



**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA
TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ
TRIENNIO 2016 - 2018**

INDICE

1. INTRODUZIONE

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2. L'AGENZIA

2.1 ORGANIZZAZIONE, FUNZIONI E STRUTTURA DELL'AGENZIA

2.2 RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA

3. LE PRINCIPALI NOVITA'

4. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA

4.1 SOGGETTI COINVOLTI NELL'INDIVIDUAZIONE DEI CONTENUTI E NELL'ADOZIONE DEL PROGRAMMA

4.2 OBIETTIVI E COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI STRATEGICI E IL PIANO DELLA PERFORMANCE

4.3 LE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

5. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

5.1 MISURE ORGANIZZATIVE VOLTE AD ASSICURARE LA REGOLARITÀ E LA TEMPESTIVITÀ DEI FLUSSI INFORMATIVI

5.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

5.3 MISURE VOLTE AD ASSICURARE L'ATTUAZIONE DELL'ACCESSO CIVICO

6. DATI ULTERIORI

1. INTRODUZIONE

Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità costituisce in una logica di continuità rispetto al Programma 2015-2017, adottato con deliberazione Commissariale n. 10 del 12 maggio 2015, un documento contenente le azioni programmate per il triennio a scorrimento 2016-2018, volte all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, in materia di trasparenza dell'attività amministrativa, previsti dall'art. 11 del d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e dal decreto legislativo attuativo 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche e integrazioni. Tali azioni sono volte a garantire il costante aggiornamento dei dati pubblicati e, al contempo, il miglioramento della loro qualità ai fini della puntuale attuazione della normativa in materia di trasparenza, anche alla luce delle nuove disposizioni normative nazionali e regionali intervenute. La trasparenza è qualificata come strumento indispensabile per il raggiungimento di tre finalità quali l'incremento dell'efficienza dell'Amministrazione, la maggiore trasparenza sull'organizzazione e la prevenzione della corruzione e dell'illegalità. In quanto asse portante della politica anticorruzione introdotta dalla legge 190/2012 (art. 10, comma 2, del d.lgs. 33/2013) le azioni previste nel presente Programma sono in sintonia con le misure e gli interventi contenuti nel Piano triennale di prevenzione della corruzione della Regione siciliana a cui fa riferimento l'A.Ra.N. Sicilia. Ciò in primo luogo in considerazione del fatto che il "Piano triennale di prevenzione della corruzione" è strettamente collegato ad altri documenti parimenti finalizzati alla prevenzione di fenomeni corruttivi nell'ambito della P.A., quali il codice di comportamento dei dipendenti della Regione siciliana, di cui alla L.R. 10/2000, e il codice antimafia e anticorruzione del 2009. In secondo luogo, poiché il personale assegnato all'Agenzia è amministrato dal Dipartimento regionale della Funzione Pubblica, i principi contenuti nei sopra citati documenti possono essere applicati anche al medesimo personale.

Per la concreta attuazione del Programma triennale per la trasparenza si rende necessaria la partecipazione sempre più attiva e propositiva da parte di tutti i soggetti coinvolti, interni ed esterni all'Agenzia, al fine di garantire il costante miglioramento della trasparenza dell'attività amministrativa, consentendo

l'accessibilità totale da parte dell'utente alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Aran Sicilia e permettendo in tal modo un controllo diffuso.

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il presente Piano triennale per l'integrità e la trasparenza è stato elaborato in conformità alle disposizioni normative nazionali e regionali, alle circolari e agli indirizzi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, alle determinazioni della Conferenza Unificata Governo, Regioni, ed Enti Locali, e alle deliberazioni dell'A.N.AC.

In particolare:

- Legge 241/1990;
- Legge 69/2009;
- D.lgs. 150/2009, art. 11;
- Delibera n. 105/2010 della CIVIT (oggi A.N.A.C.), "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
- L.R. 5 aprile 2011 n. 5 Disposizioni per la trasparenza, la semplificazione, l'efficienza, l'informatizzazione della pubblica amministrazione e l'agevolazione delle iniziative economiche. Disposizioni per il contrasto alla corruzione ed alla criminalità organizzata di stampo mafioso. Disposizioni per il riordino e la semplificazione della legislazione regionale;
- Delibera del 2.3.2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali che definisce le "Linee Guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato anche da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web";
- Delibera n. 2/2012 della CIVIT (oggi A.N.A.C.) "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità";

- Linee Guida per i siti web della PA (26 luglio 2010, aggiornamento 29 luglio 2011), previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009, n. 8 del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione;
- Legge n. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- Delibera n. 6/2013 della CIVIT, "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013";
- Delibera n. 50/2013 della CIVIT (oggi A.N.A.C.) "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016";
- D.Lgs. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

2. L'AGENZIA

L'Aran Sicilia, Agenzia per la rappresentanza negoziale della Regione Siciliana, istituita in esecuzione dell'art. 25 della L.R. 15 maggio 2000, n.10, è un organismo tecnico, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia organizzativa, gestionale e contabile, preposto alla negoziazione nel pubblico impiego in Sicilia.

Ha il compito di rappresentare legalmente la pubblica amministrazione in sede di contrattazione collettiva regionale e pertanto svolge ogni attività necessaria alla definizione dei contratti collettivi del personale dipendente dalla Regione e dagli enti pubblici non economici sottoposti a vigilanza e controllo della Regione. L'Aran Sicilia esercita, a livello regionale, ogni attività relativa alle relazioni sindacali, alla negoziazione dei contratti collettivi, all'assistenza alle amministrazioni per l'uniforme applicazione dei contratti collettivi regionali di lavoro, all'interpretazione autentica delle clausole contrattuali.

2.1 ORGANIZZAZIONE, FUNZIONI E STRUTTURA DELL'AGENZIA

La missione e il funzionamento dell'A.Ra.N. Sicilia, sono disciplinati, in particolare, dall'art. 25 della L.R. 15.05.2000, n. 10, il quale dispone, tra l'altro, che la stessa "definisce, con propri regolamenti, le norme concernenti l'organizzazione interna, il funzionamento e la gestione finanziaria. I regolamenti sono soggetti al controllo del Presidente della Regione da esercitarsi entro quindici giorni dal ricevimento degli stessi. La gestione finanziaria è soggetta al controllo consuntivo della sezione regionale della Corte dei Conti".

Rispetto all'originaria previsione normativa, diverse modifiche successive hanno notevolmente cambiato l'assetto organizzativo dell'Agenzia.

In seguito all'entrata in vigore della legge L.R. 9 maggio 2012, n. 26, gli organi di governo dell'Agenzia sono il Comitato Direttivo e il Presidente. Il Comitato direttivo, è composto da tre componenti compreso il Presidente. Nello stesso anno 2012, nelle more della nomina del Comitato e della designazione del Presidente, da parte del Presidente della Regione, lo stesso, con provvedimento amministrativo, ha nominato un Commissario straordinario che ancora oggi racchiude in se le funzioni dei predetti organi.

Le funzioni di revisione interna dei conti, sono attribuite ad un revisore unico.

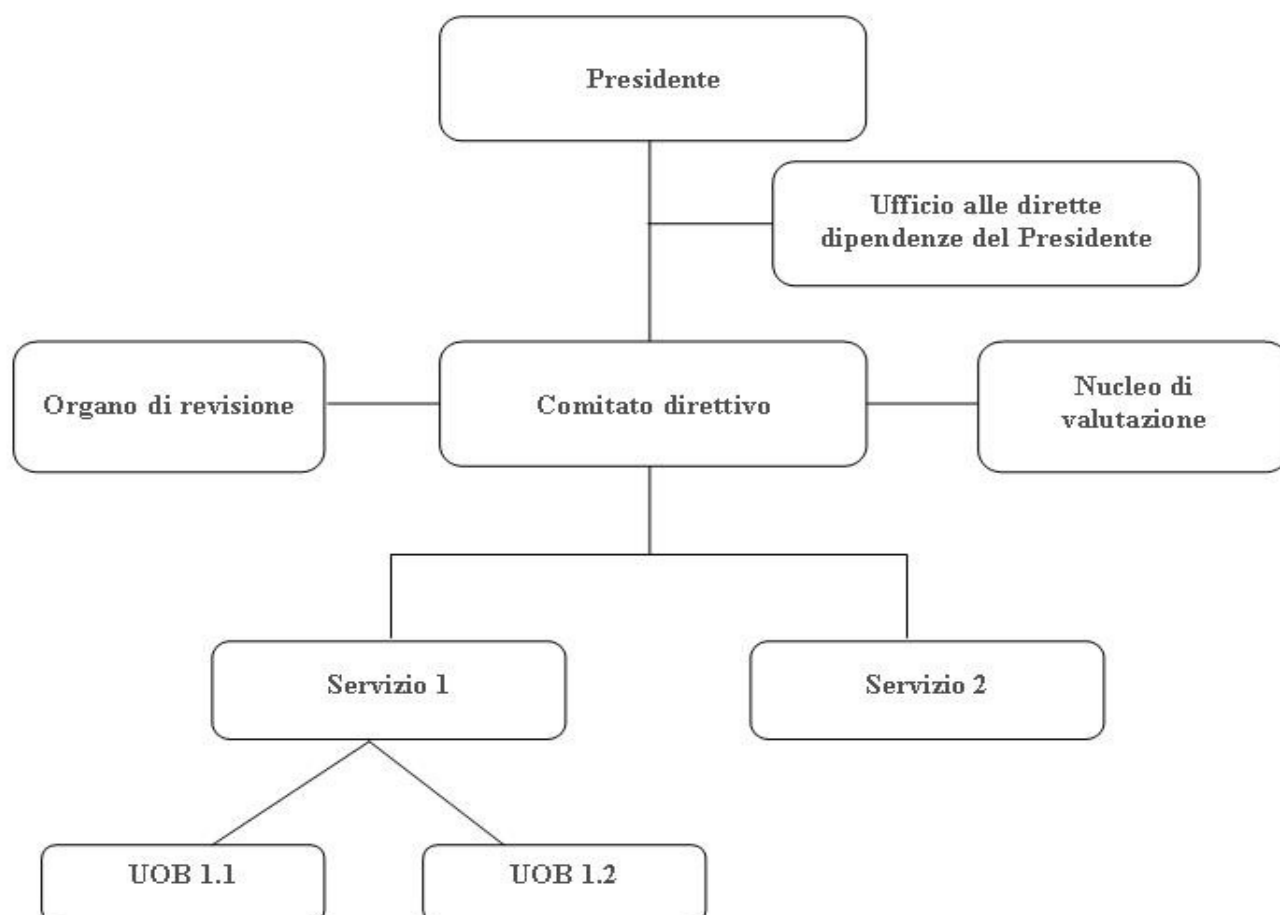
Da ultimo, la legge regionale 7 maggio 2015, n. 9 (Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2015 - Legge di stabilità regionale), all'art. 49 ha previsto, ai fini di una razionalizzazione e riduzione della spesa pubblica, la riorganizzazione dell'intero apparato amministrativo della Regione siciliana. In particolare, una riduzione delle strutture intermedie e delle unità operative di base, comunque denominate, in misura complessivamente non inferiore al 30 per cento, rispetto alle esistenti, e una conseguente rimodulazione, seppur parziale, delle competenze delle strutture interessate.

L'Agenzia si adeguerà alla suddetta normativa e, in seguito alla riorganizzazione, sarà definito e pubblicato il nuovo organigramma e funzionigramma della struttura, nella sezione "Amministrazione Trasparente", e sarà curato

l'aggiornamento dei dati pubblicati nelle pagine web del sito istituzionale:
www.aransicilia.it.

Anche le previsioni sulla dotazione organica hanno subito dei cambiamenti. Rispetto alla dotazione organica, inizialmente fissata con decreto dell'assessore alla Presidenza, con possibilità di avvalersi di personale comandato proveniente dalla Regione, da enti locali e dalle università, nella previsione ultima, contenuta nella citata legge 26/2012, l'Agenzia si avvale esclusivamente di personale assegnato al Dipartimento regionale delle Autonomie locali e della Funzione pubblica, con oneri a carico dell'Amministrazione regionale.

La struttura organizzativa dell'Agenzia è sintetizzata dal seguente organigramma:



Le funzioni di Presidente sono, in atto, svolte dal Commissario straordinario coadiuvato dall'Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente.

2.2 RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA

Il responsabile della trasparenza è figura prevista dall'articolo 43 del decreto legislativo 33/2013 ed è tenuto a svolgere stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, nonché segnalando all'organo di indirizzo politico, all'Organismo indipendente di valutazione (OIV), all'Autorità nazionale anticorruzione e, nei casi più gravi, all'ufficio di disciplina i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.

Il responsabile della trasparenza dell'Agenzia è individuato nel dirigente del Servizio 2, incarico attualmente svolto dal Dott. Santo Cerami.

Per la predisposizione del programma, il responsabile della trasparenza si è avvalso della collaborazione della Dott.ssa Anna Sanfilippo, funzionario in servizio presso la medesima struttura intermedia.

3. LE PRINCIPALI NOVITA'

Il presente documento presenta un'impostazione diversa sul piano dei contenuti, più in linea con le indicazioni fornite dalla delibera n. 50 del 2013 dell'ANAC (ex CIVIT) contenente "linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016". In particolare, al fine di garantire l'uniformità e la comparabilità dei programmi, nella trattazione degli argomenti è stata seguita l'impostazione dell'indice prevista nella tabella 1 in essa contenuta. E' stata mantenuta la descrizione dell'organizzazione, della missione e delle funzioni dell'Agenzia, seguita poi dalla trattazione delle principali novità rispetto al programma precedente, e dalla descrizione esaustiva i processi di elaborazione, di adozione e attuazione del Programma. Le novità di rilievo per questa seconda parte riguardano il collegamento del Programma con gli obiettivi strategici dell'Agenzia e con lo strumento di programmazione degli obiettivi

operativi, corrispondente al "piano della performance". Sono stati riportati analiticamente, per ciascuno dei livelli previsti nell'allegato al D.lgs. 33/2013, gli uffici ed eventualmente i soggetti impegnati nell'individuazione, nella comunicazione e nella pubblicazione dei dati e dei contenuti da riportare nella sezione " amministrazione trasparente". Sono state infine riportate le misure volte al monitoraggio del grado di attuazione del programma da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo.

4. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Il presente documento non presenta, in ordine al processo di elaborazione e adozione del programma, sostanziali variazioni rispetto al programma precedente ma ne costituisce l'aggiornamento. Il forte impegno in materia di trasparenza, infatti, continua a essere finalizzato all'implementazione ed al miglioramento delle modalità e delle procedure di assolvimento degli obblighi di pubblicazione disposti dalla vigente normativa; in particolare rilevano gli aspetti della tempestività, della esaustività e della accessibilità dei dati pubblicati.

Per quanto riguarda l'attività concernente l'adozione del Programma, una volta definiti i contenuti e la redazione, come descritto di seguito, la proposta di Programma viene sottoposta al Commissario Straordinario ai fini dell'approvazione con propria delibera.

4.1 OBIETTIVI E COLLEGAMENTO CON GLI OBIETTIVI STRATEGICI E IL PIANO DELLA PERFORMANCE

Gli obiettivi strategici in materia di trasparenza sono definiti annualmente nella relazione previsionale e programmatica dell'organo politico dell'Agenzia, ruolo oggi assunto dal Commissario straordinario.

Nello specifico, anche per l'anno 2016, la relazione programmatica prevede, tra gli altri, l'obiettivo strategico "comunicazione e trasparenza".

Nell'ambito del predetto obiettivo strategico, il collegamento tra il programma triennale sulla trasparenza 2016 - 2018 e il piano della performance per l'anno 2016, può essere individuato nell'obiettivo operativo n. 7 "attuazione della

normativa nazionale e regionale vigente in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte dell'Agazia" ed in particolare nel valore obiettivo (prodotto atteso): "proposta di aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2016 – 2018".

4.2 SOGGETTI COINVOLTI NELL'INDIVIDUAZIONE DEI CONTENUTI E NELL'ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Ai fini dell'adozione del Programma, tenuto conto degli indirizzi strategici dell'Agazia, l'individuazione dei contenuti avviene, in linea generale, attraverso la collaborazione fra i dirigenti delle due strutture intermedie, ai quali spetta di individuare gli obiettivi istituzionali che contengono profili rilevanti in termini di trasparenza. In particolare il Servizio 2, cui fa capo la competenza del bilancio e della contabilità, della comunicazione, dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico, della gestione del sistema informatico, nonché di tutte le attività che riguardano il sito istituzionale, compresa la pubblicazione dei documenti e dei dati, è maggiormente coinvolto nello svolgimento dei compiti collegati alla materia della trasparenza e della prevenzione della corruzione. Assume rilievo anche la circostanza che il dirigente preposto al Servizio 2 riveste anche l'incarico di Responsabile della trasparenza e conseguentemente provvede alla redazione del Programma e ne cura l'attuazione. Nell'ambito di tale Servizio, inoltre, vengono valutate le scelte tecniche relative agli strumenti informatici da adottare e le proposte per l'organizzazione del sito. Allo stesso spetta, anche, di curare l'aggiornamento degli adempimenti di pubblicazione dei dati relativi all'organizzazione e all'attività amministrativa.

4.3 LE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Il coinvolgimento degli stakeholders nelle attività dell'Agazia avviene attraverso l'informazione e la comunicazione diretta.

Nell'esercizio dei suoi compiti istituzionali, finalizzati essenzialmente alla definizione dei contratti collettivi di lavoro dei dipendenti pubblici della Regione siciliana e degli enti di cui all'art. 1 della L.R. 10/2000, l'Aran Sicilia interagisce

con le amministrazioni del comparto di contrattazione e interloquisce a vario titolo con altri soggetti che possono essere così individuati:

- La Regione siciliana e gli enti di cui all'art. 1 della L.R. 10/2000, rappresentati dall'Agenzia nell'attività di contrattazione;
- Il Dipartimento regionale della Funzione pubblica;
- Il Dipartimento regionale dell'Economia;
- La Corte dei conti;
- Le Organizzazioni sindacali;
- Le aziende fornitrici di beni e servizi.

5. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Il responsabile della trasparenza si avvale di una serie di referenti all'interno dell'Amministrazione, con l'obiettivo di adempiere agli obblighi di pubblicazione e aggiornamento dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente".

In particolare, s'individuano i seguenti soggetti, che si occupano della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati, per ciascun livello previsto dalla sezione "Amministrazione trasparente":

• Disposizioni generali:

- programma triennale per la trasparenza - dott.ssa Anna Sanfilippo - Serv. 2
- attestazione esperto valutatore - Avv. Carmela Mangalaviti
- piano triennale per la prevenzione della
Corruzione - Dip. Regionale Funzione Pubblica
- normativa - dott.ssa Anna Sanfilippo - Serv. 2
- regolamenti - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle
dirette dipendenze del Presidente
- codice etico e disciplinare - Dip. Regionale Funzione Pubblica

• Organizzazione:

- organi di indirizzo politico-amministrativo - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle
dirette dipendenze del Presidente
- articolazione degli uffici - dott.ssa Anna Sanfilippo - Serv. 2
- organigramma e competenze - dott.ssa Anna Sanfilippo - Serv. 2
- posta elettronica certificata - dott.ssa Anna Sanfilippo - Serv. 2

- Consulenti e collaboratori:
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
- Personale:
 - personale con qualifica dirigenziale e del del comparto non dirigenziale
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
 - tassi di assenza e maggior presenza
 - sig.ra Orsola Mannino - Serv. 2
 - incarichi conferiti ed autorizzati ai dipendenti
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
 - Nucleo di valutazione
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
 - contrattazione collettiva
 - dott.ssa Giovanna Brancato - Serv. 1
 - contrattazione integrativa
 - dott.ssa Giovanna Brancato - Serv. 1
- Performance:
 - ammontare complessivo dei premi collegati alla performance
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
- Attività e procedimenti:
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
- Provvedimenti:
 - provvedimenti organo d'indirizzo politico
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
 - provvedimenti dirigenti
 - dott. Natale Tubiolo - Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
 - dott.ssa Giovanna Brancato - Serv.1
- Bandi di gara e contratti:
 - bandi di gara
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
- Bilanci:
 - bilancio finanziario di previsione
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
 - bilancio consuntivo
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
- Beni immobili e gestione patrimonio:
 - Beni immobili e gestione patrimonio
 - dott. Santo Cerami - Serv. 2
- Servizi erogati:
 - servizi erogati
 - dott. Santo Cerami - Serv.o 2
- Pagamenti dell'amministrazione:
 - indicatore di tempestività dei pagamenti dell'A.ra.n. Sicilia
 - dott. Santo Cerami - Serv.o 2

- Altri contenuti - Accesso civico:

- accesso civico

- dott. Santo Cerami

- Serv. 2

5.1 MISURE ORGANIZZATIVE VOLTE AD ASSICURARE LA REGOLARITÀ E LA TEMPESTIVITÀ DEI FLUSSI INFORMATIVI

L'Agenzia, per il tramite del responsabile della trasparenza e dei referenti individuati nel precedente paragrafo, pubblica i dati secondo le scadenze previste dalla legge e, in assenza, si attiene al principio della tempestività.

5.2 SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE

DEL PROGRAMMA

Il monitoraggio sull'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è svolto a cura del responsabile della trasparenza, coadiuvato dal responsabile dell'URP, con il coordinamento del Commissario straordinario.

Si evidenzia che l'esito delle azioni programmate per il 2015 sarà pubblicato nella sezione Amministrazione trasparente - disposizioni generali - attestazione esperto Valutatore, mediante l'apposita griglia di rilevazione al 31.12.2015. La sezione del sito dedicata, comunque, viene aggiornata periodicamente o in occasione di modifiche intervenute.

5.3 MISURE VOLTE AD ASSICURARE L'ATTUAZIONE DELL'ACCESSO CIVICO

In attuazione dell'art. 5 del d.lgs. n. 33/2013, che ha introdotto l'istituto dell'accesso civico, l'Agenzia ha pubblicato, nella sezione "amministrazione trasparente" del proprio sito internet, le modalità per l'esercizio del diritto di accesso e gli indirizzi di posta elettronica ai quali inoltrare le richieste al responsabile della trasparenza o, nel caso di ritardo o mancata risposta, al titolare del potere sostitutivo.

6. DATI ULTERIORI

L'Aran Sicilia è orientata a sviluppare le potenzialità della comunicazione per la divulgazione di informazioni nell'ambito del settore del pubblico impiego.

A tal fine si segnalano le seguenti iniziative:

Indagine sul Benessere organizzativo. L'indagine, prevista dall'art. 14 c. 5 del D.lgs del 27 ottobre 2009, n. 150, coinvolgerà tutto il personale dipendente dell'Aran Sicilia, attraverso la somministrazione di un modello di questionario, predisposto dalla CIVIT (Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche), contenente tre gruppi di domande riferite ai seguenti campi di analisi: 1. "Benessere organizzativo", a proposito del quale sono rilevate le opinioni del personale in merito al rispetto degli standard normativi, organizzativi e sociali nell'ambito dell'amministrazione. 2. "Grado di condivisione del sistema di valutazione", riguardo al quale viene rilevato il livello di conoscenza, da parte del personale, dei meccanismi che regolano la pianificazione e l'assegnazione degli obiettivi e la valutazione. 3. "Valutazione del superiore gerarchico", mirata a conoscere l'opinione del personale circa il modo di operare del proprio referente, intendendo come tale il capo diretto che assegna gli obiettivi e valuta le performance individuali. Il questionario sarà somministrato al personale dipendente dell'Agenzia nel corso del primo semestre del 2016 ed è finalizzato a rilevare le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro per identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle politiche del personale. La compilazione del questionario avverrà in forma anonima, senza indicazione delle qualifiche o altre richieste di tipo anagrafico per evitare che le risposte possano essere ricondotte al dipendente. Le risultanze della suddetta indagine verranno pubblicate nella sezione Amministrazione trasparente.

Newsletter dell'Aran Sicilia. In previsione della realizzazione, negli ultimi mesi del 2015, di un progetto obiettivo concernente la redazione di un modello di newsletter, l'Agenzia si propone di utilizzare a regime tale strumento, al fine di un maggiore informazione e coinvolgimento dell'utenza nelle attività

dell'Agenzia. Il contenuto della newsletter comprenderà una rassegna normativa e giurisprudenziale, pareri, e tanto altro riguardante l'articolata materia del pubblico impiego. All'interno della newsletter sarà prevista un'apposita sezione dedicata alle segnalazioni, denominata "per migliorare", per rispondere alla necessità dell'Agenzia, di verificare l'indice di gradimento del servizio stesso;

Report sui contratti integrativi. Nel corso dell'anno 2016 si prevede inoltre la realizzazione di una nuova azione che consiste nella pubblicazione di un report sulle principali peculiarità riscontrate nei contratti integrativi, corredato del raffronto tra Uffici regionali ed Enti di cui all'art. 1 della L.R. 10/2000, con particolare riferimento alla percentuale del Fondo destinata al piano di lavoro e al lavoro straordinario.