

COSTITUZIONE DELL'OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

LA REGIONE TOSCANA e le Associazioni rappresentative delle Autonomie locali del territorio toscano (ANCI, UPI ed UNCEM TOSCANA)

Richiamata l'intesa sottoscritta il 23 settembre 2008 insieme alle Confederazioni ed alle Organizzazioni Sindacali di categoria in cui le medesime hanno assunto l'impegno alla istituzione di un tavolo permanente di monitoraggio sugli effetti della manovra governativa di cui al D.L. 25 giugno 2000, n. 112, come convertito nella L. 6 agosto 2008, n. 133, ed a confrontarsi in detta sede circa le misure da intraprendere per la valorizzazione della pubblica amministrazione in Toscana, il rispetto del Memorandum sul lavoro pubblico e la riorganizzazione delle pubbliche amministrazioni, il mantenimento della qualità dei servizi erogati a cittadini ed imprese, tutelando nel contempo i diritti dei lavoratori e valorizzando la contrattazione collettiva;

Vista la previsione che il tavolo di cui sopra si avvalga anche di un Osservatorio regionale finalizzato al monitoraggio di alcuni aspetti delle politiche del personale condotte nella Regione e negli Enti locali della Toscana, con particolare riferimento a:

- rilevazione delle assenze nella pubblica amministrazione toscana
- qualità delle relazioni sindacali
- risultati della contrattazione decentrata
- livelli di formazione
- utilizzo degli strumenti di innovazione tecnologica disponibile
- livelli di consenso dei cittadini;

Sottolineato che la creazione del suddetto Osservatorio si ricollega a pieno titolo a quanto già previsto nell'ambito del programma di lavoro sottoscritto dalla Regione e da Anci Toscana, Upi Toscana e Uncem Toscana nel giugno 2006 che ha condotto alla costituzione di un coordinamento istituzionale in materia di personale e rapporti di lavoro atipici, laddove le parti si impegnavano, tra l'altro, a creare una rete di relazioni per facilitare l'acquisizione di dati e lo scambio di informazioni ed esperienze, finalizzato a predisporre un sistema informativo regionale sul personale delle pubbliche amministrazioni regionale e locali;

Preso atto, pertanto, della definizione dei contenuti generali dell'Osservatorio compiuta dal gruppo di lavoro tecnico già costituito nell'ambito del coordinamento istituzionale di cui sopra;

Convenuto sull'opportunità di aggiungere agli elementi di indagine dell'Osservatorio sopra elencati anche taluni aspetti quali-quantitativi del personale nonché la relativa spesa, argomento, quest'ultimo, divenuto sempre più oggetto di analisi e monitoraggio ai fini della misurazione della virtuosità delle amministrazioni pubbliche ovvero della capacità delle stesse di contenerne l'ammontare nell'ambito della programmazione strategica del complesso delle spese correnti sostenute;

APPROVANO



la costituzione dell'**OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA**

le cui caratteristiche principali ed il relativo funzionamento sono specificati nel documento che segue e negli allegati di accompagnamento.

* * * * *

L'OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA, finalizzato a monitorare taluni aspetti delle politiche del personale condotte nell'ambito del sistema allargato Regione/enti dipendenti e Province, Comuni e Comunità montane, è costituito nell'ambito della Direzione Generale Organizzazione e sistema informativo della Giunta regionale toscana.

Esso si sostanzia in una banca dati articolata in sezioni corrispondenti agli elementi oggetto di osservazione:

1. assenze
2. profili quali-quantitativi del personale e relativa spesa
3. qualità delle relazioni sindacali e risultati della contrattazione decentrata
4. formazione
5. tecnologie dell'informazione e della comunicazione
6. customer satisfaction.

La tipologia dei dati oggetto di rilevazione per ciascuna sezione è riportata nelle schede allegate che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento. In particolare:

- per la rilevazione delle assenze sarà utilizzato lo schema all'uopo predisposto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione anche in collaborazione con Anci, Upi e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome;
- in relazione alla customer satisfaction, si individueranno preliminarmente i servizi (in numero non superiore a tre) su cui testare il questionario di gradimento di cui alla relativa scheda, i cui risultati saranno successivamente riportati nella sezione dedicata.

Si precisa, altresì, che per quel che attiene ai profili quali-quantitativi del personale e relativa spesa, ad esclusione di limitati casi di rilevazione diretta (indicati esplicitamente nella relativa scheda), i dati saranno riversati nella banca dati dell'OSSERVATORIO ed organizzati secondo la reportistica definita mediante acquisizione da parte delle strutture dirigenziali della Direzione Generale Bilancio e finanze della Giunta regionale che rispettivamente gestiscono la banca dati della finanza degli enti locali della Toscana e acquisiscono a fini di analisi e monitoraggio i bilanci degli enti dipendenti della Regione.

La rilevazione sarà mensile per quel che attiene le assenze ed annuale per i rimanenti aspetti di indagine.

Per il corrente anno una prima rilevazione dei dati sarà riferita al 2008 ed avverrà alla fine del mese di _____; per l'acquisizione dei dati, attraverso la specifica procedura web messa a punto dalla Direzione Generale OSI, le amministrazioni locali saranno coordinate dalle rispettive associazioni rappresentative; la Regione provvede al coordinamento dei propri enti dipendenti.

Il processo a regime sarà preceduto da una fase sperimentale che coinvolgerà un numero limitato di amministrazioni, individuate in accordo tra le parti, finalizzata a valutare la funzionalità della procedura di rilevazione nonché l'impatto dell'intera iniziativa.

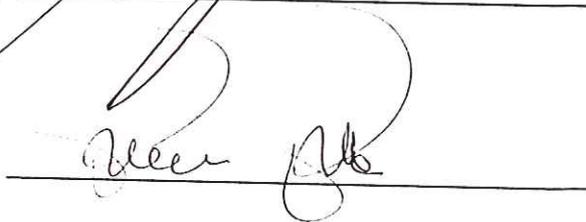
Le parti si riservano, successivamente all'implementazione del Data Warehouse dell'Osservatorio in particolare con i dati acquisiti attraverso la procedura web in ordine ad assenze, relazioni sindacali e contrattazione decentrata, formazione, tecnologie dell'informazione e della comunicazione, di definire in sede di gruppo tecnico i contenuti della relativa reportistica che, insieme a quella relativa ai profili quali/quantitativi del personale e relativa spesa, sarà messa a disposizione delle componenti del tavolo permanente di monitoraggio per le finalità di cui all'intesa del 23/09/2008.

Firenze, 5 febbraio 2010

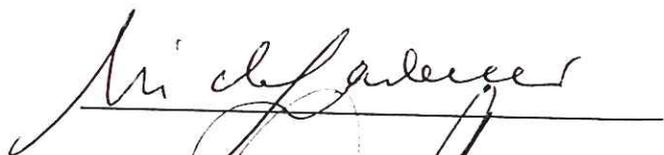
Per la GIUNTA REGIONALE
Il Vice Presidente
(Federico Gelli)



Per ANCI TOSCANA
Sindaco San Giuliano Terme
(Paolo Panattoni)



Per UPI TOSCANA
Assessore Provincia Pisa
(Nicola Landucci)



Per UNCEM TOSCANA
Il Presidente
(Oreste Giurlani)



OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

ASSENZE

SCHEDA RILEVAZIONE MENSILE DATI ASSENZE

Denominazione dell'Amministrazione (1):

| |
|--|
| |
|--|

| TIPOLOGIA | MESE di rilevazione-2 | | MESE di rilevazione-1 | | MESE di rilevazione | |
|--|-----------------------|------|-----------------------|------|---------------------|------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| A. Assenze per malattia retribuite e non retribuite (2) | | | | | | |
| B. Eventi di assenza per malattia superiori a 10 giorni (3) | | | | | | |
| C. Assenze per altri motivi (4) | | | | | | |
| D. Numero di dipendenti (5) | | | | | | |
| E. Procedimenti disciplinari avviati relativi alle assenze (6) | | | | | | |
| F. Procedimenti disciplinari relativi alle assenze conclusi con sanzioni (7) | | | | | | |

1) Inserire la denominazione dell'Amministrazione

2) Numero complessivo di giorni di assenza del personale non dirigenziale a tempo indeterminato e di tutto il personale dirigenziale (a tempo determinato e indeterminato) rilevato nel mese, calcolato tenendo riferimento alle sole giornate lavorative

3) Numero di periodi di assenza per malattia continuativa superiori a 10 gg. (in presenza di eventi che si sviluppano a cavallo su due o più mesi, ai fini della rilevazione l'evento va indicato nel secondo mese)
 4) Numero complessivo di giorni di assenza per altri motivi retribuiti del personale non dirigenziale a tempo indeterminato e di tutto il personale dirigenziale (a tempo determinato e indeterminato), calcolato con riferimento alle sole giornate lavorative.

Sono comprese le assenze per maternità retribuite e le assenze dovute a permessi di cui alla L. 104/92 solo quando usufruiti per l'intera giornata. Sono escluse le ferie e i permessi a ore.

Totale del personale non dirigenziale a tempo indeterminato e di tutto il personale dirigenziale (a tempo determinato e indeterminato) nei ruoli dell'Amministrazione all'inizio del mese.

6) Numero dei procedimenti avviati nel mese

7) Numero di sanzioni disciplinari irrogate nel mese in relazione a procedimenti relativi ad assenze dal servizio.

ALLEGATO 2

OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

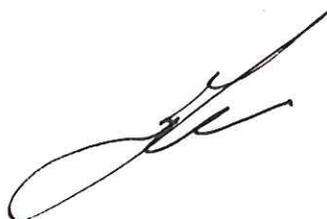
SEZIONE "PROFILI QUALI-QUANTITATIVI DEL PERSONALE E RELATIVA SPESA" - REPORTING DA DATI DB FINANZA EE.LL. DELLA TOSCANA - Conto annuale del personale/Certificato al conto di bilancio - (con ipotesi di rilevazione diretta)

TIPO DI AGGREGAZIONE DEGLI ENTI:

- **Comuni** per abitanti: (1) fino a 5.000 ab., 2) da 5.000 a 10.000, 3) da 10.000 a 20.000, 4) da 20.000 a 60.000 ab, 5) da 60.000 ab. a 100.000 ab., 6) oltre i 100.000 ab;)
- **Province:** ciascuna
- **Comunità Montane:** unico dato aggregato
- **Regione**
- **Enti dipendenti:** ciascun Ente

CONSISTENZA DEL PERSONALE

- a) numero dei dipendenti per tipo di Ente (compresi i non di ruolo)
- b) numero dipendenti di ruolo per categoria qualifica (valori assoluti e percentuali)
- c) numero dirigenti/numero dipendenti (ovvero quanti dipendenti per dirigente)
- d) numero posizioni organizzative (rilevazione diretta - v. allegato A)/numero dipendenti di categoria D a tempo indeterminato
- e) turn over (assunti su cessati)
- f) percentuale dipendenti comandati o distaccati da altri enti
- g) percentuale dipendenti comandati o distaccati presso altri enti
- h) posizioni coperte attraverso progressioni verticali nell'anno (rilevazione diretta - v. allegato B)/assunzioni dall'esterno nell'anno
- i) numero dipendenti assunti a tempo indeterminato nell'anno per tipologia di causale
- j) numero dipendenti ogni *tot* abitanti



COSTO DEL PERSONALE

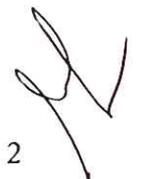
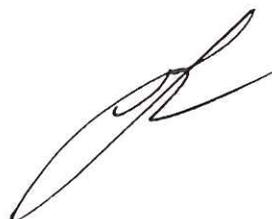
- a) spesa annua per il personale – al lordo degli oneri riflessi:
- b) spesa annua per il personale a tempo indeterminato – al netto degli oneri riflessi (parte fissa, parte accessoria, totale)
- c) spesa annua per il personale a tempo determinato – al netto degli oneri riflessi
- d) spesa annua per il personale su spese correnti annue
- e) spesa annua del personale a tempo indeterminato per ciascuna categoria e per qualifica dirigenziale – al netto degli oneri riflessi
- f) spesa annua del personale per abitante
- g) spesa contrattazione decentrata dipendenti categorie
- h) spesa contrattazione decentrata dirigenti
- i) spesa formazione per dipendente
- j) spesa annua per incarichi di consulenza, studio e ricerca

PROFILO QUALITATIVO DEL PERSONALE

- a) percentuale di donne per categoria/qualifica dirigenziale
- b) classe di età media per categoria (personale a tempo indeterminato)
- c) distribuzione del personale a tempo indeterminato per titolo di studio

FLESSIBILITÀ DEL PERSONALE

- a) percentuale dipendenti a tempo determinato per categoria
- b) percentuale spesa collaboratori su spesa del personale



SCHEDA RILEVAZIONE ANNUALE DATI PROGRESSIONI VERTICALI

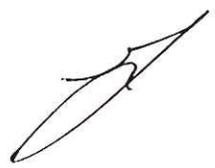
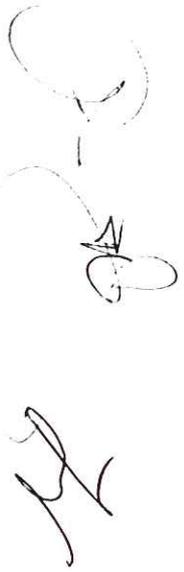
ANNO 2008

ENTE _____

Progressioni verticali tra le categorie nel corso dell'anno

a...

| da... | Posizione Giuridica | B1 (per Arpat: B) | B3 (per Arpat: Bs) | C | D1 (per Arpat: D) | D3 (per Arpat: Ds) |
|-------|---------------------|----------------------|-----------------------|---|----------------------|-----------------------|
| A | M | | | | | |
| | F | | | | | |
| B1 | M | | | | | |
| | F | | | | | |
| B3 | M | | | | | |
| | F | | | | | |
| C | M | | | | | |
| | F | | | | | |
| D1 | M | | | | | |
| | F | | | | | |

SCHEDA RILEVAZIONE ANNUALE DATI POSIZIONI ORGANIZZATIVE

ANNO 2008

ENTE _____

Personale di categoria D al 31/12/2008 con e senza incarico di posizione organizzativa

| | D1 (per Arpat:D) | | D3 (per Arpat: Ds) | |
|------------------|------------------|---|--------------------|---|
| | M | F | M | F |
| Nessun incarico | | | | |
| Incarico di P.O. | | | | |

Incarichi di posizione organizzativa al 31/12/2008 per tipologia (1) e valore unitario retribuzione di posizione

| Tipologia | valore unitario retribuzione di posizione | D1 (per Arpat:D) | | D3 (per Arpat: Ds) | |
|-----------|---|------------------|---|--------------------|---|
| | | M | F | M | F |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

(1) Per TIPOLOGIA deve intendersi quella derivante dalla graduazione delle funzioni, e dalla conseguente graduazione economica (vale a dire differenziazione del valore unitario della retribuzione di posizione attribuita - v. al riguardo anche domanda n. 17 scheda informativa 2 Conto annuale del personale), stabilita unilateralmente dall'Ente previa concertazione dei criteri generali ai sensi dell'art. 16, comma 2, lettera b) del CCNL 31.3.1999. Ad esempio, in Regione Toscana il modello di posizioni organizzative derivante dalla graduazione delle funzioni e dalla relativa graduazione economica è il seguente (in ordine crescente di complessità di funzioni/valore unitario retribuzione di posizione):

- P.O. di presidio;
- P.O. organica;
- P.O. complessa/Alta professionalità.

ALLEGATO 3

OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

RELAZIONI SINDACALI

SCHEDA RILEVAZIONE ANNUALE DATI QUALITÀ DELLE RELAZIONI SINDACALI E RISULTATI DELLA CONTRATTAZIONE DECENTRATA

Personale non dirigente

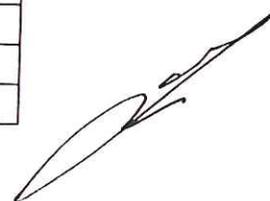
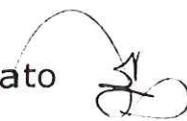
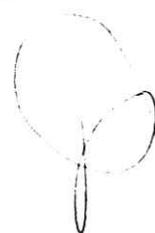
| | |
|--|----------------------|
| Numero incontri sindacali anno 2008 | <input type="text"/> |
| E' stato firmato il CCDI relativo al biennio economico 2006-2007 (sì/no) | <input type="text"/> |
| Numero verbali di concertazione sottoscritti nell'anno 2008 | <input type="text"/> |
| Numero altri tipi di accordo sottoscritti nell'anno 2008 | <input type="text"/> |
| Esistono bacheche sindacali fisiche o telematiche (sì/no) | <input type="text"/> |
| Le ultime elezioni per il rinnovo delle RSU (anno 2007) si sono svolte regolarmente? (sì/no) | <input type="text"/> |

- **progressioni economiche:** dall'1/1/2006 quante volte è stato firmato un accordo ed attuate le progressioni economiche?

| Anno | Accordo (sì/no) | Attuazione (sì/no) |
|------|-----------------|--------------------|
| 2006 | | |
| 2007 | | |
| 2008 | | |

- **progressioni verticali:** dall'1/1/2006 quante volte è stato firmato un accordo e attuate le progressioni verticali?

| Anno | Accordo (sì/no) | Numero complessivo |
|------|-----------------|--------------------|
| 2006 | | |
| 2007 | | |
| 2008 | | |



- **sistema delle indennità**

| |
|--|
| Numero dipendenti al 31/12/2008 cui è attribuita l'indennità di disagio |
| Numero dipendenti al 31/12/2008 cui è attribuita l'indennità per specifiche responsabilità |

| |
|--|
| |
| |

- **risorse per istituti contrattuali**

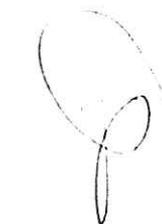
| Anno | progressioni economiche | sistema indennità | produttività generale | posizioni organizzative |
|------|-------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| 2006 | | | | |
| 2007 | | | | |
| 2008 | | | | |

- **sistema di valutazione:** su quali criteri è basato il sistema di incentivazione e la metodologia di valutazione delle prestazioni?

| Criterio di valutazione | sì/no |
|---|-------|
| Merito | |
| Obiettivi/prestazione | |
| Presenza | |
| Frequenza corsi d'aggiornamento professionale | |

Data di sottoscrizione del relativo CCDI/accordo

| |
|--|
| |
|--|


Personale dirigente

Numero incontri sindacali anno 2008

E' stato firmato il CCDI relativo biennio economico 2004-2005? (sì/no)

Numero verbali di concertazione sottoscritti nell'anno 2008

Numero altri tipi di accordo sottoscritti nell'anno 2008

Esistono bacheche sindacali fisiche o telematiche? (sì/no)

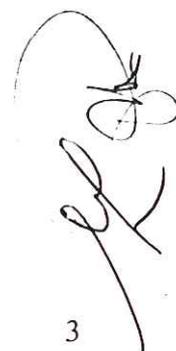
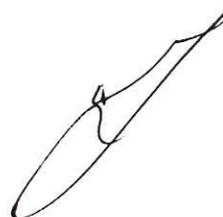
• risorse per istituti contrattuali

| Anno | retribuzione di posizione | retribuzione di risultato |
|------|---------------------------|---------------------------|
| 2006 | | |
| 2007 | | |
| 2008 | | |

- **sistema di valutazione** su quali criteri è basato il sistema di valutazione dei risultati di gestione dei dirigenti?

| Criterio di valutazione | sì/no |
|-----------------------------|-------|
| Obiettivi e risultati | |
| Comportamenti organizzativi | |
| Presenza | |

Data di sottoscrizione del relativo verbale di concertazione



OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

SCHEDA RILEVAZIONE DATI FORMAZIONE

1) PRESIDIO INTERNO DELLA FORMAZIONE

1.1 Esiste una struttura preposta (sì/no)¹

Se sì

1.2 Numero addetti della struttura dedicati alla formazione²

Se no

1.3 Numero addetti di altre strutture dedicati alla formazione³

2) ATTIVITA' FORMATIVE⁴

2.1 Numero complessivo corsi erogati⁵

2.2 Numero complessivo edizioni erogate⁶

2.3 Numero complessivo giornate di formazione erogate⁷

3) PARTECIPAZIONI⁸

3.1 Numero complessivo partecipanti Dirigenti

3.2 Numero complessivo partecipanti delle Categorie

3.3 Numero complessivo giornate formazione fruita⁹

1 Si intende ogni struttura organizzativa (di livello dirigenziale e non) preposta per almeno il 50% delle sue competenze alla progettazione, organizzazione e gestione di piani e programmi di formazione per il personale dell'Ente.

2 Si intende personale delle categorie e dirigenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato. Si considera personale dedicato all'attività di formazione chi se ne occupa al 100% del proprio tempo/lavoro (se ci sono 2 persone impegnate al 50% ciascuno sulle attività di formazione e il restante su altre attività, alla domanda si dovrà rispondere indicando 1 unità).

3 Si intendono per altre strutture sia unità organizzative (di livello dirigenziale e non) interne all'Ente sia unità organizzative che operano nell'ambito di gestioni associate, Unioni di comuni, etc... (ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 267/2000).

4 I dati si riferiscono a tutte le attività formative concluse entro il 31/12 dell'anno preso in osservazione.

5 Riportare il totale dei corsi, indipendentemente dalla durata e dal numero di edizioni realizzate. I corsi realizzati in più edizioni vanno conteggiati una sola volta. Vanno considerati i corsi e gli eventi formativi effettivamente realizzati, sia quelli progettati e realizzati internamente sia quelli esterni per i quali l'Ente ha provveduto alla sola iscrizione dei partecipanti.

6 Riportare il totale delle edizioni dei corsi indicati al punto 2.1, indipendentemente dalla loro durata. Vanno solo considerate le edizioni effettivamente realizzate.

7 Riportare il totale delle giornate di formazione erogate relativo a tutte le edizioni dei corsi di cui al punto 2.2. Una giornata formativa ha una durata fra 7 e 8 ore. Se si ha il dato in ore trasformarlo in giornate attribuendo ad ogni sette ore il valore di una giornata (totale ore/7,5 = giornate).

8 Nei partecipanti è compreso il personale a tempo indeterminato e determinato, con rapporto di lavoro a tempo pieno e part - time. Sono inoltre compresi i comandati in entrata e i contratti di diritto privato.

4) VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI

4.1 Viene effettuata la valutazione del gradimento dei corsi? (sì/no)

Se sì

4.1.1 Numero complessivo dei corsi sui quali viene effettuata la valutazione di gradimento

4.2 Viene effettuata la valutazione di apprendimento? (sì/no)

Se sì

4.2.1 Numero complessivo dei corsi sui quali viene effettuata la valutazione di apprendimento

4.3 Viene effettuata la valutazione dell'impatto (sì/no)

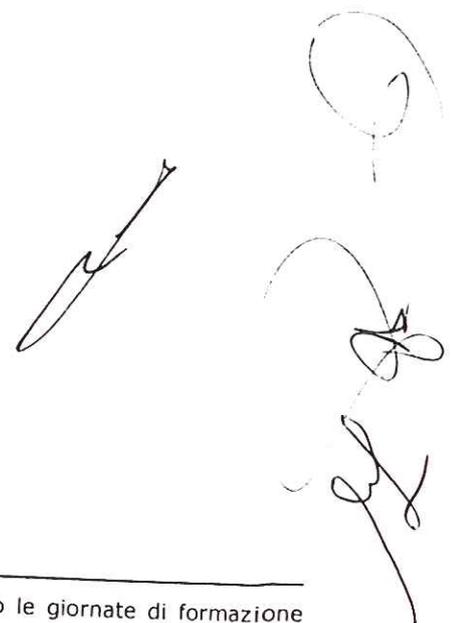
Se sì

4.3.1 Numero complessivo dei corsi sui quali viene effettuata la valutazione d'impatto

5) RISORSE

5.1 Risorse proprie dell'Ente destinate alla formazione del personale

5.2 Risorse di provenienza esterna (UE, Stato, Regione) destinate alla formazione del personale



⁹ Le giornate di formazione fruite si calcolano, per ogni evento formativo, moltiplicando le giornate di formazione erogate per il numero dei partecipanti. Qualora si posseda il dato in ore va fatta la stessa operazione attribuendo ad ogni 7,5 ore il valore di una giornata (totale ore/7,5 = giornate).

ALLEGATO 5

OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE
TERRITORIALI (REGIONE/ENTI DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E
COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA

STRUMENTI DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA

SCHEDA RILEVAZIONE ANNUALE DATI TECNOLOGIE
DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

Informazioni strutturali e organizzative

Denominazione _____

dell'Amministrazione:

Personale effettivo (1) in servizio al 31/12/2008: _____

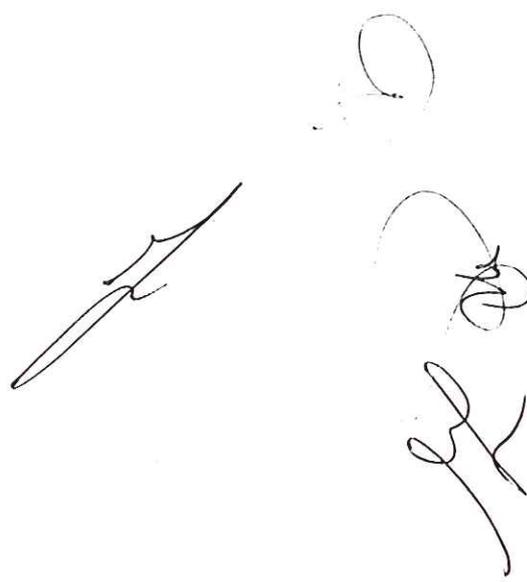
Dipendenti addetti alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ICT
(2) dell'Amministrazione nel suo complesso al 31/12/2008: _____

Nel corso del 2008, l'Amministrazione ha organizzato attività formative rivolte
ai propri dipendenti in materia di tecnologie dell'informazione e della
comunicazione (formazione ICT)? (sì/no) _____

Dipendenti che nel 2008 hanno partecipato ad almeno un corso di formazione
in materia di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (formazione
ICT): _____

Indicare l'oggetto dei corsi di formazione in materia di tecnologie
dell'informazione e della comunicazione (formazione ICT) erogati nel corso del
2008 secondo le tipologie di seguito indicate:

| | |
|---|--|
| Software di Office automation | |
| Sistemi operativi | |
| Applicazioni e Software specifici | |
| Reti | |
| WEB | |
| Sicurezza ICT | |
| European Computer Driving Licence (ECDL)(3) | |
| Geographical Information System (GIS) | |
| Computer Aided Design (CAD) | |
| Trattamento elettronico dei dati - Protezione dati personali | |
| Altro | |



Dotazioni tecnologiche ed utilizzo

Indicare il numero degli strumenti tecnologici attualmente in uso presso l'Amministrazione (0=nessuno)

| | |
|---------------------------------------|--|
| Mainframe (4) | |
| Elaboratori/Server dipartimentali (5) | |
| PC Desktop (6) | |
| PC portatili Terminali (7) | |
| Telefoni cellulari (8) | |
| Computer Palmari | |

Indicare se presso l'Amministrazione sono utilizzati (sì/no):

| | |
|--------------------------------------|--|
| Lettori di smart card (9) | |
| Software e/o Strumentazioni GIS (10) | |
| Software e/o Strumentazioni CAD (11) | |

L'Amministrazione dispone di reti locali (LAN)? (sì/no) _____

Indicare la tipologia di rete locale (LAN)

| | |
|-----------------------------------|--|
| Reti locali cablate (wired) | |
| Reti locali senza fili (wireless) | |

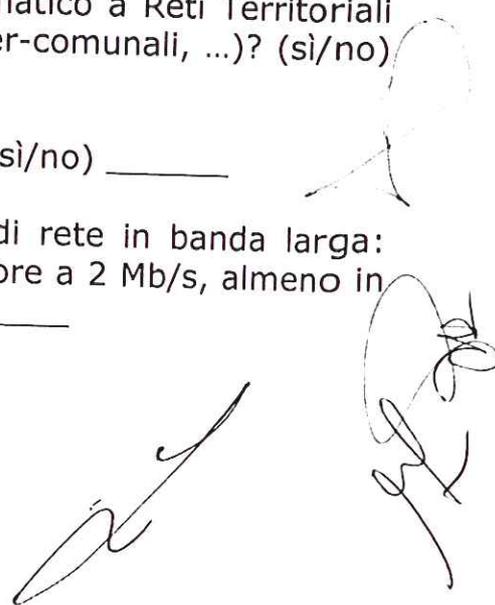
Indicare se l'Amministrazione dispone di una Intranet (12) (sì/no) _____

Numero di dipendenti al 31/12/2008 dell'Amministrazione con accesso ad Intranet: _____

Presso l'Amministrazione è attivo il collegamento telematico a Reti Territoriali pubbliche (Reti regionali/RTTR, reti provinciali, reti inter-comunali, ...)? (sì/no) _____

L'Amministrazione dispone di connessioni ad Internet? (sì/no) _____

Indicare se l'Amministrazione dispone di connessioni di rete in banda larga: (tecnologie con velocità di trasmissione uguale o superiore a 2 Mb/s, almeno in una delle due direzioni - download e upload) (sì/no) _____



Indicare quali fra le seguenti connessioni in banda larga sono utilizzate dall'Amministrazione per le connessioni di rete

| | |
|---------------------------------------|--|
| xDSL (13) | |
| CDN (14) | |
| Wireless (wi-fi, hiperlan, ecc.) (15) | |
| Satellite | |
| ATM (16) | |
| Fibra Ottica | |

Presso l'Amministrazione sono attivi sistemi di Posta elettronica? (sì/no) _____

L'Amministrazione utilizza servizi di posta elettronica certificata per lo scambio di documenti elettronici con valenza legale, secondo quanto previsto dal DPR n.68 del 11/02/2005? (sì/no) _____

Numero di dipendenti dell'Amministrazione al 31/12/2008 dotati del Certificato di Firma digitale (firma forte)? (0=nessuno): _____

Quali dei seguenti dispositivi e procedure di sicurezza sono utilizzati dall'Amministrazione? (sì/no)

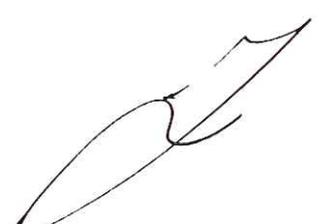
| | |
|---|--|
| Antivirus aggiornato | |
| Firewall (17) | |
| Server SSL (Secure Socket Layer)(18) | |
| Procedure standardizzate di protezione dei dati (back-up) | |
| Piani di disaster recovery (19) | |
| Cifratura dei dati (20) | |

All'interno dei propri sistemi informatici sono state utilizzate soluzioni rilasciate con licenza Open Source (21)? (sì/no) _____

L'Amministrazione ha utilizzato nel corso del 2008 sistemi di e-learning per la formazione dei propri dipendenti? (sì/no) _____

Sito web e spesa ict

L'Amministrazione è presente in Internet con un sito WEB istituzionale proprio? (sì/no) _____



Il sito Web istituzionale dell'Amministrazione consente agli utenti l'utilizzo di servizi con i seguenti livelli di interattività? (sì/no)

| | |
|---|--|
| la visualizzazione e/o l'acquisizione di informazioni | |
| l'acquisizione (download) di modulistica | |
| l'acquisizione (download) di modulistica e l'inoltro on line della stessa per l'attivazione di servizi | |
| l'accesso telematico a banche dati e/o lo scambio di informazioni personalizzate | |
| l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto (piena interattività) | |

Indicare le spese per tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) sostenute dall'amministrazione nel corso del 2008, secondo le tipologie di beni e servizi ICT, distinguendo tra spese correnti e spese in conto capitale (considerare per ciascuna voce i pagamenti totali in conto competenza e in conto residui)

| | Spese correnti (importi in euro) | Spese in conto capitale (importi in euro) |
|---|----------------------------------|---|
| Strumentazioni per le telecomunicazioni | | |
| Hardware | | |
| Software | | |
| Strumentazioni audio e video | | |
| Servizi Ict | | |
| Altre spese per ICT | | |

Note per la compilazione

- [1] Personale effettivo in servizio: personale a tempo indeterminato o determinato impegnato di fatto all'interno delle amministrazioni, a prescindere dall'Amministrazione di appartenenza: è escluso il personale comandato o distaccato presso altre amministrazioni ed è incluso il personale comandato o distaccato proveniente da altre amministrazioni. Sono, inoltre, esclusi gli addetti con contratto di lavoro atipico (lavoratori interinali, lavoratori con contratto di formazione e lavoro, addetti ai lavori socialmente utili) e le collaborazioni professionali (co.co.co., collaborazioni a progetto).
- [2] Addetti che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività a livello professionale relative all'informatica e, in generale, alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) indipendentemente dal proprio inquadramento formale in una qualifica o un profilo tecnico informatico.
- [3] La "European Computer Driving Licence" (ECDL) è la Patente europea del computer ovvero un certificato, riconosciuto a livello comunitario, attestante il possesso dell'insieme minimo delle abilità necessarie per poter lavorare col personal computer. Per l'Italia l'ente certificatore è l'AICA, Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico.
- [4] Grandi elaboratori centrali caratterizzati da elevate capacità di calcolo e di ingente disponibilità di memoria. Essi sono utilizzati al fine di governare i grossi sistemi di rete per la gestione di servizi e l'elaborazione dei dati. I *mainframe* sono in grado di servire contemporaneamente un grandissimo numero di utenti che prendono il nome di terminali e sono caratterizzati da sistemi e software proprietari oltre che da sicurezza ed affidabilità elevate.
- [5] Elaboratori di fascia media, spesso identificati con la denominazione di "Server", che vengono impiegati come nodi elaborativi autonomi nelle architetture client/server. Essi svolgono compiti specifici quali ad esempio la gestione database, l'autenticazione degli utenti, il servizio di posta elettronica, ecc.
- [6] Stazioni di lavoro fisse di utilizzo individuale, operanti autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegate in rete, incluse le workstation.
- [7] Stazioni di lavoro prive di capacità elaborative proprie, sempre collegate ad un mainframe.
- [8] Indicare il numero di telefoni cellulari forniti dall'amministrazione a propri dipendenti per motivi di servizio.
- [9] Dispositivi hardware esterni che permettono, attraverso specifici programmi, di utilizzare le funzionalità offerte dalle carte elettroniche (*smart*

card), ad esempio la Carta d'identità elettronica e la Carta nazionale dei servizi.

[10] Acronimo di Geographical Information System, è un sistema informativo geografico computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione di informazioni e dati georeferenziati.

[11] Acronimo di Computer Aided Design (progettazione assistita dal computer) indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in 2 e/o 3 dimensioni.

[12] Rete telematica interna all'Amministrazione facente uso delle stesse tecnologie caratterizzanti la rete Internet, implementata allo scopo di favorire le comunicazioni all'interno dell'Amministrazione.

[13] Acronimo di *Digital Subscriber Line*: famiglia di servizi digitali che rendono disponibile il trasferimento dei dati ad alta velocità sul comune doppino telefonico. Tra le sue varianti vi sono ADSL (Asymmetric DSL, DSL asimmetrica), HDSL (High Speed DSL, DSL ad alta velocità), SDSL (Symmetric DSL, DSL simmetrica) e VDSL (Very High Speed DSL, DSL ad altissima velocità).

[14] Circuito Diretto Numerico: Linee dedicate/ Connessioni punto-punto.

[15] Tecnologie senza fili.

[16] Asynchronous Transfer Mode (modalità di trasferimento asincrona).

[17] Componente *hardware* che permette di controllare e filtrare le connessioni e i flussi di informazioni da e per la rete Internet. Non sono da considerare *firewall* gli applicativi installati sulle singole postazioni.

[18] *Server web* dotato del protocollo SSL (*Secure Socket Layer*) con il quale è possibile cifrare i dati nell'ambito di una comunicazione tra *server web* (all'interno del quale è ospitato il sito web interrogato) e *client web* (in uso dall'utente che interroga il sito).

[19] Piano che definisce le procedure per il recupero e la salvaguardia dei dati in caso di eventi imprevisti (attacco volontario del sistema, perdita involontaria dei dati, guasto ad un dispositivo di memorizzazione dati, danneggiamento per calamità naturali).

[20] Applicazione di un algoritmo specifico ad un insieme di dati per garantirne la riservatezza. Tale algoritmo trasforma i dati in un insieme di simboli inutilizzabili per chiunque non possieda la chiave per decifrarli.

[21] Tipologie di licenze software caratterizzate principalmente dalla possibilità di accedere liberamente al codice sorgente.

**OSSERVATORIO REGIONALE SUL PERSONALE DELLE AUTONOMIE TERRITORIALI (REGIONE/ENTI
DIPENDENTI, COMUNI, PROVINCE E COMUNITA' MONTANE) DELLA TOSCANA**

SCHEDA RILEVAZIONE DATI CUSTOMER SATISFACTION

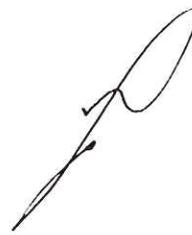
Questionario

Stiamo conducendo un' indagine per valutare il grado di soddisfazione dei cittadini relativamente ad alcuni aspetti inerenti l'ufficio _____.

La sua opinione è per noi preziosa. La invitiamo pertanto a rispondere alle domande che seguono barrando la casella corrispondente alla Sua risposta, tenendo presente che il questionario è anonimo.

La ringraziamo per l'attenzione e Le auguriamo buon lavoro.

Barrare la casella se dipendente



Relativamente al personale addetto quanto è SODDISFATTO riguardo a:

1. la disponibilità alle informazioni telefoniche

| | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Molto soddisfatto | <input type="checkbox"/> | 3. Poco soddisfatto | <input type="checkbox"/> |
| 2. Abbastanza soddisfatto | <input type="checkbox"/> | 4. Insoddisfatto | <input type="checkbox"/> |



2. riservatezza e discrezione

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

3. competenza e preparazione

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

4. chiarezza delle informazioni fornite

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

Relativamente alla modulistica a disposizione

5. chiarezza e facilità di compilazione

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

6. disponibilità modulistica presso gli uffici o su Internet/Intranet

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |



Relativamente agli uffici quanto è SODDISFATTO riguardo a:

7. orari di apertura

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

8. facilità di accesso

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Molto soddisfatto | | 3. Poco soddisfatto | |
| 2. Abbastanza soddisfatto | | 4. Insoddisfatto | |

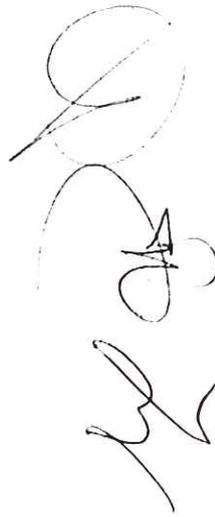
Dati anagrafici:

Fascia di età:

| | |
|-----------------|--|
| Da 18 a 35 anni | |
| Da 36 a 60 anni | |
| Oltre 60 anni | |

Sesso:

| | |
|---|--|
| M | |
| F | |



Istruzione:

| | |
|------------------------------------|--|
| Scuola dell'obbligo | |
| Scuola media superiore (frequenza) | |
| Diploma | |
| Università (frequenza) | |
| Laurea | |

Condizione lavorativa:

| | |
|-----------------------------|--|
| In attesa di 1^ occupazione | |
| Studente | |
| Impiegato | |
| Operaio | |
| Libero professionista | |
| Artigiano | |

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

