'art. 2 comma 4.

Le valutazioni della performance organizzativa sono trasmesse alla Giunta Comunale ai fini della verifica del conseguimento effettivo degli obiettivi strategici e della performance organizzativa.

#### **➤ Capo II: La trasparenza**

#### **Art. 7: Trasparenza**

Ai sensi dell'art. 11 comma 1 del Decreto, sul sito istituzionale dell'Ente è costituita una apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" ove sono pubblicati gli atti che afferiscono ad ogni fase del ciclo di gestione della performance. Il servizio, nell'ambito delle attività svolte per garantire il principio della trasparenza dell'azione della pubblica amministrazione, costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117 comma 2 lett. m) della Costituzione. Dovranno essere pertanto pubblicati sul sito tutti gli atti che rientrano nel ciclo di gestione della performance attraverso le varie fasi di individuazione degli obiettivi, la misurazione e valutazione della performance ed il riconoscimento e attribuzione dei premi.

Sono soggetti a pubblicazione gli ulteriori atti previsti dall'art. 40-bis del D.Lgs. n. 165 del 30.03.2001 relativi alla contrattazione integrativa e dell'art. 11 comma 8, ove compatibile, in esecuzione della circolare n. 1 del 14.01.2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Rimangono soggetti a pubblicazione inoltre gli atti previsti dall'art. 21 della legge 18.06.2009 n. 69 (trasparenza sulla retribuzione dei dirigenti e sui tassi di assenza e di maggiore presenza del

personale) e quelli previsti in attuazione della legge 30.12.1991 n. 412 istitutiva dell'Anagrafe delle prestazioni.

➤ *Capo III: Merito e premi*

**Art. 8: Criteri e modalità per la valorizzazione del merito e l'incentivo della performance**

Ai sensi dell'art. 18 del Decreto, l'Amministrazione promuove il merito ed il miglioramento della performance organizzativa ed individuale attraverso l'utilizzo dei sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche e valorizzando i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione selettiva di incentivi sia economici che di carriera.

E' vietata la corresponsione di incentivi e premi collegati alla performance in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi, in assenza di verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati con il presente Regolamento.

**Art. 9: Premi**

Gli strumenti per premiare il merito e la professionalità del personale sono individuati in:

- a) Progressioni economiche (ai sensi dell'art. 23 commi 1 e 2 del Decreto)
- b) Progressioni di carriera (ai sensi dell'art. 24 commi 1 e 2 del Decreto)
- c) Attribuzione di incarichi e responsabilità (ai sensi dell'art. 25 del Decreto)
- d) Premio di efficienza (ai sensi dell'art. 27 del Decreto)

Con apposito provvedimento la Giunta Comunale potrà prevedere, adattandoli opportunamente alla specificità del proprio ordinamento, gli ulteriori seguenti strumenti per premiare il merito e le professionalità:

- e) Bonus annuale delle eccellenze (ai sensi dell'art. 21 del Decreto)
- f) Premio annuale per l'innovazione (ai sensi dell'art. 22 del Decreto)
- g) Accesso a percorsi di alta formazione e crescita professionale (ai sensi dell'art. 26 del Decreto)

Gli incentivi per l'accesso a percorsi di alta formazione e crescita professionale, ove previsti, potranno essere riconosciuti entro i limiti delle risorse disponibili della Amministrazione.

Gli incentivi per bonus annuale eccellenze, premio annuale per l'innovazione, progressioni economiche, attribuzione di incarichi e responsabilità sono riconosciuti a valere sulle risorse disponibili per la contrattazione collettiva integrativa.

L'applicazione degli strumenti per il riconoscimento dei premi previsti dal presente articolo avviene con le modalità previste dagli articoli del Decreto sopra citati.

**Art. 10: Fasce di merito**

Ai sensi dell'art. 19 del Decreto, una quota prevalente delle risorse destinate al trattamento economico accessorio collegato alla performance individuale è attribuita al personale dipendente che si sia collocato nella fascia di merito alta.

A tal fine sono costituite tre fasce di merito come di seguito indicate:

- a) Fascia di merito alta: dove è inserito il 25% del personale
- b) Fascia di merito intermedia: dove è inserito il 50% del personale

c) Fascia di merito bassa: dove è inserito il 25% del personale

Le risorse destinate al trattamento accessorio collegato alla performance individuale sono attribuite:

- ✚ Per il 50% al personale collocato nella fascia di merito alta
- ✚ Per il 50% al personale collocato nella fascia di merito intermedia
- ✚ Non è previsto il riconoscimento di risorse

La contrattazione collettiva integrativa potrà prevedere deroghe alle percentuali previste sia per la percentuale del personale inserito in ogni fascia di merito, sia per la distribuzione tra le medesime fasce delle risorse destinate ai trattamenti accessori collegati alla performance individuale. In ogni caso la quota delle risorse destinata al trattamento economico accessorio collegato alla performance individuale attribuita al personale che si colloca nella fascia di merito alta, deve costituire la quota prevalente di tali risorse.

La ripartizione in fasce prevista dal presente articolo non trova applicazione qualora il numero dei dipendenti in servizio nell'Amministrazione non sia superiore a otto e, relativamente ai Responsabili di posizioni organizzative, non sia superiore a cinque. Per il computo numerico dei responsabili di posizioni organizzative non si tiene conto, ove ricoprano incarichi, del Segretario Comunale, dei soggetti esterni alla dotazione organica e degli Amministratori.

Allegato alla Deliberazione G.C. n. 77 del 27.12.2010.

***CRITERI GENERALI DI VALUTAZIONE  
DELL' ORGANO DI VALUTAZIONE***



## **1. Il sistema di valutazione delle performance**

La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalla amministrazione, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

L'ente adotta:

- modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance;
- metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

La Giunta Comunale individua, anche con valenza pluriennale corrispondente alla relazione pluriennale e programmatica, gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi della amministrazione nonché gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

Il sistema di valutazione, adottato dall' O.I.V., contiene le modalità operative di pesatura degli obiettivi e delle performance, nonché i criteri e le modalità di attribuzione delle premialità in modo differenziato.

## **2. La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale e delle posizioni organizzative dell' Ente.**

La valutazione della performance individuale è svolta sulla base del sistema adottato dall' Ente.

**La misurazione e valutazione della performance individuale dei dipendenti non titolari di posizione organizzativa** è svolta dai responsabili delle singole posizioni organizzative ed è riferita al personale inquadrato nell'area di attribuzione della posizione organizzativa.

Ai sensi dell'art. 17 comma 1 lett. e-bis del D. Lgs n. 165/2001, la valutazione della performance individuale produce effetti, nel rispetto dei principi del merito, ai fini della progressione economica e della corresponsione di indennità e premi incentivanti.

**La misurazione e valutazione della performance individuale del personale responsabile di posizioni organizzative** è attribuita ad un organismo di valutazione della performance.

### ***2.1 Sistema di valutazione per i dipendenti titolari di posizione organizzativa***

Lo strumento scelto per la misurazione e la valutazione della performance consiste in un file excel composto da due fogli di lavoro.

Il primo contiene la parte della valutazione legata agli obiettivi assegnati disciplinati secondo la nuova normativa (pari ad un totale di 100 punti).

L'obiettivo sarà predisposto tendo conto di alcuni elementi essenziali quali:

- Tipologia, titolo, descrizione e peso attribuito all' obiettivo nonché il target e il sistema premiante collegato;
- Fasi e tempi di attuazione dell' obiettivo;
- Risorse economiche, umane, strumentali assegnate, altri uffici e/o Enti coinvolti, stakeholder e customer satisfaction;
- Indicatori di risultato: valori attesi/valori raggiunti;
- Sistema di decurtazione automatica del punteggio collegato allo scostamento tra valore atteso e valore raggiunto;
- Verifica intermedia e verifica finale.

Il secondo foglio di lavoro excel contiene la griglia di valutazione dei comportamenti organizzativi (pari ad un totale di 100 punti) quali:

- Impegno;
- Professionalità;
- Coinvolgimento nei processi lavorativi dell' Ente/coscienza del proprio ruolo;
- Iniziativa personale;
- Professionalità legata alla formazione.

I sopra elencati comportamenti sono suddivisi in sub indicatori graduati in scala Likert da 1 a 5.

Il giudizio finale sarà calcolato, mediante la media ponderata fra il punteggio attribuito per obiettivi e quello attribuito per i comportamenti, su base 100.

## ***2. 2 Sistema di valutazione per i dipendenti non titolari di posizione organizzativa***

La scheda di valutazione per i dipendenti non titolari di posizione organizzativa è semplificata tenuto conto del ruolo svolto all' interno dell' Ente.

Lo strumento consiste sempre in un file excel composto da due fogli di lavoro.

Il primo contiene la parte della valutazione legata agli obiettivi assegnati disciplinati secondo la nuova normativa (pari ad un totale di 100 punti).

L'obiettivo sarà predisposto tendo conto di alcuni elementi essenziali quali:

- Tipologia, titolo, descrizione e peso attribuito all' obiettivo nonché il target e il sistema premiante collegato;
- Indicatori di risultato: valori attesi/valori raggiunti;
- Sistema di decurtazione automatica del punteggio collegato allo scostamento tra valore atteso e valore raggiunto;
- Verifica intermedia e verifica finale.

Il secondo foglio di lavoro contiene la griglia di valutazione dei comportamenti organizzativi, composta da due aree soggette a valutazione (pari ad un totale di 100 punti) quali:

- Impegno e Professionalità;
- Iniziativa personale, flessibilità lavorativa e formazione.

I sopra elencati comportamenti sono suddivisi in sub indicatori graduati in scala Likert da 1 a 5.

**Il giudizio finale** sarà calcolato, mediante la media ponderata fra il punteggio attribuito per obiettivi e quello attribuito per i comportamenti, su base 100.

Scheda di valutazione del personale					
Ambito della valutazione e peso generale	Indicatori	Scala di gradazione	Peso sub - obiettivi	Valutazione	Valutazione finale
Impegno e Pofessionalità	Costanza e assiduità nell' impegno nell' esecuzione del proprio lavoro	1   2   3   4   5			
	Flessibilità nell' esecuzione delle proprie mansioni	1   2   3   4   5			
	Capacità e cortesia nell' ascolto e nella risposta telefonica e front-office all' utenza esterna e interna.	1   2   3   4   5			
	Rispetto e corretto utilizzo dei beni materiali/strumentali assegnati	1   2   3   4   5			
	Capacità di apporto concreto nel lavoro di gruppo, di equipe, ecc.	1   2   3   4   5			
			45		
Ambito della valutazione e peso generale	Indicatori	Scala di gradazione	Peso sub - obiettivi	Valutazione	Valutazione finale
Iniziativa personale- flessibilità lavorativa e formazione	Capacità di collaborare e integrarsi con i colleghi del proprio servizio e degli altri servizi	1   2   3   4   5			
	Atteggiamento propositivo e costruttivo verso il proprio lavoro	1   2   3   4   5			
	Capacità di adattamento e contributo ai processi di riorganizzazione	1   2   3   4   5			
	Capacità di rilevare attivamente i problemi	1   2   3   4   5			
	Capacità organizzativa e livello di autonomia nella gestione	1   2   3   4   5			
	Formazione e arricchimento della professionalità attraverso la formazione interna/esterna ed autoformazione.	1   2   3   4   5	5		
			55		
Totale comportamenti organizzativi			/100		

Data:

Firma N.d.V./Responsabile di servizio:

Firma per accettazione:

COMUNE DI VAUDA CAVALESE									
AREA DI RESPONSABILITA':					ANNO:				
NOME E COGNOME:									
SISTEMA PREMIANTE COLLEGATO: % quota FES per dipendenti									
Indice di criticità obiettivo	Stato obiettivo	Descrizione obiettivo	Stato risultato finale con gli effetti conseguiti	Descrizione dello stato obiettivo	Stato obiettivo	Stato obiettivo	Stato obiettivo	Stato obiettivo	Stato obiettivo

Data:

Firma N.d.V./Responsabile di servizio:

Firma per accettazione:

VERIFICA ANNUALE DELLA QUALITÀ	
Criticità riscontrate	Interventi correttivi intrapresi

Firma per accettazione:

VERIFICA ANNUALE DELLA QUALITÀ	
Criticità riscontrate	% di raggiungimento del risultato atteso

Firma per accettazione: