

ALEGATO c)

SPECIFICAZIONE DEI LIVELLI DI VALUTAZIONE

DIMENSIONE DI VALUTAZIONE	LIVELLO DI VALUTAZIONE	LIVELLO DI VALUTAZIONE	LIVELLO DI VALUTAZIONE	LIVELLO DI VALUTAZIONE
1. Responsabilità Min 0 Max 6	- Non si fa completamente carico delle responsabilità e dei compiti ascrivibili al proprio profilo professionale. - Non effettua le scelte inerenti la propria sfera di competenza. - Mai puntuale agli appuntamenti programmati. 0	- Accetta passivamente di farsi carico delle responsabilità ascrivibili al proprio profilo professionale. - Ha talvolta difficoltà ad operare le scelte inerenti la propria sfera di competenza. - Non sempre puntuale 2	- Si fa carico delle responsabilità ascrivibili al proprio profilo professionale. - Nelle situazioni di normalità effettua le scelte di propria competenza. - Puntuale. 4	- Si fa pieno carico delle responsabilità ascrivibili al proprio profilo professionale motivando i colleghi all'assunzione delle loro responsabilità. - Riesce ad operare in autonomia le scelte di propria competenza anche nelle situazioni di complessità. - Sempre puntuale e consapevole della responsabilità dei propri impegni. 6
2. Impegno Lavorativo Min 0 Max 6	- Si fa cogliere impreparato di fronte agli avvenimenti non ponendosi il problema di come evitare gli errori ricorrenti. 0	- Tende a reagire agli avvenimenti evitando possibili errori. 2	- Svolge le proprie attività con precisione abituale prevenendo possibili errori. 4	- Si organizza al fine di controllare gli errori e di evitarne di ripetere, chiedendo informazioni, stimolando pareri e assumendo responsabilità. 6
3. Flessibilità Min 0 Max 6	- Mostra resistenza nel modificare i propri compiti e le modalità operative. Non partecipa ad iniziative organizzate al di là degli orari lavorativi prestabiliti. 0	- Accetta di modificare i propri compiti e le modalità operative solo in caso di direttiva da parte del proprio superiore. 2	- Accetta regolarmente con disponibilità il cambiamento della propria organizzazione del lavoro. 4	- Accetta prontamente i cambiamenti della propria organizzazione del lavoro avanzando proposte per il miglioramento del servizio, dando la sua disponibilità. 6
4. Relazioni con il gruppo di lavoro Min 0 Max 6	- Presenta opposizione nel comprendere le motivazioni e le esigenze delle persone all'interno del gruppo di lavoro. 0	- Assume un atteggiamento di collaborazione solo se richiesto dalle esigenze di servizio. 2	- Assume un atteggiamento di collaborazione e cooperazione. 4	- Collabora in modo costruttivo interpretando e provvedendo alle esigenze del gruppo di lavoro. 6
5. Rapporti con l'utenza (Interna ed esterna) Min 0 Max 6	- Fatica ad ascoltare le richieste - Non riprende carico dei problemi, delegando facilmente - Sfugge le relazioni con gli altri - Fornisce risposte non sempre soddisfacenti - Pochi utenti chiedono di lui/lei - In un mese ha incontrato meno di 3 utenti 0	- Ascolta in maniera formale - Da risposte soddisfacenti, anche se limitate - Non sempre garantisce una prestazione nei termini stabili. - In un mese ha incontrato meno di 5 utenti. 2	- Ascolta attivamente, facendo domande di verifica - Da risposte soddisfacenti - Fornisce la prestazione in tempi e modi adeguati, secondo quanto stabilito dalla procedura - In un mese ha incontrato almeno 10 utenti 4	- Ascolta attivamente, facendo domande di verifica - Risponde in maniera ottimale alle domande - Interpreta le esigenze anche non espresse - Agisce cercando di agevolare e semplificare le relazioni interne ed esterne - Diventa punto di riferimento per molti cittadini stranieri - In un mese ha incontrato più di 10 utenti 6
6. Orientamento al risultato Min 0 Max 6	- Non manifesta alcun interesse alla realizzazione degli obiettivi previsti dal piano di lavoro. 0	- Realizza gli obiettivi solo se interpellato o costretto da esigenze di servizio. 2	- Realizza gli obiettivi previsti dal piano di lavoro in modo adeguato. 4	- Realizza gli obiettivi previsti dal piano di lavoro con iniziativa e autonomia riuscendo a coinvolgere utenti e colleghi. 6

<p>7. Collaborazione e partecipazione</p> <p>Min 0 Max: 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fatica ad utilizzare il contributo degli altri. - Non mostra cura ed attenzione per l'ambiente di lavoro e per gli strumenti messi a disposizione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipa ai gruppi di lavoro con limitata attenzione alla qualità, alla tempestività delle risposte. - Cura l'ambiente di lavoro solo se richiesto dal responsabile. 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipa attivamente ai gruppi di lavoro, collabora con i colleghi, mettendo a disposizione le proprie conoscenze. - Ha cura dell'ambiente di lavoro e presta attenzione alle attrezzature utilizzate 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipa e coinvolge il gruppo di lavoro, portando idee e innovazioni significative per la realizzazione degli obiettivi. - Ha un'eccezionale integrazione con i colleghi, in grado di individuare e proporre azioni per ottimizzare il lavoro proprio e quello degli altri - Presta massima cura dell'ambiente di lavoro e alle attrezzature.
<p>8. Capacità direttiva ed autonomia</p> <p>Min 0 Max 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presenta difficoltà nel prendere decisioni nell'ambito lavorativo. - Non si dimostra interessato ad assumere iniziative di miglioramento nell'ambito lavorativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Riesce ad assumere decisioni solo con l'aiuto dei propri superiori. - Assume iniziative di miglioramento solo se espressamente richieste da esigenze di servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si dimostra capace ad assumere decisioni in riferimento alla realizzazione dei processi lavorativi. - Riesce ad agire con determinazione di fronte alle difficoltà. 	<ul style="list-style-type: none"> - E' capace di prendere decisioni appropriate e tempestive anche in situazioni di emergenza. - Agisce in modo appropriato prevenendo complicazioni future.
<p>9. Affidabilità</p> <p>Min 0 Max 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oppone qualche resistenza di fronte alle situazioni nuove - Fatica ad adeguare il proprio modo di lavorare 	<ul style="list-style-type: none"> - Accetta le nuove situazioni con scarso entusiasmo 	<ul style="list-style-type: none"> - Assume un comportamento propositivo nelle situazioni nuove - Si rende disponibile a fare fronte alle attività del servizio anche di non stretta competenza - E' capace di programmare il proprio lavoro in funzione degli obiettivi 	<ul style="list-style-type: none"> - Assume un comportamento propositivo nelle situazioni nuove - Si rende disponibile a fare fronte alle attività del servizio anche di non stretta competenza - E' capace di programmare il proprio lavoro in funzione degli obiettivi - Porta idee per l'innovazione - Attua dei comportamenti tesi all'erogazione del servizio anche in situazioni di emergenza o assenza di altri - Attiva la comunicazione interna
<p>10. Competenza</p> <p>Min 0 Max 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza di base delle normative fondamentali in tema di immigrazione. - Non conoscenza dei temi legati all'interculturale. - Mostra difficoltà nella gestione e risoluzione di casi, contribuendo in maniera marginale al raggiungimento degli obiettivi - Non sa utilizzare il sistema informatico 	<ul style="list-style-type: none"> - Buona conoscenza della normativa. - Conoscenza sui temi legati all'interculturale - Mostra interesse nell'approfondimento delle materie di riferimento. - Applica le conoscenze in maniera autonoma contribuendo solo al raggiungimento degli obiettivi - Conoscenza basilare del sistema informatico 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza della normativa. - Buona preparazione sui temi interculturali, capacità di animazione e comunicazione. - Applica le procedure della qualità - Partecipa alle iniziative formative proposte dal Centro. - Buona determinazione e capacità di prendersi carico dei casi e portarli al termine. - Sufficiente conoscenza del sistema informatico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza della normativa e di ogni aggiornamento e novità. - Conoscenza approfondita sui temi legati all'interculturale e ottima capacità relazionale e comunicativa - Applica le procedure di gestione della qualità, rileva le non conformità - Partecipa e cura il proprio aggiornamento professionale, proponendo iniziative di aggiornamento per accrescere le proprie competenze. - Ottima determinazione e capacità di prendersi carico dei casi e portarli al termine. - Ottima conoscenza del sistema informatico: dei sistemi operativi di Windows e dei Pacchetti applicativi quali Office ed Explorer e gestione dei siti.