

# Forestas

Agenzia forestale regionale pro s'isvilupu de  
su territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna  
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo  
del territorio e dell'ambiente della Sardegna



REGIONE AUTÒNOMA  
DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA

# SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

dell'AGENZIA FoReSTAS

Anno 2022

## Allegati

# Forestas

Agenzia forestale regionale pro s'isvilupu de  
su territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna  
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo  
del territorio e dell'ambiente della Sardegna



REGIONE AUTÒNOMA  
DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA

## Indice sommario

- A) Lista delle competenze manageriali
- B) Lista dei comportamenti organizzativi
- C) Modello scheda di valutazione
- D) Modello Istanza di riesame della valutazione individuale
- E) Rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti
- F) Scala di valutazione dei comportamenti organizzativi
- G) Scala di valutazione della competenza manageriale “Valutazione”

## Allegato A

### Lista delle competenze manageriali

La competenza manageriale si configura come un insieme di conoscenze, abilità, esperienze, comportamenti, che permette all'individuo di conseguire una performance efficace e/o eccellente in uno specifico contesto di riferimento (Spencer & Spencer, 1995). In riferimento alla lista di competenze riportata di seguito, indichi in che misura il comportamento del suo collaboratore risponde a ciascuna competenza manageriale elencata, utilizzando una scala decimale (da 1 livello minimo a 10 livello massimo – Allegato F):

parametro	peso
<u>Controllo manageriale</u> : saper pianificare le attività in relazione agli obiettivi e alle risorse assegnate, definendo obiettivi operativi chiari, concreti, realizzabili e misurabili (SMART), facendo fronte alla variabilità del contesto, mostrando uno spiccato orientamento al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi interni	12%
<u>Consapevolezza della visione/missione dell'ente</u> : agire in coerenza con la visione e missione dell'ente e in linea con gli obiettivi strategici fissati dagli organi di vertice, tenendo conto degli scenari di sviluppo possibili	11%
<u>Valutazione</u> : saper differenziare le valutazioni dei collaboratori così da evidenziare le differenze, valorizzare i meritevoli, prevedere percorsi di accompagnamento e di crescita per il miglioramento degli altri collaboratori (Allegato G)	11%
<u>Collaborazione interfunzionale</u> : collaborare con i colleghi di pari grado al fine di contribuire e trovare soluzioni per il raggiungimento di obiettivi comuni	11%
<u>Sviluppo degli altri</u> : facilitare la crescita, l'apprendimento e lo sviluppo professionale dei collaboratori, anche attraverso l'analisi dei fabbisogni formativi e di sviluppo, definizione di percorsi di crescita, restituzione di suggerimenti e spiegazioni costruttive e motivanti	11%
<u>Presenza di decisione e assunzione di responsabilità</u> : assumere decisioni in modo autonomo, veloce ed efficace, anche in situazioni caratterizzate da stress, tenendo conto dei vincoli/risorse rilevanti del contesto	11%
<u>Persuasività e influenza</u> : saper influenzare gli altri con il fine di indurli/convincerli ad agire per raggiungere un obiettivo o portare a termine un progetto	11%
<u>Gestione di gruppi di lavoro</u> : sollecitare idee e opinioni altrui, favorire il libero scambio di idee e informazioni, mantenere le persone informate e aggiornate sui processi del gruppo e condividere tutte le informazioni rilevanti o utili; stimolare i processi di negoziazione e di presa di decisione, delegare	11%
<u>Ricerca di informazioni e aggiornamento professionale</u> : mostrare interesse per l'approfondimento di fatti o questioni relative al lavoro, che richiede uno sforzo per ottenere le informazioni cercate e il rifiuto delle interpretazioni scontate. Include la raccolta sistematica delle informazioni, la consultazione di svariate fonti, lo studio del contesto e delle sue variabili, la richiesta agli altri	11%

## Allegato B

### Lista dei comportamenti organizzativi

#### QUADRI E IMPIEGATI (Categorie C e D)

Sono la manifestazione degli aspetti dell'attività lavorativa relativi alla condotta degli individui, sia in relazione ai compiti assegnati, ai rapporti gerarchici, ai rapporti con i pari, ecc. In riferimento alla lista di comportamenti riportata di seguito, indichi in che misura il comportamento del suo collaboratore risponde a ciascun comportamento organizzativo elencato, utilizzando una scala decimale (da 1 livello minimo a 10 livello massimo – Allegato F):

parametro	peso
<u>Impegno, dedizione e accuratezza</u> : comportamento che denota attenzione e precisione nello svolgere mansioni e compiti assegnati, caratterizzato dalla tensione verso il raggiungimento degli obiettivi	15%
<u>Rispetto delle scadenze prefissate, tempestività</u> : comportamento che denota il rispetto dei tempi assegnati per l'esecuzione della prestazione	15%
<u>Flessibilità</u> : capacità di adattamento ai cambiamenti di compiti/mansioni, contestuali, dovuti a decisioni dei superiori	14%
<u>Lavoro di gruppo</u> : comportamento favorevole alla collaborazione, partecipazione e integrazione, nonché allo scambio di informazioni e conoscenze con colleghi e superiori; include il rispetto della gerarchia e il supporto verso i colleghi	14%
<u>Rispetto e salvaguardia dei beni/patrimonio dell'ente</u> : comportamento di cura e attenzione verso i beni/patrimonio e le risorse strumentali dell'Agenzia di appartenenza con i quali si lavora	14%
<u>Aggiornamento professionale</u> : studio e aggiornamento continui	14%
<u>Innovatività</u> : proposizione di soluzioni innovative a problemi operativi	14%

## Lista dei comportamenti organizzativi

### OPERAI (Categorie A e B)

Sono la manifestazione degli aspetti dell'attività lavorativa relativi alla condotta degli individui, sia in relazione ai compiti assegnati, ai rapporti gerarchici, ai rapporti con i pari, ecc. In riferimento alla lista di comportamenti riportata di seguito, indichi in che misura il comportamento del suo collaboratore risponde a ciascun comportamento organizzativo elencato, utilizzando una scala decimale (da 1 livello minimo a 10 livello massimo – Allegato F):

parametro	peso
<u>Impegno, dedizione e accuratezza</u> : comportamento che denota attenzione e precisione nello svolgere mansioni e compiti assegnati, caratterizzato dalla tensione verso il raggiungimento degli obiettivi	20%
<u>Rispetto delle scadenze prefissate, tempestività</u> : comportamento che denota il rispetto dei tempi assegnati per l'esecuzione della prestazione	20%
<u>Flessibilità</u> : capacità di adattamento ai cambiamenti di compiti/mansioni, contestuali, dovuti a decisioni dei superiori	20%
<u>Lavoro di gruppo</u> : comportamento favorevole alla collaborazione, partecipazione e integrazione, nonché allo scambio di informazioni e conoscenze con colleghi e superiori; include il rispetto della gerarchia e il supporto verso i colleghi	20%
<u>Rispetto e salvaguardia dei beni/patrimonio dell'ente</u> : comportamento di cura e attenzione verso i beni/patrimonio e le risorse strumentali dell'Ente di appartenenza con i quali si lavora	20%

## Allegato C

### Modello scheda di valutazione

#### SCHEDA DI VALUTAZIONE INDIVIDUALE

Data:	Anno di riferimento
Valutatore	Valutato
Servizio	E-mail
Complesso	
Cantiere	

**NOTE:**

Il piano delle performance dell'Agenzia Foresta è pubblicato nel sito internet istituzionale all'indirizzo  
 Può essere raggiunto con il proprio smartphone utilizzando il codice QR inserito in questa scheda.

Il personale è valutato nell'unità organizzativa dove ha prestato servizio per la parte prevalente  
 dell'anno (o per quella dove ha operato nell'ultimo periodo, in caso di assegnazioni di pari  
 durata)

Obiettivi (incidono fino a 70 punti su 100)	Indicatori	Valore del target prefissato	Valore del risultato conseguito	Punte ggio (tra 0 e 100)	Peso (tra 0 e 100)
Punteggio relativo al raggiungimento degli obiettivi (tra 0 e 70)					

Comportamenti Organizzativi (incidono fino a 25 punti su 100)	Peso	0	Punteggio		
Punteggio relativo alle valutazioni comportamentali (tra 0 e 25)					
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza (incide fino a 5 punti su 100)		Valore del risultato conseguito	Punteggio		
Punteggio relativo alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza (tra 0 e 5)					
Punteggio complessivo della valutazione (tra 0 e 100)					

Firma del Dirigente	Data consegna e Firma Valutato
---------------------	--------------------------------

# Forestas

Agentzia forestale regionale pro s'isvilupu de su  
territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna  
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo del  
territorio e dell'ambiente della Sardegna



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

--	--

## Allegato D

### Modello "Istanza di riesame della valutazione individuale – operai

> Al Direttore Generale  
dell'Agenzia FORESTAS

e p.c. > Al Direttore del Servizio Territoriale di...../Valutatore

**Oggetto: Istanza di riesame della valutazione individuale per l'anno 20\_\_.**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ matricola  
\_\_\_\_\_ dipendente presso il Servizio \_\_\_\_\_ / Complesso \_\_\_\_\_ / UGB. di  
\_\_\_\_\_

con la qualifica di \_\_\_\_\_ con la presente richiede il riesame della  
valutazione formulata dal proprio Direttore di Servizio

Criterio di valutazione	Valutazione ricevuta	Valutazione richiesta	Motivazioni
Impegno, dedizione e accuratezza			
Rispetto delle scadenze prefissate, tempestività			
Flessibilità			
Lavoro di gruppo			
Rispetto e salvaguardia dei beni/patrimonio dell'ente			

Sulle motivazioni da me edotte:

fornisco la seguente documentazione \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

chiedo di essere sentito;

chiedo che vengano sentiti i signori \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ informati dei fatti.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**In caso di presentazione presso il proprio Complesso o PF deve essere compilata anche la parte sottostante**

Ricevuta da \_\_\_\_\_ (nome e qualifica) in data  
\_\_\_\_\_



## Modello “Istanza di riesame della valutazione individuale” – impiegati

> Al Direttore Generale  
dell’Agenzia FORESTAS

e p.c. > Al Direttore del Servizio Territoriale di..../Valutatore

**Oggetto: Istanza di riesame della valutazione individuale per l’anno 20\_\_.**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ matricola \_\_\_\_\_ dipendente presso il Servizio \_\_\_\_\_ / Complesso \_\_\_\_\_ / UGB. di \_\_\_\_\_ con la qualifica di \_\_\_\_\_ con la presente richiede il riesame della valutazione formulata dal proprio Direttore di Servizio.

Criterio di valutazione	Valutazione ricevuta	Valutazione richiesta	Motivazioni
Impegno, dedizione e accuratezza			
Rispetto delle scadenze prefissate, tempestività			
Flessibilità			
Lavoro di gruppo			
Rispetto e salvaguardia dei beni/patrimonio dell’ente			
Aggiornamento professionale			
Innovatività			

Sulle motivazioni da me edotte:

fornisco la seguente documentazione \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

chiedo di essere sentito;

chiedo che vengano sentiti i signori \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ informati dei fatti.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**In caso di presentazione presso il proprio Complesso o PF deve essere compilata anche la parte sottostante**

Ricevuta da \_\_\_\_\_ (nome e qualifica) in data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Modello “Istanza di riesame della valutazione individuale – dirigenti

> All'Amministratore Unico  
dell'Agenzia FORESTAS

e p.c.

> Al Direttore Generale/Valutatore

\_\_\_\_\_

**Oggetto: Istanza di riesame della valutazione individuale per l'anno 20\_\_.**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ matricola \_\_\_\_\_ dipendente presso il Servizio di \_\_\_\_\_ con la qualifica \_\_\_\_\_ intende con la presente richiedere il riesame della valutazione formulata dal Direttore Generale/Valutatore \_\_\_\_\_

Criterio di valutazione	Valutazione ricevuta	Valutazione richiesta	Motivazioni
Controllo Manageriale			
Consapevolezza della visione/missione dell'ente			
Valutazione			
Collaborazione interfunzionale			
Sviluppo degli altri			
Presa di decisione e assunzione di responsabilità			
Persuasività e influenza			
Gestione di gruppi di lavoro			
Ricerca di informazioni e aggiornamento professionale			

Sulle motivazioni da me edotte:

fornisco la seguente documentazione \_\_\_\_\_

chiedo di essere sentito;

chiedo che vengano sentiti i signori \_\_\_\_\_ informati dei fatti

# Forestas

Agentzia forestale regionale pro s'isvilupu de su  
territòriu e de s'ambiente de sa Sardigna  
Agenzia forestale regionale per lo sviluppo del  
territorio e dell'ambiente della Sardegna



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## Allegato E

**OGGETTO: RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI- piano di lavoro.**

Il D Lgs 74/2017 ha rafforzato l'obbligo per le PA di procedere alla valutazione della soddisfazione dei cittadini/utenti rispetto ai servizi resi, prevedendo, in particolare, che gli Organismi indipendenti di valutazione procedano alla validazione della Relazione sulla performance, tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali beneficiari delle attività e dei servizi erogati.

A partire dal ciclo della performance 2018-2020 è pertanto necessario introdurre strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (c.d. *customer satisfaction*), a cui dovrà essere collegata una quota della valutazione della performance e degli emolumenti a questa associati.

L'Amministrazione procederà pertanto a:

- inserire fra gli obiettivi gestionali la creazione e prima implementazione degli strumenti di rilevazione della *customer satisfaction*;
- modificare il *sistema di misurazione e valutazione* della performance, collegando una quota della valutazione alle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini.

## RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

### Disegno dell'indagine

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è collegata a due obiettivi strategici assegnati all'Agenzia per il triennio 2020-2022:

- ✓ O.S. n. 6. *Valutazione dell'efficacia delle politiche delegate*
- ✓ O.S. n. 8. *Incrementare la trasparenza, prevenire e contrastare il rischio di corruzione.*

L'Agenzia prevede pertanto di attivare due canali di rilevazione della *customer satisfaction* per i Servizi Territoriali.

Nell'ambito dell'*Obiettivo 6* sarà valutata la soddisfazione degli utenti relativamente alla *modalità di gestione delle foreste*. La gestione, il presidio, la manutenzione e la garanzia della fruibilità delle foreste rappresentano la fondamentale *mission* dell'Agenzia, di modo che la rilevazione della soddisfazione degli utenti fornisce una misura del grado di rispondenza della PA al compito per il quale è stata istituita.

Nell'ambito dell'*Obiettivo 8* la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti è invece finalizzata alla *trasparenza dei procedimenti* che hanno un impatto sugli utenti esterni. L'Agenzia, che nel 2017 ha formalizzato la carta dei servizi e pubblicato le schede dei servizi

resi all'utenza, a partire dal 2018 procederà a mappare i *tempi di conclusione dei procedimenti* e il *grado di soddisfazione degli utenti*.

Per l'anno 2022 viene scelto il processo di vendita del **miele**, che, considerato il volume di vendita, consente di raggiungere un elevato numero di utenti.

Per i Servizi Territoriali sprovvisti di centri per la vendita del miele verrà valutata la soddisfazione degli utenti del processo vendita delle **piantine** presso i vivai.

A partire dall'anno 2022 verrà inserita in via sperimentale una terza indagine per i Servizi Territoriali che riguarderà la soddisfazione dei **Comuni** in relazione ai servizi erogati da Forestas. Per questi la customer satisfaction è misurata rispetto alla capacità di fornire alle comunità e ai cittadini servizi utili attraverso il rapporto diretto con i Comuni.

Per quanto riguarda i **Servizi Centrali**, a cui la struttura organizzativa attribuisce un ruolo di supporto al Direttore Generale nelle funzioni trasversali di coordinamento e controllo, la customer satisfaction è misurata rispetto alle funzioni di informazione/supporto/risoluzione problemi offerte all'utenza interna ed esterna dell'Agenzia. Per questi la customer satisfaction è misurata rispetto alla capacità di fornire all'utenza informazioni utili alla risoluzione dei problemi attraverso il rapporto diretto con il personale dei Servizi.

Per quanto riguarda il **Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari** a partire dal 2021 la customer satisfaction sarà misurata attraverso la somministrazione a Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati con i quali il Servizio ha collaborato durante l'anno, di un questionario on line, predisposto all'uopo dal Servizio in collaborazione con l'Ufficio Pianificazione e Controllo.

Nelle schede che seguono sono indicati, le modalità di rilevazione, il campione, il modello di scheda di rilevazione per ciascun tipo di indagine.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLE FORESTE GESTITE	
Destinatari dell'indagine	Frequentatori delle foreste gestite dall'Agenzia
Modalità di somministrazione del questionario	1. punti di accesso di 1 foresta demaniale per ciascuno dei 7 Servizi Territoriali 2. invio ai soggetti che hanno fatto richiesta di autorizzazione al transito o all'utilizzo delle strutture
Tempistica rilevazione dati	agosto-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023

Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizi Territoriali
Definizione del campione di indagine:	<p>1) aperto</p> <p>2) aperto, con limitazione temporale (il questionario sarà somministrato a tutti i fruitori nei mesi di agosto-dicembre 2022)</p> <p>3) campione del 10% dei soggetti autorizzati tra gennaio e dicembre 2022.</p> <p>La scheda sarà anonima.</p>
Modello di scheda di rilevazione	<p>Foresta visitata: _____</p> <p>Data: _____</p> <p>a) Sei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Visitatore singolo</li> <li><input type="checkbox"/> Famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Gruppo</li> <li><input type="checkbox"/> Associazione o Ente</li> <li><input type="checkbox"/> Tour operator</li> </ul> <p>b) Motivo della visita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> escursionismo ed attività sportive</li> <li><input type="checkbox"/> scampagnata</li> <li><input type="checkbox"/> raccolta prodotti del bosco</li> <li><input type="checkbox"/> educazione ambientale</li> </ul> <p>c) Modalità fruizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> a piedi</li> <li><input type="checkbox"/> in bici</li> <li><input type="checkbox"/> a cavallo</li> <li><input type="checkbox"/> mezzo motorizzato</li> </ul> <p>d) Per favore, per aiutarci a migliorare il servizio, rispondi alle seguenti domande, attribuendo un punteggio da 1 a 5 (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hai trovato la foresta pulita?</li> <li>2. I sentieri sono ben segnalati?</li> <li>3. La viabilità (piste forestali e sentieri) è adeguata?</li> <li>4. La dotazione di servizi accessori (tavoli da picnic, pannelli informativi, segnaletica) è soddisfacente?</li> <li>5. Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia</li> </ol>

	<p><i>informazioni sufficienti per organizzare la tua visita?</i></p> <p>6. <i>Nel complesso giudichi la visita soddisfacente?</i></p> <p>Suggerimenti _____</p>
--	--

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL PROCESSO DI VENDITA DEL MIELE	
Destinatari dell'indagine	Acquirenti del miele prodotto dall'Agenzia
Modalità di somministrazione del questionario	Somministrazione diretta agli utenti al momento del ritiro del prodotto
Tempistica rilevazione dati	agosto-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023
Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizi Territoriali.
Definizione del campione di indagine:	aperto (la compilazione del questionario sarà proposta a tutti gli acquirenti, fino a raggiungere 100 questionari compilati per ciascun Servizio Territoriale). Ove si raggiungano meno di 100 questionari, la valutazione sarà svolta sulla base dei questionari raccolti. La scheda sarà anonima.
modello di scheda di rilevazione	<p>Punto Vendita: _____</p> <p>Data: _____</p> <p>Per favore, per aiutarci a migliorare il servizio, rispondi alle seguenti domande attribuendo un punteggio da 1 a 5 (1 <i>no</i>, 2 <i>poco</i>, 3 <i>abbastanza</i>, 4 <i>molto</i>, 5 <i>del tutto</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare il prodotto?</i></li> <li>2. <i>La qualità del prodotto ha soddisfatto le tue aspettative?</i></li> <li>3. <i>Il costo è adeguato alla qualità del prodotto?</i></li> <li>4. <i>La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?</i></li> <li>5. <i>I tempi di consegna sono adeguati?</i></li> </ol>

	<p>6. <i>Nel complesso giudichi il servizio soddisfacente?</i></p> <p>Suggerimenti _____</p>
--	--

## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL PROCESSO DI VENDITA DELLE PIANTINE (IN ALTERNATIVA ALL'INDAGINE SULLA VENDITA MIELE)

Destinatari dell'indagine	Acquirenti delle piantine prodotte dall'Agenzia
Modalità di somministrazione del questionario	Somministrazione diretta agli utenti al momento del ritiro delle piante
Tempistica rilevazione dati	agosto-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023
Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizi Territoriali.
Definizione del campione di indagine:	aperto (la compilazione del questionario sarà proposta a tutti gli acquirenti, fino a raggiungere 100 questionari compilati per ciascun Servizio Territoriale). Ove si raggiungano meno di 100 questionari, la valutazione sarà svolta sulla base dei questionari raccolti. La scheda sarà anonima.
modello di scheda di rilevazione	<p>Punto Vendita: _____</p> <p>Data: _____</p> <p>Per favore, per aiutarci a migliorare il servizio, rispondi alle seguenti domande attribuendo un punteggio da 1 a 5 (1 <i>no</i>, 2 <i>poco</i>, 3 <i>abbastanza</i>, 4 <i>molto</i>, 5 <i>del tutto</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Hai trovato on line o presso gli uffici dell'Agenzia informazioni sufficienti per poter acquistare le piantine?</i></li> <li>2. <i>La varietà delle piante ha soddisfatto le tue aspettative?</i></li> <li>3. <i>Il costo è adeguato alla tipologia di piantine?</i></li> <li>4. <i>La procedura di acquisto ha soddisfatto le tue esigenze?</i></li> <li>5. <i>I tempi di consegna sono adeguati?</i></li> <li>6. <i>Nel complesso giudichi il servizio soddisfacente?</i></li> </ol> <p>Suggerimenti _____</p>



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI COMUNI IN RELAZIONE AI SERVIZI EROGATI DA FORESTAS	
Destinatari dell'indagine	Comuni che hanno usufruito dei servizi offerti da Forestas durante l'anno 2022
Modalità di somministrazione del questionario	Somministrazione diretta agli utenti in forma cartacea o via mail al termine dell'esecuzione del servizio (durante l'esecuzione solo per i servizi pluriennali: convenzioni di tipo B)
Tempistica rilevazione dati	agosto-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023
Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizi Territoriali.
Definizione del campione di indagine:	aperto (la compilazione del questionario sarà proposta a tutti i Comuni, fino a raggiungere 10 questionari compilati per ciascun Servizio Territoriale). Ove si raggiungano meno di 10 questionari, la valutazione sarà svolta sulla base dei questionari raccolti. La scheda non sarà anonima.
modello di scheda di rilevazione	<p>Comune _____</p> <p>Periodo di fruizione del servizio (mese e anno di riferimento) _____</p> <p>A. TIPOLOGIA DI SERVIZIO FRUITO (compilare un questionario per ciascun Servizio fruito)</p> <p><input type="checkbox"/> convenzioni di tipo A art. 37 comma 2 L:R. 8/2016 (<i>per manutenzione e pulizia delle strade e dei siti di importanza storico culturale</i>) compresa la pulizia degli alvei fluviali;</p> <p><input type="checkbox"/> convenzioni pluriennali di tipo B ex art. 37 comma 2bis L:R. 8/2016 (<i>per cura, sorveglianza, razionale manutenzione, miglioramento e valorizzazione del patrimonio forestale, agro-pastorale e faunistico ad essa affidato dagli enti locali</i>);</p> <p><input type="checkbox"/> cantieri verdi (<i>aree deindustrializzate</i>);</p> <p><input type="checkbox"/> collaborazione per lo sviluppo, gestione e manutenzione della rete sentieristica regionale nei territori comunali;</p>



- antincendio boschivo;
- fornitura d'acqua potabile in caso di emergenze idriche;
- interventi di protezione civile in caso di alluvione, neve, persone disperse, ecc;
- fornitura di piantine per aree verdi urbane;
- educazione ambientale;
- mostra itinerante dell'Agenzia per manifestazioni comunali.

B. Per aiutarci a migliorare il servizio, chiediamo al Comune di rispondere alle seguenti domande sulla qualità del servizio percepita, attribuendo un punteggio da 1 a 5 (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto). Grazie per la collaborazione.

1. *Il Comune ritiene soddisfacente le informazioni fornite da Forestas in relazione all'attivazione del servizio (sito web, contatti telefonici, e-mail, PEC, canali social)?*
2. *Il Comune ritiene facile entrare in contatto diretto con Forestas?*
3. *Il Comune ritiene soddisfacente il livello di cortesia e di gentilezza del personale Forestas?*
4. *Il Comune ritiene tempestiva l'attivazione del servizio da parte di Forestas?*
5. *Il Comune ritiene congrua la durata dell'intervento sul campo da parte di Forestas?*
6. *Il Comune ritiene che, a seguito dell'intervento di Forestas, i risultati siano visibili ed evidenti?*
7. *Il Comune ritiene utili per la popolazione comunale i risultati ottenuti a seguito dell'intervento di Forestas?*
8. *Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente la procedura amministrativa di attivazione del servizio?*
9. *Nel complesso, il Comune giudica soddisfacente l'intervento sul campo di Forestas?*
10. *Il Comune consiglierebbe la collaborazione con Forestas ad un altro Comune?*

Il Comune ha qualche suggerimento da proporre?

---

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CANALI INFORMATIVI DEI SERVIZI CENTRALI	
Destinatari dell'indagine	Soggetti interni e esterni che abbiano contattato i Servizi Centrali per ottenere informazioni o supporto nella risoluzione di problemi
Modalità di somministrazione del questionario	1. Invio/consegna ai soggetti che abbiano attivato un contatto per ottenere informazioni o supporto nella risoluzione di problemi
Tempistica rilevazione dati	agosto-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023
Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizio personale, AAGG e contratti; Contabilità e Bilancio, Tecnico e SAPA
Definizione del campione di indagine:	aperto, con limitazione temporale (il questionario sarà somministrato a tutti i fruitori nei mesi di agosto-dicembre 2022) La scheda sarà anonima.
Modello di scheda di rilevazione	<p>a) Servizio Centrale contattato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Personale, Affari Generali e contratti</li> <li><input type="checkbox"/> Contabilità e Bilancio</li> <li><input type="checkbox"/> SAPA</li> <li><input type="checkbox"/> Tecnico</li> </ul> <p>b) Breve presentazione del Servizio con elenco dei servizi erogati e modalità di consegna della scheda.</p> <p>c) Argomento della richiesta (ogni Servizio Centrale elencherà i propri):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> informazioni relative alle procedure di gara</li> <li><input type="checkbox"/> stipula dei contratti</li> <li><input type="checkbox"/> supporto informatico</li> <li><input type="checkbox"/> supporto relativo ai sistemi informativi</li> <li><input type="checkbox"/> supporto per utilizzo automezzi</li> <li><input type="checkbox"/> antincendio</li> <li><input type="checkbox"/> protezione civile</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> collaborazione Agenzia/Comune</li> <li><input type="checkbox"/> collaborazione con centro di ricerca/Università</li> <li><input type="checkbox"/> busta paga</li> <li><input type="checkbox"/> pensione</li> <li><input type="checkbox"/> pagamento fattura</li> <li><input type="checkbox"/> supporto per una pratica</li> <li><input type="checkbox"/> accesso agli atti</li> <li><input type="checkbox"/> Smart working</li> <li><input type="checkbox"/> informazioni (specificare_____)</li> <li><input type="checkbox"/> altro (specificare_____)</li> </ul> <p>d) Modalità contatto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> di persona presso un ufficio specifico</li> <li><input type="checkbox"/> telefono</li> <li><input type="checkbox"/> mail o pec</li> <li><input type="checkbox"/> lettera</li> <li><input type="checkbox"/> videochiamata</li> </ul> <p>e) Per favore, per aiutarci a migliorare il servizio, rispondi alle seguenti domande, attribuendo un punteggio da 1 a 5 (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sei riuscito a contattare facilmente la persona interessata?</li> <li>2. Hai ricevuto informazioni chiare e precise?</li> <li>3. La persona contattata è stata garbata e disponibile?</li> <li>4. La risposta è stata rapida?</li> <li>5. Nel complesso giudichi la risposta/servizio soddisfacente?</li> </ol> <p>Suggerimenti_____</p>
--	--

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI ORGANISMI UNIVERSITARI, ISTITUTI DI RICERCA, ED ALTRE ORGANIZZAZIONI E/O ENTI ACCREDITATI DEL SERVIZIO STUDI, RICERCHE E PROGETTI COMUNITARI**

Destinatari dell'indagine	Soggetti esterni (Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati) che abbiano collaborato con il Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari per progetti di ricerca, studi o partecipazione a progetti comunitari o eventi
---------------------------	---

	culturali.
Modalità di somministrazione del questionario	Invio via mail ai soggetti che abbiano collaborato con il Servizio
Tempistica rilevazione dati	gennaio-dicembre 2022
Tempistica elaborazione dati	gennaio 2023
Soggetto incaricato dell'elaborazione dei dati	Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari
Definizione del campione di indagine:	Organismi Universitari, Istituti di Ricerca, ed altre Organizzazioni e/o Enti accreditati che durante l'anno abbiano collaborato con il Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari
Modello di scheda di rilevazione	<p>a) Di quale organizzazione fai parte?</p> <p><input type="checkbox"/> Università - University</p> <p><input type="checkbox"/> Istituto di ricerca - Research Institut</p> <p><input type="checkbox"/> Fondazione - Foundation</p> <p><input type="checkbox"/> Ente pubblico locale - Local agency or Public body</p> <p>Regione- Region</p> <p><input type="checkbox"/> Provincia - Province</p> <p><input type="checkbox"/> More options</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p> <p>b) Specifica meglio la struttura cui appartieni, indicata al punto precedente. Describe your Professional Organization.</p> <p>c) Per quale motivo hai contattato il Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari Why did you contact the Study, Research and EU Projects Service of Sardinian Forest Agency (FoReSTAS):</p> <p><input type="checkbox"/> Partecipazione progetti comunitari - EU Project</p> <p><input type="checkbox"/> Partecipazione progetti di ricerca applicata - Applied research</p> <p><input type="checkbox"/> Partecipazione attività culturali - Cultural activities</p> <p><input type="checkbox"/> Conferenze, seminari, attività scientifiche - Conference, meetings, seminar or scientific activities</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Partecipazione ad attività culturali e di promozione - Promotional activities</li><li><input type="checkbox"/> Richieste support letter per progetti comunitari - Support letters for EU Project</li><li><input type="checkbox"/> Partecipazione a progetti comunitari "stackholder" - Stakeholder in Eu Project</li><li><input type="checkbox"/> Stipula accordi di partenariato o protocolli d'intesa - Protocol agreement and partnership</li></ul> <p>d) Quante volte hai contattato la nostra struttura per la tua richiesta oggetto del presente questionario. How many times did you contact our Service?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> una volta - one time</li><li><input type="checkbox"/> da 2 a 5 volte - 2-5 times</li><li><input type="checkbox"/> più di 5 volte - more than 5 times</li></ul> <p>e) Dalla tua esperienza, prego, valuta il grado di soddisfazione che hai percepito dal feedback del Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari. Based on your experience with the Study, Research and EU Projects Service, assess your level of satisfaction (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La risposta è stata fornita in tempi ragionevoli rispetto alle tue aspettative o nei tempi prestabiliti? - The answer provided in reasonable time?</li><li>2. La risposta fornita è stata utile per le tue esigenze? - The answer provided is useful for your needs?</li><li>3. La risposta fornita ha contribuito a migliorare in modo significativo il progetto o le tue esigenze? - The answer provided contributed to improve the project or your needs?</li></ol> <p>f) Come valuti il livello di preparazione e professionalità del personale del Servizio Studi, Ricerche e Progetti Comunitari. How do you rate the level of preparation and professionalism of the staff of the Study, Research and EU Projects Service? (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Il Servizio possiede le conoscenze tecniche e professionali</li></ol>
--	---

	<p>necessarie per le tue esigenze? - The staff of the Service possess the necessary technical and professional knowledge for your needs?</p> <p>5. Il Servizio è stato disponibile e paziente? - The staff of the Service is patient and helpful?</p> <p>6. Il Servizio si è dimostrato entusiasta della tua proposta? - The staff of the Service was enthusiastic about your proposal?</p> <p>7. Il Servizio si è dimostrato empatico e aperto a nuove collaborazioni? - The staff of the Service proved empathetic and open to new collaborations?</p> <p>8. Il Servizio ha fornito le risposte che si chiedevano? - The staff of the Service provided the answers you asked for?</p> <p>9. Il Servizio ha contribuito significativamente ad implementare con proprie idee la proposta progettuale o la tua richiesta? - The staff of the Service helps you to improve your proposal?</p> <p>g) Valuta il grado di soddisfazione complessivo sul Servizio Studi Ricerche e progetti Comunitari durante il nostro rapporto di collaborazione. Assess your level of satisfaction (1 no, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 del tutto)</p> <p>1. E' stato semplice mettersi in contatto con il personale del Servizio? - It was easy to contact the staff?</p> <p>2. E' stato agevole interagire con il personale del Servizio? - It was easy to interact with the Service staff?</p> <p>3. Il Servizio ha fornito tutte le informazioni con celerità e professionalità? - The staff of the Service provided all the information quickly and professionally?</p> <p>4. Il Servizio è stato nel suo complesso all'altezza delle tue aspettative? - It was overall up to your expectations?</p> <p>5. Consigliaresti ad altri l'Agenzia Forestas nei rapporti di collaborazione come partner in progetti di ricerca, comunitari ed altro? - Would you recommend to others Sardinian Forestry Agency (FoReSTAS)?</p> <p>i) Il tuo Consiglio ci consentirà di migliorare la nostra attività ed il servizio offerto. What can we do to improve the services</p>
--	---

	<p>offered by our Service?</p> <p>Annota brevemente ciò che ritieni possiamo ancora fare per rendere un servizio migliore nei rapporti di collaborazione con gli altri. Write some tips to improve our overall Service?</p> <p>Suggerimenti _____</p>
--	---

## Valutazione dei risultati della Customer Satisfaction

Per i Servizi Territoriali i risultati delle tre indagini (servizi ai Comuni, *fruizione foreste e vendita prodotti miele o piantine*) saranno elaborati separatamente, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario. Sarà quindi definito un valore complessivo di soddisfazione dell'utenza, calcolato come media rilevata nelle tre indagini.

Per i Servizi Centrali saranno elaborati i dati dell'indagine "*canali informativi*" calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per l'intero questionario che definirà il valore complessivo di soddisfazione dell'utenza.

Per Servizio Studi, ricerche e Progetti Comunitari saranno elaborati i dati dell'indagine relativamente alla domanda *g) Valuta il grado di soddisfazione complessivo sul Servizio Studi Ricerche e progetti Comunitari durante il nostro rapporto di collaborazione. Assess your level of satisfaction*, calcolando il punteggio medio per ciascuna risposta ed il punteggio medio per le cinque risposte che definirà il valore complessivo di soddisfazione dell'utenza.

Qualora il risultato sia pari o superiore a 3, la quota di premio potrà essere attribuita al personale. Qualora il risultato medio sia compreso fra 2 e 3, sarà attribuita la metà della corrispondente quota di premio. Qualora sia pari o inferiore a 2, la quota di premio non potrà essere attribuita.

All'esito della valutazione sarà collegata una quota del premio di risultato dei dipendenti e dirigenti, da definire nel sistema di misurazione e valutazione della performance.



**Allegato F****OGGETTO: Scala di valutazione dei comportamenti organizzativi**

Ciascun comportamento organizzativo sarà valutato secondo la seguente scala di valutazione con i livelli da 1 a 10 ai quali corrisponderanno i relativi gradi di possesso del comportamento organizzativo, nonché la tipologia di valutazione che potrà risultare *negativa* (punteggio da 1 a 3), *non pienamente positiva* (punteggio da 4 a 5) o *positiva* (punteggio da 6 a 10).

Punteggio	Possesso del comportamento organizzativo.	Valutazione
1	Contrario	Negativa
2	Gravemente insufficiente	Negativa
3	Insufficiente	Negativa
4	Lievemente insufficiente	Non pienamente positiva
5	Quasi sufficiente	Non pienamente positiva
6	Sufficiente	Positiva
7	Buono	Positiva
8	Distinto	Positiva
9	Ottimo	Positiva
10	Eccellente	Positiva

## Allegato G

### **OGGETTO:** Scala di valutazione competenza manageriale “*Valutazione*”.

Uno dei criteri relativi alla *valutazione dei dirigenti*, riguarda la capacità valutazione dei propri collaboratori, dimostrabile anche attraverso una significativa *differenziazione* dei giudizi espressi. Questa verrà valutata secondo la seguente scala di valutazione con il livelli da 1 a 10 corrispondenti a valori di *variazione standard* riscontrata nelle valutazioni del personale del Servizio di pertinenza, tenendo conto anche di altri possibili fattori quali la numerosità del personale assegnato e il contesto organizzativo.

Intervallo Deviazione standard ( $D_s$ )	Punteggio
$D_s = 0,00$	1
$0,00 < D_s \leq 0,25$	2
$0,25 < D_s \leq 0,50$	3
$0,50 < D_s \leq 0,75$	4
$0,75 < D_s \leq 1,00$	5
$1,00 < D_s \leq 1,25$	6
$1,25 < D_s \leq 1,50$	7
$1,50 < D_s \leq 1,75$	8
$1,75 < D_s \leq 2,00$	9
$D_s > 2,00$	10