

# F@CILE CAF – Edizione 2020

## FORMAT PER LA PIANIFICAZIONE

### PARTE I

### LA PIANIFICAZIONE DEL MIGLIORAMENTO

### PRIMA SEZIONE

#### Amministrazione

Nome dell'organizzazione **ACI Direzione Territoriale Bari**

Città **BARI**

#### Responsabile dei progetti di miglioramento nel loro complesso

Cognome e Nome **De Facendis Paolo**

Ruolo nella organizzazione **Dirigente**

Telefono **080 5504414**

Email [p.defacendis@aci.it](mailto:p.defacendis@aci.it)

La Dirigenza ha nominato come referente la D.sa Nicoletta Dimundo, vicario della DT. per la conoscenza dell'organizzazione nel suo complesso, anche derivata dalla trasversalità del ruolo stesso.

#### Referente:

Cognome e Nome **Nicoletta Dimundo**

Ruolo nella organizzazione **Vicario**

Telefono **080 5504415**

Email [n.dimundo@aci.it](mailto:n.dimundo@aci.it)

#### Gruppo di lavoro

Sono componenti del **progetto “Collaboriamo in rete”**:

Daniela di Giacomantonio (Responsabile del progetto); le/i Sigg. Maria Montemurro, Arcangelo Delpopolo, Frank Pompilio, Serafina Cellamare, Antonio Piangiolino, Rosa Anna Leo.

Sono componenti del **progetto “Sempre aggiornati. Riunioni di settore”**:

Caterina Aloia (Responsabile del progetto); le/i Sigg. Daniela Vangi, Elio Campobasso, Carmela De Ceglia, Cosmo Damiano Altamura, Giuseppe Quirino.

Sono componenti del **progetto “Servizi tasse per tutti”**:

Antonio Piangiolino (Responsabile del progetto); le/i Sigg. Mariangela Demetrio, Francesca Pappolla, Giacomina Serio, Massimo Moretti, Marco Schena, Giulia Abbrescia, Angela Zonno, Pierpaolo Colagrande.

Sono componenti del progetto **quick win “contattACI fACile”**:

Mariangela Demetrio (Responsabile del progetto), le/i Sigg. Carmela De Ceglia.

Sono componenti del progetto **quick win “Cartella condivisa e aggiornata normativa TASSE AUTO”**:

Giacoma Serio (Responsabile del progetto), le/i Sigg. Francesca Pappolla, Antonio Piangiolino, Massimo Moretti, Marco Schena, Giulia Abbrescia, Angela Zonno, Pierpaolo Colagrande.

Sono componenti del progetto **quick win “Box Reclami e suggerimenti dell’utenza”**:

Francesca Pappolla (Responsabile del progetto), le/i Sigg. Antonella Rubino.

Sono componenti del progetto **quick win “Box suggerimenti dal personale”**:

Daniela Vangi (Responsabile del progetto), le/i Sigg. Elio Campobasso, Carmela De Ceglia, Giacoma Serio.

**Con la determina 16/2021 è stata formalizzata la nomina del Gruppo. La stessa è stata pubblicata su sul sito della D.T. Bari Bat nella sezione dedicata all’Autovalutazione e alle iniziative di Miglioramento.**

Durata complessiva dell’intervento espressa in mesi: **12 Mesi**

Periodo di realizzazione complessivo: **da 01/10/2021 a 30/09/2022**

## SECONDA SEZIONE

### STEP 7: ELABORARE IL MIGLIORAMENTO BASATO SUL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

#### 1. RELAZIONE TRA RAV E PDM

Dall'analisi del Rapporto di Autovalutazione è emerso che per poter realizzare a pieno gli obiettivi strategici e di performance dell'organizzazione si deve intervenire in maniera trasversale nelle aree tematiche di seguito individuate:

- Leadership: per gestire relazioni efficaci con gli stakeholder/portatori d'interesse, analizzarne bisogni e aspettative, sviluppare partnership con cittadini, gruppi di interesse, ecc.(1.4); ispirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione per sviluppare una cultura dell'apprendimento, stimolare lo sviluppo delle competenze e motivare il personale a contribuire al successo dell'organizzazione (1.3).
- Politiche e Strategie : per meglio strutturare la comunicazione con gli stakeholders esterni su mission e vision, coinvolgere i portatori di interesse (2.2), considerare la responsabilità sociale e il rispetto delle diversità (2.4);
- Personale: gestire le competenze e il potenziale del personale per garantire agilità organizzativa; sviluppare e gestire le competenze (3.2), coinvolgere, potenziare, promuovere il benessere (3.3)
- Partnership e risorse: per gestire le informazioni e la conoscenza favorendo lo scambio delle informazioni tra il personale (4.4); collaborare con i cittadini clienti e le organizzazioni della società civile con il coinvolgimento dei cittadini intesi come leva necessaria per l'efficacia dei servizi resi attraverso momenti di feedback e la raccolta di reclami e suggerimenti dall'utenza quali input per migliorare i servizi resi (4.2)
- Processi e Risultati orientati al cittadino / cliente. Promuovere la accessibilità della organizzazione anche attraverso strumenti on line dedicati a particolari categorie di clienti (5.2)

I Punti di Debolezza emersi dal RAV evidenziano :

- necessità di strutturazione sistematica del rapporto di comunicazione, condivisione strategica e di prassi con gli SH professionali e istituzionali PRA e TASSE, attraverso tavoli permanenti di scambio, anche in modalità on line, su piattaforma digitale per meeting; è emersa in tal senso una esigenza marcata da parte dei PdS TASSE auto;
- necessità di migliorare il benessere organizzativo, anche attraverso una strutturata diffusione delle conoscenze e il consolidamento delle competenze del personale PRA e TASSE, attraverso incontri periodici del personale per settori di competenza; In tale ottica si prevede anche l'istituzione di un box per proposte interne di miglioramento di procedure e/o organizzazione provenienti dal personale;
- Con specifico riferimento al settore tasse, si rileva l'esigenza della creazione di una cartella condivisa contenente la "normativa attuale" in modo da facilitare il reperimento delle informazioni circa le normative vigenti e quindi consentire una più agile analisi delle casistiche operative;
- verificata l'assenza di analisi strutturata delle esigenze dell'utenza, per cui si progetta la realizzazione di un box apposito di raccolta presso la sede, nel settore TASSE si ipotizza che ogni attività che consenta una maggiore inclusività di utenti stranieri, potrebbe produrre servizio ad alto valore per la collettività. Di conseguenza viene strutturato un piano d'intervento nel campo della produzione di modulistica e di informative nelle lingue straniere più diffuse. Il progetto mira ad aumentare l'accessibilità ai servizi offerti in materia di tasse automobilistiche nei confronti degli stranieri e conta di avvalersi anche di risorse professionali esterne, se allocabile tra i progetti UE.

## 2. RELAZIONE TRA I PROGETTI E GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE (ANNUALI E/O PLURIENNALI) DELL'ORGANIZZAZIONE (indicare se i progetti confluiranno in altri documenti di programmazione)

Sulla scorta dei punti di debolezza emersi nel RAV si è ritenuto di puntare su progetti in grado di favorire e migliorare i rapporti e la comunicazione con gli stakeholder oltre che con il cliente interno, in linea con gli obiettivi strategici dell'Ufficio. Difatti, con il progetto "Collaboriamo in Rete" si vorrà favorire la comunicazione ed il dialogo con i principali stakeholder. Con il progetto "Sempre aggiornati" si intende garantire un sistema di comunicazione interna costante, finalizzato ad attuare il miglioramento continuo dei processi e delle attività e ad implementare la formazione dei singoli. Da entrambi i progetti si attendono peraltro ricadute pratiche relativamente al principale obiettivo strategico ossia il miglioramento nella gestione dei servizi delegati, con particolare riferimento al Pubblico Registro Automobilistico ed alle Tasse automobilistiche, perfezionando i processi interni ed i tempi complessivi di lavorazione delle pratiche, anche grazie al miglioramento della comunicazione con gli stakeholder e della loro formazione. Si proverà a partecipare tali attività con il cittadino "aprendo" gli uffici. Con il progetto "Servizi Tasse per tutti" e le quick wins si intendono garantire le pari opportunità e l'ascolto dei bisogni del personale.

### STEP8: COMUNICARE IL MIGLIORAMENTO

#### 1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

Il piano di miglioramento e le relative azioni di miglioramento saranno comunicati attraverso la pubblicazione di articoli sui quotidiani locali.

Le medesime azioni di miglioramento saranno comunicate agli stakeholders attraverso comunicazioni inviate a mezzo pec.

Agli SH professionali inoltre (AC Bari, Delegazioni ACI, operatori professionali STA), si procederà in via specifica a comunicare l'avvio del progetto "collaboriamo in rete" mediante pec.

Alla Regione Puglia sverrà comunicato in via specifica il progetto "servizi tasse per tutti" mediante nota a mezzo pec.

Al personale verrà comunicato l'avvio e lo sviluppo dei progetti mediante mail;

Verrà data notizia del piano di miglioramento anche tramite il sito web della D.T., mediante aggiornamento della sezione dedicata al progetto [F@cileCAF](mailto:F@cileCAF)

#### 2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Le azioni di comunicazione saranno poste in essere successivamente alla definizione del progetto di miglioramento ed entro la data del 20 ottobre. Si procederà inoltre ad una comunicazione al termine dei singoli progetti.

Per il progetto "servizio tasse per tutti", in considerazione della durata dello stesso, si procederà inoltre a delle comunicazioni intermedie che diano atto dello stato di avanzamento del progetto.

## TERZA SEZIONE ARTICOLAZIONE DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

ELENCO DEI PROGETTI	Ambito di intervento	Responsabile	Durata (mesi)
<b>Collaboriamo in rete</b>	Rapporti con gli SH (migliorare la condivisione di strategie e processi con la rete degli SH)		4
<b>Sempre aggiornati. Riunioni di settore</b>	Risorse umane (migliorare benessere organizzativo, diffusione conoscenze e		4

	consolidamento competenze del personale)		
<b>Servizi tasse per tutti</b>	Prodotti e/o servizi (migliorare l'accessibilità ai servizi TASSE per utenti stranieri); Rapporti con i clienti		12

**QUICK WINS**

<b>QUICK WINS (DESCRIZIONE)</b>	<b>Responsabili</b>	<b>Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi</b>
<b>ContattACI FACIlle (web)</b>	Mariangela Demetrio	Rendere la comunicazione con la DT immediata per l'utenza e non ridondante per l'ufficio. Pubblicazione WEB in evidenza di messaggio o sezione che, elencando possibilità di contatto, spieghi quale canale utilizzare a seconda del servizio desiderato.
<b>Cartella condivisa e aggiornata normativa TASSE AUTO</b>	Giacoma Serio	Ottimizzare la disponibilità della normativa "attuale" in una cartella condivisa col personale. Cartella da organizzare in Drive
<b>Box Reclami e suggerimenti da Utenza</b>	Francesca Pappolla	Feedback dell'utenza. Creazione di un box di raccolta reclami, ringraziamenti e suggerimenti ricevuti da utenza. Registrazione e informazione interna dei dati raccolti. Strutturare la raccolta fisica, ipotizzando anche la raccolta delle evidenze ricevute via e-mail e/o pec
<b>Box suggerimenti dal personale</b>	Daniela Vangi	Proposte interne di miglioramento di procedure e/o organizzazione attraverso BOX e/o casella di posta specifica.

**GANTT COMPLESSIVO DEI PROGETTI**

Progetto	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)											
<u>Collaboriamo in rete</u>	31/01/2022	x	x	x	x								
<u>Sempre Aggiornati. Riunioni di settore</u>	31/01/2022	x	x	x	x								
<u>Servizi tasse per tutti</u>	30/09/2022	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## QUARTA SEZIONE I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

<b>Titolo del progetto: COLLABORIAMO IN RETE</b>			
<b>Responsabile del progetto:</b>	Daniela di Giacomantonio	<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	31/01/2022
<b>Livello di priorità:</b>	25	<b>Riferimento a sottocriteri del CAF</b>	1-2-4-5-9
<b>Componenti del Gruppo di progetto*</b> Maria Montemurro, Arcangelo Delpopolo, Frank Pompilio, Serafina Cellamare, Antonio Piangiolino. Rosa Anna Leo.			

1. I cambiamenti imposti dalle variazioni del quadro normativo (Documento Unico) e quelli scaturiti nel corso dell'emergenza sanitaria (accelerazione della digitalizzazione dei processi) hanno evidenziato, in maniera trasversale ai differenti sottocriteri, la necessità di strutturazione sistematica del rapporto di comunicazione, condivisione strategica e di prassi con gli SH professionali e istituzionali PRA e TASSE. Una forma di co-progettazione e cooperazione strategica potrebbe concorrere alla creazione di una consapevolezza più diffusa e ad un'efficienza ed efficacia maggiori, comportando anche un livello di soddisfazione maggiore da parte della rete dei punti di servizio. Una possibile soluzione si individua nell'organizzazione di tavoli permanenti di scambio, anche in modalità on line, su piattaforma digitale per meeting, con un evento conclusivo (convegno o open day). L'esigenza è particolarmente evidente sul versante PdS TASSE auto.
2. Gli obiettivi del progetto intendono "avvicinare" gli attori coinvolti tra loro e con la Direzione Territoriale, in un proficuo scambio di conoscenze, informazioni, aggiornamenti, proposte e critiche in ambito esclusivamente tecnico procedurale. Una sessione permanente e cadenzata secondo tempistiche concordate, da inserire stabilmente nella prassi operativa della DT. Il progetto punta ad un sempre più diffuso empowerment della rete di servizio e ad incrementare di conseguenza il livello di efficienza dei servizi all'utenza.
4. I risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Maggiore efficienza nei risultati. Decremento dei contatti mail e telefono per assistenza.	Numero di mail e telefonate di richiesta supporto	Decremento delle mail e telefonate per assistenza di almeno il 5% rispetto a quanto misurato.
Strutturazione sistematica del rapporto di comunicazione con SH professionali	Numero di riunioni	Una al mese (4)
Evento conclusivo del progetto	progettazione	Sì
Nota: <i>Outcome</i>	Miglioramento della qualità dei processi	

5. Tempistica

Attività	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)											
		1	2	3	4								
Acquisire disponibilità a partecipazione della rete degli SH professionali ed eventualmente di DTT/Direzioni operative da coinvolgere	15/10/2021	x											
Raccolta dati transiti mail e telefonici	29/01/2021	x			x								
Acquisizioni questioni di rilevanza da parte degli SH (STA-PdS)	29/12/2021	x	x	x									
Incontro e relativo monitoraggio	22/01/2022	x	x	x	x								
Feedback finale in open day	29/01/2022				x								

6. personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti: 2

7. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali): €.....

8. Le riunioni si svolgono in modalità co-progettata con gli SH coinvolti; è infatti da approfondire con AC Bari e associazioni di categoria se si preferiscano incontri comuni. Certamente le sessioni saranno distinte per ambito PRA e TASSE e svolte alternativamente. La frequenza degli incontri sarà mensile. Il primo incontro si svolgerà entro il 31/10/2021. Il monitoraggio è legato alla frequenza degli incontri e rilevato attraverso apposito modulo di presenza realizzato con i "moduli" Google. E' prevista la raccolta di feedback di gradimento e proposte da parte degli SH. Il monitoraggio segue la cadenza degli incontri.

## QUARTA SEZIONE I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

<b>Titolo del progetto: SERVIZI TASSE PER TUTTI</b>				
<b>Responsabile del progetto:</b>	Antonio Piangiolino		<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	30/09/2022
<b>Livello di priorità:</b>	25		<b>Riferimento a sottocriteri del CAF</b>	1-2-4-6-8
<b>Componenti del Gruppo di progetto*</b> Francesca Pappolla, Giacomina Serio, Massimo Moretti, Marco Schena, Giulia Abbrescia, Angela Zonno, Pierpaolo Colagrande, Mariangela Demetrio.				

- Dai dati raccolti non risultano misurazioni della percezione e del giudizio della comunità sulle performance della D.T. Bari in ambito socio-ambientale. Sono presenti occasionali misurazioni di alcune performance di responsabilità sociale, ma manca una sistematica analisi. Si ritiene quindi opportuno individuare un profilo di possibile intervento, più praticabile sul versante assistenza tasse, con riguardo all'accessibilità alle informazioni e alla modulistica. L'utenza di lingua straniera è sempre più frequente e gli eventi storici sembrano prospettare ulteriori incrementi futuri. La DT da sempre è stata pilota nell'ambito della produzione modulistica per i servizi tasse e ha quindi sviluppato un certo know-how relativo all'ambito. Il particolare impegno potrebbe essere inquadrato nell'ambito delle politiche UE sulla inclusione sociale e pari opportunità e concludersi con un evento di presentazione pubblico (convegno o open-day).
- L'obiettivo è quello di avvicinare l'utenza ai servizi offerti dalla D.T., facilitando l'accesso ai servizi di assistenza tasse per l'utenza di lingua straniera, attraverso una specifica sezione informativa sulla propria pagina web.
- I risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

Risultati attesi del progetto	Indicatori	Target
Migliore fruibilità dei servizi tasse da parte dell'utenza straniera	Strutturazione pagina dedicata ad utenza straniera	Sì
Snellimento della gestione del contatto a sportello con utenti stranieri	Attivazione contatti con associazioni per stranieri	Contatti con tre associazioni di cittadini stranieri
Evento conclusivo del progetto	Progettazione	Sì
Nota: (outcome) Migliorare l'accesso ai servizi tasse auto da parte dell'utenza straniera		



#### 4. Tempistica

Attività	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)											
		O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S
Studio di fattibilità: raccolta delle informazioni, scelta delle lingue estere (attraverso incontro con associazioni straniere in Italia e/o caritas/ong) e definizione delle modalità di realizzazione	30/11/2021	x	x	x	x								
Attività di traduzione dei contenuti	30/11/2021			x	x	x							
Definizione delle modalità di diffusione						x	x						
Pubblicazione e diffusione del prodotto	31/12/2021						x	x	x	x	x	x	x
Monitoraggio di gradimento al pubblico	30/09/2022							x	x	x	x	x	x
Evento pubblico di presentazione	30/09/2022							x	x				

5. personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti: 4

6. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: € 4.000 (a carico dell'ufficio o di altre Fonti nell'ipotesi di finanziamento UE)

7. La prima fase del progetto, fino a Gennaio 2021, comporta un attento studio di fattibilità, anche perché si propone come “buona pratica” candidabile a finanziamento Europeo. Ritenendo già in premessa che la via più praticabile risieda nella possibilità di redazione di informative e/o legende che aiutino gli utenti stranieri delle principali lingue diffuse, e non già nella produzione di modulistica in lingua, questo processo, già da Dicembre 2021 prevede la traduzione dei contenuti. Le lingue saranno scelte in concerto con le indicazioni provenienti dalle Direzioni maggiormente coinvolte nelle relazioni internazionali e attraverso scambi con tre organizzazioni che, a livello locale, si occupano di immigrati. Seguirà la fase di definizione delle modalità di redazione e diffusione (da concertare con DSI) e la pubblicazione. Si vorrebbe realizzare una forma di raccolta del feedback di gradimento, attraverso un conteggio predisposto da DSI in relazione ai transiti in pagina web o allo scarico delle informative. L'opportunità verrà verificata in fase preliminare durante lo studio di fattibilità. L'intero lavoro sarà presentato tra Aprile e Maggio attraverso un incontro pubblico con l'utenza e gli altri SH. Sarà valutata di conseguenza l'opportunità e l'eventuale modalità di sistematizzazione del processo nelle prassi della D.T.

## QUARTA SEZIONE

### I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

<b>Titolo del progetto: SEMPRE AGGIORNATI. RIUNIONI DI SETTORE</b>			
<b>Responsabile del progetto:</b>	Caterina Aloia	<b>Data prevista di attuazione definitiva:</b>	30/09/2022
<b>Livello di priorità:</b>	20	<b>Riferimento a sottocriteri del CAF</b>	1-3
<b>Componenti del Gruppo di progetto*</b> Daniela Vangi, Elio Campobasso, Carmela De Ceglia, Cosimo Altamura, Giuseppe Quirino.			

1. I piani di sviluppo delle competenze individuali e un dialogo regolare sulla performance preparano il terreno per sostenere il personale ad assumere maggiori responsabilità e a prendere l'iniziativa per sviluppare in continuo le competenze presenti nell'organizzazione. E' emerso che, a causa dell'estrema operatività e di carenza di personale, la logica dell'adempimento finisce per prevalere sulla valorizzazione delle competenze. In questa prospettiva sembra opportuno progettare momenti di scambio all'interno dei diversi settori. Incontri fondamentalmente operativi, ma che possono concorrere ad incrementare lo spirito di co-progettazione e cooperazione all'interno dei diversi ambiti della D.T. Si tratterebbe di una forma di "affiancamento on job" strutturale poiché, se sistematizzato, potrebbe favorire un più naturale scambio di conoscenze e competenze all'interno dei gruppi. Ove ritenuto necessario, si ritiene opportuno coinvolgere ad hoc esperti di settore di altre strutture.
2. L'obiettivo fondamentale è quello di affrancarsi, per quanto possibile, dalla logica dell'adempimento per promuovere quello dell'autoapprendimento e del lavoro di squadra, dove si collabora tutti insieme per raggiungere gli obiettivi di mission.
3. I risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

<b>Risultati attesi del progetto</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Target</b>
Miglioramento dei processi attraverso il consolidamento e rafforzamento di conoscenze e competenze	Numero riunioni pianificate	Una riunione mensile per settore
<i>Nota: Outcome =&gt; Incremento dell'empowerment personale e miglioramento qualitativo dei processi</i>		

4. Tempistica

Attività	Data prevista di conclusione	Tempificazione attività (mesi)											
		O	N	D	G								
Acquisire eventuale disponibilità a partecipazione occasionale di DTT/Direzioni operative	15/10/2021	X											
Acquisizioni questioni di rilevanza da parte del personale	29/12/2021	X	X	X									
Incontro mensile per settore	24/01/2022	x	x	x	x								
feedback	31/01/2022				x								

5. personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti, i mesi uomo previsti: 2

6. risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

Non sono previste risorse

Ammontare complessivo: €.....di cui:  
 - a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....  
 - a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

7. Il progetto si articola in varie fasi. La prima prevede una azione di acquisizione della disponibilità delle varie Direzioni che potrebbero collaborare nel percorso in veste di consulenti. Segue un'attività di raccolta di questioni rilevate dal personale e propedeutica allo svolgimento della riunione successiva. Il processo si ripete mensilmente ed è chiaramente distinto per settori di attività. Gli incontri si ripetono fino a Gennaio con regolarità. Si prevede una riunione finale di feedback per verificare risultati e l'opportunità di sistematizzazione del processo nelle prassi della D.T.