

In data 27 luglio 2011 l'Amministrazione e le Organizzazioni Sindacali Nazionali Rappresentative, al termine di una apposita sessione negoziale convengono quanto segue:

Al fine di potenziare e di incrementare la capacità di rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze dei cittadini e dell'utenza, nonché di perseguire maggiori livelli di efficacia e di efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici, la seconda annualità del progetto è diretta all'adozione delle iniziative locali necessarie ad innalzare gli standard di qualità in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi.

In tale contesto assume primario rilievo il nuovo sistema di rilevazione dei livelli quali-quantitativi della produttività degli uffici come definito a valle dell'attività di mappatura dei processi operativi effettuata nel corso della prima annualità.

Le risultanze dell'indagine di customer satisfaction condotta nel 2010 infatti, unitamente agli esiti dell'indagine che sarà svolta da una società esperta nel settore entro la fine del 2011, costituiranno imprescindibili parametri di riferimento per l'adozione di iniziative progettuali localmente definite per il conseguimento dei richiamati obiettivi progettuali.

La fase conclusiva del progetto prevede la valutazione da parte dei cittadini interessati del livello di gradimento del servizio a valle delle iniziative progettuali adottate e delle ottimizzazioni procedurali poste in essere da ciascuna struttura.

In particolare si terranno presenti i risultati conseguiti nell'indagine di customer satisfaction condotta presso gli Uffici Provinciali dell'Ente all'inizio del 2010 (come da All. 1), che costituiranno il termine di paragone con i "giudizi medi complessivi" rilevati in esito all'indagine che sarà condotta nell'ultimo quadrimestre del 2011.

A tal fine sono ritenuti utili i giudizi medi espressi in relazione ai quesiti: A, B, C, D, E, G, H, I (come da All. 2).

Gli Uffici Provinciali accederanno al 100% del budget assegnato ove abbiano fatto registrare almeno una delle seguenti condizioni:

- un giudizio medio complessivo 2011 superiore al giudizio medio complessivo nazionale 2010,

- un giudizio medio complessivo 2011 superiore al giudizio medio complessivo nazionale 2011,
- un incremento nel giudizio medio complessivo 2011 rispetto a quello 2010.

L'accesso al budget da parte degli Uffici per i quali non ricorrano le fattispecie sopra indicate, subirà una corrispondente riduzione sino ad un massimo del 10%.

Il maggiore scarto negativo rilevato comporterà, come detto, una riduzione del 10% e sarà utilizzato quale parametro di riferimento per le altre decurtazioni che opereranno in maniera proporzionale tra un massimo di 9,99 ed un minimo di 0,01.

Il budget per le Direzioni Regionali viene assegnato – tenuto conto del ruolo di coordinamento svolto nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza - in relazione agli esiti dell'indagine di soddisfazione del cliente, sulla base del confronto fra il giudizio complessivo relativo al valore medio degli Uffici della propria area di riferimento anno 2011 e il giudizio complessivo anno 2010. In caso contrario l'accesso al budget sarà secondo il coefficiente medio di decurtazione dell'area di competenza.

Il budget per le Direzioni Centrali viene assegnato – tenuto conto del ruolo di coordinamento, indirizzo e ricerca dalle stesse svolto nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente – in relazione agli esiti dell'indagine di soddisfazione del cliente, sulla base del confronto fra il giudizio complessivo relativo al valore medio nazionale anno 2011 e il giudizio complessivo anno 2010. In caso contrario l'accesso al budget sarà secondo il coefficiente medio nazionale di decurtazione.

Eventuali situazioni di criticità saranno oggetto di esame tra Amministrazione e OO.SS. Nazionali.

L'importo della quota di fondo demandato alla contrattazione decentrata, pari a complessivi € 2.479.789,90, è articolato su budget di unità organizzativa determinati con riferimento alla forza in ruolo alla data dell'1.1.2011 ridefiniti con cadenza bimestrale.

L'erogazione degli importi avverrà sulla base dell'indice di partecipazione al raggiungimento dell'obiettivo.

Eventuali residui confluiranno nello Standard annuale.

LA RAPPRESENTANZA
DELL'AMMINISTRAZIONE

LE DELEGAZIONI
SINDACALI

F.to FP CGIL ACI

F.to FP CISL ACI

F.to UIL PA ACI

F.to CISAL-FIALP

USB ACI