



STANDARD DI QUALITA' ARAN

Novembre 2012

1. Premessa

La definizione degli standard di qualità, disposta dal comma 1 dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, costituisce il riferimento per consentire ai cittadini l'esercizio dei diritti di azione giudiziaria prevista dal decreto legislativo stesso e, in senso più generale, realizza uno degli adempimenti prescritti alle amministrazioni pubbliche nell'ambito del processo di miglioramento dell'azione amministrativa delineato dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. E' a quanto dispone quest'ultimo in materia di performance, infatti, che ogni amministrazione deve conformarsi per definire i livelli di qualità delle proprie prestazioni, coerentemente con le linee guida predisposte dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche.

Sulla base del procedimento indicato dalla delibera n. 88/2010 della Civit, il presente documento individua le attività dell'Agenzia che comportano l'erogazione di un servizio, riguardo alle quali è necessario stabilire gli standard di qualità ed elabora gli indicatori per la misurazione dei relativi livelli di qualità.

2. Individuazione dei servizi per i quali sono definiti degli standard

L'Aran ha la funzione di rappresentare legalmente le pubbliche amministrazioni nella negoziazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e svolge, in tale settore, attività di assistenza e di supporto alle amministrazioni rappresentate.

La specificità della missione rileva sotto un duplice aspetto:

- **le competenze**, nell'ambito delle quali non si riscontrano attività che si risolvano in un servizio pubblico inteso, secondo la delibera Civit n. 88/10, come prestazione che soddisfi un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un unico soggetto ed omogeneo rispetto ad una comunità indifferenziata di utenti;
- **gli utenti**, che non sono individuabili nei privati cittadini, seppure appartenenti alla categoria dei lavoratori pubblici, ma esclusivamente nelle amministrazioni rappresentate.

Quanto sopra rappresentato porta a concludere che l'attività dell'Agenzia, mancando un diretto rapporto con la collettività dei cittadini, non presenti nel suo complesso caratteristiche tali che possano determinare le fattispecie previste dal decreto legislativo n. 198/09.

Si ritiene, tuttavia, che in materia di **quesiti da parte delle amministrazioni** si possa configurare, seppure in via mediata, un interesse qualificato dei dipendenti, direttamente coinvolti dalla questione oggetto del quesito, alla corretta e tempestiva risposta dell'Aran. Pertanto, al fine di rispettare il principio del dovere, per ogni amministrazione, di definire e misurare la qualità delle proprie prestazioni, sono adottati, secondo le indicazioni di cui alla successiva tabella, gli standard di qualità per il servizio di risposta ai quesiti inoltrati dalle amministrazioni, redatti secondo il procedimento indicato dalla delibera Civit n. 88/10.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non è prevista accessibilità fisica	-	-
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione previsti per l'accesso al servizio	Accessibilità garantita attraverso una pluralità di canali (PEC, fax, posta ordinaria) (SI/NO)	SI
Tempestività	Tempestività	Tempestività nelle risposte ai quesiti	Numero di quesiti con risposta entro trenta giorni (tempi di risposta misurati da protocollo entrata Aran a protocollo uscita Aran)	>=60%
Trasparenza	Responsabili	Trasparenza sui responsabili delle risposte	Presenza sul sito WEB dell'Aran di indicazioni puntuali sui responsabili dei servizi competenti sulle risposte ai quesiti (SI/NO)	SI
	Procedure di contatto	Trasparenza sulle modalità di inoltro dei quesiti	Presenza sul sito WEB dell'Aran di informazioni puntuali ed esaustive sulle modalità di inoltro dei quesiti (SI/NO)	SI
Efficacia	Conformità	Rispetto delle norme di legge e delle eventuali norme interne che regolano l'attività di assistenza dell'Aran	Numero risposte conformi in rapporto alle risposte fornite	100%
	Affidabilità	Correttezza delle risposte fornite sul piano tecnico-giuridico	Numero risposte corrette in rapporto alle risposte fornite	100%
	Compiutezza	Compiutezza del contenuto delle risposte rispetto al contenuto delle domande	Numero risposte che rispettano il requisito della compiutezza in rapporto alle risposte fornite	100%