

COMUNE DI VERRUA SAVOIA

Piano della performance 2013 - 2015

1. Presentazione del Piano

1.1 Introduzione

Quello che state leggendo è il documento programmatico con cui il Comune di VERRUA SAVOIA individua:

- gli indirizzi e gli obiettivi che guideranno la sua azione nei prossimi tre anni
- i relativi indicatori che permettono la misurazione e la valutazione della performance ottenuta.

Il Piano garantisce la coerenza tra gli indirizzi strategici (Consiglio e Giunta) pluriennali, gli obiettivi annuali e i sistemi di misurazione e valutazione della performance. Per ottenere questa coerenza, riporta in un unico documento i dati gestiti dagli strumenti di pianificazione, programmazione, controllo e valutazione dell'ente (Bilancio annuale e pluriennale, relazione revisionale e programmatica e sistema di valutazione).

Il presente Piano è rivolto sia al personale, sia ai cittadini. Esso persegue quindi obiettivi di leggibilità e di affidabilità dei dati. Il primo aspetto si rispecchia nella scelta di adottare un linguaggio il più possibile comprensibile e non burocratico. Il secondo aspetto è garantito dalla seguente dichiarazione.

1.2 Dichiarazione di affidabilità dei dati

Tutti i dati qui contenuti derivano dai documenti pubblici del Comune. Tali documenti sono stati elaborati e pubblicati nel rispetto della vigente normativa in materia di certezza, chiarezza e precisione dei dati.

1.3 Processo seguito per la predisposizione del Piano

Dopo l'espressione della volontà elettorale del 7 giugno 2009, l'attuale Amministrazione si è insediata ed ha tradotto il programma elettorale in una serie di linee strategiche che trovano ogni anno nei documenti di Bilancio la loro realizzazione operativa con il collegamento con le risorse disponibili..

La Giunta, il Segretario e il Nucleo di valutazione hanno declinato gli scenari strategici e operativi definiti nei documenti precedenti in obiettivi assegnati alle strutture e ai responsabili dei servizi. Tali sono stati definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento
- annuali (salve eccezioni)
- commisurati agli standard
- confrontabili almeno al triennio precedente
- correlati alle risorse disponibili.

I responsabili dei servizi devono tempestivamente condividere gli obiettivi loro assegnati con gli altri dipendenti della loro struttura di appartenenza, al fine di garantire la partecipazione di tutto il personale al perseguimento degli obiettivi stessi.

In ogni momento del Ciclo annuale di gestione della performance è diritto-dovere degli attori coinvolti nel processo di aggiornare gli obiettivi e i relativi indicatori in presenza di novità importanti ai fini della loro rilevanza e raggiungibilità.

La data del 31 dicembre è il termine ultimo per il raggiungimento degli obiettivi annuali.

Nei mesi successivi l'Amministrazione elabora la Relazione sulla performance, che il Nucleo di Valutazione deve validare e trasmettere non oltre il 30 giugno 2014.

In data 15/07/2013 con deliberazione n. 21 il Consiglio Comunale ha approvato il Bilancio di Previsione per l'esercizio finanziario 2013, il Bilancio Pluriennale e la relazione previsionale e programmatica per gli anni 2013 – 2015.

1.4 Principio di miglioramento continuo

Il Comune persegue il fine di migliorare continuamente e progressivamente affinare il sistema di raccolta e comunicazione dei dati di performance. Pertanto nel corso del 2013 saranno rilevati ulteriori dati che andranno a integrare il presente documento e lo stesso sarà aggiornato.

2. Identità

2.1 L'Ente Comune di VERRUA SAVOIA

Il Comune di VERRUA SAVOIA è un Ente locale dotato di rappresentatività generale, secondo i principi della Costituzione italiana e nel rispetto delle leggi dello Stato. Assicura l'autogoverno della comunità che vive nel territorio comunale, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo e il pluralismo civile, sociale, politico, economico, educativo, culturale e informativo. Cura e tutela inoltre il patrimonio storico, artistico, culturale, linguistico, ecologico, paesaggistico, urbanistico e strutturale in cui gli abitanti di VERRUA SAVOIA vivono e lavorano. Promuove il miglioramento costante delle condizioni di vita della comunità in termini di salute, pace e sicurezza.

Chi volesse approfondire il ruolo, le finalità e i principi generali di funzionamento del Comune, può leggere lo Statuto comunale, disponibile sul sito istituzionale del Comune.

2.2 Il Comune in cifre

Alla data del 31/12/2012 i principali dati dimensionali sono i seguenti:

| | | | trend |
|------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------------|
| Territorio | km ² | 33,00 | |
| Altitudine media sul liv. del mare | m | 287,00 | |
| Abitanti | n° | 1453 | in diminuzione rispetto il 2011 |
| Abitanti per km ² | n° | 44 | |

2.3 Come operiamo

Nella propria azione, il Comune si conforma ai seguenti principi e criteri:

1. agire in base a processi di pianificazione, programmazione, realizzazione e controllo distinguendo con chiarezza il ruolo di indirizzo, controllo e governo degli organi politici dal ruolo di gestione della dirigenza e dei responsabili dei servizi;
2. garantire legittimità, regolarità, efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, nonché la congruenza tra risultati conseguiti ed obiettivi predefiniti dagli organi politici;
3. favorire la partecipazione dei cittadini alle scelte politiche e amministrative, garantire il pluralismo e i diritti delle minoranze;
4. garantire la trasparenza e l'imparzialità dell'Amministrazione e dell'informazione dei cittadini sul suo funzionamento;
5. riconoscere e promuovere i diritti dei cittadini-utenti, anche attraverso adeguate politiche di snellimento dell'attività amministrativa;
6. cooperare con soggetti privati nell'esercizio di servizi e per lo svolgimento di attività economiche e sociali, garantendo al Comune adeguati strumenti di indirizzo e di controllo e favorendo il principio di sussidiarietà;
7. cooperare con gli altri enti pubblici, anche appartenenti ad altri Stati, per l'esercizio di funzioni e servizi, mediante tutti gli strumenti previsti dalla normativa italiana, comunitaria e internazionale.

2.4 Cosa facciamo: Albero della performance

La ragion d'essere generale descritta nel paragrafo 2.1 si articola nei seguenti aspetti, che costituiscono l'impianto dell' Albero della performance:

- Servizi esterni, rivolti ai cittadini, alla collettività, al territorio e all'ambiente:
 - Controllo e sviluppo del territorio e dell'ambiente
 - Gestione dei servizi demografici
 - Sviluppo dell'economia
 - Sviluppo e tutela della cultura e dell'educazione
 - Sviluppo e tutela della società e della salute
 - Controllo e sviluppo della sicurezza
- Servizi interni di supporto ai precedenti:
 - Relazioni con il pubblico
 - Affari generali
 - Economia e finanza
 - Capitale umano
 - Sistemi informativi
 - Sicurezza sul lavoro

Ogni ramo dell'albero della performance può essere misurato da uno o più indicatori che diano informazioni su come si sta operando per il raggiungimento di obiettivi apprezzabili per i Cittadini, volti al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

È interessante e fondamentale confrontare tali indicatori con quelli di Comuni analoghi (benchmarking), per potere individuare aree di forza e di debolezza, per impostare progetti di miglioramento.

3. Obiettivi strategici 2013-2015

L'Amministrazione considera il proprio programma elettorale un vero contratto con i cittadini di VERRUA SAVOIA. Pertanto, fin dal proprio insediamento, ha tradotto tale programma in una serie di linee strategiche che hanno trovato di anno in anno la propria esposizione puntuale nella relazione Previsionale e Programmatica. La relazione

previsionale vigente riguarda il periodo 2013-2015. Ogni responsabile, titolare di posizione organizzativa, è chiamato al perseguimento di uno o più obiettivi strategici.

4. Dagli obiettivi strategici agli obiettivi operativi

Ogni obiettivo strategico è stato collegato alle risorse disponibili e tradotto in una serie di obiettivi operativi.

Essi si possono distinguere tra

- obiettivi di mantenimento e miglioramento, volti a garantire la continuità, lo sviluppo e la qualità dei servizi;

Ovviamente, ogni responsabile dei servizi ha prima il ruolo basilare di garantire la continuità e la qualità di tutti i servizi di sua competenza, sulla base delle risorse (economiche, finanziarie, di personale e tecniche) assegnate. Essa dovrà essere interpretata tenendo presente le linee strategiche e gli obiettivi operativi descritti nella Relazione previsionale e programmatica.

Ai fini della corresponsione degli strumenti premiali previsti dall'attuale normativa, ogni responsabile dei servizi verrà valutato dal Nucleo di Valutazione sulla base degli obiettivi di miglioramento e sviluppo riportati nell'allegato 2. A sua volta ogni responsabile, di concerto con il Segretario comunale, assegna e valuta obiettivi specifici di miglioramento e sviluppo ad ogni dipendente.

Nel complesso, il ciclo della performance funziona nel modo descritto nella figura a lato:



5. Trasparenza e comunicazione del Ciclo di gestione delle performance

Il presente Piano e la Relazione relativa al grado di raggiungimento degli obiettivi (che verrà redatta nel 2014 a consuntivo del 2013) sono comunicati ai dipendenti, ai cittadini e a tutti gli stakeholders del Comune.

La comunicazione avviene nell'ambito di quanto previsto dal Programma comunale per la trasparenza e l'integrità cui si rinvia.

In aggiunta da quanto da esso previsto, è compito assegnato ad ogni responsabile di servizio quello di informare i collaboratori da loro dipendenti in merito al presente Piano e alla relativa Relazione, rendendosi disponibili a soddisfare eventuali esigenze di chiarimenti al fine di migliorare la comprensione e facilitare e supportare il raggiungimento degli obiettivi.

6. Glossario dei termini tecnici richiamati nei documenti che riguardano la performance e la trasparenza

| | |
|-----------------------|---|
| Benchmarking | Confronto sistematico che un'organizzazione effettua con organizzazioni analoghe (e specialmente con le migliori tra esse) allo scopo di migliorarsi continuamente |
| Citizen satisfaction | "Soddisfazione del cittadino"- i sistemi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei cittadini sono importanti strumenti di ascolto per misurare il livello di qualità delle funzioni in essere e per darne trasparenza |
| Customer satisfaction | "Soddisfazione del cliente": nel caso dell'ente locale si tratta prevalentemente dei cittadini utenti e in generale della collettività in quanto destinataria di servizi; i sistemi di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti/utenti sono importanti strumenti di ascolto per misurare il livello di qualità dei servizi in essere e per darne trasparenza; |
| Efficacia | In campo organizzativo, si tratta della capacità di un'organizzazione di raggiungere gli obiettivi per i quali esiste e opera. La sua valutazione è dunque il grado di raggiungimento degli obiettivi. Tali obiettivi possono essere di garanzia di mantenimento delle funzioni svolte, o anche di miglioramento e sviluppo di tali servizi. |
| Efficienza | In campo organizzativo, si tratta del rapporto tra risultato prodotto e risorse impiegate per produrlo. Il risultato prodotto può essere costituito, nel caso |

| | |
|-------------|---|
| | del Comune, da servizi resi o risultati ottenuti in campi non dove si può parlare di servizi, ma più propriamente di controlli volti a garantire benefici collettivi (benessere, salute, qualità del territorio e dell'ambiente, sicurezza, ecc.) le risorse impiegate sono, tipicamente, i fattori della produzione: non solo impianti, macchinari e lavoro, ma anche capitali più immateriali ma altrettanto importanti, quali le conoscenze, i brevetti, i metodi, l'organizzazione dei processi, la reputazione stessa dell'organizzazione. |
| Indicatori | Nella valutazione della performance, concetti generali (come efficienza ed efficacia) e obiettivi (in genere descritti con parole) possono e devono essere misurati. Per fare questo si passa dalla descrizione generale a una interpretazione operativa e da questa all'individuazione di fatti misurabili: gli indicatori. |
| Know-how | Sono le conoscenze e le abilità operative necessarie per svolgere una determinata attività lavorativa. Costituiscono parte importante del valore che il Comune definisce capitale umano. |
| Link | "Collegamento informatico" |
| Obiettivo | È la descrizione del traguardo che un'organizzazione o una persona si prefigge di raggiungere per eseguire quanto prestabilito. Deve essere sempre misurabile e quantificabile. Nell'attuale scenario normativo, gli obiettivi possono essere: <ul style="list-style-type: none"> • individuali o di struttura • di mantenimento o di sviluppo/miglioramento. |
| P.E.C. | Posta elettronica certificata |
| Performance | "Prestazione": è il contributo (risultato, mezzi e modi di raggiungimento del risultato) che ciascun soggetto (dipartimento, servizio o singolo individuo) apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita; pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita. È il nuovo parametro in base al quale ogni pubblica amministrazione deve misurare, valutare e premiare l'ottimizzazione del lavoro pubblico |
| Stakeholder | "Portatore di interesse": Tutti coloro che possiedono un legittimo interesse nei confronti dell'azione di un'organizzazione. Vanno coinvolti nel processo decisionale in quanto destinatari delle politiche attuate. Possono essere sia interni (es. impiegati, dirigenti) o esterni (cittadini, utenti, fornitori, altre istituzioni pubbliche, enti, associazioni, ecc.). |

7. Allegati tecnici

Allegato - Indicatori di performance secondo gli obiettivi programmati nella relazione previsionale e programmatica a cui si rinvia e integrati con gli obiettivi di sviluppo e di miglioramento specifici.

AREA: SERVIZIO FINANZIARIO E TRIBUTI**RESPONSABILE: dott.ssa Rosetta GAMBINO****Dipendente: MAFFIA Giovanna (responsabile del procedimento dell'area)****OBIETTIVI SPECIFICI DI MIGLIORAMENTO**

| N. | DESCRIZIONE OBIETTIVI | PESO | Termine di conclusione | INDICATORE |
|-----------|---|-------------|-------------------------------|--|
| 1 | <u>Adempimenti per la trasparenza</u> Dal 20/04/2013 è in vigore il D.Lgs. 33/2013 contenente norme di armonizzazione dell'obbligo di trasparenza. Le nuove regole impongono alle Amministrazioni Pubbliche di predisporre una sezione denominata "Amministrazione trasparente". Obiettivo prioritario dell'anno in corso è procedere gradualmente all'adeguamento del sito web riportando nella nuova sezione i testi già pubblicati nella precedente sezione. Aggiornamento delle informazioni di competenza dell'area. | 20 | 31/12/2013 | Verifica adempimenti obbligatori per la trasparenza |
| 2 | <u>Gestione TARES e IMU</u> La normativa dei tributi comunali impone per l'anno 2013 la gestione della nuova TARES. Gli adempimenti specifici sono stati dettagliati in diverse fasi: predisposizione piano finanziario, partendo da dati forniti dal Consorzio di Bacino – predisposizione del Regolamento TARES – determinazione tariffe – controllo e inserimento delle denunce – passaggio dalla tassa TARSU alla tariffa TARES – emissione degli avvisi di pagamento agli utenti. Verifica dei versamenti IMU | 60 | 31/12/2013 | Verifica degli adempimenti |
| 3 | <u>programmazione delle risorse e delle spese</u> L'attività è incentrata sulla corretta programmazione delle risorse e delle spese, tenendo sempre presente la normativa di riferimento e le | 20 | 31/12/2013 | Rispetto dei tempi |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | eventuali modifiche, per poter valutare prontamente gli scostamenti e saper proporre le eventuali manovre di rientro; ciò al fine di mantenere costantemente l'equilibrio del bilancio, garantendo al meglio l'azione amministrativa all'amministrazione (patto di stabilità). | | | |
|--|--|--|--|--|

AREA: SETTORE TECNICO MANUTENTIVO

RESPONSABILE: GEOM. ALFREDO DI CAPUA

Collaboratore: Arch. Luisella Calmieri

Dipendenti area tecnico manutentiva: Ferrero Daniele – Fontana Dario

OBIETTIVI SPECIFICI DI MIGLIORAMENTO

| N. | DESCRIZIONE OBIETTIVI | PESO | Termine di conclusione | INDICATORE |
|----|--|------|------------------------|---|
| 1 | <p><u>Adempimenti per la trasparenza</u></p> <p>Dal 20/04/2013 è in vigore il D.Lgs. 33/2013 contenente norme di armonizzazione dell'obbligo di trasparenza. Le nuove regole impongono alle Amministrazioni Pubbliche di predisporre una sezione denominata "Amministrazione trasparente". Obiettivo prioritario dell'anno in corso è procedere gradualmente all'adeguamento del sito web riportando nella nuova sezione i testi già pubblicati nella precedente sezione. Aggiornamento delle informazioni di competenza dell'area.</p> | 20 | 31/12/2013 | Verifica adempimenti obbligatori per la trasparenza |
| 2 | <p><u>Gestione del patrimonio comunale.</u></p> <p>Procedere ad un programma di rotazione delle salme tumulate e inumate nei cimiteri comunali. La realizzazione del progetto è stata frazionata in anni diversi; negli anni scorsi 2011 e 2012 sono già state avviate le procedure.</p> <p>Manutenzione straordinaria delle strade e interventi straordinari per neve.</p> <p>Personale coinvolto: tutto il personale dell'Ufficio Tecnico.</p> | 30 | 31/12/2013 | Relazione sull'attività |

| | | | | |
|----------|--|-----------|-------------------|--|
| 3 | Attivazione procedure per gli appalti di lavori di dissesto idrogeologico Seiva Campasso e Mompola | 20 | 31/12/2013 | Conclusione dell'iter burocratico |
| 4 | Gestione pratiche Sportello Unico Attività Produttive | 20 | 31/12/2013 | n. di pratiche informatizzate. |
| 5 | Informatizzazione delle pratiche edilizie | 10 | 31/12/2013 | n. di pratiche informatizzate. |

AREA: SETTORE AMMINISTRATIVO

RESPONSABILE: DOTT.SSA Rosetta Gambino

**Dipendenti Davanzo Manuela (responsabile del procedimento dell'area)
Gasperini Maria Maddalena**

OBIETTIVI SPECIFICI DI MIGLIORAMENTO

| N. | DESCRIZIONE OBIETTIVI | PESO | Termine di conclusione | INDICATORE |
|-----------|---|-------------|-------------------------------|---|
| 1 | <u>Adempimenti per la trasparenza</u> Dal 20/04/2013 è in vigore il D.Lgs. 33/2013 contenente norme di armonizzazione dell'obbligo di trasparenza. Le nuove regole impongono alle Amministrazioni Pubbliche di predisporre una sezione denominata "Amministrazione trasparente". Obiettivo prioritario dell'anno in corso è procedere gradualmente all'adeguamento del sito web riportando nella nuova sezione i testi già pubblicati nella precedente sezione. Aggiornamento delle informazioni di competenza dell'area. | 10 | 31/12/2013 | Verifica adempimenti obbligatori per la trasparenza |
| 2 | Settore Amministrativo: Supporto al Responsabile del servizio per gli adempimenti normativa sull'anticorruzione, trasparenza e controlli amministrativi | 40 | 31/12/2013 | Predisposizione e degli atti e effettuazione dei controlli |
| 3 | <u>Censimento popolazione 2011</u> Verifica di tutte le posizioni | 10 | 31/12/2013 | Verifica adempimento |

| | | | | |
|----------|---|-----------|-------------------|-------------------------------|
| | anagrafiche con riferimento ai risultati censuari riferiti al 09/10/2011. Il progetto avviato nel 2012 deve concludersi entro il 31/12/2013. l'attività da svolgere nel corso del 2013 consisterà nel completamento della definizione delle posizioni delle persone nelle liste censuarie LAC e chiusura delle operazioni nonché raffronto con i dati SIREA | | | |
| 4 | <u>Programma informatizzazione concessione e gestione cimiteri.</u> | 30 | 31/12/2013 | n. atti informatizzati |
| 5 | <u>Rapporti con gli utenti</u> Miglioramento di comunicazione esterna con l'utente mediante il pieno utilizzo degli strumenti informatici | 10 | 31/12/2013 | |

AREA: SETTORE VIGILANZA

RESPONSABILE: DOTT.SSA Rosetta Gambino

Dipendenti: Parasacco Francesco (responsabile del procedimento dell'area)

OBIETTIVI SPECIFICI DI MIGLIORAMENTO

| N. | DESCRIZIONE OBIETTIVI | PESO | Termine di conclusione | INDICATORE |
|-----------|---|-------------|-------------------------------|--|
| 1 | <u>Adempimenti per la trasparenza</u> Dal 20/04/2013 è in vigore il D.Lgs. 33/2013 contenente norme di armonizzazione dell'obbligo di trasparenza. Le nuove regole impongono alle Amministrazioni Pubbliche di predisporre una sezione denominata "Amministrazione trasparente". Obiettivo prioritario dell'anno in corso è procedere gradualmente all'adeguamento del sito web riportando nella nuova sezione i testi già pubblicati nella precedente sezione. Aggiornamento delle informazioni di competenza dell'area. | 30 | 31/12/2013 | Verifica adempimenti obbligatori per la trasparenza |
| 2 | Predisposizione atti per la l'attivazione della gestione associata | 20 | 31/12/2013 | Verifica atti |

| | | | | |
|----------|---|-----------|-------------------|---------------|
| | del servizio di vigilanza | | | |
| 3 | Controlli relativi a rispetto della normativa in materia di edilizia e sul territorio | 20 | 31/12/2013 | |
| 4 | Gestione del servizio di polizia municipale, vigilanza sui nuovi territori dei Comuni associati | 20 | 31/12/2013 | Report |
| 5 | <u>Rapporti con gli utenti</u> Miglioramento di comunicazione esterna con l'utente mediante il pieno utilizzo degli strumenti informatici | 10 | 31/12/2013 | |

Valutazione della performance individuale dei Responsabili di servizio

| 1. Obiettivi specifici di miglioramento ¹ | | | | |
|--|------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Obiettivo | indicatore | A: punteggio ₂ | B: peso ₃ | AxB: valutazione |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 2. Contributo personalmente assicurato alla performance dell'organizzazione di appartenenza | | | | |
| | | A: punteggio | B: peso | AxB: valutazione |
| ⁴ | | | | |
| Totale | | | 100 | ⁵ |

Comune di, li (data di consuntivazione)

Il Responsabile di servizio

L'OIV

¹ Minimo 2 massimo 4 obiettivi. Gli obiettivi sono riportati nel Piano performance e devono essere definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento delle attività
- annuali (salve eccezioni)
- correlati alle risorse disponibili.

² Da 0% a 100%

³ Somma totale 100

⁴ Giudizio qualitativo dell'OIV, sentito il Segretario.

⁵ Casella finale calcolata a consuntivo. Valutazione effettuata dall'OIV sulla base degli indicatori e sentito il Segretario.

Valutazione della performance individuale del personale

| 3. Obiettivi specifici di miglioramento ⁶ | | | | |
|--|------------|--------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Obiettivo | indicatore | A: punteggio in % ⁷ | B: peso ⁸ | AxB: valutazione |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4. Contributo assicurato alla performance dell'organizzazione di appartenenza, anche tramite i comportamenti organizzativi e competenze dimostrate nelle attività ordinarie | | | | |
| obiettivo ⁹ | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Totale | | | 100 | |

Comune di, li (data di consuntivazione)

Il Responsabile di servizio L'OIV

⁶ Minimo 1 massimo 3 obiettivi.

Gli obiettivi sono riportati nel Piano performance e devono essere definiti in modo da essere:

- rilevanti e pertinenti
- specifici e misurabili
- tali da determinare un significativo miglioramento delle attività
- annuali (salve eccezioni)
- correlati alle risorse disponibili.

⁷ Da 0% a 100%

⁸ Somma totale 100

⁹ Sono previsti di regola 2 obiettivi. Almeno uno o entrambi devono essere obiettivi di miglioramento su un comportamento o su una competenza. Tali comportamenti o competenze sono concordati tra il Responsabile di servizio e il dipendente intestatario della scheda e devono essere descritti specificamente ed esplicitamente, anche se in modo sintetico. Esempi:

- capacità di comunicare con il pubblico
- capacità di collaborare con i colleghi
- orientamento al lavoro per obiettivi
- conoscenza e uso del programma informatico XY.

Sono quindi possibili due casi:

- due obiettivi di miglioramento di comportamento/competenza specifici come sopra descritto
- un obiettivo di miglioramento di comportamento/competenza specifico/a e un obiettivo generale di "contributo assicurato alla performance dell'organizzazione di appartenenza" che sarà valutato globalmente sulla base del lavoro di tutto l'anno.