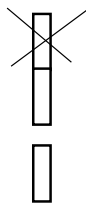


# Family Audit

## RAPPORTO DI VALUTAZIONE<sup>1</sup> FASE DI MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO FINALE



I ANNUALITÀ

II ANNUALITÀ

III ANNUALITÀ

**Informatica Trentina Spa**



**Via G. Gilli, 2 - 38121 Trento**

<sup>1</sup> Il presente documento è compilato nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali e di quanto contenuto nell'incarico al trattamento dati assegnatomi dalla Provincia Autonoma di Trento



## Indice

1. Breve descrizione della/e organizzazione/i .....	3
2. Descrizione del processo di valutazione .....	3
2.1 L'iter di valutazione .....	3
2.2 Considerazioni di carattere generale/aspetti positivi/criticità emerse .....	3
2.3 Le interviste (con relativa mansione e anzianità di servizio) .....	3
2.4 I documenti visionati .....	4
3. Elementi di valutazione .....	4
3.1 Rispetto dei requisiti delle Linee Guida .....	4
3.1.1 Verifica della documentazione obbligatoria .....	4
3.1.2 Verifica della tempistica .....	4
3.1.3 Verifica altri requisiti .....	5
3.2 Analisi del Modello di rilevazione dati: evidenziare eventuali movimenti all'interno dei dati significativi per la valutazione dell'impatto delle misure .....	5
3.2.1 Analisi delle singole azioni del Piano delle attività .....	5
3.3 Gestione di eventuali raccomandazioni e proposte di miglioramento evidenziate. .	6
3.4 Sintesi dello stato di realizzazione del Piano delle attività .....	6
4. Esito della valutazione .....	6
5. Note, altro non precedentemente descritto .....	7
6. Documenti in allegato .....	7



<b>Valutatore/trice</b>	████████████████████
<b>N. accreditamento valutatore/trice</b>	V009
<b>Data conferimento incarico come valutatore/trice</b>	25/03/2016
<b>Data e orario della visita di valutazione</b>	06/12/2016
<b>Data invio del Rapporto di valutazione all'Ente di certificazione</b>	27/12/2016

## 1. Breve descrizione della/e organizzazione/i

<b>Settori/filiali/... e/o organizzazioni sottoposti al <i>Family Audit</i></b>	Tutta l'organizzazione
<b>Numero di lavoratori/trici coinvolti/e sul totale dei lavoratori/trici (aggiornato alla data della visita di valutazione)</b>	268
<b>Dimensioni della/e organizzazione/i (Piccola/medio-grande) <sup>2</sup></b>	Medio/grande
<b>Data di rilascio del certificato finale</b>	03/11/2015

(Segnalare eventuali variazioni significative rispetto alla valutazione precedente)

## 2. Descrizione del processo di valutazione

### 2.1 L'iter di valutazione

(Descrizione delle attività e tempistica prevista durante la valutazione, pianificazione, ecc.)

Il processo di valutazione si è svolto secondo il programma previsto e inviato preventivamente all'azienda: conoscenza dell'azienda e del contesto di riferimento (in quanto prima visita da parte del valutatore), valutazione del percorso nell'arco del triennio e della scelta del mantenimento, analisi e approfondimento della documentazione (piano delle attività e altra documentazione aziendale di interesse), realizzazione delle interviste concordate.

### 2.2 Considerazioni di carattere generale/aspetti positivi/criticità emerse

- L'azienda dimostra un governo sicuro del processo anche nel corso del primo anno di mantenimento; buona parte delle azioni del piano originario sono ormai acquisite nella prassi organizzativa e nella cultura aziendale.
- Il piano è stato rivisto, aggiornato e rinumerato sulla base dell'ultima raccomandazione; per le riflessioni riportate al punto precedente e per comodità espositiva si consiglia di eliminare le azioni concluse.
- I valori della conciliazione e del benessere permeano le politiche di gestione delle risorse umane e compensano le attuali difficoltà delle aziende pubbliche (diminuzione degli addetti, blocco delle assunzioni e delle progressioni, diminuzione delle risorse, ecc...).

<sup>2</sup> Organizzazione di piccole dimensioni: numero occupati fino a 15  
Organizzazione di medio/grandi dimensioni: numero occupati oltre 15



- Da segnalare il valore forte della flessibilità, particolarmente sentita e richiesta da buona parte del personale per esigenze di conciliazione e di cura (sempre più degli anziani, considerando l'età dei media di 48/49 anni dei dipendenti); in aumento l'utilizzo diffuso degli strumenti normativi e contrattuali a disposizione (es. 53/2000, 104/2002, nuovo congedo a ore, ecc..)
- Anche con riferimento allo smart working le sperimentazioni avviate nel corso del 2016 hanno avuto riscontro positivo e sono aumentate le richieste per il 2017
- Di particolare interesse il progetto orientato a riconoscere e valorizzare le competenze professionali secondo lo standard europeo e-CF: riguarda circa 220 dipendenti, si realizza attraverso attività di assessment e vuole adeguare il sistema professionale all'attuale mercato ICT; nel contesto della presente analisi si configura come un'azione fortemente orientata al benessere organizzativo dei dipendenti attraverso il riconoscimento delle specifiche professionalità.

## 2.3 Le interviste (con relativa mansione e anzianità di servizio)<sup>3</sup>

Nel corso della valutazione sono state intervistate le seguenti persone:

- 1) Franco Segata, Direttore Centro Supporto Operativo, 32 anni di anzianità
- 2) Alessandro Bolzonello, Referente *Family Audit*, 14 anni di anzianità
- 3) Lucia Lorandi, ufficio personale, 3 anni di anzianità
- 4) Walter Comper, Responsabile struttura Customer Service Desk, 30 anni di anzianità
- 5) Stefano Fait, Consulting cliente PAT, 16 anni di anzianità di servizio
- 6) Luca Demozzi, Responsabile amministrativo, 10 anni di anzianità di servizio

## 2.4 I documenti visionati

Durante il processo di valutazione sono stati visionati e valutati i documenti:

- 1) Report del Piano delle Attività del 16/11/2016, firmato dal Direttore Generale Clara Fresca Fantoni.
- 2) Modello dei dati al 31/12/2015
- 3) Comunicazione interna "Lavoro ad orario parziale e Lavoro a domicilio" del 07/10/2016 per la presentazione delle domande di fruizione degli istituti
- 4) Riepilogo delle domande presentate e accolte
- 5) Comunicazione interna del 15/04/2016 sull'attivazione dei corsi per il benessere individuale e l'equilibrio vita/lavoro previsti nel Piano delle attività
- 5) Comunicazione interna del 22/07/2016 sull'attivazione di carpooling provinciale previsto nel Piano delle attività
- 6) Vademecum "Informazioni utili – principali tutele della genitorialità" in fase di aggiornamento e da caricare sulla intranet aziendale

# 3. Elementi di valutazione

## 3.1 Rispetto dei requisiti delle Linee Guida

### 3.1.1 Verifica della documentazione obbligatoria

N.	documento	si (data)	no	note
1	Aggiornamento Piano delle attività (Report)			
1.1	I annualità	16/11/2016		
1.2	II annualità			
1.3	III annualità			
2	Modello di rilevazione dati			
2.1	V anno	02/08/2016		
2.2	VI anno			
2.3	VII anno			

<sup>3</sup> Il processo di valutazione è stato realizzato con tecniche di campionamento.



### 3.1.2 Verifica della tempistica

Il/La valutatore/trice ha verificato le seguenti tempistiche previste dalle Linee Guida del processo *Family Audit*:

Fasi	Tempistica prevista	Data / Durata	Verifica (C; NC; NA) <sup>4</sup>
<b>Processo di Mantenimento <i>Family Audit</i> : conferma certificato finale - 1°annualità</b>			
Invio al valutatore dell' <i>Aggiornamento Piano delle attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> – 4. anno	Entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato finale, prima della visita di valutazione	21/11/2016	C
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio del <i>Rapporto di valutazione</i>	3 settimane, entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato finale	06/12/2016	C
<b>Processo di Mantenimento <i>Family Audit</i> : conferma certificato finale 2°annualità</b>			
Invio al valutatore dell' <i>Aggiornamento Piano delle attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> – 5. anno	Entro 3 mesi successivi alla scadenza annuale del certificato finale, prima della visita di valutazione		
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio del <i>Rapporto di valutazione</i>	3 settimane, entro 3 mesi successivi alla data di scadenza del certificato finale		
<b>Processo di Mantenimento <i>Family Audit</i>: conferma certificato finale 3° annualità</b>			
Invio al valutatore dell' <i>Aggiornamento Piano delle attività</i> e del <i>Modello di rilevazione dati</i> – 6. anno	Entro la data di scadenza del certificato finale, prima della visita di valutazione		
Durata della fase della valutazione, dalla data della visita all'invio del <i>Rapporto di valutazione</i>	3 settimane, entro la data di scadenza del certificato finale		

## 3.2

### 3.2.1 Verifica altri requisiti

N.	Requisiti	si	no	note
1	Referente interno dell'Audit	x		
2	Documentazione cartacea ed elettronica	x		
3	Piattaforma informatica <i>Family Audit</i>	x		
4	Coinvolgimento di valutatori/trici accreditati <i>Family Audit</i>	x		
5	Utilizzo del marchio <i>Family Audit</i>	x		
6	Pendenze giuridiche in corso nell'ambito della conciliazione		x	
7	Informazione ai dipendenti sullo stato di mantenimento del Piano delle attività	x		

<sup>4</sup> C = Conforme alle Linee Guida

NC = Non conforme alle Linee Guida

NA = Non applicabile, ovvero, questa verifica non ricorre



### **3.3 Analisi del Modello di rilevazione dati: evidenziare eventuali movimenti all'interno dei dati significativi per la valutazione dell'impatto delle misure**

(Prendere come riferimento il *Modello di rilevazione dati* e la *Sintesi del Modello* e commentare brevemente i dati per ogni singolo indicatore di conciliazione)

#### **1. Struttura del personale**

Il personale coinvolto nel *Family Audit* al 31.12.2015 ammonta 277 persone, in riduzione rispetto al 2014 (290); ad ogni modo, la struttura non si è modificata in modo significativo.

Prevale il genere maschile (59,2%); gli occupati a termine sono 2 ed il 99,3% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato; i dirigenti sono 10 e i quadri 48; solo lo 0,4% dei dipendenti ha meno di 30 anni, oltre 54 anni di età il 22% (indice di un progressivo invecchiamento della popolazione aziendale).

#### **2. Quadro di genere**

Il quadro non è cambiato rispetto al 2014: su 10 dirigenti 3 sono donne (30%); su 52 quadri, 7 sono donne (6% delle donne); quest'ultimo dato è inferiore alla media delle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit* (10%).

#### **3. Carichi di cura**

Anche per queste grandezze il quadro non è cambiato: 141 dipendenti dichiarano carichi di età, con prevalenza nelle varie fasce età tra "0" e 10 anni; gli uomini con carichi di cura rispetto al totale degli uomini sono il 45,1%, le femmine rispetto al totale il 58,4%.

#### **4. Progressione di carriera**

Non registrate

#### **5. Orario**

Il 100% dei dipendenti gode di una qualsiasi forma di flessibilità, in entrata/uscita e per la pausa pranzo; non sono previsti orari personalizzati né Banca delle ore; il tempo parziale è adottato dal 19,9% (in crescita rispetto ai 2 anni precedenti).

In aumento il telelavoro (5 unità nel 2015 che si raddoppiano)

#### **6. Lavoro straordinario**

Il lavoro straordinario, con valori costanti nel triennio, non appare un indicatore critico (mediamente 21,2 ore per i maschi e 24,1 per le femmine), neppure per i dipendenti con carichi di cura.

#### **7. Maternità: rientro e non rientro al lavoro**

Nel biennio 2014-2015 non si registrano non rientri dopo la maternità.

I rientri al lavoro dopo la maternità sono il 100% per entrambi gli anni: 11 su 11 nel 2014 e 8 su 8 nel 2015

#### **8. Movimentazione**

Il turnover si dimostra anche nell'anno 2015 fisiologico nell'ordine del 4,7% (con 13 uscite), confermando così una situazione ormai consolidata negli ultimi anni di leggera e costante decrescita del numero di dipendenti.

#### **9. Assenze**

Il tasso di assenza nel 2015 è leggermente superiore al 2014 ed ammonta a 6,5 giornate/anno per gli uomini e 9,1 per le donne, valori che depurati dalle lunghe assenze si riducono a valori fisiologici di 4,7 giorni/anno per gli uomini e 5,5 per le donne (indici in linea rispetto alle organizzazioni similari che adottano il *Family Audit*).

#### **10. Congedi**

I beneficiari di congedi rispetto agli aventi diritto aumentano nel 2015 (si passa dal 9,2 al 33,7% rispetto all'anno precedente); soprattutto per le femmine si passa dal 6,5 al 52,5%

#### **11. Formazione**

La formazione nel 2015 coinvolge gran parte dei dipendenti, in aumento rispetto ai valori del 2014

#### **3.3.1 Analisi delle singole azioni del Piano delle attività**

(Commentare le singole misure in relazione a: analisi *Modello di rilevazione dati* di cui al punto 3.2, sviluppi della misura, raggiungimento di eventuali ulteriori risultati attesi, indicatori di risultato, benefici economici rilevati, ... )



<b>n. azione</b>	<b>Titolo azione</b>	<b>commento</b>
1	Individuazioni di possibili cause di ostacolo alla conciliazione delle madri	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
2	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
3	Pari opportunità per i collaboratori con contratto part-time	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
4	Valorizzare e rispettare i tempi dei colleghi	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
5	Consentire una maggiore flessibilità (telelavoro)	Per il 2017 sono aumentate le opportunità di telelavoro; da valutare indicatori di risultato specifici
6	Aumento della flessibilità	Azione che si concretizza nell'utilizzo di tutti gli strumenti di flessibilità esistenti; da valutare indicatori di risultato specifici
7	Consapevolezza dell'importanza della conciliazione come leva di management	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
8	Diffusione della cultura della conciliazione, aumento del commitment dei quadri intermedi	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
9	Istituzione di parcheggi rosa interni	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
10	Gestione delle diversità di età come valore aziendale	Il tema delle diversità è focalizzato sull'age management; da valutare ulteriori ambiti di intervento, considerando l'età media della popolazione aziendale, e indicatori di risultato specifici
11	Vademecum dei genitori	Azione in essere e di prossima pubblicazione l'aggiornamento del documento
12	Riattivazione operativa del Gruppo di lavoro interno	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
13	Family Day	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
14	Accesso a internet a condizioni agevolate alle famiglie con figli in età scolare	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
15	Definizione di convenzioni per l'acquisto da parte dei dipendenti, a condizioni agevolate, di HW e SW	Azione in essere; da valutare indicatori di risultato specifici
16	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione dei collaboratori	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
17	Attenzione ai bisogni della famiglia	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
18	Sostegno alle famiglie nell'accesso ad internet	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano



<b>19</b>	Mettere in atto prassi che permettono di risolvere specifici bisogni di conciliazione dei collaboratori	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
<b>20</b>	Ricezione corrispondenza sul lavoro	Azione in essere; da valutare indicatori di risultato specifici
<b>21</b>	Servizio di lavanderia	Azione in essere, da valutarne nel corso del prossimo anno l'efficacia
<b>22</b>	Consolidamento dell'orientamento aziendale verso il telelavoro	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano
<b>23</b>	Attuazione dei comportamenti socialmente responsabili	Azione in essere; da valutare indicatori di risultato specifici
<b>24</b>	Verificare come estendere il telelavoro	Azione conclusa e si consiglia di eliminarla dal Piano

### 3.4 Gestione di eventuali raccomandazioni e proposte di miglioramento evidenziate.

(esplicitare nella descrizione se trattasi di raccomandazione e/o proposta di miglioramento con la relativa soluzione)

Annualità	Descrizione raccomandazione e/o proposta di miglioramento	Descrizione soluzione
I annualità	1....	
II annualità		
III annualità		

### 3.5 Sintesi dello stato di realizzazione del Piano delle attività

	Al rilascio del certificato finale	Mantenimento I annualità	Mantenimento II annualità	Mantenimento III annualità
totale n. azioni	23	24		
n. azioni realizzate	20	16		
n. azioni eliminate	3	0		
n. azioni posticipate	3	0		
n. azioni nuove		3 (da inserire nel piano)		
Raccomandazioni	1	2		

## 4. Esito della valutazione

N.	Opzione	si	no	note
1	E' stata necessaria una valutazione supplementare e/o integrazione di documenti per la presenza di anomalie		x	
2	Proposta di mantenimento del certificato finale per la I annualità	x		
3	Proposta di mantenimento del certificato finale per la II annualità			
4	Proposta di mantenimento del certificato finale per la III annualità			





5	Presenza di raccomandazioni			2
---	-----------------------------	--	--	---

### Le motivazioni dell'esito finale della valutazione

Si propone di riconoscere il mantenimento del certificato in quanto l'organizzazione:

- ha completato tutte le azioni previste dal piano delle attività e le medesime sono state acquisite nelle prassi organizzative
- ha individuato nuove e concrete azioni, in avvio di mantenimento, con riferimento a conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo
- ha raggiunto concreti ed apprezzabili risultati soprattutto in tema di flessibilità di tempi e orari di lavoro
- ha garantito il presidio puntuale del processo Family Audit ed il rispetto degli adempimenti nonché il radicamento di una cultura aziendale coerente con lo standard

### Aspetti di non conformità<sup>5</sup>

Non rilevati.

### Raccomandazioni<sup>6</sup>

Si propone al Consiglio dell'Audit n. 2 raccomandazioni:

- Inserire nel Piano delle attività le azioni che sono state attivate e realizzate e che, per dimenticanza, non risultano inserite; nello specifico le azioni formative per il benessere individuale e l'equilibrio vita/lavoro nonché l'attivazione del servizio di carpooling provinciale
- Prevedere specifici indicatori di risultato per le azioni 5,6,10,15,20,23

### Proposte di miglioramento<sup>7</sup>

Si propone al Consiglio dell'Audit n. proposte di miglioramento:

- Eliminare dal Piano tutte le azioni che sono già concluse e acquisite nelle prassi organizzative (nello specifico le nr. 1,2,3,4,7,8,9,12,13,14,16,17,18,19,22,24)
- Accorpate, in un'ottica di semplificazione, le azioni 5 e 6 in quanto entrambe inerenti gli strumenti di flessibilità del tempo e dell'orario di lavoro
- Valutare un incremento della progettualità riferita al tema dell'age management in considerazione dell'età media aziendale
- Inserire come azione del Piano delle attività il progetto sulla valorizzazione delle competenze in un'ottica di benessere organizzativo e professionale

## 5. Note, altro non precedentemente descritto

## 6. Documenti in allegato

Luogo e data

FIRMA DEL VALUTATORE

Trento, 27 Dicembre 2016



<sup>5</sup> *Non Conformità*: aspetto non adeguato (non conforme) a soddisfare i requisiti del processo *Family Audit* (Linee Guida) per migliorare la conciliazione nell'organizzazione e che, come tale, può impedire la conferma del certificato finale.

<sup>6</sup> *Raccomandazione*: azione per migliorare le condizioni di conciliazione, che l'organizzazione deve dimostrare di valutare e realizzare in un determinato periodo, salvo sussistano evidenti e dimostrabili impedimenti di ordine tecnico/organizzativo/economico. (Per ogni raccomandazione indicare il numero dell'azione del Piano a cui si riferisce e la scadenza entro la quale la raccomandazione deve essere ottemperata).

<sup>7</sup> *Proposta di miglioramento*: azione per migliorare le condizioni di conciliazione, che per l'organizzazione non ha carattere prescrittivo.

