



Relazione sulla performance

Anno 2015

*ARAN - Agenzia per la rappresentanza negoziale delle
pubbliche amministrazioni*

Approvata, ai sensi dell'art. 10 del d. lgs. n. 150/2009, con delibera del
Collegio di indirizzo e controllo n. 10 del 4 luglio 2016

INDICE

1. PRESENTAZIONE	2
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDER .	3
2.1 CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO	3
2.2 L'AGENZIA	3
2.3 RISULTATI RAGGIUNTI	8
<i>Area Servizi alle pubbliche amministrazioni rappresentate</i>	9
<i>Attività negoziale</i>	16
<i>Area Innovazione e supporto</i>	18
<i>Area Studi e monitoraggi</i>	22
<i>Area Rappresentatività sindacale</i>	23
<i>Area Relazioni internazionali</i>	24
2.4 CRITICITÀ E OPPORTUNITÀ.....	25
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	27
3.1 OBIETTIVI STRATEGICI ED OPERATIVI.....	27
3.2 OBIETTIVI INDIVIDUALI.....	42
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ.....	45
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....	49
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	50

1. Presentazione

La presente relazione, redatta ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 150/2009, **illustra i risultati dell'attività realizzata dall'Aran nel corso del 2015.**

Nella **prima parte** sono rappresentate in termini generali, oltre ad una sintesi dell'assetto organizzativo ed economico, le scelte strategiche pianificate dall'Agenzia e gli esiti della relativa realizzazione.

Nella **seconda parte** è riportata, nella forma di schede sintetiche, la dimostrazione del grado di conseguimento dei singoli obiettivi contenuti nel Piano della performance 2015-2017.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per cittadini e stakeholder

2.1 Contesto esterno di riferimento

Nell'anno 2015, il contesto normativo è rimasto invariato rispetto agli anni precedenti, per quanto concerne l'attività negoziale: anche per tale anno, infatti, è continuato il blocco dei rinnovi contrattuali nazionali di parte economica, con la sola possibilità di concludere accordi collettivi nazionali disciplinanti aspetti giuridici.

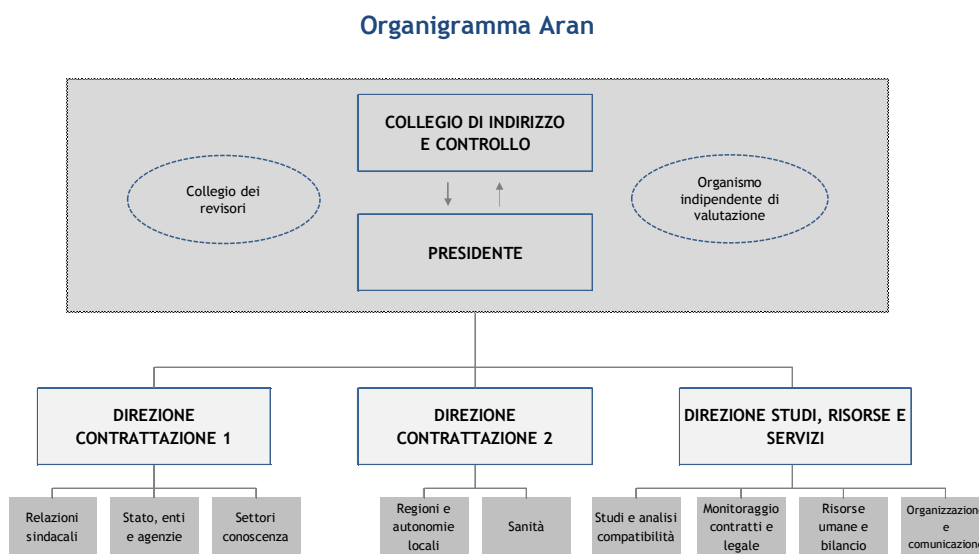
Nel corso del 2015, pertanto, è proseguita l'azione intrapresa negli anni precedenti allo scopo di migliorare e rafforzare l'attività di assistenza alle amministrazioni, nonché di consolidare le iniziative più innovative.

2.2 L'agenzia

L'agenzia ha una unica sede, in Roma, ed è organizzata secondo l'organigramma rappresentato in **tavola 1**.

L'organico al 31/12/2015 è raffigurato nella **tavola 2**.

**Tavola 1
Organigramma dell'Aran**



**Tavola 2
Organico e consistenza di personale al 31/12/2015**

Qualifica	Posti organico ¹	di cui: Coperti	di cui: non coperti	Posti contingente comandati ²	di cui: Coperti ³	di cui: non coperti
DG	2	2	0	5	4	1
DIR	5	4	1			
Area C	20	17	3			
Area B	15	13	2	20	12	8
Area A	0	0	0			
Totale	42	36	6	25	16	9

Posti definiti dal DPCM 22/1/2013, tabella n. 39

Posti definiti dalla delibera del Comitato direttivo Aran n. 43/2013, ai sensi dell'art. 15, comma 3, lett. A) del Regolamento di organizzazione

Incluso personale in assegnazione temporanea mediante convenzioni con altre amministrazioni ai sensi dell'art. 46, comma 12, d.lgs. N. 165/2001

Per quanto riguarda **l'aspetto economico-finanziario, le entrate dell'Aran**, costituite dai contributi annui che le amministrazioni sono tenute a corrispondere, ammontano per l'anno 2015 ad € 7.694.944,17.

In relazione al fatto che la fondamentale componente dei costi di realizzazione degli obiettivi è riferibile a costi generali di funzionamento, anche per l'anno 2015 il collegamento fra le risorse e gli obiettivi risulta dalla rappresentazione, inserita nel piano della performance 2015-2017, della spesa di personale. Il criterio prevede la ripartizione del relativo ammontare, fra le sei aree strategiche, secondo l'impegno lavorativo apportato dai singoli dipendenti alle azioni programmate nell'ambito delle stesse.

Naturalmente rimane fermo il principio che, in sede di scelta degli indirizzi e conseguente programmazione degli obiettivi, venga compiuta la necessaria verifica per garantire la sicura coerenza fra questi ultimi e la capacità economica dell'amministrazione.

Al fine di meglio inquadrare il complesso dell'attività svolta, come illustrata nel corso della presente relazione, si riporta nella **tavola 3** un quadro di sintesi delle funzioni dell'Agenzia.

In linea generale si conferma che il suo bacino di utenza si individua nelle circa **20.000 pubbliche amministrazioni rappresentate** (ministeri, scuole di ogni ordine e grado, amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, regioni, province, comuni, comunità montane e loro consorzi e associazioni, enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, aziende ed enti del Servizio Sanitario Nazionale, agenzie di cui al d. lgs. n. 300/1999, organi di rilievo costituzionale ed atenei, in questi ultimi due casi relativamente ai dipendenti i cui rapporti di lavoro sono regolati dalla contrattazione collettiva) che, nel complesso, impiegano un **numero di lavoratori stabili e non stabili pari a 2.603.984**.

L'ammontare del contributo dovuto all'Aran dalle amministrazioni è rimasto invariato ed è pari ad **euro 3,10 per ogni dipendente**.

I soggetti con i quali l'Agenzia interagisce nell'ambito della sua attività istituzionale sono:

- il Dipartimento della Funzione pubblica;
- il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- la Corte dei conti;
- i Comitati di settore, i quali esprimono gli indirizzi delle Amministrazioni pubbliche rappresentate dall'Agenzia, soprattutto ai fini dell'attività negoziale;
- le pubbliche amministrazioni rappresentate, nell'ambito della funzione di servizio ed assistenza;
- le Confederazioni e le organizzazioni sindacali;
- l'ISTAT ed altri istituti di ricerca;
- Banca d'Italia;
- alcune associazioni europee dei datori di lavoro pubblici (CEEP, HOSPEM e EFEE).

Tavola 3 Funzioni dell'Aran

Rappresentanza legale di tutte le pubbliche amministrazioni agli effetti della contrattazione collettiva nazionale
Interpretazione autentica dei contratti collettivi nazionali sottoscritti
Quantificazione dei costi contrattuali e degli oneri finanziari diretti e indiretti, che conseguono dagli accordi, a carico dei bilanci delle amministrazioni interessate e redazione delle relative relazioni tecniche ai fini della certificazione dei contratti collettivi da parte della Corte dei conti
Stipulazione degli accordi nazionali sulle prestazioni indispensabili in caso di sciopero ai sensi della legge 12 giugno 1990, n. 146
Assistenza alle pubbliche amministrazioni ai fini dell'uniforme applicazione dei contratti collettivi
Assistenza , su richiesta, a singole pubbliche amministrazioni ai fini della contrattazione integrativa ovvero, sulla base di apposite intese, a gruppi di amministrazioni dello stesso tipo o ubicate nello stesso ambito territoriale
Assistenza , su richiesta, alle regioni a statuto speciale ed alle province autonome per la contrattazione collettiva di loro competenza
Assistenza a delegazioni datoriali di altri settori, per la contrattazione collettiva di loro competenza, sulla base di specifiche disposizioni normative ovvero, su richiesta
Attività di studio, monitoraggio e documentazione necessarie all'esercizio della contrattazione collettiva
Predisposizione a cadenza semestrale di un rapporto sull'evoluzione delle retribuzioni di fatto dei pubblici dipendenti , inviato al Governo, ai comitati di settore dei comparti regioni e autonomie locali e sanità ed alle commissioni parlamentari competenti
Monitoraggio sull'applicazione dei contratti collettivi nazionali e sulla contrattazione collettiva integrativa e presentazione al Dipartimento della funzione pubblica, al Ministero dell'economia e delle finanze nonché ai comitati di settore, di un rapporto in cui è verificata l'effettività e la congruenza della ripartizione fra le materie regolate dalla legge, quelle di competenza della contrattazione nazionale e quelle di competenza dei contratti integrativi nonché le principali criticità emerse in sede di contrattazione collettiva nazionale ed integrativa
Raccolta dei dati relativi ai voti riportati nelle elezioni delle rappresentanze sindacali unitarie del personale e alle deleghe rilasciate per il versamento dei contributi sindacali, ai fini della rilevazione della rappresentatività sindacale
Partecipazione al comitato paritetico per la certificazione dei dati e per la risoluzione delle eventuali controversie ai fini dell'accertamento della rappresentatività sindacale
Interventi nei giudizi innanzi al giudice ordinario , in funzione di giudice del lavoro, aventi ad oggetto le controversie relative ai rapporti di lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni di cui agli articoli 1, comma 2, e 70, comma 4, del d. lgs. n. 165/2001 al fine di garantire la corretta interpretazione e l'uniforme applicazione dei contratti collettivi
Partecipazione ad alcune associazioni europee di datori di lavoro (CEEP, Hospem, Efee). Presidenza della sezione italiana del CEEP.

Nel 2015 è continuato l'impegno riguardante le **iniziative di divulgazione e informazione rese disponibili sul sito istituzionale**.

In merito, si evidenziano i seguenti dati, relativi al periodo di interesse:

- sono stati forniti **1610 orientamenti applicativi** sull'attuazione dei contratti collettivi nel corso dell'anno;
- sono stati effettuati, in media, **4.224 accessi medi giornalieri al sito web¹**;
- il totale annuo delle visite sul sito è stato pari a **1.541.760**;
- **le pagine visitate** sono state **10.546.253**, con una durata media per sessione di 4 minuti e 23 sec. e un numero di pagine medie consultate per sessione di 6,84.

2.3 Risultati raggiunti

Nell'ambito delle sei Aree sono stati individuati gli obiettivi strategici da perseguire nel periodo considerato, successivamente declinati negli obiettivi operativi, assegnati alle due Direzioni di contrattazione ed alla Direzione Studi, risorse e servizi.

Di seguito, si riportano i risultati ottenuti nell'anno 2015, descritti per ogni Area strategica.

¹ La media è stata calcolata includendo anche sabati, domeniche e festivi.

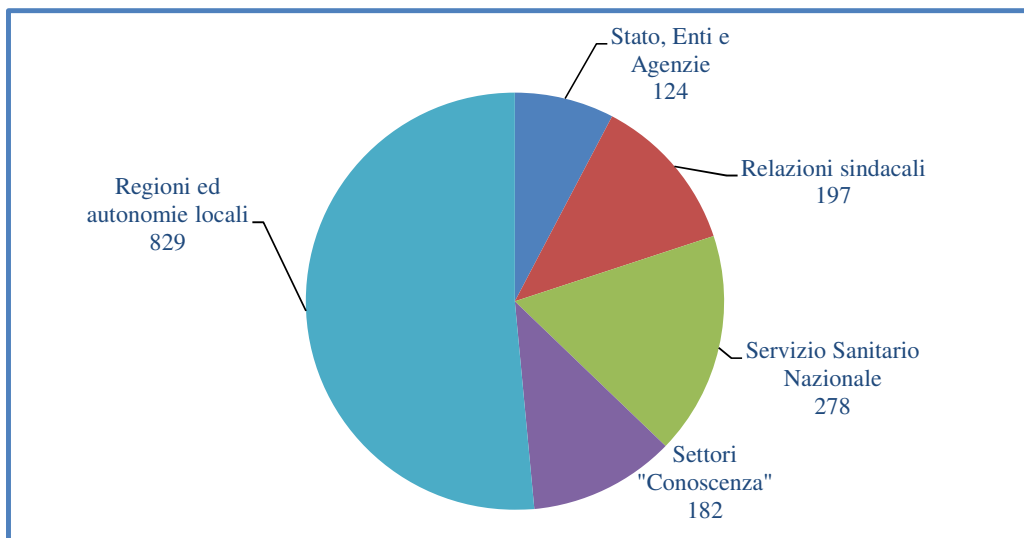
Area Servizi alle pubbliche amministrazioni rappresentate

L'attività in questa area è proseguita secondo i criteri e le modalità impostati ed utilizzati negli anni precedenti. Il settore ha richiesto un rilevante impegno, dedicato a fornire adeguata assistenza alle amministrazioni, sia attraverso l'utilizzo di strumenti istituzionali ormai consolidati, sia attraverso il contatto diretto ed immediato, in riscontro alle richieste presentate dai singoli enti. Anche nel corso del 2015 le Direzioni hanno puntato al progresso qualitativo del lavoro e della fruibilità dei servizi.

Analizzando le tipologie di questi ultimi, **la risposta ai quesiti** ha visto un ulteriore incremento dell'attività rispetto al 2014, con un incremento del 13,4%. E' stato peraltro mantenuto l'impegno a garantire la massima cura ed affidabilità dei pareri forniti nonché l'univocità, nei confronti dei vari comparti del lavoro pubblico, delle soluzioni proposte.

Nel complesso il lavoro svolto in tale settore durante il 2015 ha prodotto 1610 orientamenti applicativi (rispetto ai 1420 dell'anno precedente), redatti in risposta alle problematiche poste dalle amministrazioni richiedenti: nella seguente **tavola 4a** è rappresentata graficamente la ripartizione degli stessi nei diversi settori.

Tavola 4a
Distribuzione orientamenti applicativi rilasciati nel 2015



Sempre in questo ambito, si riferisce che, nel gennaio 2015, L'Agencia ha aggiornato gli standard di qualità relativamente alla tempestività delle risposte, portando ad una percentuale pari o superiore al 70% il valore programmato delle risposte ai quesiti pervenuti da evadere entro quaranta giorni di calendario (i tempi di risposta sono misurati in base alle date di operazioni di protocollo).

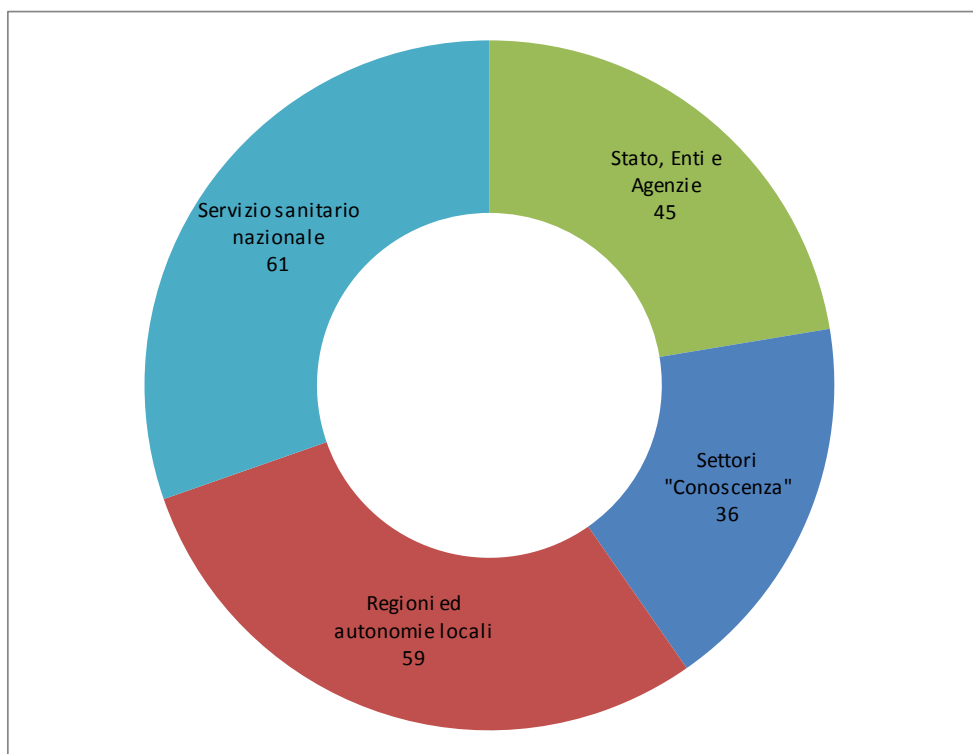
I risultati raggiunti sono riportati nei report riguardanti il conseguimento degli obiettivi da parte delle singole Direzioni, posti nella seconda parte della relazione.

Per quanto concerne i quesiti pubblicati sul sito, si evidenzia che durante tutto il 2015 ne sono stati pubblicati **201**, distribuiti come illustrato nella tavola 4b.

Tenuto conto del flusso annuale dei nuovi quesiti pubblicati e di quelli eliminati perché non più attuali (**24** orientamenti), ne risultano pertanto disponibili sul sito **3.123** (al 31/12/2015).

I quesiti apparsi su altri media nello stesso anno 2015 ("Gazzetta amministrativa", "il Sole 24 ore", "AranSegnalazioni") sono risultati complessivamente **86**.

Tavola 4b
Distribuzione orientamenti applicativi pubblicati nel 2015



Rilevante attività, ormai consolidata, ha riguardato il **rapporto di assistenza diretta sul territorio**, partito nel 2012 con la convenzione stipulata con il comune di Scandicci, come capofila, e altri tredici comuni toscani. Anche nel corso del 2015, l'Aran ha supportato l'azione dei comuni coinvolti, in particolare per le problematiche relative alla contrattazione integrativa, ed ha fornito indicazioni ai fini della uniforme applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro. L'attività ha impegnato la Direzione di Contrattazione II e la U.O. Compatibilità finanziaria della Direzione Studi, risorse e servizi.

Nel periodo di interesse sono stati tenuti a Scandicci i tre incontri programmati e sono stati mantenuti continui contatti, in video conferenza e tramite posta elettronica, proseguendo un costante confronto con gli interlocutori. L'attività dell'Aran è consistita nell'elaborazione di proposte di soluzioni ai problemi e dubbi segnalati dai comuni convenzionati. Di seguito, si fa cenno ai temi oggetto di degli incontri e del lavoro svolto:

- fondo salario accessorio 2015 e contrattazione decentrata integrativa;
- impatto della legge di stabilità 2016;
- aggiornamenti sul portale della mobilità;
- congedo parentale ad ore, art. 32 d.lgs. 151/2001 e suo trattamento economico;
- art. 15, comma 5 CCNL e quantificazione delle risorse destinabili alla contrattazione integrativa;
- trasferimento personale province;
- possibili aggiornamenti su modalità e termini per l'integrazione del Fondo ai sensi dell'art. 15 comma 5 del CCNL 01/04/1999;
- modalità di decurtazione delle risorse ai sensi dell'art.9, c. 2bis DL 78/2010;
- durata massima e modalità conteggio del termine del contratto di lavoro subordinato art. 19 del D.lgs. 81/2015;
- utilizzo dei fondi integrativi previsti dall'art. 4 del DL 16/14 e le modifiche in materia apportate al DL 78/2010 dallo stesso DL 16/14;
- nuova disciplina degli incentivi di progettazione alla luce dell'art. 13 bis del DL90/2014, modificato dalla L. 14/2014;
- modalità di calcolo indennità giornaliera di tempo potenziato di cui all'art. 37 comma 2 CCNL 1995 e indennità personale asilo nido di cui all'art. 31 CCNL.

Altre tematiche, inoltre, sono state oggetto di orientamento al fine di garantire continuità all'attività di assistenza, con l'obiettivo di condividere soluzioni ai problemi contrattuali.

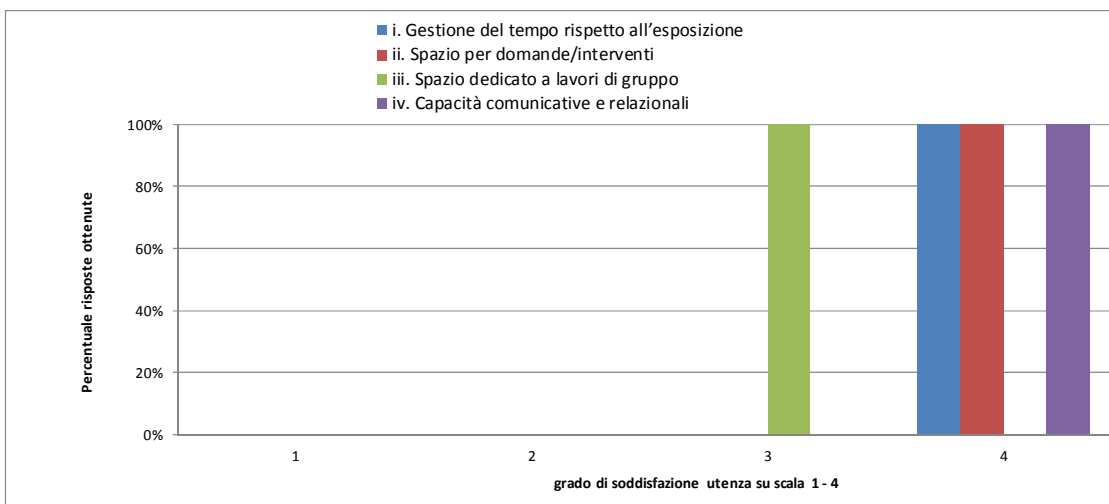
Come già per gli anni precedenti, al fine di verificare il livello qualitativo della prestazione svolta dall'Agenzia nell'anno 2015, è stato chiesto agli enti di esprimere il proprio gradimento mediante una scheda di "customer satisfaction". Quest'ultima è impostata su una scala da 1 a 4 (1=non soddisfacente; 2=poco soddisfacente; 3=soddisfacente; 4=molto soddisfacente).

In **tavola 5**, si riporta una rappresentazione grafica riassuntiva del gradimento dei partecipanti all'attività nel corso del 2015, risultato che ha confermato la massima soddisfazione da parte di questi ultimi, già espressa relativamente all'assistenza fornita nell'anno 2014.

Tavola 5
Customer satisfaction utenti progetto sperimentale "comuni toscani"
 (1=non soddisfacente; 2=poco soddisfacente; 3=soddisfacente; 4=molto soddisfacente)

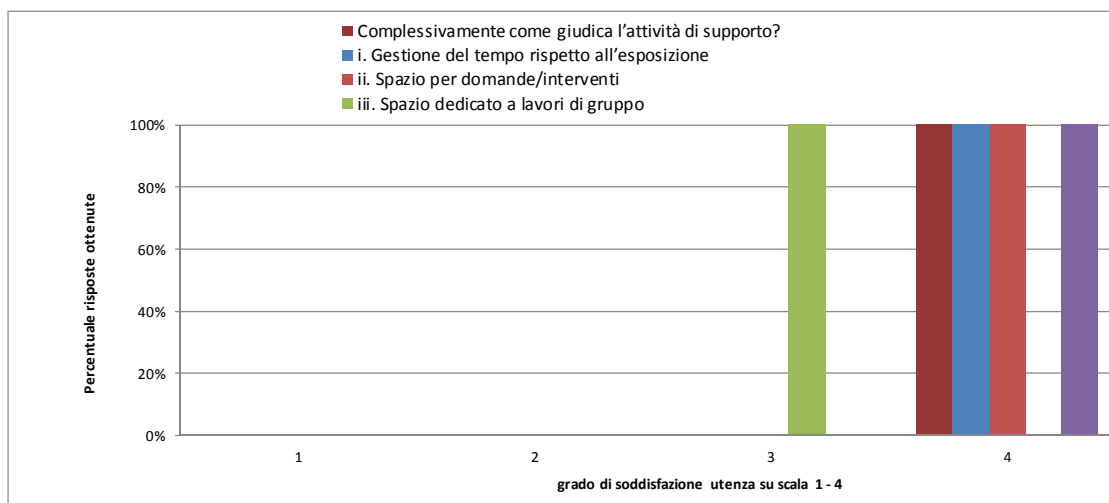
GESTIONE DEGLI INCONTRI

Gradimento degli utenti sui seguenti aspetti: i) gestione del tempo rispetto all'esposizione; ii) spazio per domande/interventi; iii) spazio dedicato a lavori di gruppo; iv) capacità comunicative e relazionali



VALUTAZIONE DI SINTESI

Risposte alla domanda: "Complessivamente, come giudica l'attività di supporto?"



In linea con la programmazione, nell'anno trascorso sono state realizzate, per ogni comparto, **raccolte sistematiche degli orientamenti** in merito agli istituti contrattuali concernenti ferie e festività, assenze per malattia, infortunio sul lavoro e causa di servizio.

Un obiettivo a sé stante è costituito dall'**aggiornamento delle raccolte sistematiche** esistenti, che ha visto la realizzazione di tutti gli adeguamenti necessari, indicati più nel dettaglio nei report.

Nell'ambito dell'obiettivo operativo diretto allo **sviluppo ed all'arricchimento del sito web**, mirato ad apportare miglioramenti in termini di fruibilità dei contenuti, sono state realizzate le seguenti iniziative:

- attivazione della nuova rubrica "Documenti di interesse", collegata alla newsletter, che ospita documenti ed atti (es. pareri, sentenze), utili per gli operatori e gli utenti;
- ristrutturazione della sezione "Strumenti operativi";
- interventi riguardanti le modalità di invio dei contratti integrativi, in linea con l'avvio a regime della relativa procedura unificata di acquisizione.

Per quanto riguarda il lavoro di supporto tecnico-giuridico in materia di **previdenza complementare nel settore pubblico**, l'impegno è stato rivolto, in modo particolare, alla organizzazione e gestione di tavoli di lavoro tenuti tra datori di lavoro e il nuovo Fondo Sirio-Perseo, al fine di risolvere le problematiche connesse alla fase di avvio di quest'ultimo. Sull'attività svolta è stato redatto un rapporto di analisi. Sempre in questo settore, l'impegno ha riguardato l'assistenza alle singole amministrazioni richiedenti, attraverso la risposta ai quesiti posti. E', inoltre, stata prestata una consulenza nell'ambito di una vertenza, su richiesta del Tribunale di Bologna.

Attività negoziale

Come sopra accennato, anche per l'anno 2015 l'attività negoziale è stata circoscritta ai soli aspetti normativi degli istituti contrattuali. La programmazione in materia ha confermato, pertanto, i seguenti obiettivi, già presenti nel precedente piano:

A) affidamento da parte del Collegio di indirizzo e controllo di attività negoziali da svolgersi a seguito di esigenze emerse nel corso dell'anno.

In questo ambito sono proseguite le trattative per la stipula dell'Accordo quadro in materia di rapporto di lavoro dei pubblici dipendenti. Inoltre, l'attività ha riguardato le seguenti trattative, che hanno avuto ad oggetto:

- la definizione dell'Accordo integrativo dell'Accordo dell'8 marzo 2005 concernente i servizi minimi essenziali del comparto Ministeri, a seguito dell'emanazione del d.l. n. 146/2015, convertito dalla l. n. 182/2015;
- la definizione di una ipotesi di CCNL di disciplina delle deroghe ai riposi giornalieri ed all'orario di lavoro dei dipendenti delle due Aree dirigenziali e del comparto Sanità, in applicazione dell'art. 14 della l. n. 161/2014. Sono state tenute varie riunioni e sono state predisposte bozze di ipotesi, sulla base dell'atto di indirizzo pervenuto e seguito dal confronto con il Comitato di settore;
- la definizione di un accordo collettivo nazionale relativo alle prestazioni indispensabili da garantire in caso di sciopero nel settore dei beni culturali di appartenenza regionale o territoriale, ai sensi della l. n. 182/2015. In merito, si sono tenuti vari incontri presso la Commissione di Garanzia ed un incontro finale con le Organizzazioni sindacali, in cui è stata predisposta una bozza di Accordo di regolamentazione delle stesse;

B) avvio di interventi di manutenzione su contratti collettivi vigenti (es. interpretazioni autentiche)

che, ugualmente, hanno luogo su richiesta. L'attività ha riguardato:

- due interpretazioni autentiche concernenti il comparto Scuola, concluse, entro i termini, con il mancato raggiungimento di un accordo sulla tematica in oggetto;
- una interpretazione autentica riguardante il comparto Sanità, attivata su impulso della Sezione Lavoro del Tribunale di Napoli, che, nell'ambito di una causa, ha richiesto l'interpretazione autentica dell'art. 24, comma 1, del CCNL 2006-2009 relativo al personale della Dirigenza sanitaria, professionale, tecnica ed amministrativa del settore Sanità. La procedura si è conclusa, nei termini, con la risposta al Tribunale richiedente;
- la sottoscrizione del CCNQ di modifica del CCNQ del 3 novembre 2011 in materia di recupero di prerogative sindacali.

Non sono state presentate richieste di interpretazioni autentiche né sono state avviate trattative negoziali relativamente al comparto Enti pubblici.

Per quanto riguarda la Direzione Contrattazione I, la programmazione 2015 ha previsto un ulteriore obiettivo operativo, relativo alle trattative su **accordi quadro con particolare riferimento ad accordi quadro in materia di rapporto di lavoro, di relazioni sindacali, di fruizione di permessi e distacchi**. Nello specifico, l'attività ha riguardato:

- l'avvio delle trattative per la definizione del CCNQ sulla composizione dei nuovi comparti ed aree;
- la sottoscrizione del CCNQ di modifica all'ACQ del 7 agosto 1988 per la costituzione delle rappresentanze

sindacali unitarie del personale dei comparti delle pubbliche amministrazioni e la definizione del relativo regolamento elettorale.

L'attività negoziale in materia di **previdenza complementare** ha visto lo svolgimento dell'attività istruttoria preliminare alla definizione dell'ipotesi di accordo per la proroga del termine di opzione al TFR da parte del personale in regime di TFS. Il relativo accordo è stato sottoscritto nel mese di gennaio del 2016.

Per quanto concerne il **supporto all'attività negoziale** circa gli aspetti di compatibilità economico-finanziaria, durante l'anno non sono state redatte relazioni tecniche, a causa dell'assenza di trattative riguardanti gli aspetti economici.

Area Innovazione e supporto

In quest'area strategica, anche nel 2015 la **formazione del personale** ha rappresentato un impegno rilevante ed il piano organizzato sulla base delle annuali linee guida predisposte dal Collegio di indirizzo e controllo è stato portato a compimento nei tempi previsti.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati eventi riguardanti i seguenti temi:

- attività formativa interna per negoziatori e team leaders,
- le nuove regole del lavoro dopo i decreti attuativi del job's act,
- aggiornamento linguistico (inglese),
- previdenza obbligatoria: analisi dei recenti interventi normativi sull'ordinamento pensionistico del pubblico impiego e possibili interventi di riforma.

Complessivamente, sono state erogate **307 ore** di formazione, con un numero medio di **24 partecipanti** per evento formativo. L'utilità e la qualità dei corsi sono state valutate dai partecipanti mediante la compilazione di una scheda di gradimento: la totalità degli stessi che ha espresso la valutazione ha attribuito un giudizio positivo o molto positivo (il dettaglio dei risultati conseguiti è rilevabile dalle successive **tavole 6a e 6b**).

Tavola 6a

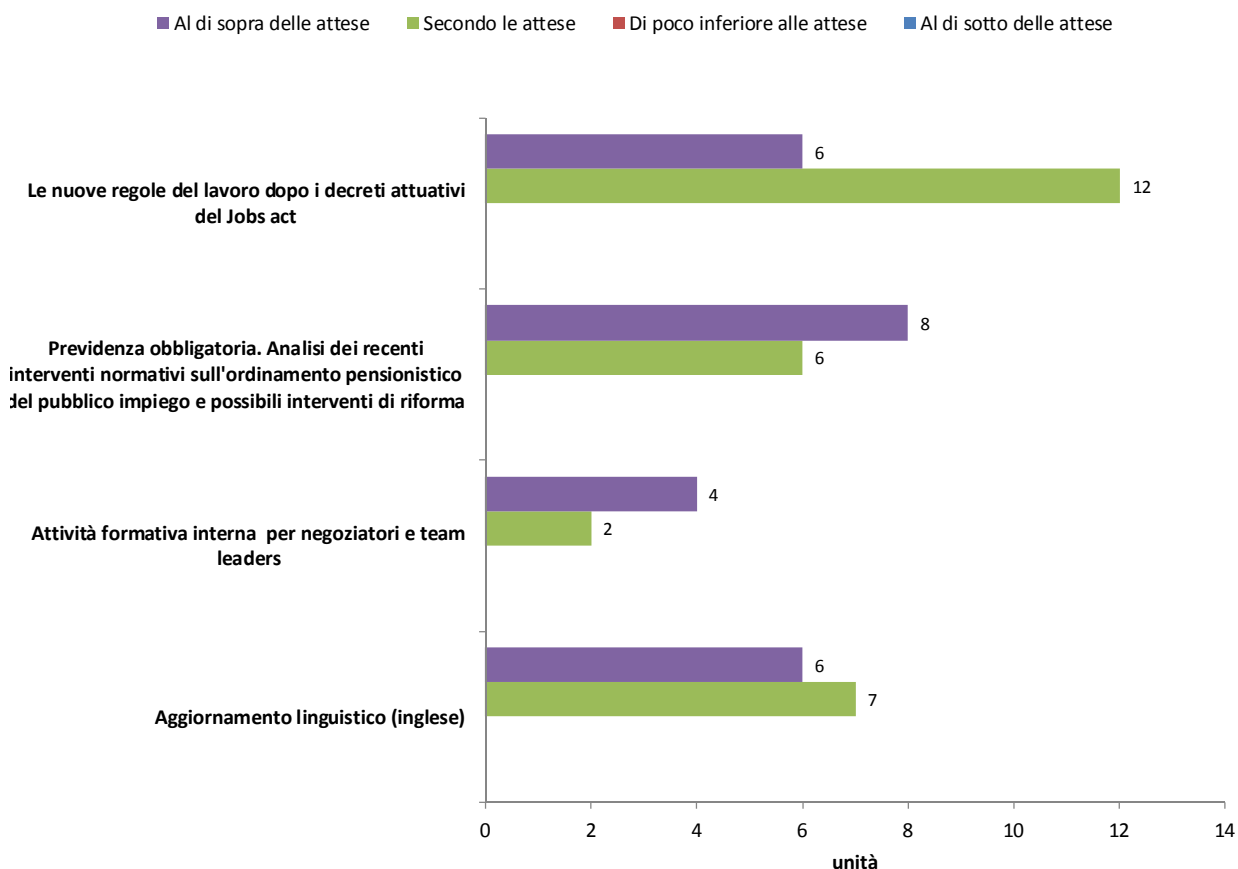
Customer satisfaction utenti formazione - Anno 2015

(Valori assoluti per corso)

CORSI DI FORMAZIONE	N. PARTECIPANTI	GRADIMENTO RILEVATO				Totale
		<i>Al di sotto delle attese</i>	<i>Di poco inferiore alle attese</i>	<i>Secondo le attese</i>	<i>Al di sopra delle attese</i>	
Aggiornamento linguistico (inglese)	25			7	6	13
Attività formativa interna per negozianti e team leaders	22			2	4	6
Previdenza obbligatoria. Analisi dei recenti interventi normativi sull'ordinamento pensionistico del pubblico impiego e possibili interventi di riforma	18			6	8	14
Le nuove regole del lavoro dopo i decreti attuativi del Jobs act	32			12	6	18
<i>Media</i>	24	-	-	7	6	13

Tavola 6b

Customer satisfaction utenti formazione - Anno 2015



Nell'ambito dell'obiettivo che prevede il **rinnovo dell'hardware e del software**, sono stati realizzati interventi di potenziamento, funzionali, in particolare, all'attività della rilevazione delle deleghe e dei verbali RSU relativa al triennio 2015-2017. Altre iniziative realizzate riguardano:

- il pieno regime della procedura web upload di acquisizione dei contratti integrativi, condivisa con il CNEL;
- l'attivazione di una procedura di acquisizione ed installazione di infrastruttura di backup per il disaster recovery del sistema informativo Aran;

- l’acquisizione e l’installazione di due nuovi server, destinati all’infrastruttura virtuale dell’Agenzia.

L’azione connessa all’obiettivo strategico della razionalizzazione dei processi interni e del contenimento dei costi è stata articolata in un primo obiettivo, diretto a realizzare **strumenti di condivisione del lavoro e razionalizzazione dei processi interni di lavoro**. Nello specifico l’attività svolta ha prodotto:

- l’attivazione del caricamento di dati sulla nuova infrastruttura per la gestione e la condivisione di documenti e processi, accessibile via web;
- l’avanzamento dello sviluppo software esterno in sharepoint;
- l’acquisizione delle statistiche massive sull’upload dei contratti integrativi;
- la creazione di format di compilazione per i dati da pubblicare in “Amministrazione trasparente”, l’individuazione dei responsabili dei dati stessi nonché l’attivazione del calendario di caricamento, con remind al responsabile del dato.

L’altro obiettivo in tema di razionalizzazione dei processi interni ha avuto come oggetto la **razionalizzazione delle procedure contabili e di riscossione dell’entrata**, rispetto al quale si riferisce, in primo luogo, che è stato predisposto ed adottato il nuovo piano dei conti armonizzato. Sotto il profilo delle operazioni relative alla gestione delle entrate, si riferisce che nel 2015 è stato mantenuto un buon target, che ha visto riscossioni pari all’82,51% della previsione definitiva in conto competenza e pari al 96,04% dei residui iscritti ad inizio anno.

Relativamente agli adempimenti collegati ad altri obiettivi compresi in questo settore, quali i contratti integrativi ed il presidio attività della performance, prevenzione della corruzione, trasparenza e monitoraggio degli inadempimenti si rimanda alle informazioni contenute nel report. In merito

a dette attività, si riferisce, comunque, che sono state portate a compimento le azioni previste.

Area Studi e monitoraggi

Anche nel 2015 l'**attività di monitoraggio e analisi della contrattazione integrativa**, affidata all'Aran dall'art. 46, comma 4 del d. lgs. n. 165/2001, ha riguardato le amministrazioni appartenenti ai seguenti comparti di contrattazione: Agenzie fiscali, Enti pubblici di ricerca, Enti pubblici non economici, Scuola, Istituzioni di alta formazione e specializzazione artistica e musicale (Afam), Ministeri, Regioni e autonomie locali, Università, Servizio sanitario nazionale. Per le amministrazioni che stipulano più di un livello di contrattazione integrativa (ministeri, enti pubblici ed agenzie fiscali), il monitoraggio ha considerato solo il livello nazionale, non tenendo conto delle sedi territoriali.

Come per le rilevazioni precedenti, sono stati utilizzati criteri differenziati a seconda del comparto di appartenenza delle amministrazioni monitorate: per i comparti composti da un numero limitato di amministrazioni (es. Ministeri), il monitoraggio è stato pressoché totale, mentre per i comparti composti da molte amministrazioni (es. Scuola e Servizio sanitario nazionale), è stata definita una base campionaria. Per quanto riguarda il comparto Regioni ed autonomie locali, l'analisi ha compreso la totalità delle prime e delle Province, mentre per i comuni è stato circoscritto un campione di circa 200 enti, estratti a caso fra quelli che, durante il 2014, hanno inviato all'Aran un contratto integrativo. Relativamente alle circa 10.000 istituzioni scolastiche, il campione verificato corrisponde ad oltre il 3% dei contratti protocollati e le unità campionate (200 scuole) sono state considerate rispettando le percentuali relative sia alla collocazione geografica sia alla dimensione.

Nel corso dell'anno sono stati monitorati tutti i 753 contratti pervenuti.

Al monitoraggio sulla contrattazione integrativa è connesso l'obiettivo relativo **all'avvio a regime della procedura unificata di acquisizione dei contratti integrativi**, portato a termine nell'ottobre 2015.

Per quanto riguarda il **Rapporto semestrale sull'andamento delle retribuzioni dei pubblici dipendenti**, è stato pubblicato un numero a novembre 2015 ed è stato predisposto un Focus di approfondimento sulla dirigenza (di prossima pubblicazione).

L'obiettivo strategico relativo alla elaborazione di studi e ricerche ad hoc ha visto la realizzazione di due obiettivi operativi:

- **l'osservatorio giuridico ed economico-statistico e la divulgazione dei contenuti all'interno e nei confronti delle amministrazioni rappresentate**, in riferimento al quale sono state predisposti e pubblicati 22 report giuridici nonché 18 newsletter, queste ultime realizzate con un nuovo format e distinte in tre sezioni, una giuridica, una economico-statistica ed una dedicata agli orientamenti applicativi Aran. Per la divulgazione delle newsletter è stato utilizzato a regime il sistema mailup, con un numero di contatti raggiunti pari a 7729;
- **l'elaborazione di specifici rapporti di ricerca, anche in collaborazione con soggetti esterni**, nell'ambito del quale è stato redatto un rapporto illustrativo delle modifiche apportate al complesso normativo concernente il lavoro pubblico, con particolare riferimento alle ricadute sulla disciplina contrattuale.

Area Rappresentatività sindacale

Nel corso del 2015 si sono svolte le operazioni riguardanti l'accertamento della rappresentatività sindacale per il triennio 2015-2017. L'attività di rilevazione delle deleghe e dei verbali RSU è stata effettuata completamente attraverso

la procedura informatica, a seguito dell'accreditamento, tramite la stessa, delle amministrazioni rappresentate. Il rilevante impegno ha richiesto la collaborazione di tutte le unità organizzative dell'Agenzia ed a tal fine sono state predisposte modalità operative idonee a contemperare le esigenze legate ai carichi lavorativi del personale coinvolto. Il lavoro svolto ha garantito la necessaria assistenza alle amministrazioni per l'esecuzione delle operazioni, fornita nella misura del 98% delle richieste ricevute.

Si segnala, inoltre, che il procedimento è stato svolto con un abbattimento dei tempi di raccolta ed elaborazione delle informazioni rispetto alle tornate precedenti.

Area Relazioni internazionali

L'attività svolta durante il 2015 nel settore che comprende la partecipazione alle associazioni di parte datoriale nell'ambito del dialogo sociale europeo ha riguardato Ceep (organismo intersettoriale), Hospeem (settore della Sanità) ed Efee (settore della scuola).

Per quanto attiene al **Ceep**, l'attività è consistita:

- nella partecipazione alle riunioni organizzate periodicamente in seno al Social Dialogue Committee, tenute con la partecipazione delle Organizzazioni sindacali, nel corso delle quali sono state affrontate diverse problematiche in materia di lavoro ed in campo sociale, con la predisposizione di specifici documenti comuni.

Per quanto attiene ad **Hospeem**:

- nell'approfondimento degli argomenti relativi alla promozione della sicurezza e salute sul lavoro, con particolare attenzione ai "rischi psicosociali e lo stress sul posto di lavoro" ed ai disturbi muscolo-scheletrici; l'Agenzia ha partecipato alla assemblea plenaria e ad incontri periodici di gruppi di lavoro, tenuti con la

partecipazione delle Organizzazioni sindacali, durante le quali è stata rappresentata la situazione dell'Italia.

Gli incontri si sono tenuti nelle seguenti date:

-HOSPEEM Steering Committee: 5.3.2015, 9.12.2015

-HOSPEEM General Assembly: 9.12.2015

-HOPEEM-EPSU Sectorial Social Dialogue Committee meeting: 6.3.2015, 10.12.2015

-Working Group on Continuous Professional Development and Life-Long Learning: 27.5.2015

-Social partners' conference on approaches to the issue of musculoskeletal disorders (Paris): 25.3.2015

Per quanto riguarda **Efee**:

- nella partecipazione a 4 riunioni con il ruolo istituzionale della vice presidenza, a riunioni di comitato esecutivo e assemblea generale della federazione, nonché a riunioni del comitato del dialogo sociale europeo alla presenza di rappresentanti della Commissione europea;
- nella partecipazione, inoltre, con il board di Efee al meeting svoltosi a Praga con i rappresentanti dell'istruzione Ceca presso il ministero dell'istruzione.

L'attività ha prodotto la redazione di due dichiarazioni congiunte, a firma della parti sociali Efee ed Etuce, riguardanti la scuola e l'università dal titolo :

- Professional autonomy, accountability and efficient leadership
- Supporting early career researchers in higher education in Europe.

2.4 Criticità e opportunità

Sotto il profilo delle criticità che l'Aran ha riscontrato nelle scelte di programmazione e nello svolgimento della propria missione durante il periodo di interesse, si conferma che il

sostanziale perdurare dell'assetto normativo riguardo al fermo della possibilità di procedere ai rinnovi contrattuali economici non ha determinato nuovi elementi.

Sotto il profilo delle opportunità, si conferma che le attività di assistenza diretta e lo studio di modalità ulteriori di informazione e approfondimento tematico, utili per le amministrazioni anche dal punto di vista operativo, rappresentano un impegno centrale da parte dell'Agenzia necessario alla qualificazione del proprio ruolo istituzionale. A tali aspetti si aggiunge il notevole impegno per l'implementazione del sistema informativo e delle procedure di informatizzazione delle attività.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1 Obiettivi strategici ed operativi

In questa sezione si riportano i prospetti che illustrano, per ogni Direzione, i singoli obiettivi strategici ed operativi programmati per il 2015 con il piano della performance, indicando, in corrispondenza di ciascun obiettivo, i relativi risultati raggiunti. Non è stato previsto alcun fattore di ponderazione degli obiettivi, dato che essi si equivalgono in termini di importanza e rilevanza.

I prospetti contengono:

- l'indicazione degli obiettivi contenuti nel Piano della performance;
- l'indicazione del target ed il relativo valore;
- la sintesi del risultato conseguito;
- il valore consuntivo del target;
- il grado di raggiungimento dell'obiettivo, compreso tra 0% e 100%;
- le cause di eventuali scostamenti.

Nel **prospetto 1**, sono evidenziati i risultati della *Direzione Contrattazione 1*, la cui azione insiste sui comparti Ministeri, Agenzie fiscali, Presidenza del consiglio, Scuola, università e ricerca, Relazioni sindacali.

Nel **prospetto 2**, sono evidenziati i risultati della *Direzione Contrattazione 2*, la cui azione insiste sui comparti Regioni ed autonomie locali, Enti pubblici non economici e Sanità.

Nel **prospetto 3**, sono evidenziati i risultati della *Direzione Studi, risorse e servizi*, che opera nei seguenti ambiti: Compatibilità economica e finanziaria, Affari legali, Monitoraggi, studi e ricerche, Rapporto semestrale sulle

retribuzioni, Gestione risorse umane, Amministrazione e bilancio, Organizzazione e comunicazione.

Per quanto riguarda gli **standard di qualità**, applicati all'obiettivo "Qualità del servizio di risposta ai quesiti", nel 2015, come sopra accennato, è stato aggiornato il parametro relativo alla tempestività delle risposte, portando ad una percentuale pari o superiore al 70% il valore programmato delle risposte ai quesiti pervenuti, da evadere entro quaranta giorni di calendario (i tempi di risposta sono misurati in base alle date di operazioni di protocollo).

Prospetto 1 – Direzione Contrattazione 1: risultati pianificati e risultati raggiunti

PIANO PERFORMANCE			RELAZIONE SULLA PERFORMANCE				
OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	Breve descrizione del risultato conseguito	Valore consuntivo target		Grado di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0% e 100%)	Cause eventuali scostamenti
A1- Definizione di nuovi accordi negoziali	DI.1 Accordi quadro con particolare riferimento ad accordi quadro in materia di rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici, di relazioni sindacali, di fruizione di permessi e distacchi	Elevata qualità del contributo tecnico - professionale rilevata attraverso scheda di personal satisfaction interna	Sottoscrizione in data 9 febbraio 2015 del CCNQ per le modifiche all' ACQ del 7 agosto 1998 per la costituzione delle rappresentanze sindacali unitarie per il personale dei comparti delle pubbliche amministrazioni e per la definizione del relativo regolamento elettorale; avvio delle trattative per la definizione del CCNQ sulla composizione dei nuovi comparti ed aree.	Qualità rilevata attraverso scheda	Valore 4 di qualità su una scala da 1 a 4	100%	
	DI.2 Attività negoziale affidata dal Collegio di indirizzo e controllo in relazione alle esigenze che si manifesteranno in corso d'anno, nella logica dell'integrazione delle competenze professionali	Elevata qualità del contributo tecnico - professionale rilevata attraverso scheda di personal satisfaction interna	Sono proseguite le trattative per la definizione dell'Accordo quadro in materia di rapporto di lavoro dei pubblici dipendenti; sono state avviate le trattative per la definizione dell'Accordo integrativo di quello dell'8 marzo 2005 sui servizi minimi essenziali del comparto Ministeri, a seguito dell'emanazione del D.L. 146/2015 convertito nella legge 182/2015.	Qualità rilevata attraverso scheda	Valore 4 di qualità su una scala da 1 a 4	100%	
A2 – Interventi di manutenzione su contratti vigenti	DI.3- Interpretazioni autentiche o modifiche di accordi esistenti, su aspetti normativi, in relazione ad esigenze e sollecitazioni esterne	Elevata qualità del contributo tecnico - professionale rilevata attraverso scheda di personal satisfaction interna	RELAZIONI SINDACALI: Sottoscrizione, in data 14 luglio 2015, del CCNQ di modifica del CCNQ del 3 novembre 2011 in materia di recupero di prerogative sindacali SCUOLA: n. 2 procedure interpretazione autentica, conclusei entrambe, nel rispetto dei termini previsti, con il mancato accordo.	Qualità rilevata attraverso scheda	Valore 4 di qualità su una scala da 1 a 4	100%	

(continua Prospetto 1)

<p>B1- Incremento della presenza sul web di strumenti operativi per la gestione del personale e divulgazione di contenuti a supporto della gestione del personale</p>	<p>DI.7 - Predisposizione raccolte sistematiche di quesiti sulla base di format condiviso predisposto da DSRS</p>	<p>Definizione di almeno una raccolta sistematica per istituto contrattuale e per comparto (consegna entro 31/12/2015)</p>	<p>Sono state predisposte due raccolte sistematiche per due istituti (ferie/festività e malattia) per comparto.</p>	<p>Numero di raccolte predisposte entro il 31/12/2015</p>	<p>2</p>	<p>100%</p>	
<p>B3- Manutenzione degli strumenti operativi già definiti e pubblicati</p>	<p>DI.6 - Aggiornamento raccolte sistematiche già pubblicate sul sito, secondo format e procedure definiti da DSRS</p>	<p>Entro 31/01/2016: trasmissione a DSRS di tutti gli aggiornamenti delle raccolte</p>	<p>Sono state trasmesse, entro la data prevista, le raccolte sistematiche di tutti i comparti e aree con i relativi aggiornamenti.</p>	<p>Numero raccolte sistematiche aggiornate</p>	<p>13</p>	<p>100%</p>	
<p>B5- Qualità del servizio di risposta ai quesiti delle amministrazioni</p>	<p>DI.5 - Qualità ed efficienza del servizio di risposta ai quesiti posti dalle amministrazioni</p>	<p>Percentuale risposte entro 40 giorni di calendario sul totale risposte maggiore o uguale 70%. Coordinamento con le altre direzioni per evitare orientamenti non univoci. 100% di protocolli-out "correlati" a protocolli-in mediante procedura di protocollo. Invio nuovi quesiti meritevoli di divulgazione mese per mese a DSRS per divulgazione attraverso il web ed altri canali di comunicazione esterna</p>	<p>La percentuale delle risposte entro 40 giorni è pari al 90%. E' stato assicurato il coordinamento con l'altra Direzione di contrattazione su tematiche trasversali. Il 100% di "protocolli out" sono stati correlati a "protocolli in". Sono stati rispettati gli standard di qualità del servizio. Sono stati inviati mensilmente, secondo la cadenza temporale prevista, i quesiti ritenuti meritevoli per la pubblicazione nel sito dell'Agenzia.</p>	<p>Numero risposte entro 40 giorni di calendario sul totale delle risposte fornite Numero quesiti inviati per la divulgazione</p>	<p>Numero risposte entro 40 giorni 425. Numero orientamenti trasmessi per la pubblicazione 81</p>	<p>100%</p>	
<p>D3 - Accertamento rappresentatività triennio 2015-2017</p>	<p>D1.4 - Accertamento rappresentatività sindacale periodo contrattuale 2015-2017 e supporto, su base nazionale, alle operazioni elettorali per il rinnovo delle RSU</p>	<p>Percentuale di richieste di assistenza evase superiore al 90%</p>	<p>Sono state evase le richieste di assistenza in misura superiore al 90%.</p>	<p>Percentuale di richieste evase sul totale</p>	<p>98%</p>	<p>100%</p>	

(continua Prospetto 1)

<p>E7- Presidio e sviluppo attività ciclo performance, trasparenza, etica e prevenzione della corruzione</p>	<p>DI.9 – Presidio generale attività di prevenzione corruzione e adozione delle relative misure per la Direzione I</p>		<p>E' stato predisposto il Piano triennale per la prevenzione della corruzione dell'ARAN per l'anno 2015. Nel corso dell'anno sono stati effettuati tutti gli adempimenti previsti per il responsabile anticorruzione nel suddetto Piano (organizzazione interventi formativi, riunioni con i referenti, ecc.). E' stato predisposto il report finale da pubblicare nel sito dell'Agenzia.</p>	<p>Adempimenti previsti realizzati</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	
<p>F1- Elaborazione di contenuti e proposte da presentare agli organismi partecipati (CEEP, HOSPEEM, EFEE) F2- Maggiore diffusione all'esterno e all'interno dell'Agenzia delle attività sviluppate in seno ai predetti organismi</p>	<p>DI.8 – Partecipazione, nell'ambito del dialogo sociale europeo, alle attività poste in essere dalle associazioni di parte datoriale cui l'Aran partecipa, in relazione ai processi di lavoro assegnati ed alle competenze professionali della direzione</p>		<p>Sono stati stati predisposti tutti gli adempimenti previsti. E' stata garantita la partecipazione a tutte le riunioni del Social Dialogue Committee a Bruxelles.</p>	<p>Presentazione di una sintesi dell'attività svolta</p>	<p>100% di partecipazione alle riunioni fissate</p>	<p>100%</p>	

Prospetto 2 – Direzione Contrattazione 2: risultati pianificati e risultati raggiunti

PIANO PERFORMANCE			RELAZIONE SULLA PERFORMANCE				
OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	Breve descrizione del risultato conseguito	Valore consuntivo target		Grado di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0% e 100%)	Cause eventuali scostamenti
A1 – Definizione di nuovi accordi negoziali	DII.1 Attività negoziale affidata dal Collegio di indirizzo e controllo in relazione alle esigenze che si manifesteranno in corso d'anno, nella logica dell'integrazione delle competenze professionali	Elevata qualità del contributo tecnico - professionale rilevata attraverso scheda di personal satisfaction interna	Nel corso del 2015 è stata portata al tavolo negoziale una ipotesi di CCNI relativo alle deroghe ai riposi giornalieri e all'orario di lavoro dei dirigenti delle due aree e del comparto Sanità in attuazione dell'art. 14 della legge del 30.10.2014 n. 161. Per il settore Regioni-Autonomie Locali, nel 2015, è stata attivata una sola procedura negoziale per la stipula di un Accordo collettivo nazionale in materia di prestazioni indispensabili da garantire nel caso di sciopero nei beni culturali di appartenenza regionale o territoriale, ai sensi della legge n.182/2015. Per la Sanità predisposizione delle bozze di ipotesi sulla base di atto di indirizzo seguito dal confronto con il comitato di settore. Svolgimento delle trattative in varie riunioni. Per il comparto Regioni-Autonomie Locali, svolgimento di alcuni incontri presso la Commissione di Garanzia seguito da una riunione con le OO.SS. con predisposizione di una bozza di Accordo di regolamentazione delle prestazioni indispensabili. Tale attività si è conclusa nell'anno 2016 con la sottoscrizione in data 8/3/2016 delle modifiche all'accordo sui minimi essenziali per il comparto regioni-autonomie locali.	Qualità rilevata attraverso scheda	Valore 3 di qualità su una scala da 1 a 4	100%	
A2 – Interventi di manutenzione su contratti vigenti	DII.2 Interpretazioni autentiche o modifiche di accordi esistenti, su aspetti normativi, in relazione ad esigenze e sollecitazioni esterne	Elevata qualità del contributo tecnico - professionale rilevata attraverso scheda di personal satisfaction interna	Per il settore Sanità, richiesta del Tribunale di Napoli Sez. Lav. di interpretazione autentica dell'art.24, comma 1, del CCNL del personale della Dirigenza Sanitaria, Professionale, Tecnica ed Amministrativa del settore Sanità 2006-2009 nella causa Resse Marianna c/ II Università Studi Napoli e AUO II Università (N.R.G. 25188/2013). Richiesta di atto di indirizzo e risposta al Tribunale. Procedura conclusa nei termini.	Qualità rilevata attraverso scheda	Valore 3 di qualità su una scala da 1 a 4	100%	

(continua Prospetto 2)

<p>B1 – Incremento della presenza sul web di strumenti operativi per la gestione del personale e divulgazione di contenuti a supporto della gestione del personale</p>	<p>DII.5 - Predisposizione raccolte sistematiche quesiti sulla base di format condiviso predisposto da DSRS</p>	<p>Definizione di almeno due raccolte sistematiche per istituto contrattuale e per settore (consegna entro 31/12/2015)</p>	<p>Per il comparto Sanità sono state elaborate due raccolte sistematiche degli orientamenti su ferie - festività - riposo biologico per rischio radiologico e su assenze per malattia - infortunio sul lavoro e causa di servizio. Per il comparto Regioni - Autonomie Locali sono state elaborate due raccolte sistematiche degli orientamenti su ferie e festività e su assenze per malattia - infortunio sul lavoro e causa di servizio</p>	<p>Numero di Raccolte predisposte entro il 31/12/2015</p>	<p>4</p>	<p>100%</p>	
<p>B2 – Progetti di assistenza diretta alle amministrazioni</p>	<p>DII.6 – Contributo tecnico-professionale a progetti di assistenza dell'ARAN sul territorio, ai fini sia della contrattazione integrativa sia dell'uniforme applicazione delle regole del CCNL</p>	<p>Realizzazione di tutti gli incontri programmati Giudizio positivo degli utenti rilevato attraverso scheda customer satisfaction</p>	<p>Realizzati tre incontri come da programmazione Giudizio espresso dagli utenti: molto soddisfacente</p>	<p>Qualità dell'apporto professionale rilevato attraverso scheda</p>	<p>3 incontri Giudizio espresso dagli utenti: molto soddisfacente</p>	<p>100%</p>	
<p>B3 – Manutenzione degli strumenti operativi già definiti e pubblicati</p>	<p>DII.4 – Aggiornamento raccolte sistematiche già pubblicate sul sito, secondo format e procedure definiti da DSRS</p>	<p>Entro 31/01/2016: trasmissione di tutti gli aggiornamenti delle raccolte</p>	<p>Come da piano della performance: sono state aggiornate nei tempi prestabiliti, per il settore Regioni-Autonomie Locali, le tre Raccolte sistematiche concernenti la dirigenza, il personale non dirigente ed i segretari comunali e provinciali. Relativamente al settore Sanità, sono state aggiornate le raccolte sistematiche già pubblicate precedentemente alla data di assegnazione degli obiettivi alla direzione e, quindi, quelle relative ai contratti dirigenziali delle aree III e IV e del personale del Comparto.</p>	<p>Numero raccolte sistematiche aggiornate</p>	<p>6</p>	<p>100%</p>	

(continua prospetto 2)

<p>B5- Qualità del servizio di risposta ai quesiti delle amministrazioni</p>	<p>DII.3 – Qualità ed efficienza del servizio di risposta ai quesiti posti dalle amministrazioni</p>	<p>Percentuale risposte entro 40 gg. di calendario sul totale risposte maggiore o uguale al 70% Coordinamento con altre direzioni per evitare orientamenti non univoci 100% di protocolli-out "correlati" a protocolli-in mediante la procedura di protocollo Invio nuovi quesiti meritevoli di divulgazione mese per mese a DSRS per divulgazione attraverso il web ed altri canali di comunicazione esterna</p>	<p>Nel 2015 è pervenuto un totale di 851 quesiti del settore Regioni-Autonomie Locali di effettiva competenza della relativa U.O (non sono stati considerati 23 quesiti in quanto messi agli atti oppure in quanto di competenza di altra Direzione). Nello stesso periodo è pervenuto un totale di 303 quesiti del settore Sanità di effettiva competenza della relativa U.O. (avendo sottratto dai 326 in totale pervenuti quelli di competenza di altre direzioni e di quelli messi agli atti). La correlazione protocolli-in, protocolli-out nei settori Rgioni-Autonomie Locali e Sanità ha riguardato il 100% degli stessi.</p>	<p>Numero risposte entro 40 giorni sul totale delle risposte fornite. Numero quesiti inviati per la divulgazione</p>	<p>I quesiti del settore Regioni-Autonomie Locali lavorati nei tempi prefissati sono stati 851 su 851 (100%). Relativamente al settore Sanità, i quesiti lavorati nei tempi prefissati sono stati 303 su 303 (100 %). Numero quesiti trasmessi per la pubblicazione 120.</p>	<p>100%</p>	
<p>E7- Presidio e sviluppo attività ciclo performance, trasparenza, etica e prevenzione della corruzione</p>	<p>DII.7 – Adozione misure piano prevenzione corruzione e piano trasparenza in relazione ai processi di lavoro assegnati</p>		<p>Misure ed iniziative come individuate e descritte nella relazione redatta dal responsabile dell'anticorruzione</p>	<p>Adempimenti previsti realizzati</p>	<p>Misure ed iniziative come individuate e descritte nella relazione redatta dal responsabile dell'anticorruzione</p>	<p>100%</p>	
	<p>DII.8 – Presidio attività di monitoraggio degli inadempimenti</p>	<p>Conformità dell'attività rispetto a disposizioni di legge e raccomandazioni OIV</p>	<p>Richiesta di intervento sostitutivo ai sensi dell'art.2 comma 9 bis Legge 241/90 da parte di ConfSal Fenal per l'inserimento della propria denominazione nell'elenco menu a tendina dell'applicativo RSU.</p>	<p>Relazione sull'esito dell'attività di monitoraggio</p>	<p>Risposta in conformità alle disposizioni di legge</p>	<p>100%</p>	

(continua prospetto 2)

<p>F1- Elaborazione di contenuti e proposte da presentare agli organismi partecipati (CEEP, HOSPEEM, EFEE)</p> <p>F2- Maggiore diffusione all'interno e all'esterno dell'Agenzia delle attività sviluppate in seno ai predetti organismi</p>	<p>DII.9 – Partecipazione, nell'ambito del dialogo sociale europeo, alle attività poste in essere dalle associazioni di parte datoriale cui l'Aran partecipa, in relazioni ai processi di lavoro assegnati ed alle competenze professionali della direzione</p>	<p>L'attività dell'Associazione Hospeem nel 2015, nell'ambito del dialogo sociale europeo nel settore della Sanità, ha riguardato principalmente l'argomento della promozione del lavoro sicurezza e salute ed in particolare sono stati individuati "rischi psicosociali e lo stress sul posto di lavoro" e "disturbi muscoloscheletrici", come i due principali temi focali. E' inoltre proseguito il confronto e il lavoro sui seguenti argomenti: a) recruitment and retention b) continuous professional development and lifelong learning; c) occupation health and safety. Tale attività si è svolta attraverso incontri periodici di gruppi di lavoro e di assemblea plenaria insieme alle Organizzazioni sindacali riunite nell'Associazione EPSU ed hanno richiesto una partecipazione attiva anche con presentazioni della situazione dell'Italia su tali argomenti. Gli incontri si sono tenuti nelle seguenti date: -HOSPEEM Steering Committee: 5.3.2015, 9.12.2015 -HOSPEEM General Assembly: 9.12.2015 -HOPEEM-EPSU Sectorial Social Dialogue Committee meeting: 6.3.2015, 10.12.2015 -Working Group on Continuous Professional Development and Life-Long Learning: 27.5.2015 -Social partners' conference on approaches to the issue of musculoskeletal disorders (Paris): 25.3.2015 A tali incontri è sempre stata assicurata piena e fattiva partecipazione.</p>	<p>Sintesi dell'attività svolta</p>	<p>Intensità e qualità della partecipazione: 95%</p>	<p>95%</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------------------------	------------	--

Prospetto 3 – Direzione Studi, risorse e servizi: risultati pianificati e risultati raggiunti

PIANO PERFORMANCE			RELAZIONE SULLA PERFORMANCE				
OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	Breve descrizione del risultato conseguito	Valore consuntivo target		Grado di raggiungimento obiettivo (valore compreso tra 0% e 100%)	Cause eventuali scostamenti
		Descrizione					
A1 – Definizione di nuovi accordi negoziali	DSRS.13 Supporto all'attività negoziale su aspetti di compatibilità economico-finanziaria	Qualità, attendibilità e completezza delle relazioni tecniche elaborate	Non vi sono state attività di supporto ad attività negoziali a causa del blocco della contrattazione nazionale	Qualità rilevata attraverso scheda	Non valutabile	Non valutabile	
A2 - Interventi di manutenzione su contratti vigenti	DSRS.12 Attività negoziale in materia di previdenza complementare	Supporto tecnico alla stipulazione di eventuali accordi di manutenzione della disciplina contrattuale sulla base degli atti di indirizzo ricevuti	Effettuata attività istruttoria preliminare alla stipulazione della ipotesi di accordo per la proroga del termine di opzione al TFR da parte del personale in TFS. Talle attività si è concretizzata nella sottoscrizione, in data 15/1/2016, della Ipotesi di CCNQ per la proroga del termine per l'opzione al TFR.	Sintesi attività svolta	Sollecitazione atto indirizzo ai comitati di settore	100%	
B1-Incremento della presenza sul web di strumenti operativi per la gestione del personale e divulgazione di contenuti a supporto della gestione del personale	DSRS.4 Sviluppo e arricchimento contenuti sito web	Miglioramenti fruibilità contenuti e ricerche	Creata nuova sezione "Documenti di interesse" collegata alla Newsletter, nella quale sono pubblicati, distinti per organo o soggetto emanate, documenti, pareri, sentenze di interesse per gli operatori e gli utenti. Ristrutturata la sezione "Strumenti operativi" a seguito della pubblicazione delle raccolte sistematiche degli orientamenti applicativi. Effettuati interventi anche sulla pagine relativa alle modalità di invio dei contratti integrativi, in sinergia con l'obiettivo sull'avvio a regime della procedura unificata di acquisizione dei contratti integrativi. Sono stati pubblicati 201 nuovi orientamenti applicativi, 24 raccolte sistematiche aggiornate 2015, 2 nuovi strumenti operativi.	Interventi realizzati	3	100%	

(continua Prospetto 3)

<p>B2- Progetti di assistenza diretta alle amministrazioni</p>	<p>DSRS.15 – Gestione progetti di assistenza dell’Aran sul territorio: presidio aspetti organizzativi (stipulazione o proroga convenzioni) ed assistenza sulle problematiche relative al trattamento economico ed alla gestione dei fondi destinati alla contrattazione integrativa</p>	<p>Realizzazione di tutti gli incontri programmati Giudizio positivo degli utenti rilevato attraverso scheda customer satisfaction</p>	<p>Realizzati tre incontri come da programmazione Giudizio espresso dagli utenti: molto soddisfacente</p>	<p>Numero incontri realizzati rispetto a gli incontri programmati Giudizio risultante dalla scheda</p>	<p>3 incontri Giudizio espresso dagli utenti: molto soddisfacente</p>	<p>100%</p>	
<p>B4 - Assistenza e supporto per sviluppare e consolidare la previdenza complementare nella PA, in collaborazione con DPF, gestori Fondi e amministrazioni</p>	<p>DSRS.11 – Supporto tecnico-giuridico in materia previdenza complementare del settore pubblico</p>	<p>Avvio e coordinamento di tavoli tecnici per favorire la condivisione di obiettivi e lo scambio di informazioni tra i diversi soggetti coinvolti Analisi tecniche e giuridiche per la soluzione di problematiche</p>	<p>Coordinamento di tavoli tecnici tra datori di lavoro e Fondo Sirio-Perseo per soluzione problematiche della fase di start-up del Fondo. Il fondo ha superato la soglia minima di iscritti prevista per la fase di avvio.</p>	<p>Eventi organizzati Analisi realizzate</p>	<p>7 tavoli tecnici e 1 rapporto di analisi</p>	<p>100%</p>	
<p>B5 - Qualità del servizio di risposta ai quesiti posti dalle amministrazioni</p>	<p>DSRS.16- Qualità ed efficienza del servizio di risposta ai quesiti posti dalle amministrazioni su previdenza complementare ed altre materie di competenza</p>	<p>Percentuale risposte entro 40 gg. di calendario sul totale risposte maggiore o uguale al 70% Coordinamento con altre direzioni per evitare orientamenti non univoci 100% di protocolli-out "correlati" a protocolli-in mediante la procedura di protocollo Invio nuovi quesiti meritevoli di divulgazione mese per mese a DSRS per divulgazione attraverso il web ed altri canali di comunicazione esterna</p>	<p>Due orientamenti a cura della direzione. Attività di supporto agli orientamenti applicativi delle altre direzioni, sugli aspetti correlati al trattamento economico. Attività di coordinamento di tutta l'attività divulgativa degli orientamenti applicativi.</p>	<p>Numero risposte entro 40 giorni sul totale delle risposte fornite Numero quesiti inviati per la divulgazione</p>	<p>Risposte entro 40 gg 100% Protocolli correlati 100% Coordinati 201 nuovi orientamenti pubblicati sul sito, 38 su Gazzetta amministrativa, 48 al Sole 24ore</p>	<p>100%</p>	

(continua Prospetto 3)

<p>C1- Consolidamento attività di monitoraggio dei contratti integrativi e unificazione procedure di acquisizione</p>	<p>DSRS.1 Monitoraggio ed analisi contratti integrativi</p>	<p>Almeno il 95% dei contratti integrativi monitorati rispetto ai contratti di cui è stato pianificato l'inserimento in banca dati</p>	<p>Tutti i contratti integrativi sono stati monitorati</p>	<p>Percentuale di contratti monitorati in rapporto al numero di contratti di cui è stato pianificato l'inserimento in banca dati</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	
		<p>Rapporto finale su monitoraggio 2014 entro dicembre 2015</p>	<p>Rapporto finale pubblicato sul sito nel mese di febbraio 2016</p>	<p>Data di stesura del rapporto finale sul monitoraggio 2014</p>	<p>Predisposizione rapporto a fine gennaio 2016</p>	<p>90%</p>	
		<p>Avvio a regime della procedura unificata di acquisizione</p>	<p>La procedura unificata di acquisizione è stata avviata a regime nel mese di ottobre 2015. Sono stati acquisiti con la nuova procedura nel periodo ottobre 2015-dicembre 2015 circa 3.300 contratti. Sono state attivate: assistenza telefonica, assistenza via mail. Sono stati pubblicati sul sito: un manuale per l'utilizzo della procedure ed i contatti per l'help desk. Le richieste di assistenza sono state in numero fisiologico e sono state tutte evase. Si è avuta una proficua collaborazione con la Direzione I, per la soluzione dei problemi comuni.</p>	<p>Data di attivazione della procedura</p>	<p>01/10/2015</p>	<p>100%</p>	
<p>C2- Qualificazione del Rapporto semestrale sulle retribuzioni come strumento di analisi degli andamenti retributivi e di altri fenomeni di interesse per le politiche del lavoro pubblico</p>	<p>DSRS.9 – Rapporto semestrale sull'andamento delle retribuzioni dei pubblici dipendenti</p>	<p>Predisposizione di almeno due rapporti semestrali entro settembre 2015 ed entro febbraio 2016 Predisposizione, nell'ambito del rapporto, di specifici focus di approfondimento su tematiche rilevanti per le politiche del lavoro pubblico</p>	<p>Predisposto primo rapporto semestrale nel mese di novembre 2015 e secondo rapporto semestrale nel mese di marzo 2016. Predisposto un focus di approfondimento sulla dirigenza.</p>	<p>Numero di Rapporti semestrali predisposti alle scadenze previste Numero focus di approfondimento predisposti</p>	<p>2 rapporti a novembre 2015 e marzo 2016. 1 focus di approfondimento sulla dirigenza</p>	<p>70%</p>	

(continua Prospetto 3)

C3- Elaborazione di studi e ricerche ad hoc, anche in cooperazione con altri soggetti istituzionali	DSRS.2 - Osservatorio giuridico ed economico-statistico e divulgazione dei contenuti all'interno e nei confronti delle amministrazioni rappresentate	Almeno 8 report giuridici	Sono stati predisposti 22 report giuridici destinati alle pubblicazioni ed al sito	Numero di report predisposti	22	100%	
		Almeno 12 newsletter Adozione di un nuovo formato per la newsletter ed ottimizzazione della gestione dei contatti mediante l'utilizzo dell'applicativo MailUp	Sono state predisposte ed inviate 18 newsletter, distinte in tre sezioni: una relativa agli orientamenti applicativi Aran, una relativa ai report giuridici ed una relativa ad informazioni e rapporti di ambito economico o statistico. I contatti raggiunti con l'ultimo invio dell'anno 2015 sono stati 7729. Inoltre, sono stati elaborati ulteriori quattro report giuridici. E' stato realizzato un nuovo formato e si è realizzato l'utilizzo a regime del sistema mailup.	Numero di newsletter predisposte Realizzazione del nuovo formato newsletter Utilizzo a regime del sistema Mailup	18	100%	
	DSRS.10- Elaborazione di specifici rapporti di ricerca, anche in collaborazione con soggetti esterni	Elaborazione di specifici rapporti di ricerca, anche nella forma di "occasional paper" (almeno un rapporto nel corso dell'anno)	Elaborato un rapporto concernente le modifiche del quadro legislativo relative al lavoro pubblico, con attenzione specifica agli impatti sulla disciplina contrattuale	Numero di rapporti di ricerca elaborati	1	100%	
E1- Azioni di miglioramento e sviluppo organizzativo	DSRS.7 – Contratto integrativo personale Aran	Avvio trattative nel primo semestre dell'anno	Trattative avviate il 20/4/2015. Ipotesi di accordo per il personale non dirigente sottoscritta il 28/7/2015 e per il personale dirigente il 21/10/2015. Sottoscrizione definitiva per il personale non dirigente in data 21/10/2015 e per il personale dirigente in data 21/12/2015.	Data di avvio delle trattative	20/04/2015	100%	
E5 – Consolidamento della formazione interna del personale, in coerenza con le specifiche linee guida del CIC	DSRS.3 – Attuazione piano della formazione del personale	Predisposizione linee guida entro gennaio Realizzazione di tutte le iniziative previste nel piano della formazione nei tempi programmati Gradimento delle iniziative	Le linee guida sono state predisposte entro l'anno 2014	Data di predisposizione delle linee guida	10/12/2014	100%	
			Realizzati 10 eventi formativi per un totale di 13 lezioni + 170 lezioni linguistiche. Per 4 degli eventi formativi sono stati utilizzati docenti interni.	Eventi formativi realizzati nell'anno	10	100%	
			Erogate 255 ore di formazione linguistica e 52 ore per la restante formazione.	Ore di formazione erogate nell'anno	307	100%	
			Numero medio di partecipanti per evento formativo: 24	Numero partecipanti agli eventi formativi	24	100%	
			Tutti gli interventi sono stati realizzati nei tempi programmati	Realizzazione degli eventi nei tempi programmati	100%	100%	
			Su 51 rispondenti al questionario, 24 hanno formulato un giudizio "al di sopra delle attese" e 27 hanno formulato un giudizio "secondo le attese".	Livello di gradimento rilevato attraverso apposita scheda compilata dai partecipanti	100% rispondenti formulano un giudizio positivo o molto positivo	100%	

(continua Prospetto 3)

<p>DSRS.5 – Strumenti di condivisione del lavoro e razionalizzazione processi interni di lavoro</p>	<p>Consolidamento e personalizzazione infrastruttura per la gestione/condivisione di documenti e processi accessibile via web Consolidamento acquisizione unificata contratti integrativi Razionalizzazione del processo acquisti e del processo di trasmissione delle informazioni al sito web per l'assolvimento degli obblighi di trasparenza</p>	<p>Attivata procedura di caricamento su nuova infrastruttura. In via di completamento, lo sviluppo sviluppo software esterno in sharpoint. Acquisite statistiche massive su upload contratti integrativi. Creati form di compilazione dati da pubblicare in Amministrazione Trasparente, individuati i responsabili dei dati ed attivato calendario di caricamento con remind al responsabile del dato</p>	<p>Grado di avanzamento nella creazione della infrastruttura Realizzazione dell'acquisizione unificata contratti integrativi Definizione del processo acquisti e del processo trasmissione delle informazioni al sito web</p>	<p>80%</p>	<p>80%</p>	
<p>DSRS.8 – Razionalizzazione procedure contabili e di riscossione dell'entrata</p>	<p>Adozione piano dei conti integrato e correlazione con i capitoli di spesa Adozione nuove procedure contabili connesse al c.d. "Split payment" Mantenimento target di riscossione delle entrate</p>	<p>Adottato il nuovo piano dei conti armonizzato. Split payment non adottato in quanto, a seguito di quesito formulato all'Agenzia delle Entrate ed al Dipartimento delle Finanze, è stata accertata la non applicabilità all'Aran della nuova procedura. Mantenimento target di approvazione delle entrate.</p>	<p>Realizzazione del piano dei conti integrato Data di avvio e grado di avanzamento delle nuove procedure contabili Percentuale contributi riscossi su totale</p>	<p>Riscossioni 2015 in conto competenza pari all'82,51% della previsione definitiva. Riscossioni 2015 in conto residui pari al 96,04% dei residui iniziali 2015.</p>	<p>100%</p>	

(continua Prospetto 3)

<p>E7 - Presidio e sviluppo attività ciclo performance, trasparenza, etica e prevenzione della corruzione</p>	<p>DSRS.14 – Presidio attività connessa a ciclo performance, trasparenza e codici di comportamento</p>	<p>Qualità, completezza e leggibilità dei documenti predisposti Analisi della spesa per evidenziarne i collegamenti con le aree strategiche Rispetto tempi stabiliti per: - predisposizione piano della performance (31/1/2015) - predisposizione relazione sulla performance (30/6/2015) - valutazione direttori e dirigenti (30/3/2015) - valutazione personale (31/1/2015) Aggiornamento programma trasparenza (31/1/2015)</p>	<p>Documento predisposto nel rispetto del format adottato, nei tempi prescritti e con analisi della spesa</p>	<p>Data di predisposizione del piano della performance 27 gennaio 2015</p>	<p>Approvato con delibera n. 2 del 27 gennaio 2015</p>	<p>100%</p>	
			<p>Documento predisposto nel rispetto del format adottato, nei tempi prescritti e con analisi della spesa</p>	<p>Data di predisposizione della relazione sulla performance: 13 giugno 2015</p>	<p>Approvata con delibera n. 13 del 10 giugno 2015</p>	<p>100%</p>	
			<p>Valutazione conclusa nei tempi stabiliti</p>	<p>Data di conclusione del procedimento di valutazione di direttori e dirigenti</p>	<p>20-feb-15</p>	<p>100%</p>	
			<p>Valutazione conclusa nei tempi stabiliti</p>	<p>Data di conclusione del procedimento di valutazione del personale</p>	<p>10-feb-15</p>	<p>100%</p>	
			<p>Documento predisposto nel rispetto del format adottato, nei tempi prescritti</p>	<p>Data di aggiornamento programma trasparenza: 27gennaio 2015</p>	<p>Approvato con delibera n. 3 del 27 gennaio 2015</p>	<p>100%</p>	
	<p>DSRS. 17 - Adozione misure Piano prevenzione della corruzione e Programma trasparenza in relazione ai processi di lavoro assegnati</p>		<p>Misure adottate come da relazione del responsabile della prevenzione della corruzione pubblicata sul sito internet dell'Aran</p>	<p>Adempimenti previsti realizzati</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	
<p>E8- Sviluppo infrastrutture tecnologiche, rinnovo hardware e software</p>	<p>DSRS.6- Rinnovo hardware e software</p>	<p>Attuazione programma</p>	<p>Attività di implementazione connesse alle rilevazioni deleghe e verbali RSU per l'esercizio in corso Attivazione nuova procedura web upload contratti integrativi in condivisione con il CNEL Procedura Acquisizione ed installazione di infrastruttura di backup per il disaster recovery dell'Agenzia Acquisizione ed installazione di 2 nuovi server per l'infrastruttura virtuale dell'Agenzia</p>	<p>Interventi realizzati</p>	<p>4</p>	<p>100%</p>	

3.2 Obiettivi individuali

Secondo quanto previsto dal Sistema, nel 2015 il procedimento di valutazione circa il raggiungimento degli obiettivi individuali ha riguardato i dirigenti generali, i dirigenti di seconda fascia, il personale titolare di posizioni organizzative ed il restante personale.

La valutazione è avvenuta in base ai criteri dettati dal citato sistema di misurazione e valutazione dell'Aran, secondo i quali la prestazione del personale dirigente e non dirigente viene considerata sotto il profilo:

- dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi formalmente assegnati, individualmente o collettivamente (**performance operativa**);
- dei comportamenti organizzativi tenuti rispetto alle attese legate al proprio ruolo organizzativo (**performance di ruolo**).

In mancanza della completa revisione del sistema, sospesa in attesa del nuovo provvedimento legislativo di riforma della pubblica amministrazione, nel procedimento di valutazione sono stati considerati i criteri di cui all'art. 5, commi 11 e 11bis del d.l. n. 95/2012, conv. nella l. n. 135/2012, dettati nelle more dei rinnovi contrattuali previsti dall'art. 6 del d.lgs. n. 141/2011.

Per quanto riguarda il personale dirigente, inoltre, nella valutazione dei comportamenti organizzativi è stato rispettato il complesso di norme relative agli obblighi delle pubbliche amministrazioni, il cui inadempimento rileva ai fini della valutazione individuale dei dirigenti responsabili della relativa applicazione, nonché alle disposizioni recanti misure per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.

L'impianto del processo di valutazione, pertanto, non ha subito modificazioni: in apposite schede sono stati riportati i risultati ottenuti rispetto ai parametri considerati, graduati secondo una scala di valutazione che va da un valore minimo, corrispondente al non conseguimento dell'obiettivo, ad un valore massimo, corrispondente al conseguimento dell'obiettivo oltre le aspettative.

Il grado di raggiungimento in termini di performance operativa è stato considerato, secondo un criterio uniforme per il personale dirigenziale e delle aree, in relazione agli indicatori di conseguimento.

La valutazione ha utilizzato, per gli obiettivi la cui esecuzione lo richiedesse, schede di "customer satisfaction interna", finalizzate a rendere possibile la misurazione, in termini qualitativi, della prestazione tecnico-professionale. Si

tratta di una scheda, basata su una scala di valori compresi tra “non soddisfacente” e “molto soddisfacente”, nel cui ambito il valutatore esprime il proprio giudizio. Anche per quanto riguarda la valutazione relativa all’anno 2015, tale scheda è stata utilizzata per le prestazioni svolte nell’ambito dell’attività negoziale, dell’attività di supporto alla stessa per gli aspetti di compatibilità finanziaria nonché dell’attività di supporto a progetti di assistenza dell’Aran sul territorio per gli aspetti relativi alla gestione dei progetti e all’organizzazione.

Ai fini della valutazione individuale del personale interessato al progetto pilota di assistenza sul territorio, peraltro, si è tenuto conto del giudizio complessivo sull’attività Aran, espresso dai rappresentanti dei comuni interessati con le schede di *customer satisfaction* sopra descritte.

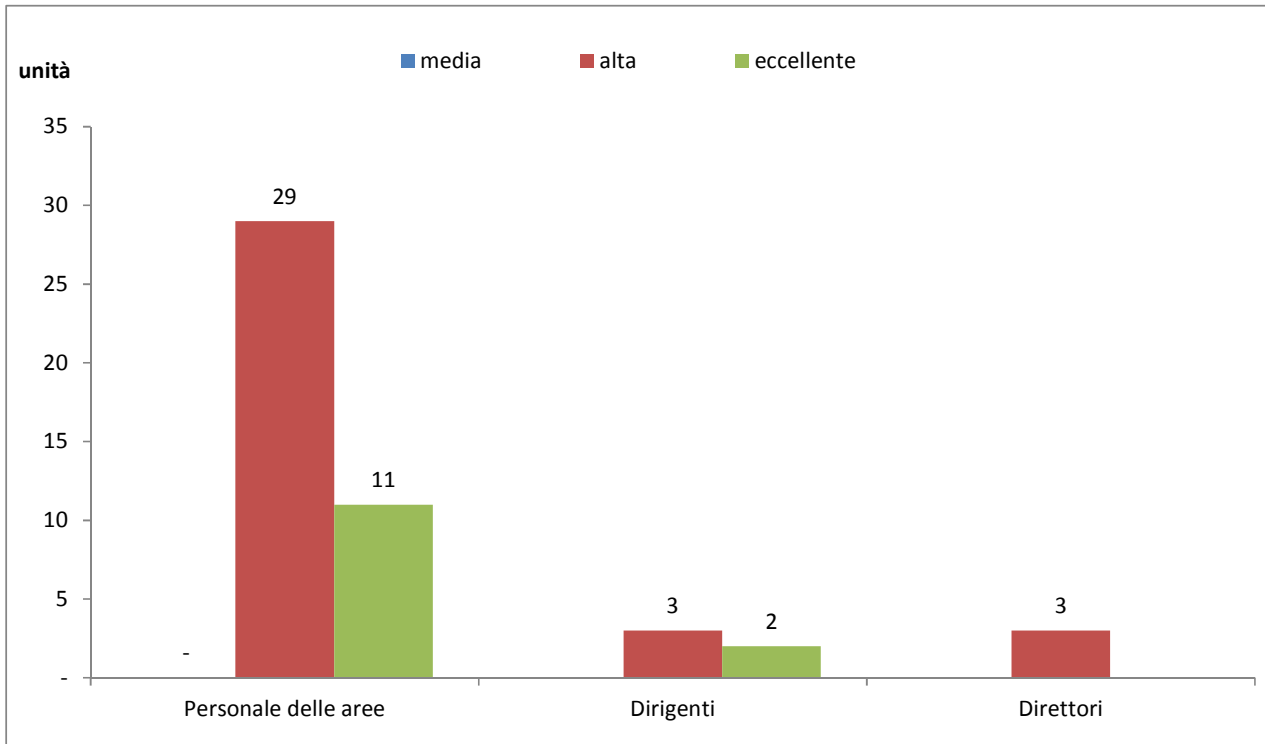
Per quanto riguarda la performance di ruolo, i comportamenti tenuti dai soggetti sono stati considerati in base ai parametri definiti per ognuno nell’apposito documento, nel quale sono stati individuati secondo la posizione coperta per il personale dirigenziale ed in base all’area di inquadramento per il restante personale.

Nella **tavola 7**, è riprodotto un grafico che illustra la distribuzione del personale Aran, dirigente e delle aree, tra le diverse fasce di merito previste dal sistema di valutazione dell’Agenzia.

Tavola 7

Personale Aran: fasce di valutazione

Anno 2015 - Valutazione finale



4. Risorse, efficienza ed economicità

Nell'andamento della situazione economico-finanziaria non è mancato, anche per l'anno 2015, l'impatto delle manovre di contenimento della spesa, che hanno influito, in particolare, sulla spesa per i consumi intermedi e sulla spesa per il personale.

Il risultato della gestione è positivo, in quanto il bilancio presenta un **avanzo finanziario** pari ad € 2.005.110,63 e, nella gestione economico-patrimoniale, un **utile di esercizio** di € 1,910.389,13.

Un primo aspetto importante riguarda i **tempi di pagamento dei fornitori**, in merito ai quali si è conseguito un graduale e costante miglioramento, a seguito dell'adozione di specifiche misure organizzative interne. Di seguito si riporta la tavola 8, nella quale vengono evidenziati i progressi ottenuti nel corso degli ultimi anni.

Tavola 8

Anno	Numero fatture	Giorni medi pagamento	Differenza su anno 2011	Riduzione tempi pagamento
2011	150	46,87	-	-
2012	174	21,72	-25,15	54%
2013	184	11,38	-35,49	76%
2014	219	12,12	-34,75	74%
2015	177	9,26	-37,61	80%

Sotto il profilo **dell'andamento della gestione**, si riferisce che, nel corso del tempo, si è conseguito un miglioramento costante del rapporto fra "Spese correnti" ed "Entrate istituzionali", passato dal 77,4% del 2012 al 73,3% del 2015. Il buon risultato è da attribuire alle azioni di razionalizzazione dei processi interni, relative sia all'attività di accertamento e riscossione delle entrate, sia agli effetti delle misure adottate per il contenimento della spesa.

La successiva **tavola 9** espone i principali indicatori di bilancio, riferiti a specifiche tipologie di spesa e di entrate.

Tavola 9
Situazione economico-finanziaria Aran:
principali indicatori di bilancio

Indicatore	Finalità	Valore			
		2012	2013	2014	2015
Spese personale e Affitto / Spese correnti	<i>Incidenza su spesa corrente</i>	78,3%	76,4%	76,2%	77,7%
Spese personale e Affitto / Entrate istituzionali	<i>Rigidità strutturale</i>	60,6%	56,3%	56,3%	56,9%
Spese per il personale / Spese correnti	<i>Incidenza su spesa corrente</i>	58,5%	57,7%	57,8%	58,7%
Spese per il personale / Entrate istituzionali	<i>Rigidità strutturale</i>	45,3%	42,5%	42,7%	43,0%
Affitto / Spese correnti	<i>Incidenza su spesa corrente</i>	19,7%	18,7%	18,4%	19,1%
Affitto / Entrate istituzionali	<i>Rigidità strutturale</i>	15,3%	13,8%	13,6%	14,0%
Spese organi e prest.istituzionali / Spese correnti	<i>Incidenza su spesa corrente</i>	11,8%	12,1%	12,0%	9,1%
Spese organi e prest.istituzionali / Entrate istituzionali	<i>Rigidità strutturale</i>	9,1%	8,9%	8,9%	6,7%
Spese organi / Spese correnti	<i>Incidenza su spesa corrente</i>	7,7%	7,9%	7,9%	5,7%
Spese organi / Entrate istituzionali	<i>Rigidità strutturale</i>	5,9%	5,8%	5,8%	4,1%
Spese correnti / Entrate istituzionali	<i>Equilibrio di parte corrente</i>	77,4%	73,7%	73,9%	73,3%

Per quanto attiene alle **spese di personale**, si evidenzia un miglioramento, con una spesa sempre più contenuta negli anni, passata dai 3,6 ai **3,2** milioni di euro, che tuttavia conferma un valore percentuale sostanzialmente costante in rapporto alle spese correnti, dovuto alla riduzione del totale di queste ultime (dal 58,5% del 2012 al **58,7%** del 2015). Il contenimento della spesa del personale è poi confermato dal rapporto della stessa con le entrate istituzionali (dal 45,33% del 2012 al **43%** del 2015).

In miglioramento si vede anche il rapporto fra l'aggregato **spese personale ed affitto** e le entrate istituzionali, che è calato dal 60,61% del 2012 al 56,90 del 2015.

Anche riguardo alle **spese per gli organi e le spese correnti** si rileva un calo rispetto alle spese correnti.

Per quanto riguarda le **entrate**, derivanti per la quasi totalità, come detto, dalla corresponsione dei contributi da parte delle amministrazioni rappresentate, si è già fatto cenno all'importante aspetto del miglioramento della relativa gestione, reso possibile anche a seguito dell'applicazione della normativa ministeriale, in vigore dal 2014, risolutiva delle difficoltà di riscossione dei contributi degli enti locali.

In merito al **rispetto degli obblighi di contenimento della spesa**, si riferisce che anche nell'esercizio 2015 è stato tenuto conto del complesso della normativa vigente. Nello specifico sono stati rispettati i vincoli su: spese di formazione del personale, spese di missione, spese per collaborazioni coordinate e continuative, spese per trasporto ed autonoleggio. La dimostrazione e l'entità del rispetto dei vincoli sono esposte dettagliatamente in tavole illustrative contenute nella relazione Aran sul conto consuntivo, pubblicata sul sito istituzionale, che, per brevità, non si riportano in questa sede.

Sotto il profilo del **conto economico**, i risultati conseguiti mostrano un utile di esercizio di € 1.910.389,13, dovuto alla differenza fra proventi, pari ad € 7.694.944,17 ed oneri per complessivi € 5.784.555,04.

In **tavola 10** si presenta il relativo prospetto:

Tavola 10
Situazione economico-finanziaria Aran:
conto economico

VOCE	SUBTOTALI	TOTALI
VALORE DELLA PRODUZIONE		7.694.944,17
Materie prime e sussidiarie	60,083,42	
Servizi	573.628,49	
Godimento beni terzi	1.067.853,45	
Personale	3.467.235,70	
Ammortamenti	45.185,31	
Variazioni delle rimanenze finali di magazzino	2.916,94	
Oneri diversi di gestione	335.160,83	
Sopravvenienze passive	0,00	
Sopravvenienze attive	0,00	
Imposte	232.490,90	
TOTALE COSTI		5.784.555,04
AVANZO ECONOMICO ESERCIZIO		1.910.389,13

5. Pari opportunità e bilancio di genere

La percentuale di personale femminile nell'organico dell'Aran è preponderante, con una buona presenza tra il personale dirigente.

In **tavola 11** è riportato un quadro illustrativo degli elementi significativi in termini di ottica di genere, aggiornato al 31 dicembre 2015.

Tavola 11
Personale Aran: alcuni dati in ottica di genere (anno 2015)

INDICATORE	VALORE
Dirigenti donne (%)	40%
Personale di sesso femminile (% sul totale)	59%
Personale di sesso femminile con rapporto di lavoro a tempo indeterminato (% su personale di sesso femminile)	97%
Retribuzione media personale di sesso femminile	37.900,00
Età media personale femminile (dirigenti)	52,00
Età media personale femminile (non dirigenti)	53,00
Personale di sesso femminile con laurea (% su personale di sesso femminile)	67%

Anche per il periodo 2015-2017 la programmazione non ha individuato obiettivi che concernono il tema delle pari opportunità, che comunque è stato oggetto di studio e di approfondimento nell'ambito del lavoro compiuto dal Comitato unico di garanzia.

6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

L'elaborazione della Relazione sulla performance è cominciata nel febbraio del 2016, con la richiesta, ai responsabili delle due Direzioni di contrattazione e della Direzione Studi, risorse e servizi, di predisporre i report illustrativi dell'attività svolta nel corso del 2015. Il format dei report, che non ha subito variazioni nella sua impostazione rispetto agli anni precedenti, è stato predisposto e fornito dalla Direzione Studi, risorse e servizi.

La medesima Direzione Studi, risorse e servizi ha poi provveduto alla stesura completa della relazione, dopo aver consultato i diversi uffici competenti per i necessari approfondimenti ed acquisito i dati e documenti necessari alla stesura di alcuni paragrafi.

La relazione è stata poi proposta agli organi dell'Agenzia per la formale adozione.