



COMUNE DI SOVERE
PROVINCIA DI BERGAMO

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

Approvato con deliberazione di Giunta n. 35 del 30.03.2017

INDICE

Art. 1	Oggetto	1
Art. 2	Finalità.....	1
Art. 3	Attori del processo	1
Art. 4	Ruolo dell'organo politico.....	1
Art. 5	Performance organizzativa e individuale.....	2
Art. 6	Obiettivi.....	2
Art. 7	Misurazione e valutazione delle performance individuale e organizzativa	3
Art. 8	Colloquio di valutazione.....	7
Art. 9	Trasparenza	7
Art. 10	Criteri e modalità per la valorizzazione del merito e l'incentivazione delle performance.....	7
Art. 11	Premi	7
Art. 12	Meccanismo di erogazione dell'indennità di risultato e della produttività	8
Art. 13	Efficacia e disposizioni transitorie.....	8

Art. 1 Oggetto

Il presente sistema costituisce adeguamento del proprio ordinamento generale degli uffici e dei servizi ai principi di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della legge 4.3.2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

In particolare il presente sistema, in esecuzione del citato decreto legislativo, di seguito denominato "decreto", adegua, integrandolo, il Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi:

- alle disposizioni previste dal decreto legislativo 30 marzo 2001 n° 165 nel testo modificato dal decreto ed applicabili agli enti locali ed in particolare ai comuni di piccole dimensioni;
- alle deliberazioni adottate dall'ANAC, già Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 13 del decreto legislativo n. 150/2009.

Ai fini dell'adozione del presente sistema si tiene conto degli spazi di autonomia organizzativa dell'Ente e delle specificità della realtà dei "piccoli" comuni.

Art. 2 Finalità

Il Comune di Sovere assume il sistema di misurazione e valutazione della performance quale strumento per il miglioramento dei servizi e per la crescita delle competenze professionali dei dipendenti. Riconosce il merito attraverso l'erogazione di premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative.

Trattandosi di un Comune di piccole dimensioni e, quindi, con un numero ridotto di dipendenti oltre al Segretario Comunale, il sistema è redatto in funzione delle caratteristiche strutturali ed organizzative dell'Ente.

Art. 3 Attori del processo

Sono parti attive del processo di misurazione e valutazione della performance:

1. il Sindaco del Comune di Sovere,
2. il Segretario Comunale.

Art. 4 Ruolo dell'organo politico

La Giunta del Comune di Sovere attivamente alla realizzazione dei percorsi di valorizzazione delle prestazioni di lavoro per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità.

Le valutazioni delle prestazioni dovranno avere come 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 dalla organizzazione dell'Ente stesso.

E' intenzione del Comune di Sovere stimolare la 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 l'Amministrazione dell'Ente, nell'ambito della relazione previsionale programmatica, individua gli obiettivi e le direttive generali finalizzati alla predisposizione del Piano delle performance.

La definizione ed assegnazione degli obiettivi da raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori ed il collegamento tra gli obiettivi e le risorse si realizza proprio attraverso il Piano delle performance, da approvarsi a cura della Giunta del Comune di Sovere.

Pertanto, al fine di semplificare i processi di pianificazione gestionale dell'ente, il Piano dettagliato degli obiettivi e il Piano esecutivo sono unificati organicamente nel Piano delle performance, deliberato in coerenza con il bilancio di previsione e con la relazione previsionale e programmatica.

Il Piano delle performance indica gli obiettivi generali e specifici, di gruppo e/o individuali assegnati ai Responsabili di Settore ed all'intera struttura, unitamente alle risorse necessarie per il conseguimento.

In caso di mancata adozione del Piano delle performance, gli obiettivi da perseguire sono quelli individuati da tutti gli atti di programmazione generale, ivi compresi il Bilancio di previsione, la Relazione previsionale e programmatica, il Piano triennale delle opere pubbliche, il Programma delle assunzioni, il Programma della trasparenza, etc. ed ogni altro strumento di programmazione, ovvero gli indirizzi e/o direttive assegnati con singoli separati provvedimenti di indirizzo della Giunta e/o Consiglio.

La Giunta del Comune di Sovere verifica l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati e adotta, su proposta del soggetto responsabile dell'obiettivo, ove necessario, interventi correttivi in corso di esercizio.

Il conseguimento degli obiettivi programmati costituisce condizione essenziale per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa e dell'indennità di risultato ai Responsabili di Settore.

Art. 5 Performance organizzativa e individuale

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

Art. 6 Obiettivi

Gli obiettivi del Piano delle performance devono essere:

- rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'Amministrazione;
- misurabili in termini concreti e chiari;
- tali da determinare miglioramenti della qualità dei servizi erogati;
- riferibili ad un arco temporale determinato;
- commisurati a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale o a comparazioni con amministrazioni analoghe;
- confrontabili con dati relativi alla amministrazione ed afferenti gli esercizi precedenti;
- correlati alla quantità e qualità delle risorse disponibili.

L'Amministrazione, ai fini dell'attribuzione del trattamento accessorio di risultato, sulla base di criteri di selettività e riconoscimento del merito, valuta la performance dei Responsabili in relazione:

- a. al raggiungimento degli obiettivi individuali e relativi all'unità organizzativa di diretta responsabilità, nonché al contributo assicurato alla performance complessiva dell'amministrazione. Gli obiettivi, predeterminati all'atto del conferimento dell'incarico dirigenziale o assegnati con deliberazione della Giunta del Comune di Sovere di approvazione del Piano delle performance o con successiva deliberazione di Giunta o con separato decreto del Sindaco, sono specifici, misurabili, ripetibili, ragionevolmente realizzabili ed annuali
- b. ai comportamenti organizzativi posti in essere ed alle competenze professionali e manageriali dimostrate.

La misurazione e valutazione della performance del restante personale è effettuata in relazione:

- c. al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo e individuali ed al contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza
- d. ai comportamenti organizzativi posti in essere.

Art. 7 Misurazione e valutazione delle performance individuale e organizzativa

La misurazione e la valutazione della performance dei Responsabili e degli altri dipendenti è effettuata dal Segretario Comunale, sentita la Giunta del Comune di Sovere.

La valutazione della performance produce effetti, nel rispetto dei principi del merito, ai fini della progressione economica e della corresponsione di indennità e premi incentivanti.

La valutazione del Segretario Comunale è invece attribuita alla esclusiva competenza del Sindaco, secondo le modalità stabilite dall'apposito sistema.

La misurazione e la valutazione della performance dei Responsabili 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.
- La misurazione e la valutazione della performance della restante parte del personale è collegata:
 - al raggiungimento di specifici obiettivi individuali
 - al contributo fornito alla performance dell'area o del gruppo di lavoro in cui svolge l'attività lavorativa
 - alle competenze professionali
 - alle capacità di relazione con l'utenza.

7.1 Valutazione dei Responsabili titolari di posizione organizzativa:

a. Raggiungimento di obiettivi specifici assegnati (max 40 punti)

Sotto tale voce si valuta il raggiungimento degli obiettivi specifici predeterminati e definiti in stretto raccordo con il processo generale di programmazione dell'ente in sede di Piano delle performance. La valutazione fa riferimento ai risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi prefissati. Lo scopo della valutazione dei risultati è quello di fare un'analisi oggettiva dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e di individuare le cause dell'eventuale mancato raggiungimento degli stessi. La principale caratteristica dei risultati attesi è costituita dalla loro misurabilità, che può essere espressa, tra l'altro, come segue:

1. risultati attesi - risultati raggiunti: il primo livello "logico" e di massima sintesi richiede di attestare se il risultato è stato completamente (100%), parzialmente o per nulla raggiunto ed in che percentuale ciò è avvenuto. Si tratta della misurazione minima ed obbligatoria;
2. rispetto dei tempi: si focalizza l'attenzione sulla capacità di conseguire i risultati attesi entro le scadenze preventivate.

In sede di predisposizione del Piano delle performance verrà determinato il peso dei singoli obiettivi, in relazione alla rilevanza di ciascuno di essi rispetto ai bisogni della collettività e, quindi, alla missione istituzionale di cui al programma di governo, alle priorità politiche ed alle strategie dell'Amministrazione, nonché alla complessità dei processi funzionali al loro raggiungimento.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi viene quindi effettuata tenendo conto del grado e dei tempi di conseguimento degli stessi:

- al raggiungimento del 100% di tutti gli obiettivi nel tempo atteso corrisponde un punteggio di 40;
- il raggiungimento parziale dei singoli obiettivi, espresso moltiplicando il peso dell'obiettivo per la percentuale di realizzazione, determina il punteggio relativo ad ogni obiettivo e la loro somma il punteggio complessivo cui correlare l'attribuzione del punteggio finale, come di seguito indicato in esempio:

OBIETTIVO	PESO		GRADO DI RAGGIUNGIMENTO		PUNTEGGIO PARZIALE ASSEGNATO
Obiettivo 1	20	X	100%	=	20,00
Obiettivo 2	30	X	85%	=	25,50
Obiettivo 3	25	X	75%	=	18,75
Obiettivo 4	15	X	100%	=	15,00
Obiettivo 5	10	X	40%	=	4,00
TOTALE					83,25

Si definisce la seguente scheda di graduazione ai fini della corrispondenza dei 40 punti.

GRADO DI RAGGIUGIMENTO	PUNTI
FINO A 40	0
DA 41 A 60	10
DA 61 A 80	20
DA 81 A 90	30
DA 91 A 100	40

b. Competenze professionali e manageriali (max 50 punti)

L'Amministrazione analizza i comportamenti indicativi di "come si è agito", ponendo attenzione prioritariamente alle modalità esecutive con cui è stata resa la prestazione lavorativa nell'arco temporale oggetto di valutazione. Si procede alla osservazione ed interpretazione dei comportamenti dei valutati: episodi, situazioni, atteggiamenti "osservati" nella vita quotidiana dell'Ente.

A tal fine è stata predisposta una lista di fattori di comportamento "virtuosi" che esplicitano il contributo conseguentemente richiesto ad ogni Responsabile di Servizio. Tali fattori comportamentali sono da intendersi in una logica di sviluppo delle capacità personali e mirano a favorire il miglioramento delle capacità gestionali, decisionali e professionali e ad incrementare il livello di soddisfazione dell'utenza.

Tale piano di valutazione è basato su una lista di indicatori di valutazione riportata nella scheda di valutazione allegata. La valutazione dovrà stabilire in quale misura il comportamento reale del valutato si avvicina al comportamento "ottimale" specificato nella scheda di valutazione.

La tecnica adoperata sarà la scala di giudizio, consistente in una lista dei fattori di valutazione prescelti, per ognuno dei quali il Segretario Comunale, sentita la Giunta del Comune di Sovero, indicherà in quale misura o grado il fattore stesso è presente nell'individuo esaminato o in che misura sono state espresse le competenze richieste dal ruolo.

Per la valutazione della prestazione il metodo proposto prevede una scala di valutazione espressa in termini numerici cui corrisponde una descrizione sintetica del significato della valutazione numerica. Il punteggio finale è ottenuto sommando i punteggi relativi ai singoli fattori di valutazione.

Gli ambiti di valutazione dei comportamenti organizzativi dei Responsabili ed i relativi punteggi sono individuati nel modo seguente:

competenze/comportamenti	descrizione	Punteggio massimo attribuibile
Conoscenze	Grado di aggiornamento nel proprio settore. Utilizzo delle conoscenze per lo svolgimento dell'attività	5
Soluzione dei problemi	Capacità di individuare soluzioni alternative ai problemi	5
	Capacità di risolvere autonomamente i problemi. Capacità di affrontare con prontezza e immediatezza la soluzione dei problemi	5
Comunicazione, collaborazione e interazione con gli altri uffici	Capacità di collaborazione ed interazione con gli uffici. Propensione alla diffusione di informazioni, conoscenze e risultati. Creazione di uno spirito costruttivo e collaborativo con il restante personale	5
Svolgimento di attività differenziate e strategiche	Capacità nello svolgere, con alto grado di autonomia, attività differenziate tra loro e di rilevanza strategica all'interno del proprio settore	4
Impegno e relativa resa	Capacità di rispettare le scadenze assegnate e di gestione il tempo di lavoro	5
	Capacità di programmare e organizzare le risorse disponibili in funzione del raggiungimento degli obiettivi. Capacità di adattamento ai mutamenti organizzativi e alle situazioni nuove	5
Reattività nel recepimento degli indirizzi politici	Consapevolezza ed attuazione della distinzione di ruoli e competenze tra organi di indirizzo politico e organi gestionali	3
	Capacità di anticipare i bisogni e risolvere i problemi degli organi politici	5
Orientamento all'utenza esterna ¹	Attenzione ai problemi dell'utenza e soluzione dei medesimi. Cortesia e chiarezza nei rapporti con l'utenza	5
Flessibilità nell'orario di lavoro	Disponibilità a prestare l'attività lavorativa anche oltre il normale orario di lavoro in caso di necessità	3

c. Valutazione strategica (max 10 punti)

La Giunta del Comune di Soverè, su proposta del Sindaco o del Consigliere competente, esprime un giudizio di valutazione strategica sulle prestazioni, sulle capacità, sui comportamenti e sull'agire complessivo di ciascun Responsabile.

I giudizi di valutazione si articolano in: insufficiente: 0-2 / parziale 3-5 / sufficiente 6 / buono 7-8 / ottimo 9 / eccellente 10.

7.2 Valutazione dei dipendenti:

a. Raggiungimento degli obiettivi e realizzazione del programma - competenze - comportamenti organizzativi (max 100 punti)

Tale ambito di valutazione è basato su una lista di indicatori di valutazione riportata nella scheda di valutazione allegata. La valutazione dovrà stabilire in quale misura il comportamento reale del valutato si avvicina al comportamento "ottimale" specificato nella scheda di valutazione.

La tecnica adoperata sarà la scala di giudizio, consistente in una lista dei fattori di valutazione prescelti, per ognuno dei quali il Segretario Comunale, sentita la Giunta, indicherà in quale misura o grado il fattore stesso è presente nell'individuo esaminato o in che misura sono state espresse le competenze richieste dal ruolo.

Per la valutazione della prestazione il metodo proposto prevede una scala di valutazione espressa in termini numerici. Il punteggio finale è ottenuto moltiplicando i punteggi relativi ai singoli fattori di valutazione con un coefficiente ed operando la relativa somma.

Gli ambiti di valutazione dei comportamenti organizzativi dei dipendenti, i coefficienti ed i relativi punteggi sono individuati nel modo seguente:

Indicatori di valutazione	Valutazione	Coefficiente di moltiplicazione	Punteggio massimo
1. Utilizzo del tempo di lavoro e delle risorse disponibili in funzione dei risultati	1, 2, 3 o 4	2	8
2. Svolgimento dei compiti e delle funzioni in relazione ai risultati	1, 2, 3 o 4	3	12
3. Cortesia e disponibilità nei rapporti con l'utenza ¹	1, 2, 3 o 4	3	12
4. Autonomia nello svolgimento dei compiti assegnati	1, 2, 3 o 4	3	8
5. Flessibilità nelle prestazioni	1, 2, 3 o 4	2	8
6. Orientamento alla soluzione dei problemi	1, 2, 3 o 4	2	8
7. Relazioni con i colleghi ed adattamento ai mutamenti organizzativi	1, 2, 3 o 4	2	12
8. Livello del contributo assicurato alla performance del settore presso cui svolge la propria attività lavorativa	1, 2, 3 o 4	3	12
9. Arricchimento professionale	1, 2, 3 o 4	2	8
10. Collaborazione con gli Organi di Governo	1, 2, 3 o 4	3	12
TOTALE			max punti 100

¹ È determinante l'analisi condotta dagli utenti sul livello di soddisfazione dei servizi erogati in quanto la valutazione della performance implica l'analisi del grado di soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi (art. 3 del d.lgs. n. 150 del 2009).

Sotto tale profilo, si verifica come il dipendente sia stato in grado di soddisfare gli interessi dei destinatari dei servizi e degli interventi (utenti diretti del Servizio) ed attuare uno stile di funzionamento e di rapporto con l'utenza improntato alla cortesia, disponibilità, chiarezza e soddisfazione dell'utente. Vengono presi in considerazione i questionari somministrati al pubblico. A tal fine viene allegata una scheda tipo che, a seconda dei servizi, potrà essere modificata e adattata.

Art. 8 Colloquio di valutazione

Il colloquio di valutazione costituisce un momento centrale del processo di valutazione, attraverso il quale il Segretario Comunale comunica e discute con il valutato l'andamento della performance rispetto al periodo di riferimento considerato, in funzione del miglioramento della prestazione lavorativa e della crescita professionale del valutato.

Il colloquio può contribuire a superare interpretazioni formalistiche, incomprensioni ed ambiguità. Occorre preparazione, equilibrio, sincerità da parte di tutti i soggetti in gioco. È importante che il colloquio sia un dialogo positivo nel quale il valutatore espone al valutato il suo giudizio, unitamente a considerazioni e consigli utili per migliorare la prestazione. Il colloquio non è un esame scolastico né la "caccia al difetto": è una occasione importante per scambiarsi informazioni e per dare sbocchi positivi alla propria attività lavorativa.

Rifiutare il colloquio significa vanificare le potenzialità e finalità positive del sistema di valutazione e l'inevitabile concentrarsi solo su aspetti di minore gradimento (il "giudizio" di un'altra persona può risultare non gradito se visto come controllo).

Il colloquio è effettuato dal Segretario, con ogni titolare di posizione organizzativa dell'Ente e, se ritenuto necessario, o comunque quando richiesto dall'Amministrazione, con i dipendenti in organico. È finalizzato ad analizzare i risultati delle prestazioni oggetto della valutazione e le possibili azioni di miglioramento.

Ai fini dello svolgimento del colloquio, il Segretario Comunale ha facoltà di richiedere ai dipendenti, la produzione di relazioni scritte (report relativi allo stato di avanzamento dei progetti e degli obiettivi).

Art. 9 Trasparenza

L'Amministrazione garantisce l'accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione, alle informazioni concernenti ogni aspetto rilevante dell'organizzazione, agli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali e ai risultati dell'attività di misurazione e valutazione. Ciò anche allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

L'Amministrazione deve garantire la massima pubblicità di ogni fase del ciclo di misurazione e valutazione della performance attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'ente nell'apposita sezione dedicata alla trasparenza. Devono essere pubblicati, tra l'altro, sia il Piano delle performance (comprese le eventuali modifiche approvate in corso d'anno) che la Relazione sulle performance.

Spetta al Segretario sovrintendere agli obblighi in materia di trasparenza.

Art. 10 Criteri e modalità per la valorizzazione del merito e l'incentivazione delle performance

L'Amministrazione promuove il merito ed il miglioramento della performance organizzativa ed individuale attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche e valorizzando i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione di incentivi sia economici che di carriera.

È vietata la corresponsione di incentivi e di premi in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi, in assenza di verifiche e attestazioni e di sistemi di misurazione e valutazione.

Art. 11 Premi

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

- a. le progressioni economiche orizzontali
- b. l'attribuzione di incarichi e responsabilità
- c. il trattamento economico accessorio.

La Giunta del Comune di Sovere potrà prevedere, adattandoli opportunamente alla specificità del proprio ordinamento, gli ulteriori seguenti strumenti per premiare il merito e le professionalità:

- d. il bonus annuale delle eccellenze
- e. i premi annuali per l'innovazione
- f. l'accesso a percorsi di alta formazione e crescita professionale.

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

Gli incentivi per il bonus annuale eccellenze, per i premi annuali per l'innovazione, le progressioni economiche, l'attribuzione di incarichi di particolare responsabilità sono riconosciuti a valere sulle risorse disponibili per la contrattazione collettiva integrativa.

Art. 12 Meccanismo di erogazione dell'indennità di risultato e della produttività

A seconda del punteggio ottenuto in sede di valutazione, ai Responsabili titolari di posizione organizzativa verrà attribuita l'indennità di risultato nella misura:

- da 90 a 100 punti: 100 % della retribuzione di risultato
- da 70 a 89 punti: 80% della retribuzione di risultato
- da 55 a 69 punti: 60 % della retribuzione di risultato
- da 41 a 54 punti: 40 % della retribuzione di risultato
- fino a 40 punti: 0 % e eventuale revoca dell'incarico

ai dipendenti verrà attribuita una quota delle risorse di parte variabile destinate, in forza del contratto decentrato integrativo, alla produttività considerato il numero potenziale di dipendenti destinatari:

- da 90 a 100 punti: 100% dell'importo quota parte
- da 81 a 89 punti: 90% dell'importo quota parte
- da 71 a 80 punti: 80% dell'importo quota parte
- da 61 a 70 punti: 60% dell'importo quota parte
- da 41 a 60 punti: 40% dell'importo quota parte
- fino a 40 punti: 0%

La valutazione complessiva subirà una riduzione nella misura del 10% se, nell'anno di riferimento, il dipendente è stato destinatario della sanzione disciplinare del "rimprovero verbale". Subirà una riduzione nella misura del 20% se la sanzione disciplinare comminata è quella del "rimprovero scritto".

In caso di irrogazione di altra tipologia di sanzione disciplinare, non si darà luogo all'erogazione dell'indennità di risultato o della quota di produttività.

Art. 13 Efficacia e disposizioni transitorie

Il presente sistema entra in vigore contestualmente alla adozione della deliberazione di approvazione qualora dichiarata immediatamente eseguibile o, in assenza di dichiarazione di immediata eseguibilità, decorsi dieci giorni dalla pubblicazione dell'atto deliberativo.

Il sistema troverà applicazione immediata ai fini della valutazione della performance di tutto il personale già per l'anno 2016, nonché ai fini dell'erogazione delle risorse accessorie da erogarsi nella suddetta annualità.

SCHEDE DI VALUTAZIONE

Si allegano le schede di valutazione dei Responsabili di posizioni organizzative e dei dipendenti ed i questionari di soddisfazione dell'utenza, in conformità a quanto previsto dal presente sistema per la misurazione e valutazione delle performance.