



parco nazionale°
dell'**alta murgia**

CONTRATTO INTEGRATIVO DI ENTE ANNO 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 10 del mese di dicembre la delegazione di Ente e quella di parte sindacale sottoscrivono l'allegata ipotesi di Contratto Collettivo Integrativo di Ente 2015.

Per l'Amministrazione

Per le Organizzazioni Sindacali

CGIL	ASSENTE
CISL	
UIL	
CSA di CISAL FIALP	ASSENTE
RDB	ASSENTE
RSU	ASSENTE

LE PARTI

VISTI l'art. 4 del CCNL 16 febbraio 1999 e gli artt. 4 e 5 del CCNL 9 ottobre 2003 che disciplinano l'oggetto e i contenuti della contrattazione collettiva integrativa nazionale e locale di Ente;

VISTI il CCNL sottoscritto il 1° ottobre 2007 relativo al personale non dirigente del comparto degli enti pubblici non economici per il quadriennio normativo 2006-2009 e per il biennio economico 2006/2007 e il CCNL sottoscritto il 18 febbraio 2009 relativo al biennio economico 2008/2009;

VISTI in particolare gli articoli 23 e 25 del richiamato CCNL 2006-2009;

VISTA la Legge n. 133 del 6 agosto 2008 di conversione Decreto legge n. 112 del 25 giugno 2008;

VISTA la circolare n. 7 del 13 maggio 2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica (*Contrattazione integrativa. Indirizzi applicativi del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150*)

VISTA la Legge n. 122 del 30 luglio 2010 di conversione del Decreto legge n. 78 del 31 maggio 2010 recante *Norme in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica*,

VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 di Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15;

VISTA la Deliberazione Presidenziale n. 10 del 26/03/2014 che adotta il piano della performance 2014/2016 e il sistema di misurazione e valutazione della performance e la Deliberazione



parco nazionale
dell'**alta murgia**

Presidenziale n. 04/2015 del 24/06/2015 che adotta il Piano Performance 2014-2016 – annualità 2015;

VISTA la circolare n. 8 del 02 febbraio 2015 della Ragioneria Generale dello Stato in materia di trattamento economico del personale e Contrattazione integrativa (Scheda tematica G.3);

VISTO l'articolo I, comma 254, della legge n. 190/2014 (legge di stabilità 2015), modificando l'articolo 9, comma 17, del citato decreto legge n. 78/2010, che ha esteso al 2015 la previsione secondo cui per il personale dipendente dalle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 165/2001 si può dar luogo alle procedure contrattuali e negoziali solo per la parte normativa e senza recupero per la parte economica.

TENUTO CONTO che la medesima lettera circolare n. 1 dispone l'obbligo per la contrattazione integrativa di rispettare, in virtù dei principi di merito, premialità e selettività, il divieto di erogazione indifferenziata della retribuzione accessoria;

VISTO il D.lgs. 141/2011 contenente modifiche ed integrazioni al D.lgs. 150/09 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

CONSIDERATA la necessità di attivare al meglio le competenze e le energie professionali dei dipendenti, al fine di consentire a tutti di raggiungere i risultati attesi e con essi il pieno accesso al trattamento incentivante;

TENUTO CONTO che l'adozione di un sistema di valutazione rappresenta per i lavoratori un prezioso strumento a garanzia del giusto riconoscimento del merito e dell'impegno individuale, consentendo, altresì, di ridurre l'incertezza rispetto alla completa utilizzazione, anche a livello individuale, delle risorse stanziato;

SOTTOSCRIVONO IL PRESENTE ACCORDO

INDICE

- Art. 1 Campo di applicazione, durata e decorrenza*
- Art. 2 Relazioni sindacali, diritti di rappresentanza e forme di partecipazione*
- Art. 3 Ripartizione Fondo per il trattamento accessorio*
- Art. 4 Sistema premiante*
- Art. 5 Utilizzo del Fondo per il Trattamento Accessorio del Personale*
- Art. 6 Sistema Indennitario*
- Art. 7 Pagamento del compenso incentivante, verifiche e monitoraggio*
- Art. 8 Destinazione degli importi non attribuiti*
- Art. 9 Formazione*



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

Art. 10 Orario di lavoro

Art. 11 Orario di lavoro bis

Art. 12 Banca ore

Art. 13 Lavoro straordinario

Art. 14 Progressioni economiche

Art. 15 Comunicazione interna ed esterna

Art. 16 Norme transitorie e finali



parco nazionale
dell'**alta murgia**

ART. 1

Campo di applicazione, durata e decorrenza

1. Il presente accordo si applica al personale delle aree professionali A, B e C, con contratto di lavoro a tempo indeterminato e, compatibilmente con le disposizioni normative e contrattuali vigenti, al personale con contratto a tempo determinato.
2. Gli effetti economici e giuridici hanno effetto per tutto il periodo in considerazione cioè anno 2015.

ART. 2

Relazioni sindacali, diritti di rappresentanza e forme di partecipazione

1. Il sistema delle relazioni sindacali nasce dall'esigenza di dare ottimale organizzazione ai servizi offerti dall'Ente, al cui fine il coinvolgimento del personale nell'attuazione e nel governo dei processi di cambiamento, costituisce un passaggio indispensabile.
2. Le materie oggetto di contrattazione fra Ente ed OO.SS. sono quelle stabilite dall'art. 4 CCNL 98/01, con le integrazioni e le modifiche apportate dall'art 5 CCNL 02/05 e art. 4 CCNL 06/09, fatta eccezione per le materie attinenti all'organizzazione degli uffici e quelle che per legge sono oggetto di sola partecipazione sindacale.
 - a) regolazione di sistemi di incentivazione del personale basati su obiettivi e programmi;
 - b) definizione dei criteri generali relativi alle metodologie di valutazione basati su indici e standard;
 - c) indicazione dei criteri di ripartizione delle risorse del Fondo per i trattamenti accessori;
 - d) regolazione linee di indirizzo per le attività relative a:
 - d.1) formazione professionale;
 - d.2) riqualificazione;
 - d.3) aggiornamento;
 - e) disciplina degli accordi di mobilità;
 - f) indicazione dei criteri per la garanzia ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro;
 - g) individuazione delle misure per favorire le pari opportunità;
 - h) disciplina dell'articolazione delle tipologie di orario di lavoro, compresa la riduzione dell'orario di lavoro per particolari categorie;
 - j) disciplina dei riflessi delle innovazioni (tecnologiche ed organizzative) sulla qualità del lavoro e sulla professionalità dei dipendenti;
 - i) individuazione dei nuovi profili professionali;
 - k) determinazione dei criteri e delle procedure relative ai passaggi tra le posizioni economiche all'interno delle aree;



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

3. Nell'ambito del sistema di partecipazione così come definito dall'art. 6 del CCNL 98/01 integrato dall' art.6 e art. 7 CCNL 02/05, con le modifiche apportate dall'art. 4 CCNL 06/09 e dall'art 9 del D.Lgs.vo 165/2001 e ss.mm.ii si concorda quanto segue:

- l'informazione preventiva, sulle materie per le quali è prevista, è data in forma scritta ed in tempi tali da consentire alle OO.SS. ed alla R.S.U., un attento esame della documentazione e l'eventuale richiesta di una sessione di concertazione, nei modi e nei tempi previsti dal CCNL. Detta informazione in ogni caso, deve essere fornita almeno una settimana prima dell'emanazione dell'atto cui si riferisce o della sua definizione formale;

- l'informazione successiva, invece, sulle materie per le quali è prevista, è fornita almeno semestralmente o, in ogni caso, quando ne facciano esplicita richiesta le OO.SS. o la RSU, in tale ipotesi è fornita entro 7 giorni dalla richiesta;

- la consultazione obbligatoria è attivata prima dell'adozione degli atti interni attinenti le materie per le quali è prevista.

ART. 3

Ripartizione Fondo per il trattamento accessorio

Il Fondo per il trattamento accessorio dell'ente per l'anno 2015 ammonta ad € 76.380,40 così come da Determinazione Dirigenziale n. 322/2015 del 21/10/2015. Relativamente alle procedure per le progressioni economiche vengono impegnate € 3.756,97 a decorrere dal 01/11/2015.

La restante parte si concorda di ripartirla come di seguito:

a. incaricato quale consegnatario dei beni mobili dell'Ente	€	1.200,00
b. unità incaricata del servizio di cassa economale	€.	2.500,00
c. incaricato del Servizio di Prevenzione e Protezione	€.	2.200,00
d. indennità di professionalità (n.4x€ 2.200)	€.	8.800,00
e. Indennità di reperibilità collegata a servizi che richiedono interventi di urgenza, Indennità di portierato dell'Ente	€	1.500,00
f. Indennità per l'autista	€	1.900,00
g. Indennità di primo contatto con il pubblico	€	<u>600,00</u>
TOTALE	€.	18.700,00
h. n° 3 responsabili dei servizi (amministrativi, finanziario e tecnico) €2.500,00 x 3 =	€.	7.500,00



parco nazionale
dell'**alta murgia**

n° 1 sostituto del Direttore €. 2.500,00
TOTALE € 10.000,00

Progetti finalizzati € 12.000,00

Premio individuale € 30.683,92

**Progressioni tra le posizioni economiche all'interno delle aree
A decorrere dal 01/11/2015 € 3.756,97**

TOTALE GENERALE € 76.380,40

ART. 4

Sistema premiante

1. L'introduzione e l'applicazione di sistemi di misurazione, valutazione e rendicontazione delle performance costituisce una condizione fondamentale di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa, commisurata non solo sul grado di raggiungimento degli obiettivi posti, ma anche in termini di corrispondenza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione dell'utenza.
2. In linea con la riforma in atto della P.A., l'Ente Parco Nazionale dell'Alta Murgia si è orientato con il piano della performance a garantire il raggiungimento di soglie più elevate di efficacia e di produttività a garanzia dell'efficienza della propria azione.
3. Aspetto centrale e rilevante è il tema della misurazione della performance, realizzata attraverso l'applicazione di indicatori e metodologie oggettivi in grado di garantire una valutazione basata su principi di trasparenza e analiticità e di fornire, ove necessario, immediati riscontri.
4. Il presente accordo delinea un sistema che si pone l'obiettivo di migliorare i livelli delle prestazioni erogate e percepite dall'utenza, **attraverso interventi mirati a sostenere la performance sia organizzativa che individuale** per raccordarsi al nuovo ciclo di programmazione e gestione evidenziato nel piano delle performance.
5. Il sistema premiante si articola in:
 - a) **Sistema indennitario;**
 - b) **Performance organizzativa.**

ART. 5

Utilizzo del Fondo per il Trattamento Accessorio del Personale

1. L'utilizzo del fondo ai fini dell'erogazione dei compensi e delle indennità di cui al precedente art. 3, è così determinato:

INDENNITÀ DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA:

- Annualmente il Direttore f.f. dell'Ente, in base all'attuale provvisorio assetto organizzativo, ha individuato l'individuazione di n. 3 posizioni organizzative più una figura di vice-direttore e



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

definisce in € 2.500,00 l'importo da conferire, detraendo la relativa somma dalla parte variabile del fondo.

– **COMPENSO PER LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

- La **misurazione delle performance** è quel processo che attraverso la definizione e rilevazione di misure, dati, parametri ed indicatori, cerca di acquisire informazioni rilevanti sui risultati ottenuti dall'Ente al fine di supportare i decisori, migliorare le prestazioni, incrementare l'*accountability*.

In particolare la performance organizzativa persegue obiettivi predefiniti, contenuti nei piani e nei programmi dell'Ente, nel rispetto dei tempi e degli standard quali-quantitativi attesi. Il presente accordo, pertanto, delinea un sistema premiante la produttività collettiva ponendo tra le priorità il miglioramento dei livelli quali-quantitativi delle prestazioni rese al fine del conseguimento dei risultati attesi e dei servizi, esterni ed interni, erogati e percepiti dall'utenza, attraverso interventi mirati a sostenere la Performance di Ente.

- Tutte le linee di intervento programmate, in considerazione dell'introduzione degli strumenti di cui al D.lgs. 150/09, dovranno tendere al raggiungimento di soglie di efficacia e di produttività tali da garantire un complessivo innalzamento dell'efficienza dell'azione amministrativa. In particolare, al fine di accrescere la correlazione tra il sistema incentivante la produttività collettiva e l'ottimizzazione del servizio erogato, la performance organizzativa sarà correlata ai macro ambiti che caratterizzano in modo significativo il Piano della performance.
- L'attività complessivamente svolta deve essere valutata utilizzando un sistema di indicatori adeguato a misurare il grado di raggiungimento dei parametri all'uopo individuati. In particolare devono precedersi indicatori di quantità, efficienza, qualità e *customer satisfaction* che verificheranno il rapporto tra la produzione programmata e quella realizzata, l'impiego delle risorse umane e i tempi medi di lavorazione.

ART. 6

Sistema Indennitario

1. La istituzione delle indennità di cui agli articoli 17 «posizioni organizzative» e 32 «responsabilità, rischi, disagi, gravose articolazioni dell'orario di lavoro» (CCNL 1998/2001), nonché i correlati importi, è disposta annualmente dal Direttore, secondo le necessità organizzative e funzionali dell'Ente ed esplicitata in apposito provvedimento.

ART. 7

Pagamento del compenso incentivante, verifiche e monitoraggio

1. I compensi incentivanti inerenti il raggiungimento della performance organizzativa di cui all'articolo 7 del presente accordo, sono corrisposti con il pagamento da effettuarsi entro il mese di giugno dell'anno successivo e comunque solo a seguito della validazione della Relazione sulla Performance da parte dell'OIV.



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

2. Sull'andamento degli obiettivi sono effettuate verifiche dalla Direzione, sulla scorta dei report forniti dai servizi per gruppo di lavoro della performance, nell'anno successivo. Degli esiti della verifica finalizzati al pagamento, viene data informazione, in tempi congrui, alla R.S.U. dell'Ente

ART. 8

Destinazione degli importi non attribuiti

1. Le somme eventualmente non attribuite confluiscono nel fondo per i trattamenti accessori relativo all'anno successivo.

ART. 9

Formazione

1. La formazione rappresenta una dimensione costante e fondamentale del lavoro e uno strumento essenziale nella gestione delle risorse umane. Essa costituisce una leva strategica per la modernizzazione dell'azione amministrativa e per la realizzazione di effettivi miglioramenti qualitativi dei servizi ai cittadini.
2. Pertanto, negli ambiti delle direttrici fondamentali contenute nel Piano di formazione annuale e compatibilmente con i limiti di spesa imposti dalla Legge 122/2010, l'Amministrazione, intende rafforzare l'offerta formativa, anche candidando progetti formativi per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.
3. In particolare l'attenzione sarà posta sulla programmazione e attivazione di interventi formativi finalizzati a colmare i gap conoscitivi del personale delle aree rilevati a seguito del processo di rilevazione delle competenze. In tale ambito verrà attuata come priorità la gestione di programmi formativi relativi alle conoscenze tecnico/specialistiche, in quanto corrispondono al maggior fabbisogno e consentono, nell'ottica di razionalizzazione delle spese, di utilizzare da subito le risorse formative interne.
4. Tutti i programmi formativi si muoveranno secondo le direttrici fondamentali indicate nel Piano annuale di Formazione, che verrà elaborato dall'amministrazione entro il 30 settembre di ciascun anno.

ART. 10

Orario di servizio

1. L'orario di servizio è da intendersi come **"il periodo di tempo giornaliero necessario ad assicurare la funzionalità delle strutture e l'erogazione dei servizi all'utenza"**, esso è compreso, di norma, nei giorni di Lunedì e Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.
2. Gli uffici sono aperti al pubblico negli stessi giorni, dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e il martedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00.



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

ART. 11

Orario di lavoro bis

1. **L'orario di lavoro** è da intendersi come **"qualsiasi periodo in cui il lavoratore sia al lavoro, a disposizione del datore di lavoro e nell'esercizio della sua attività o delle sue funzioni"**.
2. L'orario di lavoro è articolato su 5 giorni ed è così distribuito:
 - a) Dal Lunedì al Venerdì entrata ore 08:00/9:00 uscita ore 14:30/15:30.
 - b) Martedì entrata ore 08:00/9:00 uscita ore 18:30/19:30 compresa la pausa pranzo.
 - c) La fascia di flessibilità in entrata è compresa tra le ore 08:00 e le ore 09:00.
 - d) La pausa pranzo ha la durata compresa tra i 20 e i 60 minuti da usufruirsi tra le ore 13:00 e le ore 15:30.
 - e) Qualora il dipendente durante la pausa pranzo rimanga all'interno della sede, è tenuto alla timbratura.
 - f) Nel caso di fruizione di permessi brevi per motivi personali e/o di flessibilità, deve essere comunque garantita la presenza per almeno il 50% dell'orario di lavoro giornaliero;
 - g) Le prestazioni eventualmente effettuate all'esterno dell'Ente per comandi in missione, in ossequio alle disposizioni del Dipartimento per la Funzione Pubblica, comportano il rimborso delle spese sostenute;
 - h) Il lavoro straordinario è disciplinato dal successivo art. 14;

ART. 12

Banca ore

1. Al fine di mettere i lavoratori in grado di fruire delle prestazioni di lavoro straordinario o supplementare, in modo retribuito o come permessi compensativi, è stata istituita la Banca delle Ore.
2. Le ore accantonate possono essere richieste da ciascun dipendente come riposi compensativi.
3. L'utilizzo come riposi compensativi, con riferimento ai tempi, alla durata ed al numero dei lavoratori contemporaneamente ammessi alla fruizione, deve essere reso possibile tenendo conto delle esigenze tecniche, organizzative e di servizio.



parco nazionale^o
dell'**alta murgia**

ART. 13

Lavoro straordinario

1. Le parti concordano che, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di comparto, si ricorre al lavoro straordinario esclusivamente per fronteggiare particolari ed urgenti situazioni di lavoro. La prestazione di lavoro straordinario deve essere espressamente e preventivamente autorizzata, rimanendo esclusa ogni forma generalizzata di autorizzazione.
2. Il limite massimo individuale di lavoro straordinario, che è fissato dal vigente CCNL in 200 ore annue per ciascun dipendente, sarà determinato all'inizio di ciascun anno, tenuto conto delle risorse all'uso destinate e al numero dei dipendenti in servizio. In tale occasione, da parte della Direzione, saranno definite, a norma dell'art. 17, comma 3 integrativo CCNL 1998/2001, le elevazioni del limite fissato in presenza di esigenze eccezionali o per specifiche categorie di lavoratori, con particolare riferimento ai dipendenti impegnati in attività di diretta collaborazione con gli Organi istituzionali, nonché la ripartizione, sempre da parte della Direzione, delle risorse tra i diversi Servizi; tale ripartizione sarà commisurata sulla base del numero dei dipendenti assegnati a ciascun Servizio e delle esigenze di lavoro, tenuto conto degli obiettivi dell'Ente.
3. Nel caso in cui il dipendente si avvalga del "riposo compensativo" in sostituzione del pagamento, la relativa somma rimane nella disposizione dell'amministrazione e non costituisce risparmio di gestione.

ART. 14

Progressioni economiche

1. In applicazione dell'art. 23 del D.lgs. 150/09, ai sensi del quale:
 - *Le amministrazioni pubbliche riconoscono selettivamente le progressioni economiche di cui all'articolo 52, comma 1-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, come introdotto dall'articolo 62 del presente decreto, sulla base di quanto previsto dai contratti collettivi nazionali e integrativi di lavoro e nei limiti delle risorse disponibili,*
 - *Le progressioni economiche sono attribuite in modo selettivo, ad una quota limitata di dipendenti, in relazione allo sviluppo delle competenze professionali ed ai risultati individuali e collettivi rilevati dal sistema di valutazione,*
 - *La collocazione nella fascia di merito alta ai sensi dell'articolo 19, comma 2, lettera a), per tre anni consecutivi, ovvero per cinque annualità anche non consecutive, costituisce titolo prioritario ai fini dell'attribuzione delle progressioni economiche,*

le parti, preliminarmente, si danno reciprocamente atto:

- di confermare, sostanzialmente, i criteri di cui all'art. 13 del CCNL 2006/209;
- che, annualmente, in sede di definizione del fondo per i trattamenti accessori, il Direttore presenterà la proposta in ordine alle quote di personale cui consentire le progressioni economiche, anche tenuto conto della disponibilità delle risorse.



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

2. Possono accedere alle procedure finalizzate alle progressioni economiche i dipendenti che abbiano maturato almeno tre anni di permanenza nel livello economico immediatamente inferiore a quello oggetto di selezione.
3. Le progressioni economiche, che devono tenere conto dello sviluppo delle competenze professionali e dei risultati individuali e collettivi rilevati dal sistema di valutazione, si svolgono secondo i criteri e le procedure di cui all'art. 13 del CCNL 2006/2009, integrati con il presente contratto, nel modo che segue:

AREA C

a) **livello di esperienza maturato e delle competenze professionali acquisite, fino ad un massimo di punti cinquanta:**

- anzianità di servizio nel livello immediatamente inferiore a quello per il quale si concorre, punti 2,0 per ogni anno o frazione superiore a sei mesi, **fino ad un massimo di punti 15**;
- competenze professionali acquisite, **fino ad un massimo di punti 35**, derivanti:
 - **da titolarità di posizione organizzativa**, per ciascun anno, punti 2, **fino ad un massimo di punti 6**;
 - **da titolarità di incarichi** conferiti a norma di statuto o regolamento e/o di funzioni dirigenziali delegate ai sensi dell'art. 17, comma 1 bis, del Dlgs. 165/2001: punti 1 per ogni mese o frazione superiore ai 15 giorni; punti 0,5, per frazioni di mese inferiori ai 15 giorni, **fino ad un massimo di punti 4**;

b) **titoli culturali e professionali posseduti, fino ad un massimo di punti trenta** (i punteggi per il titolo di studio non sono tra loro cumulabili):

titolo di studio, fino ad un massimo di punti 20:

- diploma di laurea, punti 20,
- diploma di laurea breve o triennale, punti 15,
- diploma di scuola media secondaria superiore, punti 10,

altri titoli, fino ad un massimo di punti 5:

- abilitazioni professionali e/o all'insegnamento, master universitari, dottorati di ricerca: punti 2 per ciascun titolo;

AREA B

a) **livello di esperienza maturato e delle competenze professionali acquisite, fino ad un massimo di punti cinquanta:**

- anzianità di servizio, fino ad un massimo di **punti 20**;
 - nel livello immediatamente precedente a quello per il quale si concorre, punti 2 per ogni anno o frazione superiore a sei mesi;

b) **titoli culturali e professionali posseduti, fino ad un massimo di punti venticinque:**

- diploma di laurea, punti 20;



parco nazionale
dell'**alta murgia**

- diploma di laurea breve triennale, punti 15;
- diploma di scuola media superiore, punti 12,
- diploma di scuola media inferiore, punti 10;

AREA A

a) livello di esperienza maturato e delle competenze professionali acquisite, fino ad un massimo di punti sessanta:

- anzianità di servizio, fino ad un massimo di **punti 25:**
 - nel livello immediatamente precedente a quello per il quale si concorre, punti 3 per ogni anno o frazione superiore a sei mesi;

c) titoli culturali e professionali posseduti, fino ad un massimo di punti venticinque:

- diploma di laurea, punti 20,
- diploma di laurea breve triennale, punti 15;
- diploma di scuola media superiore, punti 12,
- diploma di scuola media inferiore, punti 10;

Art. 15

Comunicazione interna ed esterna.

I processi di riforma e di modernizzazione dell'Ente, nei modi e nelle forme di cui alla legge 150/2000 e al regolamento di cui all'art. 5 della medesima legge, individuano nella comunicazione una leva strategica fondamentale per la realizzazione delle azioni di cambiamento finalizzate a garantire elevati livelli qualitativi di servizio ai cittadini, all'esterno, e di sviluppo professionale del personale all'interno.

Le parti si danno reciprocamente atto del rilievo centrale della funzione della comunicazione definendo gli obiettivi da conseguire al fine di promuovere:

- l'esercizio da parte dei cittadini dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 241/90 e successive modifiche e integrazioni;
- l'organizzazione di una rete di comunicazione interna, in stretta continuità con la rete di comunicazione esterna, atta a favorire la collaborazione tra gli uffici e la semplificazione delle procedure;
- l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentono di fornire informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento;
- il coordinamento ed il potenziamento dei sistemi internet, con particolare riferimento alle informazioni di carattere istituzionale;



parco nazionale*
dell'**alta murgia**

- l'attivazione di strumenti di customer satisfaction e di processi di verifica della qualità dei servizi mediante l'ascolto dei cittadini.

Art. 16

Norme transitorie e finali.

1. Il presente contratto sostituisce integralmente il precedente, salvo che per le parti qui richiamate, che si intendono integralmente riportate.
2. La determinazione del fondo e il suo utilizzo dovrà essere sottoposta all'approvazione delle parti entro e non oltre il 30 settembre dell'anno precedente a quello cui si riferisce, al fine di ottenere già in sede di esame del bilancio di previsione da parte del Collegio dei revisori dei conti, la relativa certificazione.