

**F@CILE Caf 2018**

## **RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE UT Chieti**

Formez**PA**

## PERCHÈ...f@cile Caf – prefazione al RAV

L'ACI, da sempre all'avanguardia nella Pubblica Amministrazione e attenta nell'offrire un servizio al cittadino sempre migliore con le sue risorse tecnologiche più innovative, oggi si mette in gioco con una nuova sfida: migliorare la sua performance puntando al raggiungimento della Qualità Totale.

Come? Con l'adesione all'iniziativa promossa dal Dipartimento Funzione Pubblica "f@cileCAF".

Il progetto, già sperimentato con successo e messo in atto da alcuni Uffici periferici con il supporto della Direzione Centrale Presidenza e Segreteria Generale è arrivato in Abruzzo e vedrà gli Uffici territoriali di Chieti, Pescara, Teramo e la Direzione Territoriale dell'Aquila lavorare in team, perseguendo lo scopo comune del miglioramento del servizio all'utenza, passando insieme attraverso le fasi previste dalla piattaforma e coinvolgendo le amministrazioni con le quali essi hanno, istituzionalmente o di riflesso, i contatti più frequenti.

L'ACI ha raggiunto un altissimo livello di qualità nell'offerta dei servizi al cittadino, anche grazie all'elevata informatizzazione (la digitalizzazione del CdP Certificato di Proprietà, e la nascita delle formalità digitali, sono alcuni esempi) e alla competenza e specializzazione del personale.

Con l'adesione all'iniziativa f@cile Caf, si punta al perfezionamento del servizio nella sua globalità, partendo dall'interno degli uffici e coinvolgendo il personale. Attraverso una prima fase di autovalutazione, si arriverà alla redazione e alla realizzazione di un piano di miglioramento.

Flessibilità, cambiamento e adattamento al contesto sono costantemente sottolineati dal Modello come elementi di eccellenza delle organizzazioni pubbliche.

Come struttura periferica ACI d'Abruzzo, ci impegneremo nei tempi previsti dalla piattaforma, a realizzare il progetto che porterà a ottimizzare il sistema organizzativo, mettendo al primo posto il miglioramento del servizio al cittadino.

Inoltre, aumenterà la collaborazione con le altre pubbliche amministrazioni attraverso un maggiore spazio e concretezza del dialogo.

**“Migliorarci per Migliorare”, è la parola d'ordine, e mai come questa volta, possiamo dire che l'unione...farà la forza”.**

## **CAPITOLO 1 PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA UNITA' TERRITORIALE DI CHIETI**

Chi siamo, cosa facciamo e come lo facciamo

L'Unità Territoriale di Chieti costituisce un'articolazione territoriale dell'Automobile Club d'Italia, (A.C.I.) ente pubblico non economico senza scopo di lucro e a carattere federativo disciplinato dalla legge 20/03/1975 n.70.

A.C.I. gestisce, per conto dello Stato, il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) che in base agli artt. 2644 e seguenti del Codice Civile, assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo la funzione di pubblicità legale dei diritti dei cittadini e di ogni altra situazione giuridicamente rilevante sui beni patrimoniali, spesso di rilevante valore economico, dalle automobili ai mezzi di trasporto pesante.

Si tratta di una funzione pubblica che garantisce ai cittadini i loro diritti rispetto ai veicoli e rappresenta strumento essenziale d'identificazione del responsabile della circolazione ai fini civili, fiscali, amministrativi, sanzionatori e assicurativi.

In generale il P.R.A. costituisce, ai sensi della L. 53/83, il principale ruolo tributario dei contribuenti tenuti al pagamento delle tasse automobilistiche regionali e rappresenta il presupposto tributario dell'aggiornamento dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (I.P.T.).

Tra le sue attività istituzionali l'A.C.I. gestisce, per conto delle Regioni e delle Province autonome, le attività di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche (Legge n. 449/1997), oltre che di recupero dei tributi e di contrasto all'evasione.

L'Unità Territoriale di Chieti è una delle strutture territoriali A.C.I. capillarmente diffuse sul territorio che offre al pubblico i servizi P.R.A. e i servizi relativi alla gestione delle Tasse Automobilistiche.

Presso l'Unità Territoriale di Chieti è attivo lo sportello telematico dell'automobilista (STA), introdotto con DPR 358/2000, il quale ha consentito l'integrazione operativa con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti semplificando i processi tecnico - amministrativi connessi ai veicoli.

Inoltre l'Unità Territoriale di Chieti attende all'attività di riscossione, controllo, riversamento, gestione delle esenzioni, recupero dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) di cui all'art.56 del d.lgs. 446/97) dovuta sulle formalità di trascrizione, iscrizione ed annotazione dei veicoli richiesti allo stesso P.R.A..

L'Unità Territoriale di Chieti è impegnata quotidianamente in un'azione di orientamento e consulenza specialistica verso tutti gli operatori professionali (Avvocati, Notai, Commercialisti, Curatori fallimentari, etc.).

Presso l'Unità Territoriale di Chieti è presente lo sportello deputato alle relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che cura localmente i rapporti con il cittadino/ cliente.

Molte le iniziative avviate dall'Unità Territoriale di Chieti e, qui di seguito se ne elencano le più significative:

- il Servizio a domicilio del servizio P.R.A. a favore di categorie di cittadini in condizione di svantaggio sociale come disabili, detenuti, malati terminali, impossibilitati per le loro condizioni di vita a recarsi presso gli sportelli P.R.A.;
- Corsi di sicurezza stradale rivolti ai giovani utenti dell'automobile e delle due ruote (TransportACI Sicuri e 2Ruote Sicure).

Entrando più nel dettaglio, l'Ufficio esercita le seguenti funzioni e competenze:

- fornisce ogni utile collaborazione ai Direttori di Area metropolitana e ai Direttori territoriali nelle materie di competenza;
- gestisce i servizi del Pubblico Registro Automobilistico e cura ogni adempimento ed attività previsti in materia PRA;

- costituisce sede dello sportello telematico dell'automobilista ai sensi del DPR n.358/2000 ed attende agli adempimenti in materia di STA previsti dalle vigenti disposizioni;
- cura la gestione delle attività riguardanti la riscossione ed il riscontro dell'imposta provinciale di trascrizione in conformità alle vigenti disposizioni;
- gestisce gli adempimenti in materia di tasse automobilistiche regionali sulla base di accordi e convenzioni stipulati dall'Ente;
- gestisce i servizi URP locali; costituisce punto di presidio sul territorio, di assistenza alle Istituzioni ed all'Utenza, nonché di erogazione di servizi relativamente ai compiti statutariamente demandati all'ACI e concorre, nell'ambito dei progetti e delle iniziative di sviluppo definite, alla piena attuazione degli scopi statutari dell'Ente previsti dall'art. 4 dello Statuto nel quadro delle linee di coordinamento e degli indirizzi ricevuti;
- propone ai Direttori di Area Metropolitana ed ai Direttori territoriali, nell'ambito delle proprie competenze, ogni iniziativa utile al miglioramento della qualità dei servizi erogati, al soddisfacimento dell'utenza sia privata che professionale, all'aggiornamento professionale del personale, al buon andamento, imparzialità ed economicità dell'azione amministrativa, nonché allo sviluppo di valide relazioni con i propri referenti locali e ad una efficace e puntuale comunicazione rispetto ai servizi resi ed al ruolo dell'Ente;
- esercita, in conformità ai programmi deliberati dagli Organi, ogni altra attività d'istituto e relativa ai servizi delegati o affidati all'ACI dallo Stato o da altri Enti ed Istituzioni pubbliche.

## **ORGANIGRAMMA DELL'ORGANIZZAZIONE**

L'organizzazione ha deciso di applicare il modello CAF alla struttura territoriale nel suo complesso.

DIRETTORE COMPARTIMENTALE

DIRETTORE TERRITORIALE

- 1 RESPONSABILE

- 13 UNITA', DI CUI 11 EFFETTIVAMENTE IN SERVIZIO:

- 4 FUNZIONARI LIVELLO C 5 (uno dei quali è in assegnazione temporanea presso l'U.T. di Pescara),
- 4 FUNZIONARI LIVELLO C 4,
- 5 FUNZIONARI LIVELLO B 3 (uno dei quali è in assegnazione temporanea presso l'U.T. di Ascoli Piceno).

## **PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE**

La nostra struttura collabora con diversi attori pubblici operanti nel territorio:

- Provincia di Chieti per la gestione rimborsi IPT;
- Ospedali ed Istituti di Pena e ASL per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio;
- Scuole, in collaborazione con l'AC Chieti, per i corsi sulla sicurezza stradale (Istituto Comprensivo statale "Galileo Galilei" San Giovanni Teatino CH – Scuola Infanzia Dragonara, Scuola Primaria Dragonara, Scuola Primaria Via Chieti; Scuola dell'Infanzia "Alento" di Francavilla a mare CH; Circolo Didattico di Guardiagrele CH – Scuola dell'Infanzia; Istituto Comprensivo Stat. F. Masci" di Francavilla a mare CH - Scuola Secondaria di 1° grado "succ Asterope", Scuola Primaria "Pretaro", Scuola dell'Infanzia "Fontechiaro", Scuola Secondaria di 1° grado "Centrale Via Zara"; Istituto comprensivo n° 4 Chieti);
- Comuni di Rapino e di Chieti per il servizio a domicilio presso l'utenza privata in condizioni di handicap grave;
- Regione Abruzzo, per la gestione delle attività legate alle Tasse Automobilistiche.

## **PRINCIPALI STAKEHOLDERS (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO**

Tra i numerosi stakeholders pubblici con i quali abbiamo abitualmente contatti, si segnalano:

- ✓ Personale U.T. - in quanto direttamente coinvolto nel processo di miglioramento e suo principale strumento;
- ✓ Comuni - autentica atti di vendita, riscontro D.S. dati anagrafici;
- ✓ Provincia - Ufficio Trasporti autorizzazioni agenzie, Ufficio Risorse Finanziarie IPT;
- ✓ Regioni - Ufficio Tributi, per tutto quanto riguarda la gestione della Tassa Automobilistica, albo regionale associazioni di volontariato, albo nazionale personalità giuridica;
- ✓ Archivio di Stato – Commissione Scarto Atti;
- ✓ Procura della Repubblica – Ispezione Annuale, segnalazione D. S. mendaci;
- ✓ Camera di Commercio – Gestione Concessionari, Registro Imprese;
- ✓ Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Chieti – protocollo d'intesa Sportello a Domicilio;
- ✓ Ufficiali Giudiziari – notifiche atti giudiziari;
- ✓ AC Chieti – TrasportACI Sicuri, altre forme di collaborazione;
- ✓ Utenti automobilisti – clienti che presentano formalità o istanze al PRA;
- ✓ Agenzie di riscossione (Agenzia Entrate, SOGET) ecc. - presentazione di fermi, pignoramenti, ecc.;
- ✓ INPS – Centro Medicina Legale che fornisce pareri per la corretta interpretazione della documentazione sanitaria handicap;
- ✓ ASL – interpretazione documentazione sanitaria handicap;
- ✓ Associazioni disabili – sportello a domicilio;
- ✓ Prefettura – confische, registro persone giuridiche;
- ✓ Questura – permessi di soggiorno;
- ✓ Forze dell'Ordine – atti giudiziari, indagini di pubblica sicurezza;
- ✓ Scuole e ambiti scolastici – alternanza scuola lavoro e TrasportACI Sicuri in collaborazione con l'A.C. di Chieti;
- ✓ Professionisti e Ordini Professionali (Avvocati, curatori, commercialisti notai) – fallimenti, visure nominative;
- ✓ Ordine dei Medici - Servizio a domicilio;
- ✓ Tribunale Ordinario, fallimentare, Giudice di Pace – trascrizioni sentenze, ordinanze e decreti;
- ✓ Banche – convenzione BNL;
- ✓ Poste – versamenti BPIOL;
- ✓ Dipartimento Trasporti Terrestri (DTT) – consegna targhe e c.c., consegna aggiornamenti carta di circolazione, altre attività inerenti allo STA;
- ✓ Agenzia delle Entrate – anagrafe ONLUS, agevolazioni disabili, riscontro D.S. fiscalmente a carico;
- ✓ Associazioni dei consumatori (es. Tribunale dei diritti del malato) – sportello a domicilio; Case di riposo – sportello a domicilio;
- ✓ Agenzia del Demanio – formalità (vendite, radiazioni di veicoli alienati ai sensi D.M. 26/09/05);
- ✓ Istituti di Pena della provincia di Chieti – sportello a domicilio;

## GLOSSARIO

PRA: Pubblico Registro Automobilistico

STA: Sportello Telematico dell'Automobilista

UAB: Ufficio Assistenza Bollo

CAF: Common assesment framework (griglia comune di autovalutazione)

GAV: Gruppo di AutoValutazione

MISSION: cosa deve realizzare l'organizzazione per i suoi portatori di interesse; la mission di un'organizzazione pubblica, deriva da una politica pubblica e/o un mandato istituzionale; è la ragion d'essere dell'organizzazione.

VISION: è il sogno realizzabile o l'aspirazione di cosa si vuole fare e dove si vuole andare; la Vision deve essere considerata come l'insieme degli obiettivi finali che un'organizzazione decide di perseguire per realizzare la sua Mission, inteso come obiettivi strategici e operativi.

STAKEHOLDERS (PORTATORI DI INTERESSE): coloro che hanno un interesse finanziario o meno sulle attività dell'organizzazione; possono essere classificati in 4 categorie principali:

- autorità politiche
- cittadini/clienti
- tutto il personale
- partner

PARTNERSHIP: relazione di lavoro continuativa con altre organizzazioni, su basi commerciali o meno, al fine di realizzare un obiettivo comune, creando valore l'organizzazione e i suoi stakeholders.

## CAPITOLO 2 Diario del nostro percorso nel mondo f@cile Caf

### STEP 1 - PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE

Il 18 gennaio scorso, durante una visita presso il nostro ufficio, il Direttore regionale (Dott. Mauro Annibaldi, Direttore della Direzione Territoriale ad interim), positivamente colpito dal modus operandi e dal clima accogliente del nostro ufficio ha proposto l'adesione all'iniziativa [f@cile](#) Caf, nell'ottica di conseguire l'attestazione di amministrazione che utilizza in maniera eccellente il modello CAF (CAF Effective User).

Abbiamo accettato con entusiasmo e l'8 febbraio scorso abbiamo preso la decisione di aderire all'iniziativa.

A questo punto, era necessario scegliere un referente, come previsto dal modello, e questa scelta, per l'Unità Territoriale di Chieti, si è indirizzata verso una collaboratrice che, per le spiccate doti comunicative ed organizzative, potesse tenere le fila dei vari step previsti dalla piattaforma.

Il Piano di attuazione è stato redatto tenendo conto del fatto che le Unità Territoriali della regione Abruzzo faranno alcuni step del percorso insieme; di conseguenza, il piano ha tenuto conto delle esigenze di ciascun ufficio. Il necessario raccordo tra le strutture territoriali impegnate nel progetto [f@cile](#) Caf è avvenuto grazie ad un "Comitato Guida per l'Autovalutazione", facente capo alla Direzione Territoriale dell'Aquila.

Ciascun ufficio, ha proceduto alla raccolta delle evidenze per proprio conto, ma nel piano sono state previste delle riunioni che hanno visto i quattro uffici riuniti in un Comitato formato dal Responsabile e dal Referente di ogni sede.

Ci sono state attività in comune: ad esempio, sono stati predisposti per il primo step dei questionari comuni ai colleghi, delle forme di collaborazione per poter mettere insieme le conoscenze del comitato e per formare i colleghi su come rispondere alle domande.

## **EVIDENZE:**

Domanda iscrizione all'iniziativa [f@cile](mailto:f@cile) Caf – prot. 1381/18 del 01/03/2018

Verbale Riunione individuazione del referente – prot. 1382/18 del 01/03/2018

Lettera di nomina del Referente GAV prot. 1381/2018 del 1/03/2018

Messaggio informativo ai sindacati circa adesione iniziativa – e-mail prot. 1456/18 dell'8/03/2018

Verbale primo incontro con il Comitato Abruzzo, lo Staff ACI [f@cile](mailto:f@cile) Caf e il Direttore Territoriale ad Interim Dott. Mauro Annibali – L'Aquila, 9/03/2018 – prot. 1774/18 del 22/03/2018

## **STEP 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione**

La comunicazione a supporto dell'avvio del processo di autovalutazione CAF nell'Amministrazione consente di analizzare e di individuare gli aspetti chiave della comunicazione generale dell'ufficio.

Il GAV ha identificato i destinatari della comunicazione, i cosiddetti "portatori di interesse" o stakeholders, suddividendoli in "interni" ed "esterni".

Gli **stakeholders interni** sono stati identificati nel Personale.

Per "tastare il polso" e stabilire le modalità di comunicazione da adottare, sono state organizzate due riunioni, la prima il 10 marzo, nella quale la Responsabile del GAV Dott.ssa Cinzia Ciancetta e la Referente Sig.ra Laura Barocci, hanno comunicato ai colleghi l'adesione all'iniziativa [f@cile](mailto:f@cile) Caf e in cosa consistesse il progetto, anche grazie all'ausilio di una presentazione in power point appositamente realizzata dalla stessa referente.

In occasione di questo primo incontro, è stata data comunicazione della nascita del Comitato regionale [f@cile](mailto:f@cile)Caf.

Una seconda riunione è stata effettuata il 23 aprile, in occasione della somministrazione del questionario di rilevazione delle percezioni dell'organizzazione ai colleghi.

Anche in quella occasione, la Responsabile e la Referente hanno illustrato ogni singolo criterio e sottocriterio per far comprendere al meglio il processo di autovalutazione, i suoi obiettivi e gli esiti attesi.

Sono state illustrate nuove slide, realizzate dalla Referente di Chieti sulla base dei risultati delle analisi dei criteri del Comitato (ciascun referente ha avuto il compito di analizzare uno dei cinque criteri relativi ai Fattori Abilitanti) d'ausilio per la comprensione del modello e per rispondere al meglio al questionario.

Gli **stakeholders esterni**, sono stati raggiunti attraverso l'invio di comunicazioni via e-mail e PEC.

Un comunicato ufficiale è stato pubblicato sul sito istituzionale di ogni Unità Territoriale aderente al Comitato e della Direzione territoriale dell'Aquila.

La comunicazione è stata rivolta anche alla stampa locale (web e cartacea) attraverso l'invio di due diversi comunicati stampa, elaborati dalla referente dell'U.T. Chieti.

La stessa referente, ha anche realizzato un manifesto e un volantino, distribuiti ai quattro Uffici per la comunicazione ai cittadini/clienti.

Le modalità di comunicazione sono state differenziate a seconda della tipologia di soggetti da raggiungere.

UTENZA INTERNA - Riunioni periodiche, newsletters, bacheca interna.

UTENZA PROFESSIONALE E PRIVATA - Info sul sito internet U.T. Chieti, bacheca esterna all'ufficio, minibrochure, volantino, locandina, realizzazione di un minispot da pubblicare sul sito.

UTENZA PUBBLICA – Si è pensato di coinvolgere anche le testate giornalistiche e le tv regionali, per una maggiore diffusione della partecipazione al progetto.

Ultima ma non meno importante, la creazione da parte della Referente GAV dell'Unità Territoriale di Chieti, di un gruppo whatsapp, nel quale sono stati inseriti tutti i componenti

del Comitato Regionale [f@cileCaf](mailto:f@cileCaf) Abruzzo, per agevolare e ottimizzare anche in termini di tempo, la comunicazione.

Nel gruppo whatsapp, sono stati inseriti i nominativi del Direttore Territoriale, Dott. Michele Montanari, e la Dott.ssa Antonina Pennacchio, dello Staff ACI [f@cile](mailto:f@cile) Caf, per dar loro modo di partecipare attivamente e rapidamente alle discussioni e fornire il necessario supporto nella gestione dei vari step del percorso.

La stessa Referente U.T. Chieti, ha anche provveduto alla creazione di un logo (in due tipologie diverse, a seconda dell'utilizzo) per racchiudere il senso dell'esperimento che vede quattro province che lavorano insieme per il progetto regionale.

Nel logo, la parola "Abruzzo" contiene i colori della regione, che rappresentano il verde della montagna e dei boschi, l'azzurro del mare e il giallo del sole.

I principali messaggi da trasmettere per favorire la conoscenza del processo di autovalutazione, dei suoi obiettivi e degli esiti sperati, sono stati gestiti a seconda del target da raggiungere.

La condivisione totale del progetto è stato il cardine sul quale è stato impostato il lavoro, in modo da responsabilizzare ciascun dipendente alla partecipazione attiva agli step previsti. Per quanto riguarda l'utenza esterna, è stata data pubblicità della notizia all'inizio del nostro percorso e alla fine del processo di autovalutazione.

#### **EVIDENZE:**

Verbale riunione Comitato caf Abruzzo del 29/03/2018 – prot. 2170/18

Manifesto e volantino

Bozze articoli per le testate web e cartacee

#### **STEP 3 - FORMARE UN GRUPPO DI AUTOVALUTAZIONE – Criteri con i quali sono stati scelti i componenti del GAV U.T. Chieti**

La Responsabile del progetto, dopo aver ampiamente sottolineato l'importanza del coinvolgimento e della partecipazione attiva di tutto il personale, ha ritenuto opportuno che la scelta dei componenti del GAV avvenisse su base volontaria, ovvero su candidatura spontanea e in maniera condivisa, fermo restando i criteri basi per la creazione di un GAV rappresentativo delle varie componenti dell'organizzazione in termini di competenze specifiche, ossia diversificate per processi e per settori lavorativi, ed in termini di caratteristiche personali complementari sempre nella logica del lavoro di gruppo.

La composizione numerica del GAV, quindi, è stata individuata in 6 risorse, individuate in base alle esperienze maturate in ACI e alle competenze sviluppate negli anni e si caratterizzano per una predisposizione al dialogo, al lavoro in team, al problem solving e per la capacità di gestione dell'utenza efficiente e professionale.

La scelta è avvenuta tenendo conto delle competenze di ciascuno dei componenti nel proprio ambito di attività, in modo da avere un insieme eterogeneo di elementi che potessero rappresentare al meglio la "fotografia dell'ufficio". L'individuazione del referente è andata su una collaboratrice che, per le spiccate doti comunicative ed organizzative, avesse potuto tenere le fila dei vari step previsti dalla piattaforma e fosse stata in grado di motivare il gruppo nello svolgimento del percorso.

#### **COMPONENTI del GAV:**

Cinzia CIANCETTA Responsabile U.T.;

Laura BAROCCI Referente – funzionario C4, addetta Servizio Tasse Automobilistiche (front office e back office), addetta alla gestione delle risorse umane (HR-Access), al protocollo informatico, alle consulenze Ph e ai controlli qualità tasse auto, formazione e tutoraggio dei delegati a supporto attività tasse auto;



Emilia MARCELLO - funzionario C5, addetta controlli I livello PRA e gestione rimborsi e recuperi IPT, preavvisi e atti di accertamento, addetta URP, convalida, attività di gestione IPT e Cassiere Principale;

Silvia DI TULLIO – funzionario C4, funzionario delegato, addetta alla Segreteria, acquisti a catalogo e gestione SAP e Pat, protocollo informatico, gestione casella PEC, controllo DS;

Antonio COLACIURI – funzionario C5, addetto URP, convalida, addetto sito web, assistenza tecnica, autentica atti di vendita, lavorazione tabulati DTT;

Franco IOANNONE – funzionario B3, front office e back office PRA, front office assistenza bollo, convalida, lavorazione tabulati DTT, tutoraggio e affiancamento addestramento PRA, informazione all'utenza, facilitatore digitalizzazione PRA, autentica atti vendita.

Il lavoro tra i componenti del GAV è stato ripartito tenendo conto delle attività svolte nell'organizzazione e delle capacità di ciascuno di essi.

Nello specifico, la responsabile della struttura, Cinzia Ciancetta e le componenti Laura Barocci ed Emilia Marcello, si sono occupate delle sintesi dei sottocriteri e della loro stesura.

La Referente Barocci, in base alle competenze sulla sua attività principale, la gestione del servizio tasse automobilistiche nel suo complesso, si è occupata della raccolta delle evidenze documentali e reportistiche dei processi Tasse.

Quest'ultima, forte delle sue capacità organizzative, ha seguito e portato a termine tutte le fasi della piattaforma e la compilazione del diario, nonché la redazione del RAV.

Alla componente Silvia Di Tullio, è stato affidato il compito di ricerca e aggregazione delle evidenze documentali.

I componenti Ioannone e Colaciuri hanno fornito il loro supporto in base alle conoscenze sulla gestione dei processi PRA, e alla raccolta delle informazioni documentali relative alle indagini di Customer (interne ed esterne) e alla reportistica attività PRA.

La Dottoressa Cinzia Ciancetta, grazie alle competenze acquisite nel campo della formazione, si è occupata del coordinamento tra le varie attività, sia tra i componenti del GAV, sia per la conduzione delle riunioni con Gav, Comitato e Personale.

#### **EVIDENZE:**

Verbale formalizzazione costituzione GAV – Gruppo di Autovalutazione U.T. Chieti prot. 1808/18 del 23/03/2018.

Nota di costituzione del GAV - prot. 1809/18 del 23/03/2018.

Verbale incontro GAV per la definizione delle linee guida dell'autovalutazione prot. 1825/18 del 26/03/2018.

#### **STEP 4 - COME E' STATA PIANIFICATA L'ATTIVITA' DI FORMAZIONE**

Il piano di formazione si esplica in attività formative e informative continue sul modello CAF, sul processo di autovalutazione correlato al modello, sulle attività proprie dell'autovalutazione e sullo stato di avanzamento dei lavori.

E' stata effettuata una formazione specifica e diversificata per i componenti del GAV nonché per il personale dell'U.T. realizzata mediante riunioni in plenaria o con riunioni dedicate o con focus group.

E' stato predisposto del materiale ad hoc da distribuire al personale (es. slide).

Lo "stato dell'arte" di ogni fase del percorso è stato comunicato via e-mail a tutti i colleghi.

Ai componenti del GAV è stato fornito il manuale CAF 2013 nonché, tramite le credenziali di accesso alla piattaforma f@cile CAF, tutto il materiale messo a disposizione dal Centro Risorse Nazionale CAF sull'argomento (schede attività, video tutorial, ecc.).

A monte del processo di autovalutazione è stata organizzata un'apposita sessione formativa/informativa destinata al personale finalizzata a condividere gli obiettivi del progetto e ad analizzare in dettaglio i principi guida del modello CAF; in tale occasione

sono stati illustrati i vantaggi dell'autovalutazione. Parallelamente sono state organizzate sessioni formative con il GAV per esaminare le caratteristiche del modello CAF e per studiare come lo stesso possa essere meglio applicato nel contesto di riferimento. Nelle sessioni formative destinate al GAV sono stati esaminati anche gli scopi e la natura del processo di autovalutazione.

Nelle fasi nevralgiche del processo di autovalutazione sono state organizzate anche sessioni formative/informative di aggiornamento (avvio, sviluppo e conclusione del processo di autovalutazione) al fine di monitorare l'andamento del processo, applicare eventuali correttivi e condividere, con tutti gli interessati, gli sviluppi e i risultati dei vari step.

La formazione è stata organizzata ed erogata dal Referente AV coadiuvato dal Responsabile.

Il GAV (Gruppo di Autovalutazione) è stato costituito dopo una serie di brevi riunioni interlocutorie, che si sono tenute nel corso delle due settimane comprese dal 12 al 23 marzo, con la partecipazione del personale indicativamente ritenuto portatore di competenze utili.

#### **EVIDENZE:**

Verbale riunione GAV per decidere modalità espletamento questionario. Descrizione dei criteri analizzati - prot. 2171/18 del 19/04/2018.

### **STEP 5 – CONDURRE L'AUTOVALUTAZIONE**

#### **SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO AI DIPENDENTI**

Per facilitare la compilazione del questionario da parte dei componenti della struttura, la Referente CAF, Laura Barocci, ha predisposto delle slide, frutto dell'analisi dei singoli criteri che in occasione della riunione Comitato f@cile CAF del 29/03/2018 a Pescara, erano state distribuite a ciascun partecipante.

Tino Silli, referente GAV di Pescara ha analizzato STRATEGIA E COMUNICAZIONE; Laura Barocci, referente GAV di Chieti, PARTNERSHIP E RISORSE; Sabrina Boffino, di Teramo, il PERSONALE ed infine Mario Veglioni, ha analizzato la LEADERSHIP.

Il 23/04/2018 è stata organizzata una riunione nella quale, la referente GAV ha spiegato i punti salienti dei vari criteri, unitamente ad alcune delle domande proposte dal questionario.

Subito dopo l'incontro, tutti i dipendenti (compresa la responsabile) hanno compilato il questionario, per non perdere la percezione di quanto illustrato.

I questionari sono stati raccolti in una busta, come prima evidenza del percorso di autovalutazione.

Questa attività, è stata svolta con il coinvolgimento di tutti i dipendenti, che hanno dato la loro disponibilità a trattenersi oltre la fine dell'orario di lavoro.

I questionari, compilati in forma cartacea per scelta di tutti i partecipanti, sono stati inseriti manualmente dalla referente GAV in piattaforma, nell'apposito link.

Successivamente il GAV si è riunito per la suddivisione dei criteri CAF che sono stati nuovamente analizzati alla luce dell'esperienza maturata dal confronto precedente e seguendo le indicazioni della guida predisposta sulla piattaforma, i cui suggerimenti sono stati la chiave portante per una corretta ed efficace suddivisione.

#### **EVIDENZE:**

Verbale incontro GAV sulla definizione dei criteri interpretativi del questionario di rilevazione percezioni del personale – prot. 1844/18 del 27/03/2018

Verbale riunione Comitato f@cile Caf abruzzo – prot. 2170/18

Verbale riunione GAV del 16/04/2018 sulla comunicazione modalità di espletamento

relative al questionario da compilare da parte del personale U.T. Chieti – prot. 2099/18 del 16/04/2018

Verbale dell'incontro formativo per la corretta compilazione del questionario con i dipendenti – prot. 2234/18 del 23/04/2018

Presentazioni in power point

Verbale incontro GAV per organizzazione conduzione autovalutazione – 2340/18 del 3/05/2018

## **FORMAZIONE DEL GAV CIRCA LA CONDUZIONE DELLA VALUTAZIONE INDIVIDUALE E DI CONSENSO E FORMAZIONE RELATIVA AL SISTEMA DI PUNTEGGIO AVANZATO.**

La referente di concerto con la Responsabile, ha riunito i componenti del GAV in un incontro nel quale sono stati esposti i punti salienti della FASE A5.

Quest'ultima contiene attività propedeutiche per la fase in cui si passa alla "Valutazione dei criteri e dei sottocriteri CAF a cura del GAV", presente nella scheda A6 della procedura.

L'argomento è stato trattato non prima di aver fornito ai componenti il materiale presente in piattaforma.

I tre video tutorial (il primo è suddiviso in due parti) sono rappresentati anche in forma di presentazione e il link è stato inviato via e-mail.

Nel corso dell'incontro formativo, sono state spiegate le modalità di come effettuare una sintesi dei sottocriteri relativi ai fattori abilitanti e sul come aggregare le evidenze collegandole ai criteri del modello CAF.

Sono state messe in luce le evidenze che hanno un valore significativo per l'organizzazione, in primis il QUESTIONARIO AI DIPENDENTI e l'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA. Inoltre il focus è andato sui documenti interni di cui dispone l'ufficio.

Il nostro riferimento è sempre il Modello e le risposte alle sue indicazioni.

Sono stati evidenziati gli elementi positivi e negativi di ogni documento, dando la preferenza a quelli con evidenze utili per la valutazione.

Si è evidenziato che la sintesi dei criteri relativi ai FATTORI ABILITANTI deve essere mirata costantemente a quanto conforme al ciclo PDCA, segnalando però anche le attività che non seguono questa logica per dare elementi che consentano di individuare i punti dove orientare l'organizzazione al miglioramento.

Dopo aver ricordato come siano stati nominati i responsabili del/dei Criteri assegnati nella precedente riunione "Suddivisione dei criteri ai componenti del GAV per la ricerca delle evidenze" (es. Criteri 1 – 2 e 9 a Laura ed Emilia), la referente ha spiegato come realizzare la sintesi di ciascun sottocriterio, rappresentando i due esempi delle slides presenti in piattaforma, tra le attività della fase A6, relative alla sintesi del sottocriterio 1.1.

La referente, inoltre, ha sottolineato l'importanza di tutte le indicazioni sul come agisca l'Organizzazione (nel bene o nel male) e di quanto sia fondamentale nell'analisi, declinare sempre il ciclo PDCA.

Per la sintesi dei sottocriteri relativi ai RISULTATI, la referente ha consigliato (come del resto il Modello CAF) di rappresentare sempre quanto rilevato, con grafici e tabelle, evidenziando il *valore medio* dei risultati.

E' stata evidenziata l'importanza di rilevare i risultati rispetto agli obiettivi prefissati e i risultati derivanti dal confronto con altre organizzazioni.

Infine è stata sottolineata l'importanza del lavoro che si condurrà nel corso della FASE A6, in quanto porterà alla redazione del REGISTRO DI VALUTAZIONE INDIVIDUALE, per la rilevazione di ciascun componente del GAV dei PdF e PdD (punti di forza e punti di debolezza) fondamentale per la redazione del RAV (RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE) e successivamente del PIANO DI MIGLIORAMENTO.

Le modalità per l'attribuzione del punteggio avanzato, sono state approfondite nel corso delle attività previste dalla FASE A6.

Alla fine dell'incontro formativo, è stato compilato il QUESTIONARIO DI VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO della FASE A5.

#### **EVIDENZE:**

- Verbale riunione GAV circa le modalità di conduzione della valutazione individuale e di consenso e formazione sul sistema di punteggio avanzato - prot. 2733/18 del 23/05/2018
- Questionari di verifica apprendimento GAV compilati e stampati.

#### **STEP 6 STENDERE UN REPORT DESCRITTIVO DEI RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE**

La stesura del RAV dell'Unità Territoriale di Chieti è stato effettuata seguendo le indicazioni della piattaforma soltanto per quanto riguarda il corretto ordine delle fasi.

Più precisamente, si è trattato di un vero e proprio diario delle attività, redatto giorno per giorno su un documento di word, appositamente creato, poi riportato fedelmente in piattaforma negli spazi dedicati a ciascuna fase.

Lo stesso è avvenuto per la sintesi dei sottocriteri, che redatti sugli appositi registri da ciascun responsabile di sottocriterio, sono stati riportati successivamente in piattaforma.

Il 30/06/2018, il RAV è stato completato e la stesura definitiva è stata inviata ai componenti del GAV per un'ultima lettura complessiva.

I componenti GAV Silvia Di Tullio e Antonio Colaciuri, assenti dal servizio, hanno dato comunque la loro approvazione, in quanto il documento è stato loro inviato via e-mail.

Il documento finale, è stato poi sottoposto alla Responsabile dell'Unità Territoriale di Chieti per la sua approvazione definitiva, ed inviato al CRCAF.

Per la natura particolare del progetto, dovuto alla formazione del Comitato [f@cile](mailto:f@cile) Caf Abruzzo, anche il Dott. Montanari, Direttore della Direzione Territoriale Abruzzo, ha stilato un provvedimento globale di approvazione dei RAV redatti dalle quattro province.

La comunicazione degli esiti del RAV è avvenuta con le modalità già operate nella fase della comunicazione dell'avvio del cammino nel percorso [f@cile](mailto:f@cile) CAF.

La comunicazione si rivolgerà anche alla stampa locale (web e cartacea) attraverso l'invio di un comunicato stampa.

Le modalità di comunicazione saranno differenziate a seconda della tipologia di soggetti da raggiungere.

UTENZA INTERNA - e-mail a tutti i dipendenti e breve riunione.

UTENZA PROFESSIONALE E PRIVATA - Info sul sito internet U.T. Chieti, bacheca esterna all'ufficio.

UTENZA PUBBLICA - testate giornalistiche e le tv regionali.

Gli esiti saranno pubblicati sul sito dell'Unità Territoriale di Chieti e saranno nuovamente contattati gli stakeholders, già coinvolti nella prima fase del progetto.

Per la comunicazione alle principali testate giornalistiche web e cartacee, è stato predisposto un comunicato stampa.

Gli altri stakeholders saranno informati attraverso comunicazioni via e-mail o pec.

## **EVIDENZE**

- Registri individuali di valutazione dei sottocriteri
- Verbale riunione GAV (Ciancetta, Marcello, Barocci e Ioannone) per conferma RAV definitivo - prot. 3416/18 del 29/06/2018

## **EVIDENZE DOCUMENTALI generali**

Per la raccolta delle evidenze, sono state rispettate le tempistiche previste dal piano di attuazione.

La raccolta delle evidenze documentali, è stata condotta "a cascata" dai componenti del GAV.

Per l'elenco si rinvia all'appendice finale.

## **INTERVISTA ALLA DIRIGENZA – RESPONSABILE U. T. CHIETI – 18/05/2018**

Il 16 maggio le Sigg.re Laura Barocci e Emilia Marcello, rispettivamente Referente e Componente GAV, dalle 14,00 alle 16,30 hanno analizzato i risultati dei questionari somministrati ai dipendenti per la scelta delle domande per l'intervista alla Responsabile.

Premesso che la media delle risposte 5 e 6 (completamente d'accordo e d'accordo) è risultata sempre superiore a 5, i criteri per la scelta delle domande sono stati ricercati in base ad altri fattori. (il range si assesta tra il 4,09 e il 5,82%).

Lo "sbilanciamento" è stato tutto in positivo e, di conseguenza, si è pensato di prendere in considerazione:

- le domande che presentavano risposte che davano come risultato una media inferiore a 5 (risposte da 1 a 3),
- di aggiungere le domande in cui, pur con media superiore al 5%, c'era comunque la presenza di qualche risposta parzialmente negativa
- le domande che presentavano risposte "sbilanciate" in positivo o in negativo.

Da una prima analisi dei risultati presi in considerazione per stendere la griglia di domande per l'intervista alla Responsabile, è emerso che i punti di forza sono risultati di gran lunga superiori a quelli di debolezza che, peraltro, si riferiscono a risposte in prevalenza sul criterio 2 (Strategia e Pianificazione) e 3 (Personale).

In base a quanto rilevato, ci si è orientati su queste domande:

In base alla media "inferiore a 5" abbiamo scelto:

PUNTI DI DEBOLEZZA:

DOM. N. 27 (sottocrit. 2.3 – STRATEGIA E PIANIFICAZIONE)

DOM. N. 35 ( " 3.2 – PERSONALE)

DOM. N. 57 e 58 ( " 4.6 – PARTNERSHIP E RISORSE)

In base a percentuale seppur minima di risposte "negative" (MEDIAMENTE DEBOLI)

DOM. N. 29 (sottocrit. 3.1 – PERSONALE)

DOM. N. 42 (sottocrit. 3.3 – PERSONALE)

IN BASE A FORTI SBILANCIAMENTI (nel nostro caso "in positivo")

DOM. N. 16 (sottocrit. 1.3 LEADERSHIP)

DOM. N. 18 (sottocrit. 1.4 LEADERSHIP)

DOM. N. 33 (sottocrit. 3.1 PERSONALE)

DOM. N. 52 (sottocrit. 4.4 PARTNERSHIP E RISORSE)

DOM. N. 45 (sottocrit. 4.2 " " )

DOM. N. 64 (sottocrit. 5.2 PROCESSI)

DOM. N. 66 (sottocrit. 5.3 PROCESSI)

DOM. N. 10 (sottocrit. 1.2 LEADERSHIP)  
DOM. N. 11 (sottocrit. 1.2 LEADERSHIP)  
DOM. N. 19 (sottocrit. 2.1 STRATEGIA E PIANIFICAZIONE)

Per bilanciare l'intervista allo scopo di analizzare tutte le tematiche più significative per l'Amministrazione, all'elenco di cui sopra sono state aggiunte le domande 59, 60 e 63 del Criterio 5 (STRATEGIA E PIANIFICAZIONE).

#### **EVIDENZE:**

VERBALE RIUNIONE GAV nelle persone delle Sigg.re Laura Barocci ed Emilia Marcello su discussione e scelta domande per l'intervista alla Responsabile – prot. 2460/18 del 14/05/18

#### **SINTESI DEI SOTTOCRITERI, RIUNIONE DI CONSENSO E STESURA DEL RAV**

La sintesi dei sottocriteri da analizzare e sintetizzare è stata effettuata tenendo conto di questa ripartizione:

- la Dott.ssa Cinzia Ciancetta, si è occupata della sintesi dei sottocriteri dei Criteri relativi ai fattori abilitanti 4 (Partnership e Risorse) e dei sottocriteri del criterio 8 relativi ai risultati;
- la Sig.ra Laura Barocci ha redatto le sintesi dei sottocriteri dei Criteri relativi ai fattori abilitanti 2 (Strategia e pianificazione), 3 (Personale), 5 (Processi) e dei sottocriteri dei criteri 6 e 7 relativi ai risultati;
- la Sig.ra Emilia Marcello infine, ha sintetizzato i sottocriteri relativi al Criterio 1 (Leadership) e dei sottocriteri relativi ai risultati del criterio 9.

Le sintesi sono state realizzate con il supporto dei tre componenti GAV Silvia Di Tullio, Franco Ioannone e Antonio Colaciuri per la ricerca e l'aggregazione delle evidenze ai sottocriteri.

In data 1/06/2018, si è svolta una riunione in videoconferenza organizzata con il CRCAF con la presenza della Dott.ssa Imma Parolisi del Dipartimento della Funzione Pubblica, nel corso della quale sono state chiarite le modalità di conduzione della fase A6 (Analisi e valutazione dei criteri e sottocriteri CAF) per la stesura dei Registri di valutazione individuali e del RAV.

A videoconferenza conclusa, è stato effettuato un incontro con le componenti GAV quel giorno presenti in ufficio, per la pianificazione dell'attività.

In una successiva riunione del GAV sono state ulteriormente chiarite le modalità di conduzione della fase A6 (Analisi e valutazione dei criteri e sottocriteri CAF) per la stesura dei Registri di valutazione individuali e del RAV, anche grazie alla presenza “telefonica” della Dott.ssa Antonina Pennacchio, la quale ha fornito ulteriori informazioni al riguardo.

Nel corso della comunicazione telefonica, abbiamo manifestato la necessità di apportare modifiche al Piano di Attuazione, in termini di slittamento della conclusione delle fasi A6 e A7.

Il predetto Funzionario ha accolto la nostra proposta e, dunque, è stata concordata la variazione della data di chiusura della fase A6 da 8/06 a 20/06 e della fase A7 (stesura definitiva RAV) al 28/06.

A conclusione della fase relativa alla redazione delle sintesi dei sottocriteri, il 19/06, il GAV si è nuovamente riunito per il consenso e per coordinarsi sulla stesura definitiva della bozza del RAV

#### **EVIDENZE:**

- verbale riunione GAV per informativa su incontro in videoconferenza Comitato con CRCAF e ACI [F@cile](mailto:F@cile) Caf – prot. 2946 /18 del 01/06/2018

- verbale riunione GAV su chiarimenti conduzione analisi e valutazione criteri e sottocriteri e modifica data chiusura fase A6 (conclusione sintesi dei sottocriteri, riunione di consenso e stesura del RAV) da 8/06 a 20/06 – prot. 3067/18 del 6/06/2018
- verbale riunione preliminare di consenso GAV e lettura bozza RAV – prot. 3231/18 del 19/06/2018
- verbale riunione di consenso GAV – assegnazione punteggi e stesura bozza RAV da inviare allo Staff Caf Aci – prot. 3243/18 del 20/06/2018

## CAPITOLO 3 – IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE SUI FATTORI ABILITANTI

Tabella per l'attribuzione dei punteggi utilizzata per i sottocriteri 1-5

	ATTRIBUTI	0 - 10				11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
PLAN	La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea				Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative ad aree significative				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	<i>Punteggio PLAN</i>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
DO	L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea				Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative ad aree significative				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	<i>Punteggio DO</i>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
CHECK	I processi sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea				Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative ad aree significative				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	<i>Punteggio CHECK</i>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
ACT	Azioni correttive e di miglioramento sono assunte a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea				Alcune deboli evidenze relative a poche aree				Alcune buone evidenze relative ad aree significative				Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree				Evidenze molto forti relative a tutte le aree				Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree			
	<i>Punteggio ACT</i>	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
<i>Punteggio Totale % (Somma/4)</i>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			

### SINTESI DEI SOTTOCRITERI

#### CRITERIO 1 – LA LEADERSHIP

**Sottocriterio 1.1 Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori.**

##### Sintesi

Mission, vision e valori sono stati ampiamente definiti dall'Automobile Club Italia che ne cura la revisione periodica sulla base delle evoluzioni dell'ambiente esterno e sono stati



esplicitati sui principali documenti di evidenza pubblica dell'Organizzazione, che ne orientano fattivamente l'azione: Statuto, Carta dei Valori, Codice Etico, Codice di Comportamento, Carta dei Servizi, Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, Bilancio Sociale.

Tali Documenti sono messi a disposizione del Personale dell'U.T. e degli Stakeholders tutti (Cittadini, altri Enti ed Istituzioni, varie Organizzazioni di categoria) attraverso la sezione "Amministrazione Trasparente" del Sito web istituzionale [www.aci.it](http://www.aci.it) a cui rimanda anche l'omonima sezione del Sito web dell'U.T. ACI Chieti [www.up.aci.it/chieti](http://www.up.aci.it/chieti).

La mission dell'Automobile Club Italia ha l'ambizione di rappresentare le due anime dell'Ente, quella Istituzionale e quella di Servizio Pubblico: "Presidiare i molteplici versanti della mobilità diffondendo, nel contempo, una nuova cultura dell'automobile - Rappresentare e tutelare gli interessi generali dell'automobilismo italiano".

L'U.T. ACI di Chieti, attraverso la propria Leadership ed il Personale, gestisce i Servizi P.R.A. e Tasse Automobilistiche sul territorio di competenza, operando in coerenza con la mission dell'Ente e con l'obiettivo di dare attuazione sul territorio ai piani strategici (di medio periodo) ed operativi (di breve periodo) che ne costituiscono la vision.

Il Sistema Valoriale illustrato sopra, ispirato dalla mission e dalla vision dell'ACI, è comunicato internamente attraverso il "Portale della Comunicazione Interna", a cui tutto il Personale accede e attraverso apposite riunioni del Personale, a cura del Responsabile U.T. o di ulteriori figure individuate dalla preposte Direzioni e Uffici Centrali dell'Ente, inerenti tematiche quali il Codice di Comportamento e Codice Etico, Prevenzione della corruzione e trasparenza, Pari Opportunità e gestione della diversità.

Presso l'U.T. si tengono riunioni e corsi del Personale a cura del R.U.T. o di ulteriori figure professionali dell'Ente soprattutto in occasione di progetti legati ad obiettivi strategici di rilievo, quali il progetto pluriennale [Semplific@uto](#), tutt'ora in corso, che recepiscono i dettami normativi vigenti (Codice dell'Amministrazione Digitale) e mirano in ambito pluriennale a semplificare ed a rendere più efficienti i processi di gestione del PRA e delle Tasse Automobilistiche.

Il Responsabile cura la più ampia comunicazione di mission, vision, obiettivi strategici ed operativi anche presso i Portatori di interesse di maggiore rilevanza per l'U.T..

L'Amministrazione Provinciale e la Regione sono i principali interlocutori istituzionali nell'ambito della gestione dell'attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) e delle Tassa Automobilistica e, pertanto, sono coinvolti dal Responsabile U.T. in incontri e riunioni, ogni qual volta il contesto normativo e politico di riferimento lo rendano opportuno.

In linea con la propria mission e vision, è evidente l'impegno nei confronti dei Cittadini diversamente abili e delle tematiche legate alla loro mobilità. La sezione "Mobilità&Disabili" del sito web dell'U.T. è dedicata alle persone con disabilità e ha lo scopo di fornire informazioni su benefici e servizi per la loro mobilità.

Inoltre, per i cittadini con documentata difficoltà a spostarsi dal proprio domicilio (disabili, ammalati, detenuti), sono stati attivati direttamente presso gli utenti i "Servizi a domicilio". Allo scopo di rendere noti alla cittadinanza tali servizi, Il Responsabile ha attivato delle iniziative comunicazionali mirate che hanno coinvolto, a titolo esemplificativo, Comuni, Ordine dei Medici, Istituti di assistenza a persone con disabilità.

L'attenzione è stata rivolta anche nei confronti delle Istituzioni Scolastiche e degli Studenti: l'U.T., infatti, da diversi anni, svolge attività progettuali in collaborazione con l'Automobile Club Chieti, che detiene le competenze istituzionali in materia di educazione e sicurezza stradale e, attraverso le iniziative "A Passo Sicuro" e "2 Ruote Sicure", ha contribuito attivamente alla realizzazione di interventi formativi di educazione stradale, effettuati sul territorio presso strutture scolastiche o in occasione di eventi e



manifestazioni organizzate appositamente.

### **Punti di forza**

La percezione emersa dal Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale in merito al sottocriterio in esame è apparsa estremamente positiva: la leadership ha ben definito la mission e la vision (media 5,9). Il Responsabile ha definito e condiviso con il Personale e con altri portatori di interesse un codice di valori per vivere e lavorare insieme in termini di trasparenza, spirito di servizio, codice di condotta (media 5,7) e comunicazione efficace, sia con il Personale e sia con i cittadini/clienti e con il territorio. Anche la mission, la vision, i valori dell'Ente e i suoi obiettivi strategici ed operativi (media 5,0) sono stati condivisi in un clima di rispetto, fiducia e collaborazione tra il Personale e l'Istituzione (media 5,4).

La percezione del Personale sulle tematiche relative a mission e vision sono avvalorate dalla sensibilità che lo stesso ha mostrato nei confronti delle iniziative intraprese in questi anni dall'ACI, attraverso la propria Leadership, sulle tematiche della cultura della legalità.

La prevenzione della corruzione è stata intesa, prima ancora che come un adempimento normativo, come un impegno etico che unisce Leadership e Personale attraverso la partecipazione attiva ed il confronto continuo.

In tal senso, nell'ambito del concorso indetto dall'ACI "Corto circuito dell'integrità", è apparso come un fiore all'occhiello per l'U.T. di Chieti il premio conseguito dalla dipendente Sig.ra Laura Barocci, che ha realizzato un cortometraggio/spot sulla corruzione nel mondo della P.A., scelto tra i filmati presentati per la partecipazione collaborativa fra colleghi e le abilità tecniche.

Gli accessi registrati sul sito web dell'U.T. nel triennio 2015-2017 in termini di numero di visite, visualizzazioni pagina e documenti scaricati, rispetto alle altre U.T. Regionali, testimoniano una good practise dell'U.T. Chieti e ben rappresentano l'impegno profuso nel conseguimento di obiettivi quali la trasparenza, l'accessibilità ai Servizi offerti e la comunicazione efficace con il territorio.

### **Punti di debolezza**

Con riferimento ad alcuni significativi portatori di interesse esterni all'U.T. (Cittadini/Clienti, Utenza debole, Studenti e Docenti) anche quando, a valle delle iniziative loro dedicate, sono poste in essere attività di rilevazione del gradimento, non sempre tali rilevazioni sono monitorate e riviste e di conseguenza risultano, in alcuni casi, mancanti le correzioni e le conseguenti azioni di miglioramento.

La Sezione "Mobilità&Disabili" del sito non sembra pienamente governata in termini di aggiornamento delle informazioni e di "funzionamento" dei links.

Nel caso in cui i Cittadini ai quali viene erogato il servizio a domicilio volessero formulare un ringraziamento o un reclamo, non sono state definite le modalità con cui procedere alla loro rilevazione e conseguente rendicontazione.

### **Idee per il miglioramento**

Promuovere presso i Portatori di interesse la possibilità di formulare reclami per disservizi, suggerimenti o, per contro, elogi per la qualità e l'efficienza delle informazioni e del servizio ricevuto.

Monitorare dette osservazioni, anche ai fini di valutare la presenza di elementi che mettano in evidenza la possibilità di rischi di corruzione, con la possibilità di alimentare con informazioni utili l'aggiornamento annuale del Piano per la Prevenzione.

Laddove le rilevazioni esistono, riesaminarle per valutare l'efficacia delle azioni poste in essere e adottare azioni correttive per migliorarne l'efficacia.

Governare in modo mirato le attività indicate consentirebbe al Leader di rivedere e rimodulare mission e vision e valori in funzione dei contributi forniti dagli Stakeholders.

### **Punteggi**

**Plan: 40 Do: 35 Check: 25 Act: 20 Media: 30**

## **1.2 Gestire l'organizzazione, le sue performance e il suo miglioramento continuo**

### **Sintesi**

La programmazione triennale è chiaramente definita dagli Organi Centrali dell'ACI nel Piano della Performance che la Leadership dell'U.T. declina a livello locale dando concretezza agli obiettivi strategici con particolare riferimento al rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente, al consolidamento dei Servizi Delegati dallo Stato e al miglioramento della qualità e dell'efficienza dei processi e quindi dei servizi.

Il Responsabile gestisce l'organizzazione delle attività dell'U.T. per il conseguimento degli obiettivi di outcome e di output e ne monitora gli indicatori e, con riferimento al personale, ne individua le funzioni, le responsabilità e le competenze.

### **Punti di forza**

Le percezioni del Personale riguardo al sottocriterio in esame sono un punto di forza: il Leader definisce chiaramente le responsabilità, i compiti e le competenze del personale (media 5,09); definisce gli obiettivi individuali e/o di gruppo ai diversi livelli e i modi per misurarli (media 5,09); organizza le attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi e al fine di soddisfare gli interessi dei cittadini/clienti (media 5,18); illustra e comunica al personale e ai portatori di interesse significativi le ragioni delle iniziative di cambiamento e/o di trasformazione dell'organizzazione (media 5,45).

L'intervista alla dirigenza evidenzia la necessità che il personale reagisca con sempre maggior prontezza alle istanze innovative dell'Ente e del mondo esterno per non rischiare di rimanerne "penalizzati". In questo senso, nonostante un'iniziale fisiologica resistenza ad abbandonare la "zona di comfort", il Leader registra una partecipazione attiva e propositiva del personale dell'U.T. nei processi di cambiamento, affrontati attraverso la valorizzazione del lavoro di gruppo e la costituzione di Team di lavoro basati sullo scambio di informazioni e condivisione dei risultati dell'Ufficio.

E' evidente l'impegno del Leader nella comunicazione al personale e ai portatori di interesse maggiormente significativi, delle iniziative di cambiamento (progetto pluriennale [Semplific@uto](#) per quanto riguarda la digitalizzazione dei servizi ACI e progetto [F@cile](#) CAF) attraverso riunioni, posta elettronica, Portale della comunicazione interna, sito web istituzionale e dell'U.T..

Il Responsabile incentiva l'URP dell'U.T. a proporsi come luogo di incontro virtuale dell'Ufficio con i cittadini, con le altre PA e con ogni altra Organizzazione Pubblica o privata che abbia necessità di conoscere, di informarsi e di effettuare segnalazioni e a promuovere i servizi e-government offerti da ACI (Certificazioni e visure on line, pagamento bollo auto, Sportello unico virtuale per i disabili, Consulta CdP Digitale, Servizio Rimborsi Importi PRA, ecc.).

### **Punti di debolezza**

I risultati delle attività di rilevazione dei propri feedback non sono sempre condivisi sistematicamente con tutto il personale; essi misurano l'impatto dei processi innovativi sull'organizzazione e impattano sull'riorganizzazione dei processi stessi.

I principi del TQM applicati nel progetto [F@cile](#) CAF non risultano applicati, almeno consapevolmente, in altre attività/progetti. L'Ufficio, in molti casi, sembra svolgere un tassello di attività/rilevazioni di TQM facenti capo alle Direzioni Centrali dell'Ente e di cui non si ha feedback specificatamente riferito all'U.T. stessa.

Le strategie e-government non sono sistematicamente allineate agli obiettivi strategici ed operativi dell'U.T.

### **Idee per il miglioramento**

Applicazione consapevole dei principi del TQM nei processi ritenuti di maggiore rilevanza strategico/operativa e adozione di una Scheda di valutazione bilanciata (Balanced scorecard) che consenta il monitoraggio costante del raggiungimento degli obiettivi operativi e strategici dell'organizzazione, personalizzando la scheda che segue rispetto alla prospettiva:

PROSPETTIVA	OBIETTIVO	MISURAZIONE OBIETTIVO	ATTIVITA' PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO
Finanziaria			
Clienti/utenti			
Processi			
Apprendimento			

#### **Punteggi:**

**Plan:** 50    **Do:** 40    **Check:** 25    **Act:** 20                      **Media:** 35

### ***1.3 Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo***

#### **Sintesi**

Il Leader agisce nella realtà lavorativa come esempio di ruolo, incoraggia il personale a svolgere i propri compiti nel rispetto degli obiettivi e dei valori dell'ACI.

Lo stile di leadership è trasparente, fondato sul rispetto reciproco, fiducia e delega di competenze e responsabilità.

#### **Punti di forza**

Il questionario CAF somministrato al personale evidenzia come il Responsabile agisca come esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi e i valori stabiliti (media 5,55); stimola il personale a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi e, quando opportuno, li mette in atto (media 5,45); mantiene regolarmente informato il personale su tutti i temi di interesse e su quelli relativi alle questioni chiave dell'organizzazione (media 5,45); supporta il personale nella realizzazione dei compiti e

per il raggiungimento degli obiettivi che l'organizzazione si propone (media 5,55); incoraggia la delega delle attività e responsabilizza il personale (media 5,64).

L'intervista alla dirigenza conferma che il Responsabile, grazie alla pluriennale esperienza come Formatore ACI, incoraggia la delega e la gestione autonoma delle attività, l'assunzione di responsabilità, affida ai singoli l'organizzazione di microattività, la creazione di iter operativi chiari e trasparenti, snelli e facilmente fruibili dagli altri colleghi in assenza del titolare, facilita lo scambio di feedback, il monitoraggio e la riorganizzazione delle attività in caso di necessità.

#### **Punti di debolezza**

Non è ancora evidente la presenza di una rilevazione del feedback del personale nell'ambito di un sistema strutturato che possa rilevare l'impatto che i processi innovativi hanno sull'organizzazione.

Non è chiaro se siano presenti e definiti degli indicatori che misurino sistematicamente la soddisfazione del personale in relazione alle attività poste in essere dall'ufficio per motivarlo e coinvolgerlo, in modo tale da rilevare il grado di condivisione e apprezzamento delle attività stesse.

#### **Idee per il miglioramento**

Prevedere strumenti per rilevare sistematicamente bisogni e problematiche del personale sia a livello individuale che di gruppo.

Strutturare la raccolta dei suggerimenti e delle proposte di miglioramento relativamente ai processi innovativi introdotti nell'organizzazione (focus group, Six Thinking Hats) .

#### **Punteggi:**

**Plan:** 40    **Do:** 35    **Check:** 25    **Act:** 25                    **Media:** 31,25

#### **1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri portatori d'interesse**

##### **Sintesi**

La Leadership gestisce le relazioni con i rappresentanti delle Istituzioni territoriali e con i portatori di interesse più significativi coerentemente con gli obiettivi assegnati all'U.T. e con le direttive degli Organi di indirizzo politico dell'Ente.

##### **Punti di forza**

Il Personale ritiene che il Responsabile si adopera costantemente affinché l'U.T. abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno (media 5,82) e che ha sviluppato delle modalità per l'analisi dei bisogni e delle aspettative dei portatori di interesse (media 5,18).

L'intervista alla dirigenza evidenzia come il Leader sviluppa e consolida convenzioni, partnership e accordi con importanti portatori interesse quali: Automobile Club Chieti, Comuni, Associazioni di cittadini con disabilità, Associazioni Professionali, INPS, CCIAA, Agenzia delle Entrate, Regione, Provincia, Procura della Repubblica.

##### **Punti di debolezza**

Nelle relazioni con i portatori di interesse non risulta compiutamente declinato il ciclo PDCA che consentirebbe di apportare un valore aggiunto nelle relazioni stesse.

Sembrano mancare auspicabili collaborazioni interistituzionali nelle tematiche di interesse reciproco, sistematicamente organizzate con tavoli tecnici ed eventi programmatici a scadenze definite.

##### **Idee per il miglioramento**

Con riferimento alle tematiche di maggiore interesse per l'organizzazione, avviare un tavolo tecnico con i portatori di interesse istituzionali teso a migliorare reciprocamente l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa di ciascun Ente coinvolto e nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti al cittadino.

##### **Punteggi:**

**Plan: 35   Do: 35   Check: 25   Act: 25   Media: 30**

### **CRITERIO 2 - STRATEGIA E PIANIFICAZIONE**

#### **2.1 Raccogliere informazioni sui bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse e sugli aspetti rilevanti della gestione dell'organizzazione**

##### **Sintesi**

Le nostre strategie sono basate su scelte ben precise, ponendo attenzione alle priorità pubbliche, agli obiettivi dettati dagli Organi della Sede Centrale, agli obiettivi politici e ai bisogni degli stakeholder, considerando le risorse disponibili.

L'ACI ha raggiunto un altissimo livello di qualità nell'offerta dei servizi al cittadino, anche grazie all'elevata informatizzazione (la digitalizzazione del CdP Certificato di Proprietà, e la nascita delle formalità digitali, sono degli esempi) e alla competenza e specializzazione del personale.

Ora puntiamo al perfezionamento del servizio nella sua globalità, partendo dall'interno dei nostri uffici e coinvolgendo il personale e, attraverso una prima fase di autovalutazione, arriveremo alla redazione e alla realizzazione di un piano di

miglioramento. Oggi si parla di “imprese liquide”, come organizzazioni che devono in ogni momento considerare la dinamica di cambiamento del modo in cui si collocano nel contesto socio economico di riferimento. Anche alla Pubblica Amministrazione, si chiede di diventare “imprese liquide”, divenendo in grado di adattarsi al cambiamento continuo del contesto in cui opera, grazie ad una forte progettualità nella strategia e alla capacità di promuovere efficaci cambiamenti organizzativi

Flessibilità, cambiamento e adattamento al contesto sono costantemente sottolineati dal Modello come elementi di eccellenza delle organizzazioni pubbliche.

La strategia definisce gli *output* (prodotti e servizi) e gli *outcome* (impatti) che si vogliono ottenere, tenendo altresì in considerazione i principali fattori critici di successo. Per questo motivo, la nostra strategia è tradotta in piani, programmi, obiettivi operativi e risultati misurabili.

I nostri principali stakeholders sono stati chiaramente individuati analizzando le varie materie di competenza, i rapporti instaurati e quelli da sviluppare per il futuro.

La nostra struttura collabora con diversi attori pubblici operanti nel territorio.

Questi sono: Provincia di Chieti per la gestione rimborsi IPT; Ospedali (Tribunale per i diritti del Malato), Istituti di Pena e ASL per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio; Scuole, in collaborazione con l'AC Chieti, per i corsi sulla sicurezza stradale (TrasportAcI Sicuri e 2RuoteSicure); Comune di Rapino e di Chieti per il servizio a domicilio presso l'utenza privata in condizioni di handicap grave; Automobilisti, cittadini e naturalmente, il Personale dell'Unità Territoriale di Chieti.

### **Punti di forza**

L'Unità Territoriale, ha assunto un ruolo di presidio in ambito locale su temi importanti per la collettività, quali: la mobilità delle persone disabili e la sicurezza e l'educazione stradale. L'aspetto sociale si è rivelato essere quello su cui sono state investite maggiori risorse ed attenzione, anche perché il costante aumento degli interventi richiesti con il Servizio di Sportello a domicilio ha evidenziato la necessità di assicurare l'accessibilità e la semplificazione dei servizi alle categorie deboli.

Con la creazione del progetto “Servizio a Domicilio” è confermata la volontà dell'organizzazione ACI di dare una risposta concreta alle istanze della collettività e, in particolare, di garantire la difesa del diritto alla mobilità dei cittadini appartenenti alle fasce deboli della popolazione, attraverso l'informazione, l'assistenza e la tutela dei loro interessi. Tutte le attività vengono svolte in totale sinergia con le Istituzioni, Associazioni e i soggetti interessati coinvolgendo gli stessi nella pianificazione del processo.

Esiste evidenza di un'attività di raccolta sistematica di indagini condotte sui servizi ai fini di una loro diffusione all'esterno, che si concretizza nella collaborazione fattiva con alcuni stakeholders in particolare, attraverso la stipula di convenzioni.

### **Punti di debolezza**

Manca una specifica pianificazione che possa ulteriormente favorire processi partecipativi e di rendicontazione sociale facenti capo alla struttura.

### **Idee per il miglioramento**

Raccogliere sistematicamente indagini/rapporti pubblicati dai soggetti impegnati nel campo della mobilità e diffonderli nella struttura.

Informare i portatori di interesse circa i dati e i documenti istituzionali relativi ai loro interessi (es.: condividere i risultati dell'indagine sull'assistenza domiciliare PRA con gli utenti e con gli altri attori coinvolti).

Pubblicare le indagini sui singoli servizi sul sito internet [www.up.aci.it/Chieti](http://www.up.aci.it/Chieti).

Rispetto ai portatori di interesse che ricevono benefici dalla Struttura organizzare un sistema di raccolta dati informatico e sistematico relativi alle attività di loro interesse

Raccogliere dati statistici sul tessuto socio culturale del territorio di competenza.

**Punteggi: Plan: 60 Do: 55 Check: 60 Act: 60 Media: 58,75**

## **2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte**

### **Sintesi**

Gli obiettivi strategici dell'ACI sono individuati dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo dell'Ente, che emana le direttive generali. Esso dà inizio all'intero processo di pianificazione che si conclude con la realizzazione di un piano triennale che definisce le priorità politiche, gli obiettivi strategici della Federazione, gli eventuali outcome collegati a tali obiettivi, gli indicatori di performance e i valori attesi (target) collegati.

Le indicazioni impartite, vengono condivise “a cascata” con tutto il personale attraverso riunioni informative ed organizzative, per discutere sulla definizione di cosa fare, chi coinvolgere, quando e come.

Nel processo di sviluppo e di aggiornamento delle strategie dell'Ente a cui l'U.T. si allinea, è evidente l'attenzione ai fattori esterni ed alle innovazioni normative nell'ambito di competenza, con particolare riguardo a quelle che hanno impatto sull'organizzazione delle attività e all'interno del contesto sociale di riferimento. Il coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali è basato su una fitta rete di relazioni improntate alla reciproca stima e consapevolezza del ruolo esercitato rispetto alla collettività. Le priorità d'intervento, rispetto alle richieste e ai bisogni dei portatori di interesse, sono stabilite sul breve e medio periodo, tenuto conto anche delle risorse disponibili e degli obiettivi di risultato assegnati annualmente all'Unità Territoriale, che è tenuta, inoltre, all'osservanza di precisi obblighi di legge in relazione alla fornitura di dati alle Forze dell'Ordine e all'espletamento di formalità inerenti a provvedimenti di natura penale ed amministrativa sugli autoveicoli da parte di Prefettura, Tribunali, Consolati, Concessionari della riscossione tributi ed Agenzia delle Entrate.

### **Punti di forza**

La gestione delle attività attraverso l'applicazione del confronto con un mercato aperto, agevola il potere di scelta del cittadino/cliente, fortifica la volontà di avviarsi verso il cambiamento e consente all'Organizzazione di tenere sotto osservazione il livello delle performances, attuando azioni di misurazione e di monitoraggio che consentono di apportare tempestivi interventi migliorativi sull'intero processo. L'azione di coordinamento e di presidio delle attività attuata dai Referenti delle aree (PRA e Tasse Auto) dell'organizzazione garantisce la qualità delle performances, che sono misurate e valutate attraverso periodici monitoraggi del “coefficiente di produttività”, quale indicatore più significativo attestante l'andamento qualitativo e quantitativo dell'U.T.

L'organizzazione attua una rivisitazione dei processi strumentali all'erogazione dei servizi, in occasione della rilevazione di nuove esigenze intervenute dall'esterno, in particolare derivate da novità normative sull'espletamento delle formalità. L'attenzione verso i vari portatori di interessi vede il sistematico coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali attraverso una serie di relazioni e di scambi sinergici finalizzati alla realizzazione delle aspettative della collettività legata al territorio su cui l'U.T. opera ed eroga i suoi servizi in una logica di qualità delle performance.

Le attività svolte nell'anno (performance organizzativa) vengono rendicontate in una relazione finale che viene trasmessa alla Direzione Risorse Umane per il tramite del Direttore Compartimentale.

**Punti di debolezza**

Non c'è evidenza di una raccolta sistematica e strutturata di informazioni sui processi, anche attraverso sistemi di autovalutazione basati su modelli di TQM. Manca un coinvolgimento strutturato dei portatori di interesse esterni preventivo rispetto alla pianificazione delle attività di loro interesse.

**Idee per il miglioramento**

Pianificare incontri periodici con i partner per l'individuazione e lo studio delle tecniche di monitoraggio dei bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse e le conseguenti strategie ed azioni.

Adottare un sistema per raccogliere in modo puntuale e dettagliato le informazioni sui cambiamenti che le azioni poste in essere hanno ottenuto sui diretti beneficiari.

**Punteggi: Plan: 50 Do: 50 Check: 50 Act: 55 Media: 51**

**2.3 Comunicare e implementare strategie e piani nell'intera organizzazione e riesaminarli regolarmente****Sintesi**

Le attività istituzionali stabilite centralmente, sono correttamente applicate e rilevanti sono le iniziative intraprese dall'ufficio per presidiare il territorio sui temi della mobilità, della sicurezza e dell'educazione stradale e per promuovere i servizi rivolti alle categorie svantaggiate, al fine di fornire valore aggiunto al contesto sociale di riferimento. L'U.T. condivide con i principali stakeholder le finalità progettuali delle iniziative e dei rapporti collaborativi con essi intrapresi, valutandone la coerenza con i loro bisogni ed aspettative. Gli obiettivi a medio e lungo termine nella pianificazione delle varie attività, comportano l'assegnazione di compiti ai vari livelli di responsabilità. Il personale è adeguatamente coinvolto e motivato durante le diverse fasi della realizzazione degli obiettivi operativi ed opera coerentemente con i risultati attesi.

**Punti di forza**

Per ogni obiettivo sono individuate le risorse umane impegnate per il raggiungimento dell'obiettivo stesso e sono individuate anche le azioni da intraprendere. L'Unità Territoriale opera secondo il ciclo delle performance dell'Ente e, pertanto, rendiconta in modalità bimestrale/trimestrale sul raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa e individuale. L'Unità Territoriale ha concretizzato le politiche e le strategie dell'Ente attraverso la definizione di accordi importanti in ambito locale che hanno dato inizio a significative collaborazioni con enti ed istituzioni.

**Punti di debolezza**

Mancano indicatori di collegamento fra gli sviluppi delle attività alle politiche strategiche e la diffusione presso gli stakeholders di indicatori di risultato e di impatto. Il loro coinvolgimento si basa quasi interamente su comunicazioni di tipo informativo.

**Idee per il miglioramento**

Istituzionalizzare incontri con i portatori di interesse per condividere e definire le strategie, principalmente riferite alla qualità ed ai livelli di servizio erogati. Monitorare in modo sistematico e strutturato la domanda esterna di innovazione e modernizzazione in termini di definizione di indicatori (output e outcome).

E' opportuno adottare un sistema di raccolta dei feedback sulle iniziative progettuali intraprese.



Implementare gli incontri, in modo da avere concrete indicazioni sull'eventuale necessità di rivedere gli approcci e correggerli in corso d'opera.

**Punteggi: Plan: 55 Do: 60 Check: 55 Act: 45 Media: 53,75**

## **2.4 Pianificare, attuare e riesaminare le politiche per l'innovazione e il cambiamento**

### **Sintesi**

In applicazione del CAD (Codice Amministrazione Digitale), l'U.T. ha improntato la gestione dei propri servizi e delle proprie risorse in termini di modernizzazione. L'U.T. garantisce al cittadino l'aggiornamento simultaneo e in tempo reale dei due archivi: quello del Pubblico Registro Automobilistico e quello del Dipartimento dei Trasporti Terrestri, consegnando a vista, nel rispetto di quanto previsto dalla legge istitutiva dello Sportello Telematico dell'Automobilista D.P.R. N. 358/2000, il Certificato di Proprietà e il tagliando di aggiornamento della carta di circolazione. L'applicazione del modello CAF ha diffuso nell'organizzazione la cultura del cambiamento che ha indotto a ripensare la gestione delle proprie attività, adottando approcci organizzativi e strumenti di lavoro orientati ai principi di TQM.

L'Unità Territoriale di Chieti conta 7 Punti di Servizio (tra Studi di Consulenza Automobilistica e Delegazioni AC) che hanno aderito al progetto "[Semplific@uto](#)."

### **Punti di forza**

L'Unità Territoriale di Chieti, sta sviluppando una cultura organizzativa basata sull'innovazione e sul miglioramento attraverso la formazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie ad attuare i cambiamenti pianificati. L'U.T. promuove l'utilizzo dei canali digitali (siti web, pec, interoperabilità, protocollo informatico) al fine di migliorare la comunicazione con i portatori di interesse attivando gli strumenti previsti dal CAD in tema di digitalizzazione dei processi amministrativi.

Questa ricerca di miglioramento continuo si traduce e si esplicita nell'adesione all'iniziativa [f@cile](#) CAF.

### **Punti di debolezza**

La condivisione con i principali portatori di interesse, può essere ulteriormente migliorata, implementando gli incontri e lo scambio di reciproche vedute.

### **Idee per il miglioramento**

Diffusione delle conoscenze che consentano di creare e sviluppare una nuova cultura/disponibilità verso l'innovazione attraverso la formazione e il benchlearning. Avviare un monitoraggio sistematico e strutturato degli indicatori della domanda di innovazione e modernizzazione. Programmare incontri, con cadenza periodica con i principali portatori di interesse, ponendosi obiettivi intermedi per realizzare progetti comuni a beneficio della collettività. Avviare un'attività di raccolta di ogni utile informazione sul contesto territoriale e sociale in cui si opera e sugli sviluppi, in termini di miglioramento del benessere collettivo, che le attività progettuali a valenza sociale dell'U.T. potrebbero apportare.

**Punteggi: Plan: 55 Do: 55 Check: 55 Act: 55 Media: 52,5**

## **CRITERIO 3 – PERSONALE**

### **3.1 Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con la strategia e la pianificazione**

#### **Sintesi**

Il personale è sistematicamente informato di tutte le novità operative che riguardano i processi lavorativi dell'organizzazione.

Questo avviene con incontri e riunioni che coinvolgono tutto il personale e solo in alcune occasioni, le sole risorse interessate.

Sono altresì programmati incontri settimanali, rivolti a tutto il personale, che si svolgono di solito il venerdì, per fare il punto sulle attività svolte e le eventuali correzioni da applicare.

In generale, l'organizzazione viene attuata tenendo presente che la gestione delle risorse deve basarsi su un piano connesso alla strategia generale dell'Ente, focalizzando sempre l'attenzione alla centralità del cliente.

#### **Punti di forza**

Le attività sono programmate giornalmente, in base alle necessità oggettive e ai dati qualitativi e quantitativi stimati, attraverso comunicazione inviata via e-mail a tutti i dipendenti ("programmazione giornaliera attività") da parte della Responsabile della Struttura.

La rotazione del personale è spalmata sui vari processi PRA e in parte, e solo al bisogno, su quelli dell'area Tasse automobilistiche.

#### **Punti di debolezza**

L'ottica che si tende a sviluppare è di una realtà lavorativa dinamica, aperta che interagisce con il contesto esterno (ambiente). Da qui deriva una visione sistemica dei processi e delle sue componenti. Si cerca di contestualizzare i cambiamenti strategici e organizzative per farne comprendere meglio la portata: l'unico limite è la mancanza di totale interscambiabilità dei operatori PRA e le Tasse che non è stata attuata sebbene l'applicazione del nuovo modello organizzativo, che risale al lontano 2002, aspirava anche a questo obiettivo. Storicamente si rileva una difficoltà ad omogeneizzare tali conoscenze consolidate negli anni che, di fatto, sono specialistiche.

#### **Idee per il miglioramento**

Il benessere delle risorse umane è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione nel suo complesso.

La pianificazione delle attività deve essere effettuata in base alle esigenze dei singoli affinché non pesi sulla vita lavorativa e di conseguenza si ripercuota sul proprio benessere sociale.

Bisogna tener conto del fatto che il lavoratore è prima di tutto una persona, con i propri limiti e debolezze, quindi è opportuno gestire le risorse umane in base alle capacità e alla predisposizione naturale di ogni individuo.

In strutture come la nostra, che operano da lungo tempo con risorse umane in numero appena sufficiente a coprire ogni attività dei singoli processi, tutto questo può sembrare difficile, ma non impossibile.

Alla luce di ciò la Responsabile gestisce le risorse umane in modo ponderato, per il conseguimento dei risultati, ma con l'ascolto dei bisogni dei singoli dipendenti, i risultati potrebbero migliorare ancora.

La rotazione del personale potrebbe essere estesa anche al servizio Tasse automobilistiche con adeguata formazione di altre unità.

### **3.2 Identificare, sviluppare e utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione**

#### **Sintesi**

Il personale è formato in base alle attività che è chiamato a svolgere, nell'ottica del principio della rotazione, fondamentale principio richiamato più volte nella pubblica amministrazione per la prevenzione della corruzione.

Gli obiettivi specifici dell'Organizzazione sono dettati dagli organi Centrali, in base al Piano triennale della performance e quelli relativi alle attività delegate (gestione PRA, Riscossione IPT e Servizi Tasse Automobilistiche), sono regolati da comunicazioni emanate dalle Direzioni dei singoli servizi.

L'impegno costante delle risorse umane nelle attività di formazione e-learning e di partecipazione ai corsi organizzati dalla Sede Centrale, rappresenta il motore portante che porta l'organizzazione al raggiungimento degli obiettivi.

E' di rilevante importanza la risposta del personale alle nuove esigenze culturali indotte dall'innovazione digitale, che si sta traducendo in una rinnovata maturità nel saper accogliere positivamente il "nuovo" nel proprio contesto lavorativo.

Questo fattore arricchisce le potenzialità individuali e del gruppo.

#### **Punti di forza**

Il personale ha le competenze per rispondere alle esigenze degli stakeholders e, in primis, del cittadino/cliente.

Le risorse assegnate ai servizi URP e Tasse auto, nello specifico, sono preparate anche a rispondere alle esigenze dell'utenza debole (ad esempio, i disabili) che, pur rappresentando una minoranza numerica, solitamente è molto attenta e preparata.

#### **Punti di debolezza**

Il personale non è formato in modo omogeneo. Alcune risorse lavorano esclusivamente su un unico settore di processo.

#### **Idee per il miglioramento**

Dedicare più spazio alla formazione di risorse su settori specifici (Tasse Auto, redazione della reportistica, controlli DS)

**Punteggi Plan: 55 Do: 60 Check: 55 Act: 40 Media: 52,50**

### **3.3 Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment e promuovendo il benessere organizzativo**

#### **Sintesi**

Da quanto emerso dai risultati del questionario ai dipendenti, si evince chiaramente che la Leadership è ben definita e la conduzione dell'organizzazione da parte della Responsabile è gestita in modo ottimale.

La Responsabile è sempre disponibile all'ascolto delle esigenze del personale, nei limiti delle attività che esso svolge e in relazione alle eventuali scadenze da rispettare.

A livello locale, le nuove procedure sono condivise con affiancamenti effettuati dal collega più esperto in materia.

Dalla sede Centrale ACI provengono sistematicamente percorsi formativi in base a piani prestabiliti dagli Organi esecutivi.

**Punti di forza**

Il raggiungimento degli obiettivi e la collaborazione tra il personale è frutto dei risultati ottenuti dalla capacità della Responsabile di tenere le fila delle risorse umane e l'ascolto delle loro esigenze, anche in misura di consigli per la gestione dei servizi.

La creatività di alcune risorse è accolta con entusiasmo e premiata.

**Punti di debolezza**

Scarseggia il tempo per i rapporti umani, che nei limiti del completamento delle attività, potrebbe ulteriormente migliorare i risultati lavorativi ottenuti.

**Idee per il miglioramento**

Organizzare corsi di formazione a completamento di eventuali gap formativi laddove se ne sia riscontrata la necessità.

Organizzare interventi formativi su specifiche richieste degli interessati

Stimolare la creatività di tutti i membri dell'organizzazione, anche in termini di consigli sulla logistica interna dell'ufficio.

**Punteggi Plan: 55 Do: 65 Check: 55 Act: 65 Media: 52,50**

**CRITERIO 4 PARTNERSHIP E RISORSE****41 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti****Sintesi**

L'UT di Chieti crea e sviluppa partnership "chiave" nella consapevolezza che l'attenzione verso l'esterno (sistema aperto) e la cura costante, ossia duratura nel tempo e mirata (con degli obiettivi reciproci specifici comuni da raggiungere) dei rapporti di collaborazione con organizzazioni rilevanti per l'Amministrazione e per l'Ufficio, genera valore aggiunto per i Cittadini, per la Società nonché per la propria Struttura.

La ricerca e la dotazione di risorse esterne selezionate risulta utile per l'UT per promuovere la propria azione amministrativa e per il buon funzionamento dell'Organizzazione. Il criterio di scelta dei partner più importanti (determinanti) e delle relazioni esterne sulle quali investire è, in qualche modo, guidato per l'UT dall'individuazione degli obiettivi strategici e operativi da raggiungere. In ogni caso, costruire solidi rapporti di partnership costituisce un mezzo per la piena realizzazione delle strategie che l'Amministrazione si propone, contribuisce ad ottimizzare i processi chiave PRA e Tasse automobilistiche (sia in termini di output che di outcome) e ad alimentare una responsabilità sociale equa e etica. In concreto, nell'ottica dello scambio e della fattiva collaborazione, l'UT ha aperto un dialogo costante e costruttivo con i principali interlocutori pubblici, Pubbliche Amministrazioni dello stesso segmento istituzionale e di livello di governo differenti (Regione Abruzzo, Provincia di Chieti, CCIAA, Agenzie delle Entrate, AC, INPS provinciale, DTT provinciale, Concessionari della riscossione, Procura della Repubblica, Prefettura, Forze di polizia, Comuni, ecc.) per assicurare il coordinamento nella catena di erogazione dei servizi PRA e TA e per garantire maggiore omogeneità e diffusione/condivisione delle procedure amministrative da seguire e delle casistiche da trattare.

In merito ai rapporti con l'AC di Chieti, è stata garantita la necessaria sinergia, grazie alle attività di supporto prestate da questa Unità Territoriale che ha collaborato a realizzare nel corso degli anni incontri formativi nei progetti "TrasportAci sicuri" e "2 ruote sicure". L'UT ha assicurato ed assicura costantemente adeguata assistenza ai Comuni che si

sono rivolti all'Ufficio per chiedere delucidazioni o approfondimenti inerenti al CDPD. Inoltre, per agevolare gli utenti privati che si sono rivolti agli sportelli per la trascrizione di atti di vendita, sono stati ricontattati i Comuni, al fine di superare alcune problematiche legate ad autentiche non conformi alle nuove disposizioni. Relazioni significative vengono coltivate anche con i Comuni per la promozione dello sportello a domicilio. I rapporti con i Concessionari della Riscossione sono apparsi proficui ed improntati al senso di collaborazione professionale su tematiche di reciproco interesse, quali l'applicazione uniforme delle disposizioni e delle procedure. In materia di TA, l'UT collabora costantemente con la Regione Abruzzo.

### **Punti di forza**

Si è avuto modo di riscontrare che la creazione di una rete di relazioni significative con gli interlocutori esterni più importanti genera vantaggi per l'Ufficio e, quindi, maggiore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa nel suo complesso. Il tutto, infatti, ha un impatto sull'outcome dell'intera catena delle organizzazioni che lavorano insieme all'UT e produce qualità nei servizi a beneficio dei cittadini clienti (utenti finali). In particolare, sono state organizzate riunioni con il Responsabile dell'Ufficio Risorse economiche e finanziarie Provincia di Chieti, per approfondire casistiche specifiche in materia di esenzione e agevolazione IPT.

La CCIAA di Chieti viene interpellata per i chiarimenti legati alle trascrizioni di atti a favore di Soggetti giuridici iscritti nel Registro Imprese (in particolar modo, Concessionari auto). Nuove forme di collaborazione sono state attivate durante il 2017 con l'INPS di Chieti per la corretta applicazione dell'esenzione IPT disabili nelle casistiche più complesse. Il Centro Medico Legale INPS di Chieti, ha fornito la sua consulenza specialistica all'UT nei casi in cui la documentazione sanitaria prodotta in occasione delle iscrizioni/trascrizioni a favore di disabili non era sufficientemente chiara.

La Dir.ne Regionale Abruzzo - Agenzia Entrate, è divenuta un utile punto di riferimento in materia di "Onlus", argomento che si è rivelato abbastanza complesso da interpretare e da applicare (il numero di formalità di trascrizione a favore delle Onlus che presentano irregolarità al momento delle richieste è molto elevato). Particolarmente significativo e degno di attenzione è stato l'incontro con il Procuratore Capo di Chieti, che, in occasione dell'ispezione annuale, ha fornito chiarimenti utili per il trattamento delle dichiarazioni mendaci da trasmettere alla locale Procura della Repubblica. Allo scopo di promuovere nel territorio di propria competenza la diffusione del Progetto "SERVIZI a domicilio", l'UT ha favorito la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra ACI e i Comuni di Chieti e di Rapino.

### **Punti di debolezza**

I rapporti con gli interlocutori più importanti, solitamente, vengono gestiti "one to one" dal Responsabile unitamente ai Funzionari interessati alla materia da trattare. Sebbene i contatti siano stabili e strutturati e facciano parte di un disegno di lungo respiro (strategico e di lungo periodo), non sempre essi vengono formalizzati in accordi scritti; pertanto il prodotto delle interlocuzioni risulta a volte frammentario, soprattutto quando interessa più posizioni (Organizzazioni) ovvero riguarda il singolo caso.

Qualora si dispone di semilavorato piuttosto che di un prodotto finito, l'UT è impegnato a fare sintesi ossia a mettere insieme i vari "pezzi" provenienti da diversi interlocutori (ad esempio, per le agevolazioni disabili IPT l'Ufficio interpellava l'INPS e la Provincia in qualità di Ente titolare del tributo; per le Onlus l'Agenzia Entrate, la Regione, la Prefettura e la Provincia, ecc.).

L'UT ha rilevato una certa difficoltà a coinvolgere in maniera sincrona più interlocutori interessati ad una stessa tematica anche se l'Ufficio, spesso, si è fatto parte attiva per costruire forme di collaborazione stabili tra Enti di una stessa filiera produttiva. Non

sempre si riesce a misurare i risultati e a monitorare i vantaggi in maniera sistematica.

### **Idee per il miglioramento**

L'UT può favorire l'istituzione di tavoli tecnici di settore, che siano permanenti, con la partecipazione di tutti gli interessati per ciascuna materia (es. per gestione esenzione IPT per disabili - Provincia, Inps, Agenzia Entrate, ecc.) per sviluppare accordi di partnership. Sviluppare altre partnership orientate a compiti specifici: creare rapporti stabili con ordini professionali (Ordine degli Avvocati, Ordine dei Commercialisti, Ordine dei Medici) e con gli addetti URP degli Enti interessati per la diffusione delle buone pratiche.

**Punteggi Plan: 40 Do: 35 Check: 20 Act: 20 Media: 28,75**

## **4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti**

### **Sintesi**

Il ruolo del cittadino non va inteso solo come “*stakeholder*” ossia portatore di interesse, ma anche come partner da coinvolgere attivamente e al massimo, per quanto possibile, nella erogazione di prodotti e servizi a lui destinati. I cittadini possono assumere diversi ruoli, ossia: co-progettatore, co-decisore, co-produttore e co-valutatore. Nei rapporti con l'UT di Chieti il cittadino contribuisce in maniera attiva ai processi decisionali perlopiù nella fase finale (ex-post) ossia nella veste di co-valutatore. I Cittadini esprimono il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione con sondaggi di opinione appositamente predisposti dalle Direzioni centrali. L'Amministrazione centrale organizza annualmente la rilevazione di *Customer satisfaction* da svolgere presso gli UU.TT. al fine di accertare l'indice di gradimento dell'utenza privata rispetto ai servizi dell'ACI. Gli esiti delle rilevazioni annuali vengono pubblicati nel sito istituzionale ACI, nella sezione Amministrazione trasparente. L'UT di Chieti guarda con interesse agli input (reclami, idee e suggerimenti) che possono derivare dai cittadini poiché essi costituiscono una fonte preziosa d'informazione, una risorsa esterna che, se correttamente gestita, permette di meglio calibrare e personalizzare i nostri servizi in base alle effettive esigenze dei fruitori finali. La rilevazione di customer annuale e le osservazioni della clientela permettono ancora all'UT di “riorientare” con maggiore efficacia l'informazione all'utenza. Altri strumenti, sempre predisposti centralmente, permettono di acquisire all'UT i reclami dei cittadini, di raccogliere le loro idee, i loro bisogni, le loro richieste, i loro suggerimenti per applicare correttivi. Dal 15 febbraio 2017 è stata comunicata la dismissione della procedura HDA “Ringraziamenti e reclami”, sostituita dal nuovo sistema di invio diretto da parte dei cittadini delle osservazioni afferenti al servizio ricevuto tramite il Contact Center URP. Oltre all'invio del form tramite il Contact Center URP, resta comunque ferma la possibilità per il cittadino di formulare la segnalazione via mail, PEC, tramite posta ordinaria o verbalmente agli operatori della Struttura. Al riguardo il ruolo dell'UT è quello di facilitare l'accessibilità (fisica e multicanale) ai servizi da parte dei cittadini/utenti come pure quello di favorire le loro segnalazioni. L'URP costituisce il punto di contatto per favorire partnership con gli utenti o gruppi di utenti nonché l'interfaccia privilegiata che fornisce informazioni sui servizi offerti, promuove l'immagine dell'Ente ed attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento. Il feedback che gli utenti ci propongono è di assoluta importanza in quanto permette di perfezionarci e di elevare lo standard di qualità dei servizi offerti.

### **Punti di forza**

L'esame dei risultati dell'indagine di customer satisfaction evidenzia un apprezzamento,

oramai consolidato nel tempo da parte degli utenti dell'UT di Chieti. Esaminare il grado di soddisfazione dell'utenza locale permette di intercettare le nuove tendenze in atto nella Società (le evoluzioni sociali e demografiche) e, conseguentemente, consente di capire anticipatamente il mutare delle esigenze qualitative e quantitative che possono impattare nell'erogazione dei servizi. Il tutto consente concretamente di prevenire problematiche con l'utenza e di applicare in maniera tempestiva dei correttivi

#### **Punti di debolezza**

Non sempre l'URP sfrutta le sue potenzialità in quanto non funge continuamente (oltre la rilevazione di customer annuale) come "recettore" privilegiato nell'acquisizione, raccolta, analisi e gestione delle informazioni offerte dalla clientela. La raccolta e la "lettura" degli input provenienti dai cittadini non avvengono in modo sistematico

#### **Idee per il miglioramento**

I contributi, le informazioni e i feedback provenienti dai cittadini devono essere raccolti nel tempo in maniera più sistematica, analizzati e interpretati correttamente quale strumento di misurazione e valutazione della qualità erogata dall'UT e con la finalità di promuovere azioni volte a rispondere a nuove esigenze emerse nelle aree percepite come critiche dall'utenza (comprendendo anche la misurazione della soddisfazione). E' importante alzare la soglia di attenzione e il livello di ascolto attivo nei confronti del pubblico. Valorizzare ulteriormente il ruolo dell'URP come centro di raccolta sistematico di informazioni relative all'Utenza e di formulazione di proposte. Inoltre l'URP dovrebbe costituire il canale privilegiato attraverso il quale i cittadini possono essere sensibilizzati ad esprimere le loro aspettative, esigenze e fabbisogni, soprattutto latenti, per ricevere delle risposte mirate e tempestive. L'operatore dovrebbe motivare il cittadino a partecipare attivamente spiegando che il suo contributo è di fondamentale importanza per migliorare l'erogazione dei servizi. Sarebbe utile far conoscere, altresì, quali sono i nostri indicatori di qualità riportati nella Carta dei servizi dell'ACI, che si riferisce all'area di attività pubblica (servizi di gestione del PRA e servizi in materia di tasse Automobilistiche). Per coadiuvare l'attività di raccolta delle informazioni dell'URP, potrebbe essere ideato un questionario strutturato appositamente al fine di far emergere i gap nonché per facilitare l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento da attivare nel tempo. Realizzare una "cassetta per i suggerimenti" che consenta al pubblico di avanzare proposte e osservazioni

**Punteggi: Plan: 40 Do 45 Check 20 Act 20 Media 31,25**

### **4.3 Gestire le risorse finanziarie**

#### **Sintesi**

La correttezza dell'erogazione finanziaria è un elemento di successo dell'UT, come per ogni altra organizzazione in quanto concorre al buon andamento dell'azione amministrativa. La gestione finanziaria da parte dell'UT deve essere costantemente efficace, sostenibile, responsabile nonché trasparente; deve seguire procedure prestabilite nei tempi e nelle modalità e deve essere costantemente monitorata.

Uno strumento di programmazione e controllo economico-finanziario per l'UT è il Budget annuale che è costituito dal budget economico e dal budget degli investimenti e delle dismissioni ed è articolato in tre gestioni (Istituzionale, Tasse, PRA). Con il Budget di gestione, il Segretario Generale, ogni anno, assegna ai titolari dei Centri di Responsabilità e delle Unità Organizzative le risorse economiche; attribuisce gli obiettivi di gestione fissandone le relative priorità; stabilisce i criteri di massima cui i titolari dei

CdR e delle UU.OO. devono conformarsi nella gestione; definisce le modalità ed i limiti per valore e per materia entro i quali i responsabili esercitano le loro competenze; autorizza i titolari dei CdR ad esercitare i poteri di spesa e quelli di conseguimento dei ricavi rientranti nella competenza del proprio Ufficio.

Il processo di Budgeting dell'UT viene avviato con la formulazione della proposta di budget mentre nella relazione di accompagnamento da trasmettere alla DAB, vengono esplicitate le motivazioni alla base delle proposte e le previsioni relative al budget della gestione ordinaria. Il processo si conclude con la determina del Segretario Generale di assegnazione del budget ai CDR. Il Responsabile UT è delegato ad adottare atti e provvedimenti per l'acquisizione di beni e servizi, comportanti autorizzazioni alla spesa non superiori a una somma determinata (€ 20.000,00 fino al 2017, € 35.000,00 dal 2018).

La contabilità registra i fatti rilevanti della gestione che comportano l'acquisizione ed il consumo delle risorse economiche, finanziarie e patrimoniali, gestite sulla base delle disponibilità e degli obiettivi del Budget assegnato. A seconda che i fatti di gestione rilevanti per la contabilità producano l'acquisizione o il consumo di risorse produttive di tipo economico, finanziario o patrimoniale, si configurano due macro-categorie di operazioni contabili: quelle attinenti al ciclo attivo (operazioni che riguardano i rapporti con i clienti-utenti quali privati, PdS STA, Agenzie, PA, etc.) ed quelle afferenti al ciclo passivo (operazioni per l'acquisizione e per la gestione dei beni e dei servizi necessari all'espletamento delle attività dell'Ufficio, nonché per il funzionamento e il mantenimento della struttura). Per l'acquisizione dei beni e servizi, l'UT utilizza le risorse di budget previste nell'ambito della gestione, nonché le risorse finanziarie eventualmente spendibili in loco.

Prima di assumere qualsiasi atto di spesa l'UT deve verificare la capienza di budget del conto interessato e, in caso di incapienza, ha l'obbligo di valutare la possibilità di reperire risorse mediante i risparmi di gestione su altri conti eseguendo le variazioni di budget (variazioni direttamente eseguibili, riclassifiche e rimodulazioni). Tutte le rimodulazioni che prevedono un aumento di costi devono essere "autofinanziate" e sottoposte all'approvazione degli Organi dell'Ente. Il monitoraggio e il controllo finanziario vengono effettuati attraverso la reportistica presente in SAP "Budget e controlling".

A fine esercizio l'UT è tenuto ad effettuare adempimenti contabili da porre in essere per gestire le operazioni di fine anno (la chiusura del bilancio) e quelle di inizio anno successivo. Per gli adempimenti sulla trasparenza vengono seguite le indicazioni previste dal Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

### **Punti di forza**

Nella stesura del budget l'UT formalizza tutte le operazioni di gestione futura che ha intenzione di attuare per il conseguimento di determinati risultati. Gli obiettivi vengono preventivamente esplicitati in modo chiaro nella relazione di budget. Il budget inteso come "bussola" da seguire, riveste un ruolo particolarmente importante in quanto obbliga l'UT a riflettere sul proprio sistema di gestione ed a controllare costantemente lo stato della propria operatività. La predisposizione del Budget annuale da parte dell'UT è solitamente molto accurata: nel corso dell'anno vengono rilevati tutti i fabbisogni dell'Ufficio: solo attraverso un'attenta attività di budgeting l'UT è in grado di impostare delle previsioni di spesa, di seguirne lo sviluppo e di valutarne gli scostamenti. I punti fondamentali del budget sono, infatti, la pianificazione, il controllo e la verifica. Grazie alla pianificazione l'UT può eliminare le incertezze future e può anche intervenire in maniera efficiente su eventuali imprevisti. Il Controllo e la verifica finanziario e contabile sono garantiti attraverso l'esame costante della reportistica disponibile nel sistema contabile SAP. Sul sito istituzionale ACI, nella sezione "Amministrazione trasparente", è consultabile l'attività negoziale dell'UT. L'Ufficio assolve regolarmente all'obbligo di



pubblicazione e trasmissione all'ANAC in applicazione della L. 190/2012 (AVCP). Nel 2018 le pubblicazioni sono gestite direttamente dall'UT nella piattaforma "Amministrazione Trasparente ACI/PAT". La società convenzionata con ACI fornisce anche un supporto attraverso un contact center. Alla domanda del questionario n° 36 "L'organizzazione assicura che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile (in termini di efficacia ed efficienza) allineando la gestione finanziaria della agli obiettivi strategici" la media è pari a 5,5.

#### **Punti di debolezza**

Le risorse finanziarie assegnate all'UT sono estremamente limitate e sussistono dei vincoli stringenti da rispettare sia nella predisposizione del budget annuale e sia nella gestione dei fondi. Alcune risorse non sono state utilizzate, stante la complessità della normativa sugli appalti - contratti (nuovo codice dei contratti) e dei rischi che ne conseguono nonché a causa di una certa complessità delle procedure di acquisizione di beni e servizi attraverso la piattaforma elettronica dedicata agli acquisti della PA (MePA). Il budget è molto limitato per l'uso del catalogo centralizzato e le rimodulazioni del budget economico devono necessariamente rispettare i vincoli e i limiti posti dal Regolamento ACI per il contenimento della spesa.

#### **Idee per il miglioramento**

Verbale di cassa straordinario per un ulteriore controllo. Assistenza specialistica per gli acquisti di maggiore consistenza. Centrale acquisti a livello regionale per beneficiare di economie di scala negli acquisti.

**Punteggi Plan: 55 Do: 60 Check: 35 Act: 25 Media: 43,75**

## **4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza**

### **Sintesi**

Le conoscenze (scolastiche o acquisite sul posto di lavoro) non sono "una volta per tutte": oramai è necessario costituire una "cassetta degli attrezzi" per poter affrontare i cambiamenti. "Imparare ad imparare" è quindi una competenza professionale chiave che consiste nell'abilità di organizzare il proprio apprendimento sia individualmente e sia in gruppo, a seconda delle proprie necessità. Attraverso questa competenza, la persona può perseguire obiettivi di apprendimento basati su scelte e decisioni prese consapevolmente e autonomamente in modo di continuare ad apprendere, lungo tutto l'arco della vita (lavorativa) e nella prospettiva di una conoscenza condivisa (nel gruppo di lavoro). E' utile rifarsi al concetto più ampio di "Società della conoscenza" dove tutti i suoi membri e i suoi gruppi sviluppano continuamente le loro conoscenze, capacità e attitudini. Consapevoli dell'importanza cruciale di questi concetti da applicare anche nel contesto lavorativo dell'UT, il Responsabile stimola l'apprendimento organizzativo mediante la condivisione di informazioni, prassi e soluzioni con comunicazioni verbali e scritte (per lo più via e-mail) che vengono rafforzate con specifici riferimenti in occasione delle riunioni periodiche e/o organizzate ad hoc. Nello stesso tempo egli adotta tutte le iniziative possibili per favorire la condivisione e la diffusione delle informazioni (circolarità) e della conoscenza e per stimolare la crescita professionale delle persone affinché queste possano sviluppare le proprie potenzialità (empowerment). Le circolari interne e i manuali sono disponibili sul portale dei servizi interno, la cui home page è divisa in sezioni che contengono le informazioni più importanti archiviate cronologicamente e per tematiche. Ovviamente è possibile attivare anche una ricerca

per oggetto o per parola chiave ed è assicurata la possibilità di accedere ad internet per attivare una ricerca di documentazione. L'Amministrazione ha messo a disposizione del Personale un manuale sulla normativa PRA consultabile on line e gli Uffici dispongono anche di un Contact Center per la soluzione delle casistiche (tecniche e in materia PRA e TA) più complesse nonché di una banca dati delle FAQ. Solitamente all'interno dell'Ufficio vengono formati gruppi di lavoro per esaminare le casistiche più complesse o per rendere più facilmente fruibili nuove modalità operative. Esiste un data base anche a livello di sede; in ogni caso, il personale ha la possibilità di consultare sul protocollo informatico i documenti d'interesse secondo il Funzionigramma. Per facilitare la fruizione del protocollo informatico è stato tenuto uno specifico corso dal Referente SSII e, tramite una comunicazione interna, sono state fornite tutte le informazioni di sintesi. In particolare vengono raccolte le consulenze effettuate alle Agenzie Sta e vengono monitorati anche gli errori più ricorrenti per iniziative di miglioramento; per confronti e condivisione di prassi e circolari viene utilizzato anche il network degli UU.TT.. Per quanto riguarda l'informazione verso l'esterno, presso l'UT di Chieti è a disposizione degli utenti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) cui compete istituzionalmente il compito di favorire lo scambio comunicativo tra l'ACI e gli utenti. Inoltre l'Ufficio opera nella direzione della diffusione delle informazioni che, appunto, vengono veicolate attraverso tutti i canali disponibili (sito, cartellonistica, brochure, telefono). L'obiettivo è quello di rendere facilmente accessibili e fruibili le informazioni per raggiungere ogni tipo di target indicando, ad esempio, con semplicità e precisione i documenti da produrre e l'iter da seguire nonché gli orari di apertura degli sportelli dell'ufficio. Gli addetti URP sono tre, di cui uno preposto anche all'aggiornamento del sito web e un altro incaricato di monitorare la qualità delle informazioni nonché l'accessibilità e l'aggiornamento delle stesse e di proporre correttivi in base alle esigenze che emergono di volta in volta. Per la conservazione a norma dei dati sensibili del personale e del pubblico sono stati individuati, con incarico, degli addetti. Il personale abilitato ad accedere alle caselle di posta istituzionale e ad altri applicativi (es. rilevazione presenze, visite fiscali, ecc.) o cartelle condivise ad accesso limitato è stato individuato dal Responsabile.

### **Punti di forza**

Il Responsabile opera come "coach" del gruppo favorendo la diffusione delle informazioni e raccogliendo le osservazioni e proposte dai propri collaboratori. Inoltre egli agisce come stimolo nei confronti dei collaboratori spingendoli ad uscire dalla c.d. "zona di comfort" rappresentata dalla routine lavorativa sedimentata nel tempo.

Nell'attuale contesto lavorativo dinamico, in cui tutti gli UU.TT. perseguono il principale obiettivo della progressiva e completa digitalizzazione dei processi e dei documenti cartacei (progetto "[semplific@uto](#)"), il Responsabile ha cercato di accompagnare e sostenere l'innovazione tecnologica in corso, con una parallela innovazione culturale nelle Persone che appartengono al gruppo di lavoro. Nello specifico, l'azione di supporto del Responsabile è stata orientata alla sensibilizzazione su questi temi e a porre l'accento sul corretto approccio alle nuove metodologie di lavoro e alla possibilità che esse si trasformino in reali opportunità per ciascuno. Il personale sta dimostrando di sapersi avvalere del potenziale delle tecnologie per la rappresentazione e la soluzione di problemi e per la costruzione condivisa e collaborativa delle nuove conoscenze.

In generale, le leve fondamentali utilizzate per sostenere i cambiamenti su accennati sono le tradizionali attività di formazione/addestramento e la comunicazione.

Il numero degli accessi al sito web e dei documenti scaricati è assai significativo ed evidenzia un certo gradimento del pubblico per il sito dell'UT di Chieti.

Questionario domanda n° 37 l'organizzazione favorisce lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze attraverso strumenti appropriati: risultato media 5,64. Domanda n° 38 nell'organizzazione, tutto il personale riceve le informazioni

adeguate a svolgere il proprio lavoro: risultato media 5,55.

#### **Punti di debolezza**

L'eccesso di informazioni produce a volte una saturazione in chi le riceve. Non sempre il personale ha la capacità di selezionare adeguatamente le informazioni per utilizzarle correttamente.

Occorrerebbe maggior tempo per organizzare riunioni: a volte le riunioni si protraggono oltre l'orario di lavoro in quanto risulta difficile contemperare tutte le esigenze e prioritariamente l'aggiornamento dell'Ufficio

L'aggiornamento costante delle informazioni verso l'esterno richiede risorse e tempo da dedicare a tale attività.

#### **Idee per il miglioramento**

Progettare riassunti, schede di sintesi pratiche, "pillole di informazioni" di facile consultazione e di pronto utilizzo per gli addetti al front office. Definire una metodologia condivisa di ricerca, selezione e valutazione; utilizzazione efficace delle informazioni in base all'utilità (definire una scala d'importanza delle informazioni).

Supportare costantemente il personale anche con l'intervento di esperti.

**Punteggi Plan: 45 Do: 35 Check: 25 Act: 30 Media: 33,75**

## **4.5 Gestire la tecnologia**

### **Sintesi**

Il Progetto strategico pluriennale "Semplific@uto" è stato varato da ACI allo scopo di semplificare e migliorare, nel pieno rispetto delle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), D.Lgs 82/2005 e s.m., alcune attività e processi, relativi alla gestione del PRA attraverso la digitalizzazione della documentazione per la richiesta di formalità e lo sviluppo di nuove funzioni e servizi on-line basati sulla telematica. Si tratta di un'innovazione di particolare rilievo, in quanto il PRA continua ad erogare i medesimi servizi, ma attraverso modalità digitali che, pur nel rispetto dei principi amministrativi di riferimento dell'istituto del PRA, superano il concetto dell'indispensabilità del supporto documentale cartaceo, determinando una reale semplificazione amministrativa. Con "Semplific@uto" la modalità di gestione delle pratiche auto di competenza PRA viene innovata e semplificata, offrendo vantaggi ai cittadini automobilisti e agli operatori professionali del settore (sicurezza, trasparenza, autenticità, tempestività delle informazioni sullo stato giuridico del veicolo). Nell'implementazione del Progetto, avvenuta per step, l'UT di Chieti ha assunto un ruolo di primo piano poiché dal primo semestre 2014 (fino al mese di settembre 2015), l'Unità Territoriale ACI di Chieti ha contribuito, prima come Ufficio pilota e poi insieme ad altre tre UU.TT. coinvolte, alla sperimentazione AO-STA (acquisizione digitale delle formalità STA), assicurando il proprio apporto per perfezionare le nuove procedure e per definire le linee guida che sono state poi estese a tutte le altre UU.TT.. Dal 18 ottobre 2015 è stato avviato il piano di diffusione delle procedure e dei processi di digitalizzazione/dematerializzazione delle formalità PRA con l'adesione di 7 Punti di servizio STA della provincia di Chieti (c.d. STA digitali) al progetto "Semplific@uto". Dal 5 ottobre 2015, con l'introduzione del Certificato di Proprietà Digitale, il CDP non è più cartaceo, esistendo solo in versione digitale conservata da ACI nei propri archivi e, pertanto, il documento non viene più stampato e consegnato al cittadino e non è più soggetto alle relative problematiche (smarrimento, sottrazione o contraffazione). Il CDPD è sempre disponibile per il proprietario del veicolo ed accessibile dagli STA per lo

svolgimento delle formalità richieste. Dal 7 luglio 2015 i fascicoli digitali sono stati avviati a processo di c.d. "conservazione elettronica a norma" (secondo le regole tecniche dettate dal DPVM del 23/11/2014) e, dunque, hanno sostituito i fascicoli PRA cartacei. Dal 06/11/2017 è stata avviata la progressiva diffusione in tutti gli Uffici Periferici PRA dei processi di digitalizzazione mediante rilascio della funzione "Convalida Nazionale" fino a quel momento utilizzata da un numero ristretto di Uffici, tra i quali l'U.T. ACI di Chieti, attraverso la funzione di "Convalida Digitale". Nel gennaio del 2018 il processo di digitalizzazione è stato esteso, per l'UT di Chieti, anche alla lavorazione delle formalità presentate allo sportello STA del PRA. Per la gestione digitale degli atti da parte degli operatori PRA è stata realizzata una nuova versione del prodotto GAD che consente la creazione e la sottoscrizione di un atto digitale da parte del cittadino attraverso tavoletta grafica. Il progetto prevede anche il rilascio di nuove funzionalità per il cittadino che, ad esempio, può consultare il suo nuovo atto online e le eventuali modifiche intervenute sullo stato giuridico successivamente all'emissione del CDPD (attraverso l'identificativo univoco del CdP (o l'attestazione di consegna ad esso correlata) o la scansione del relativo QR CODE (mediante smartphone o altro dispositivo idoneo). Gli utenti possono usufruire anche di altri servizi on line, quali le "Visure PRA", "Guide utili", "Bollonet", ecc.. La tecnologia viene applicata anche nella fruizione dei corsi destinati al personale utilizzando una piattaforma e-learning e nell'organizzazione delle riunioni (videoconferenze). E' possibile accedere ad un servizio di assistenza tecnica interno in caso di anomalie del sistema informatico e per qualsiasi altra problematica relativa alla postazione di lavoro.

### **Punti di forza**

Il personale è dotato di tutti gli strumenti tecnologici e informatici occorrenti e in misura adeguata alle necessità lavorative. Grazie all'installazione di postazioni multifunzione nell'Ufficio di Chieti, l'utente viene seguito per l'intero processo da un unico operatore che può autenticare l'atto di vendita, incassare, lavorare, restituire la pratica a vista e archiviare la documentazione in modalità digitale. Questo nuovo sistema di lavoro "*multitasking*" richiede un approccio diretto e flessibile degli addetti al servizio nei confronti dell'utenza e l'erogazione di una prestazione sempre più personalizzata da modulare a seconda delle esigenze della clientela.

L'ufficio ha a disposizione 7 postazioni multifunzione dotate di tavoletta grafica, stampanti multifunzione. I POS attualmente sono 5.

In generale, grazie alla dotazione tecnologica (sistemi HW/SW e di Rete) ed alla disponibilità di procedure informatiche specificatamente sviluppate per la gestione dei servizi PRA, i tempi di lavorazione sono fortemente contenuti e consentono agli sportelli dell'UT ACI di evadere le richieste, di norma, lo stesso giorno della presentazione (vedere la tabella dei tempi nella carta dei Servizi).

Alla luce di ciò è possibile affermare che le nuove esigenze culturali indotte dall'innovazione digitale si stanno traducendo in una rinnovata maturità del Personale nel saper accogliere positivamente il "nuovo" nel proprio contesto lavorativo, elemento che arricchirà progressivamente le potenzialità individuali e del gruppo.

Il Personale ha mostrato di partecipare attivamente e in maniera propositiva ai progetti nazionali, assicurando costantemente un valore aggiunto.

Questionario domanda n° 40 "L'organizzazione utilizza efficacemente le tecnologie disponibili per gestire attività, conoscenza, apprendimento ed interazione con i portatori d'interesse" punteggio medio 5,45.

### **Punti di debolezza**

Il Personale fatica a comprendere pienamente l'utilità di arrivare quanto prima alla completa digitalizzazione del processo e a coglierne interamente i benefici legati nei minori adempimenti come, ad esempio: l'eliminazione della consegna delle targhe e delle

carte di circolazione o della fascicolazione. Non sempre, inoltre, si riescono a cogliere i vantaggi della semplificazione in termini di speditezza nell'evadere le pratiche e nella maggiore qualità lavorativa.

L'ostacolo rappresentato dall'impatto iniziale delle nuove procedure informatiche, comporta che il percorso appaia impegnativo, specie nelle fasi iniziali. La naturale resistenza del Personale a superare il mondo analogico e a transitare nelle procedure digitali è tanto più elevata in coloro che hanno meno familiarità con la tecnologia in genere.

#### **Idee per il miglioramento**

Facilitare l'introduzione e l'asestamento dei nuovi processi con affiancamenti *on the job* e tutoraggi mirati, al fine di sostenere ulteriormente e condividere l'acquisizione delle nuove conoscenze e competenze digitali.

**Punteggi Plan: 55 Do: 40 Check: 35 Act: 30 Media: 40**

## **4.6 Gestire le infrastrutture**

### **Sintesi**

La gestione delle infrastrutture e la manutenzione delle attrezzature di lavoro è costantemente presidiata dall'UT sebbene l'Ufficio, in misura limitata, possa agire parzialmente all'interno di vincoli e solo per gli adempimenti di sua competenza. L'inventario dei beni risulta riscontrabile nel sistema contabile SAP.

Tutte le attività legate alla logistica e alla gestione immobiliare sono state affidate dall'Amministrazione Centrale, in base ad apposita convenzione della durata di 6 anni, ad ACI Progei Spa (dal 1° luglio 2014). Tale Società elabora progetti sugli immobili e fornisce tutte le indicazioni e le informazioni sugli aspetti funzionali e strutturali ed esegue opere di ristrutturazione e di manutenzione di immobili ed impianti. La Società Progei si occupa anche alla gestione integrata sulla sicurezza degli immobili predisponendo corsi periodici sulla sicurezza. La manutenzione dell'immobile sede dell'UT si suddivide in ordinaria (mensile) e, su richiesta, straordinaria ed è attualmente affidata ad una ditta incaricata da Progei, la Società Tecnopi Srl.

Per la sicurezza del Lavoro si fa riferimento al Duvri, che è il documento obbligatorio per la valutazione rischi da interferenze in materia di sicurezza del lavoro, introdotto dall'art. 26 del T.U. sulla sicurezza del lavoro (D. Lgs. n. 81/2008). Gli interventi manutentivi di tipo impiantistico, ossia gli interventi che esulano dalla manutenzione mensile, a fronte di guasti/avarie non pianificabili a priori come le segnalazioni di guasti impiantistici, vengono richiesti dall'UT attraverso un'apposita procedura informativa centralizzata (piattaforma Archibus) attivata dal 1° aprile 2015.

Per prevenire criticità è stato individuato un addetto che segue tutte le problematiche di carattere tecnico fino alla risoluzione delle stesse (eliminacode, impianto allarme, postazioni, POS, ecc.).

Per quanto riguarda la funzionalità della sede (in locazione) essa non può definirsi ottimale nonostante lo stabile sia di nuova costruzione e malgrado l'intervento di cartellonistica interna. Quanto sopra è dovuto, sostanzialmente, alla inidonea distribuzione degli spazi interni da destinare all'utenza e al personale nonché alla ridotta superficie disponibile. Ad esempio, la scelta di utilizzare un bancone per le postazioni di front office crea un ostacolo evidente all'interazione con gli utenti e, attualmente, non risulta più in linea con l'implementazione del progetto "Semplific@uto" che implicherebbe anche una riorganizzazione fisica dell'Ufficio. Quella attuale corrisponde ad una

concezione superata mentre andrebbe preferito uno spazio pensato per le postazioni multifunzioni dove poter offrire con più tempestività ogni tipo di servizio relativo alla vita giuridica del veicolo, compresa l'autentica degli atti di vendita all'utenza (le formalità PRA vengono gestite dall'incasso alla restituzione del CDPD e dell'aggiornamento carta di circolazione, inclusa l'autentica degli atti). Si fa presente, inoltre, che sussistono ulteriori vincoli fisici in quanto gli spazi ora destinati al back office non sono agevolmente utilizzabili poiché un'intera parete dello stabile è vetrata e, nonostante l'applicazione di una pellicola isolante, l'area prospiciente non è confortevole da un punto di vista termico ed è stata proposta in più occasioni il suggerimento di creare una sala d'attesa. Sono stati indicati stanziamenti nel bilancio di previsione per apportare delle migliorie, ma gli adattamenti, in quanto strutturali, richiedono comunque l'intervento centrale. In ogni caso le ipotesi formulate non sono state applicate anche perché non erano del tutto risolutive. Diversamente, sull'utilizzo degli spazi esterni e sull'accessibilità dell'ufficio i riscontri sono positivi poiché l'Ufficio è dotato di un parcheggio, di un cortile e di un ampio ascensore. L'apposizione di un'idonea segnaletica stradale consente di individuare agevolmente l'UT.

### **Punti di forza**

L'ufficio è dotato di impianto elimina code per la riduzione dei tempi d'attesa per l'utenza. La sede dell'UT è dotata di spazi esterni ed è facilmente accessibile e raggiungibile dal momento che è servita da linee pubbliche locali ed è ben collegata alle strade a scorrimento veloce limitrofe, tanto che l'ufficio è raggiunto anche da utenza privata proveniente da altre provincie. La vicinanza alla DTT locale permette una facile organizzazione del lavoro nonché la riduzione dei tempi per l'Utenza Professionale.

### **Punti di debolezza**

La sede non risponde alle aspettative del Personale e del Pubblico (è carente dal punto di vista del rispetto della privacy in quanto l'open space non è ben organizzato a causa di vincoli fisici e di limiti di superfici disponibili).

Questionario domanda n° 40 "Nell'Organizzazione c'è attenzione ad un impiego efficiente, ergonomico di edifici, attrezzature ed infrastrutture" punteggio medio 4,09.

### **Idee per il miglioramento**

Di recente, in occasione dell'avvio della digitalizzazione dei processi PRA, sono state individuate, unitamente con i Referenti territoriali SSII e SGP, le soluzioni più facilmente realizzabili dal punto di vista della sostenibilità dei costi, da inserire in un progetto di risistemazione degli spazi in funzione delle esigenze rappresentate dal Personale e dall'Utenza nell'indagine di customer satisfaction. L'ottimizzazione degli spazi interni consentirebbe di creare la sala d'attesa, riorganizzare la cartellonistica e riprogrammare l'impianto elimina code in base alle linee dei servizi attuali. Tutto ciò consentirebbe anche di aderire all'iniziativa "Baby Pit Stop UNICEF" mediante la creazione di un ambiente protetto, in cui le mamme "utenti" si possano sentire a proprio agio per allattare il loro bambino e provvedere al cambio del pannolino, così come proposto dal locale Presidente provinciale Unicef.

Un'ulteriore proposta attiene alla miglior delimitazione delle zone di rispetto della *privacy* che andrebbero rese più spaziose, per assicurare in maniera più puntuale la tutela delle persone. Con la migliore utilizzazione degli spazi e con la razionalizzazione dell'*open space*, sarebbe possibile garantire anche una maggior attenzione alle esigenze di riservatezza dell'utenza cosiddetta "debole".

**Punteggi Plan: 55 Do: 40 Check: 35 Act: 30 Media: 40**

## CRITERIO 5 I PROCESSI

### **5.1 Identificare, progettare, gestire e innovare i processi in modo sistematico, coinvolgendo i portatori d'interesse**

#### **Sintesi**

Le innovazioni disposte dalla sede centrale dell'ACI sono puntualmente attuate ed accolte positivamente dal personale.

I programmi e le strategie sono chiaramente identificati sebbene non decisi localmente, ma a livello centrale.

A livello locale, però, vi è comunque una pianificazione delle attività che si traduce nella modalità e relativo impiego delle risorse a disposizione, che garantiscono la massima efficienza ed efficacia nell'ottenimento dei risultati attesi.

I processi sono ben definiti dai rispettivi titolari che operano all'interno dell'organizzazione e anche all'esterno sono conosciuti ed identificati dai portatori di interesse.

L'organizzazione è orientata verso la soddisfazione dei bisogni del cittadino/cliente, attraverso l'introduzione di prodotti e servizi in linea con la mission e con le strategie dell'Ente, anche nell'ottica del cambiamento del panorama normativo, sempre più rivolto verso innovazioni tecnologiche che adducono a prodotti innovativi ([semplific@uto](mailto:semplific@uto), digitalizzazione degli atti e delle pratiche di assistenza tasse automobilistiche).

Il coinvolgimento degli stakeholders, in particolare sulle nuove modalità di gestione dei processi, è messo in atto attraverso comunicazioni scritte e riunioni informative, gestite dalla Responsabile dell'Organizzazione, mentre i cittadini/clienti ricevono tali informazioni dalla stampa e dagli addetti URP.

In questo, l'Unità Territoriale di Chieti, è stata tra le prime organizzazioni a sperimentare la digitalizzazione dei processi e i risultati in termini di output e outcome sono, ad oggi, sufficientemente consolidati.

Tutte le attività sono periodicamente monitorate attraverso apposita reportistica, che fornisce i dati relativi ad ogni singolo processo messo in atto dall'Organizzazione.

#### **Punti di forza**

L'attenzione al cittadino cliente si dimostra attraverso la competenza normativa offerta dal personale addetto al front-office, ma anche attraverso le competenze trasversali di tutte le risorse presenti, grazie alle quali si riesce a comprendere quali siano i reali bisogni della persona che ci si trova davanti.

Fondamentale anche il supporto al front office da parte della Responsabile dell'ufficio.

L'Unità Territoriale si impegna quotidianamente per migliorare qualitativamente la gestione dei processi nell'ambito delle linee guida dettate dagli organismi centrali ACI e per supportare tutte le innovazioni e i cambiamenti strategici.

#### **Punti di debolezza**

Talvolta la comunicazione, seppur somministrata in maniera efficace, non è recepita appieno dagli stakeholders

#### **Idee per il miglioramento**

Intensificare la comunicazione agli stakeholders con incontri ed invio di materiale normativo ed esplicativo

Dedicare un box (gestito con turnazione del personale) all'ascolto e all'erogazione di informazioni al cittadino/cliente

**Punteggi Plan: 35 Do: 55 Check: 35 Act: 15 Media: 35**

## **5.2 Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente**

### **Sintesi**

I prodotti e servizi erogati, non sono progettati direttamente dall'ufficio, ma migliorarne le modalità di erogazione attraverso l'ascolto attivo delle segnalazioni della clientela sono alla base del lavoro della nostra Unità Territoriale. Obiettivo principale della nostra Organizzazione è quello di raggiungere tutti i target possibili, dando indicazioni con tutti i mezzi possibili (sito istituzionale dell'U.T., cartellonistica, brochures) su quali siano i documenti da produrre, l'iter da seguire e gli orari dell'ufficio. Una maggiore flessibilità nell'orario di apertura degli sportelli, e una maggiore privacy, sono stati gli argomenti più "gettonati" dall'utenza. Entrando, invece, nel merito delle risposte positive, un fattore da prendere in considerazione è che l'Unità Territoriale di Chieti è collocata in una posizione logisticamente strategica poiché facilmente raggiungibile in quanto i principali nodi stradali convogliano praticamente tutti in direzione della Sede che, inoltre, è dotata di parcheggio privato (per i dipendenti) e di un parcheggio riservato all'utenza. Tutto questo ha comportato, negli anni, una fidelizzazione del cittadino/cliente il quale afferma di preferire la nostra struttura e il nostro "modus operandi", rispetto a quello degli studi di consulenza automobilistica, che offrono gli stessi servizi. Positivo il riscontro nelle modalità di approccio nei confronti del cittadino/cliente. Sono rispettate le differenze di genere (in particolare le donne in stato di gravidanza, o con bambini al seguito). L'implementazione delle nuove tecnologie digitali, snellisce il lavoro e riduce i tempi di attesa.

I rapporti con i titolari delle delegazioni AC e degli Studi di Consulenza automobilistica sono gestiti da regole ben precise, scritte e non convenzionali.

Periodicamente vengono organizzati incontri informativi, che vedono una partecipazione della quasi totalità degli interessati. In questo modo, si crea una comunicazione "a cascata" che, recepita dai diretti interessati, ricade positivamente sulle loro modalità di erogazione dei servizi e sulla qualità delle informazioni che essi danno al pubblico. Il costo dei servizi (emolumenti, bolli) è stabilito centralmente, mentre sono le province e le regioni, rispettivamente per IPT e Bollo Auto, a stabilire l'ammontare delle tasse a loro dovute.

E' possibile accedere alle informazioni relativamente ai servizi erogati dall'Unità Territoriale attraverso il sito ufficiale.

Esistono caselle di posta dedicate presidiate dai dipendenti in orario di ufficio e, a volte anche al di fuori di esso. L'ufficio risponde agli standard di servizio previsti dalla normativa, con un valore aggiunto: l'attenzione al cliente e la cortesia.

### **Punti di forza**

Il numero di accessi al sito web e il numero dei documenti scaricati, evidenzia un notevole gradimento dell'utenza verso le modalità di erogazione delle informazioni.

Il servizio di consulenza per i disabili è un fiore all'occhiello dei servizi erogati all'utenza. Tutte le formalità STA e Tasse auto sono rilasciate "a vista".

### **Punti di debolezza**

Dalle indagini di Customer Satisfaction i punti che più frequentemente emergono sono riferiti ai locali – l'ufficio in stile "open space" non consente una tutela adeguata della privacy – e all'orario di apertura degli sportelli, che in molti vorrebbero più "flessibile".

### **Idee per il miglioramento**

Creare delle "isole" riservate alle pratiche più delicate (gestione delle esenzioni IPT e



Bollo auto per l'utenza debole, cancellazione fermi amministrativi, sequestri, fallimenti, ecc.).

**Punteggi Plan: 55 Do: 65 Check: 55 Act: 65 Media: 60**

### **5.3 Coordinare i processi all'interno dell'organizzazione e con altre organizzazioni significative.**

#### **Sintesi**

I servizi erogati dall'Organizzazione nell'espletamento della sua veste istituzionale, legata ai servizi delegati, riguardano: la gestione del PRA, la riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione e la gestione delle Tasse automobilistiche.

Questi servizi sono regolati da apposite Convenzioni che l'Ente ACI ha stipulato con gli Enti titolari dei servizi.

Ad oggi il PRA è una struttura moderna e gli sforzi di natura economica hanno permesso di rendere il nostro registro fra i più moderni d'Europa. Altro aspetto positivo è che, nelle nostre Unità Territoriali, le trascrizioni e quindi gli aggiornamenti dei documenti di circolazione, vengono svolti a vista.

La collaborazione con la provincia per la riscossione IPT si è implementata con l'adesione all'accordo per i rimborsi IPT.

Il Dipartimento Trasporti Terrestri costituisce l'Ente con il quale la struttura ha i rapporti più significativi in tema di interscambio di informazioni.

Già ora i due Enti collaborano mettendo in comune i propri archivi e le procedure per fornire gli aggiornamenti a vista dei documenti tramite lo STA.

E' questa la sinergia che piace ed è utile all'utente automobilista: accesso presso un unico punto, burocrazia facile e tecnologia al servizio della sicurezza.

Una costante e sistematica comunicazione fa sì che tutti gli interlocutori esterni siano costantemente coinvolti per favorire lo scambio di informazioni ed incrementare la fluidità nella gestione dei processi. Tutto questo consente il superamento delle barriere organizzative e migliora il dialogo tra le organizzazioni.

#### **Punti di forza**

L'U.T. Chieti lavora in un'ottica che tende a sviluppare una realtà lavorativa dinamica, aperta e in interazione con il contesto esterno.

Da qui ne deriva una visione sistemica dei processi e delle sue componenti.

Nelle riunioni che periodicamente vengono organizzate con il personale, la Responsabile cerca di contestualizzare i cambiamenti strategici e organizzativi per farne meglio comprendere la portata.

I processi e i risultati vengono sistematicamente confrontati con quelli dell'altro STA pubblico, ossia il DTT del Ministero dei Trasporti.

Ormai il Documento Unico si appresta a divenire una realtà (D.L. 98/2017) in quanto è previsto che sarà introdotto dal 1°/07/2018 sul territorio nazionale e gestito da ACI e DTT.

#### **Punti di debolezza**

Sebbene tutte le risorse si impegnino nel conseguimento degli obiettivi, manca però una totale interscambiabilità tra gli operatori PRA e TASSE, mai attuata sebbene l'applicazione del nuovo modello organizzativo che risale al lontano 2002, aspirava anche a questo. Il problema principale risiede nel fatto che, trattandosi di conoscenze molto settoriali e specialistiche, esiste una difficoltà di base ad omogeneizzare tali

conoscenze.

### Idee per il miglioramento

Sarebbe utile ampliare il dialogo con il DTT allo scopo di snellire ulteriormente le procedure, ottimizzandole nell'ottica del miglioramento continuo.

**Punteggi Plan: 55 Do: 70 Check: 60 Act: 65 Media: 62,50**

## CAPITOLO 3 – IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE SUI RISULTATI

Tabella per l'attribuzione dei punteggi utilizzata per i sottocriteri 6-9

### Punteggio - Griglia di valutazione dei Risultati

Fase	Attributi	0 - 10				11 - 30				31 - 50				51 - 70				71 - 90				91 - 100			
TREND	I trend sono positivi	Nessuna misurazione				Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi				Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione				Progressi costanti				Progressi significativi				Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati			
	<i>Punteggio TREND</i>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
TARGET	<b>OBIETTIVI</b> Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati				Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialment e negativi				Obiettivi più significativi raggiunti				Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi				La maggior parte degli obiettivi raggiunti				Tutti gli obiettivi raggiunti o superati			
	<i>Punteggio OBIETTIVI</i>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	<b>CONFRONTI</b> Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne), scelte in modo appropriato	Nessun confronto				Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati				Alcuni confronti favorevoli per alcuni risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli per molti risultati scelti in modo appropriato				Alcuni confronti favorevoli per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato				Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato			
	<i>Punteggio CONFRONTI</i>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	<b>COPERTURA</b> I risultati sono relativi alle aree pertinenti e segmentati quando appropriato.	Nessuna misura di copertura				I risultati riguardano alcune aree				I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato				I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato			
	<i>Punteggio COPERTURA</i>		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
<b>Punteggio Totale % (Somma</b>			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

## CRITERIO 6 - RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

### 6.1 Misurazioni della percezione

#### Sintesi

Dai risultati delle indagini di Customer Satisfaction è emerso che la soddisfazione del cittadino/cliente si pone nell'ottica di un trend positivo.

In particolare, emerge la soddisfazione espressa in termini di puntualità nelle risposte e grande professionalità e competenza, unite a cortesia e comprensione dei bisogni del cittadino/cliente.

I prodotti offerti rispondono alle sue aspettative.

Gli uffici sono accessibili anche alle persone disabili.

#### Punti di forza

I risultati delle indagini di Customer effettuate annualmente, rilevano una percezione dell'Ufficio fortemente orientata verso indici positivi.

#### Tabella 1

#### Descrizione indicatore

Soddisfazione del cliente. Punteggio espresso in base al numero dei giudizi positivi / numero utenti intervistati.

#### Strumento di rilevazione

Questionario basato su una scala di giudizio da 1 a 6 (da pessimo a ottimo).

#### Obiettivo

L'obbligo annuale, fornito centralmente (CCI dell'ACI) è quello di raggiungere almeno il 70% dei giudizi positivi degli utenti.

#### Punti di debolezza

I dati sono aggregati e non si dispone di informazioni di dettaglio che consentano analisi più approfondite.

#### Idee per il miglioramento

Sarebbe utile avere a disposizione gli esiti distinti per ogni singola domanda del questionario per interventi migliorativi mirati.

#### Punteggi

Trend	90	Obiettivi	100	Confronti	5	Copertura	95	Media	72
-------	----	-----------	-----	-----------	---	-----------	----	-------	----

## TABELLE SOTTOCRITERIO 6.1

### Rilevazione customer satisfaction presso l'U.T. di Chieti

Indicatore	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Indicatore soddisfazione del cliente	100% percentuale giudizi positivi (n° giudizi positivi / n° utenti intervistati)	5,71 valutazione media competenze personale  5,59 valutazione media sede	Dati non disponibili

I risultati sono stati comunicati dalla DRU nell'informativa Customer satisfaction anni 2015 e 2016.

### **6.2 Misure delle performance**

#### **Sintesi**

L'U.T. offre i propri servizi al cittadino/cliente attraverso un front office costituito da tre sportelli multifunzione PRA, due sportelli dedicati alla Tassa Automobilistica ed uno sportello URP. L'orario di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì, è dalle ore 8 alle ore 12, il giovedì è prevista un'estensione dell'orario di sportello fino alle 14.

Al netto di criticità di carattere informatico o di pratiche la cui trattazione è particolarmente complessa a livello giuridico o di procedura, i tempi di attesa per l'erogazione del servizio, non superano mediamente i venti minuti. E' opportuno evidenziare che l'U.T. non ha ancora avviato una rilevazione sistematica dei tempi di attesa del cittadino/cliente e che gli Standard nazionali saranno rivisti, stante le innovazioni introdotte dal progetto Semplific@uto e la progressiva digitalizzazione dei processi di erogazione dei servizi tuttora in atto.

Il servizio telefonico è gestito da un centralino con risponditore automatico che smista le telefonate in base agli argomenti di interesse.

L'U.T. è raggiungibile dal cittadino/cliente anche attraverso quattro caselle di posta elettronica istituzionale: la casella di posta dell'Unità Territoriale, dell'Assistenza Bollo, dell'URP e, naturalmente, la PEC.

#### **Punti di forza**

I servizi al cittadino/cliente sono erogati in conformità alla Carta dei Servizi ACI. In particolare risultano sempre raggiunti, nell'arco temporale considerato, gli Standard per la misurazione e la valutazione del servizio relativi ai servizi PRA e Tasse Automobilistiche. Tali Standard sono esplicitati nei paragrafi 4.1 e 4.2 della Carta dei Servizi ACI.

#### **Descrizione indicatore**

Aggiornamento dell'ufficio ed erogazione dei servizi PRA e Tasse Automobilistiche secondo gli Standard.

#### **Strumento di rilevazione**

Procedura informatica.

<b>Obiettivo</b> Ottendere la complessiva efficienza funzionale dell'U.T. attraverso il puntuale e tempestivo adempimento di tutte le attività di competenza.			
<b>INDICATORE/ANNO</b>	2015	2016	2017
aggiornamento U.T. ed erogazione Servizi PRA e Tasse in linea con gli Standard	>= 98%	>= 98%	>= 98%
<p><b>Punti di debolezza</b></p> <p>Il grado di coinvolgimento del cittadino/cliente nella progettazione ed erogazione dei servizi non risulta misurabile in quanto si tratta di attività riferibili esclusivamente agli Organi centrali dell'ACI ed estese in modo omogeneo a tutte le UU.TT. Mancano risultati inerenti alla rilevazione del numero e tempi di trattamento dei reclami. Mancano risultati relativi all'accessibilità dell'organizzazione in termini di tempi di attesa del cittadino/cliente.</p> <p><b>Idee per il miglioramento</b></p> <p>Posto che il servizi offerti sono in linea con gli Standard previsti dall'ACI, sarebbe auspicabile rilevare i tempi di attesa del cittadino/cliente agli sportelli per valutare la possibilità di migliorare l'U.T. in termini di accessibilità.</p> <p><b>Punteggi</b></p> <p><b>Trend 45    Obiettivi 60    Confronti 5    Copertura 75    Media 46,25</b></p>			

## CRITERIO 7 RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE

<p><b>7.1 Misure della percezione</b></p> <p><b>Sintesi</b> Dalla lettura dei risultati del questionario al personale, l'immagine complessiva della percezione del personale nei confronti dell'Organizzazione è orientata verso trend positivi. I bisogni del personale sono ascoltati e la gestione delle attività è chiara e coerente con gli obiettivi strategici definiti (punteggio medio 5,20). Le competenze sono identificate e valorizzate (media 5,45).</p> <p><b>Punti di Forza</b> L'ambiente di lavoro è sereno, i rapporti con la Responsabile trasparenti. Non ci sono evidenze di richieste di ferie respinte. I carichi di lavoro sono equamente distribuiti. L'accesso alle informazioni utili per lo svolgimento del lavoro è libero.</p> <p><b>Punti di debolezza</b></p>
--

I piani di formazione non sono in gran parte realizzati in base ai bisogni formativi del personale, ma dettati centralmente.

#### **Idee per il miglioramento**

L'adesione all'iniziativa [f@cile](#) Caf ha implementato il coinvolgimento del personale.

#### **Punteggi**

**Trend 95 Obiettivi 90 Confronti 5 Copertura 90 Media 70**

## **7.2 Misure delle performance**

### **Sintesi**

Il personale ha ben chiara la percezione della qualità e quantità del lavoro svolto, anche in relazione agli altri uffici. Questo dato può essere rilevato sia attraverso il dato relativo al coefficiente di produttività, sia attraverso il confronto indiretto con gli omologhi uffici (DTT o altre Unità Territoriali), per il tramite degli utenti (professionali e non) che si rivolgono alle varie strutture.

### **Punti di forza**

L'organizzazione raggiunge gli obiettivi individuali, anche in relazione alla capacità di sostenere i carichi di lavoro, mantenendo alta la qualità dei prodotti erogati e la qualità della vita.

### **Punti di debolezza**

Data la complessità e la mole dei carichi di lavoro, è scarsa la partecipazione volontaria ad altre attività legate alla responsabilità sociale.

### **Idee per il miglioramento**

Attivare operazioni di confronto con l'esterno in termini di benchlearning e benchmarking.

#### **Punteggi**

**TREND 70 OBIETTIVI 85 CONFRONTI 45 COPERTURA 85 MEDIA 71**

## **CRITERIO 8 RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

### **Sottocriterio 8.1 – Misure di percezione**

#### **Sintesi**

L'obiettivo del criterio 8 è quello di valutare la responsabilità sociale dell'organizzazione: il suo comportamento etico, il suo coinvolgimento nella vita sociale e il suo contributo fornito allo sviluppo locale. In particolare, nel sottocriterio 8.1 viene rilevata la percezione della collettività nei confronti della performance dell'Ufficio; a tale scopo si è potuto far riferimento alle indagini di customer nell'erogazione dei corsi sulla sicurezza stradale che vengono realizzati dall'UT su richiesta dell'AC.

Le tematiche d'interesse per l'UT sono varie e spaziano dai servizi verso l'utenza cosiddetta "debole", alle tematiche ambientali, al corretto smaltimento dei rifiuti speciali (ad es. smaltimento toner e smaltimento pneumatici). Grande attenzione alle osservazioni dell'utenza è posta dal Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione

e per la Trasparenza (PTPCT) con l'obiettivo di promuovere un ruolo attivo di partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi. Dette osservazioni possono pervenire all'URP centrale o agli URP territoriali e vengono monitorate periodicamente dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, ai fini di una valutazione in merito alla sussistenza di elementi che appalesino la possibilità di rischi di corruzione. In questa maniera, si innesca un processo virtuoso di alimentazione delle informazioni che, senza soluzione di continuità, fornisce nuovi elementi di conoscenza utili in sede di aggiornamento annuale del Piano.

#### **Punti di forza**

Costante attenzione viene posta dall'Organizzazione verso i portatori d'interesse, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi resi, all'insegna dell'accessibilità e della trasparenza. La percezione viene misurata con la somministrazione di questionari. Altre fonti sono costituite dalla rassegna stampa locale. Forte motivazione del personale ad erogare i corsi sulla sicurezza stradale e ad effettuare interventi a domicilio.

#### **Tabella 1**

##### **Descrizione indicatore**

Livello di gradimento dei corsi sulla sicurezza stradale espresso dal Responsabile del gruppo dei bambini (scala da 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo). L'indicatore è stato espresso anche in termini percentuali sul totale dei giudizi espressi.

##### **Strumento di rilevazione**

Questionario.

##### **Obiettivo**

Far conoscere l'impegno concreto dell'organizzazione e dell'ACI nel campo della responsabilità sociale.

##### **Punti di debolezza**

Non è stata rilevata la soddisfazione dei clienti in merito alla erogazione dei servizi a domicilio (con un apposito questionario). Indicatore grado di soddisfazione.

Non sono disponibili i dati sugli accessi alla pagina del sito web UT <http://www.up.aci.it/chieti/spip.php?article99> per la gestione dei pneumatici fuori uso (PFU) derivanti dai veicoli a fine vita.

Non sono stati ancora attivati gli interventi alternanza scuola lavoro per la carenza di personale da destinare a tale attività.

##### **Idee per il miglioramento**

Ideare ed utilizzare un questionario per raccogliere feedback sulla erogazione del servizio a domicilio e per i corsi da effettuare per l'alternanza scuola lavoro.

Monitorare gli accessi alla pagina <http://www.up.aci.it/chieti/spip.php?article99> (dato attualmente non disponibile).

Curare ulteriormente l'immagine dell'Ente nel campo della responsabilità sociale e nelle attività a sostegno delle persone svantaggiate.

Confronto con altre realtà (benchmarking e benchlearning).

##### **Punteggi**

<b>Trend</b>	<b>40</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>20</b>	<b>Confronti</b>	<b>0</b>	<b>Copertura</b>	<b>30</b>	<b>Media</b>	<b>22</b>
--------------	-----------	------------------	-----------	------------------	----------	------------------	-----------	--------------	-----------

### **TABELLE SOTTOCRITERIO 8.1**

Tabella 1 Corsi Sicurezza Stradale “TrasportACI sicuri”, “A Passo Sicuro” e “2 Ruote Sicure”

Descrizione indicatore	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Gradimento corsi in termini di giudizi positivi	Su un totale di n° 18 questionari somministrati n° 11 questionari con ottimo su tutti i punti n° 7 questionari con ottimo e su alcuni punti buono	Su un totale di n° 3 questionari somministrati n° 2 questionari con ottimo su tutti i punti n° 1 questionario con ottimo e su alcuni punti buono	Su un totale di n° 13 questionari somministrati n° 3 questionari con ottimo su tutti i punti n° 9 questionario con ottimo e su alcuni punti buono n° 1 questionario con ottimo e su alcuni punti buono e discreto
Percentuale dei giudizi positivi sul totale dei giudizi espressi	100%	100%	100%

### Sottocriterio 8.2 Misure della performance

#### Sintesi

L'UT valuta in termini quantitativi le prestazioni effettuate in campo sociale prendendo in considerazione ad esempio il numero degli interventi a domicilio effettuati nel corso dell'anno, il numero dei protocolli d'intesa, il numero iniziative (riunioni, incontri, ecc.) in tema di prevenzione dei rischi per la salute che sono obbligatorie, il numero di iniziative intraprese per promuovere lo sportello a domicilio, altre attività a carattere straordinario.

#### Punti di forza

La raccolta dei dati viene effettuata a livello locale.

L'UT ha effettuato per conto della Guardia di Finanza di Chieti controlli sull'archivio Tassa Automobilistica per n° 977 targhe (i controlli sono stati concordati con la Regione Abruzzo).

Altra indagine di rilievo ha riguardato n° 169 targhe sequestrate dagli Agenti di Polizia Giudiziaria di Chieti presso un demolitore non autorizzato.

#### Tabella 1

#### Descrizione indicatore

Numero di servizi a domicilio effettuati. L'indicatore è stato espresso anche in termini percentuali sul totale degli interventi richiesti.

Strumento di rilevazione: report semestrale servizi a domicilio;

#### Obiettivo

Garantire il servizio ai cittadini appartenenti alle cosiddette “fasce deboli”.



**Tabella 2****Descrizione indicatore**

Numero dei protocolli d'intesa sottoscritti sullo sportello a domicilio.

**Strumento di rilevazione**

Protocolli d'intesa sottoscritti.

**Obiettivo**

Garantire la promozione dello sportello a domicilio.

**Tabella 3****Descrizione indicatore**

Numero di iniziative intraprese per promuovere lo sportello a domicilio.

**Strumento di rilevazione**

Report semestrale.

**Obiettivo**

Garantire la promozione dello sportello a domicilio.

**Punti di debolezza**

In generale, un limite alla rilevazione è riscontrabile nella circostanza che alcuni dati che potrebbero essere monitorati, sono parziali in quanto non sono disponibili e accessibili per l'UT (alcune dimensioni seppur rilevate, sono a disposizione esclusivamente delle Direzioni centrali come ad esempio la tipologia di pagine visitate e il tipo di documenti scaricati del sito web UT).

**Idee per il miglioramento**

Proporre alla Direzione Territoriale di mettere a disposizione alcuni dati utili per effettuare un monitoraggio costante e per applicare correttivi mirati (anche a livello regionale) al fine di migliorare la performance nell'ambito della responsabilità sociale.

**Punteggi**

**Trend 45    Obiettivi 30    Confronti 5    Copertura 20    Media 2**

**TABELLE SOTTOCRITERIO 8.2**

Tabella 1 - Servizi a domicilio effettuati

Descrizione indicatore	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
N° dei servizi a domicilio effettuati	9	10	6
N° dei servizi a domicilio effettuati espresso in percentuale sul totale dei servizi richiesti	100%	100%	100%

Tabella 2 - Protocolli d'intesa sullo sportello a domicilio

Descrizione indicatore	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
N° protocolli d'intesa sottoscritti sullo sportello a domicilio	0	1	1

Tabella 3 - Iniziative per promuovere lo sportello a domicilio

Descrizione indicatore	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
N° iniziative di promozione dello sportello a domicilio	4	4	4

## CRITERIO 9 RISULTATI RELATIVI ALLA PERFORMANCE CHIAVE

### 9.1 I risultati esterni: output e outcome prodotti rispetto agli obiettivi

#### Sintesi

L'U.T. Chieti si attiene al Piano della Performance ACI nel perseguire gli obiettivi di breve e lungo periodo tesi alla soddisfazione delle aspettative dei portatori di interesse esterni.

#### Punti di forza

I risultati sono stati misurati in base agli obiettivi più significativi che sono stati raggiunti.

#### Tabella 1

#### Descrizione indicatore

Numero di servizi richiesti dai cittadini gestiti agli sportelli multifunzione dell'U.T. Chieti. Tali servizi comprendono tutte le tipologie di annotazioni e di trascrizioni che possono essere presentate al PRA e si riferiscono agli anni 2015 - 2016 – 2017. L'indicatore è stato espresso anche in percentuale sul totale dei servizi richiesti agli sportelli, che possono essere gestiti in modalità multifunzione o standard.

#### Strumento di rilevazione

#### Report

#### Obiettivo

Garantire l'output ossia il servizio richiesto dal cittadino/cliente nella logica dello sportello multifunzione gestito da un Operatore Unico con la lavorazione "a vista" o comunque in giornata.

#### Punti di debolezza

Rispetto al portatore di interesse per eccellenza, il cittadino, manca la rilevazione della sua soddisfazione con riferimento ai tempi di erogazione del servizio, sebbene molto sia

stato fatto per evitare diversi passaggi all'interno dell'Organizzazione per ottenere il servizio richiesto.

Mancano iniziative di benchmarking e benchlearning con la definizione di parametri che consentano il confronto degli indicatori con altre organizzazioni.

#### **Idee per il miglioramento**

Prevedere la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino/cliente rispetto ai tempi di attesa per l'erogazione del servizio allo sportello e strutturare appositi canali per la rilevazione degli stessi, nell'ottica di migliorare la performance e i processi organizzativi.

#### **Punteggi**

**Trend: 35 Obiettivi: 45 Confronti: 5 Copertura: 45 Media: 32,50**

### **TABELLE SOTTOSCRITERIO 9,1**

Tabella 1 Servizi PRA richiesti (formalità di annotazione e trascrizione) gestiti con sportelli multifunzione.

<b>INDICATORE ESPRESSO NUMERICAMENTE ED IN PERCENTUALE SUL TOTALE DEI SERVIZI RICHIESTI</b>	<b>ANNO 2015</b>	<b>ANNO 2016</b>	<b>ANNO 2017</b>
numero di servizi PRA gestiti con sportello multifunzione	5999	6297	6059
numero di servizi PRA gestiti con sportello multifunzione espresso in percentuale sul totale dei servizi richiesti agli sportelli	96,59%	96,80%	97,82%

## **9.2 Risultati interni: livello di efficienza**

### **Sintesi**

Si rilevano misure relative alle performance di efficienza dell'U.T. e si raggiungono gli obiettivi prefissati per i processi chiave.

Si possono rilevare dati inerenti al valore aggiunto apportato dall'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione.

Sono rilevabili risultati di misurazioni di Audit sul funzionamento dell'U.T.

### **Punti di forza**

#### **Tabella 1**

##### **Descrizione indicatore**

L'indicatore misura il coefficiente di produttività dell'Ufficio relativamente agli anni 2015-2016 – 2017

##### **Strumento di rilevazione**

Procedura automatizzata

##### **Obiettivo**

Garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi PRA/TASSE.

#### **Tabella 2**

##### **Descrizione indicatore**

L'indicatore misura il numero di PEC protocollate dall'U.T. Nel periodo 2015- 2016 – 2017. da cui consegue una diminuzione dell'aggravio amministrativo ed una maggiore efficienza delle comunicazioni effettuate in minor tempo e con risparmio di risorse finanziarie.

##### **Strumento di rilevazione**

Procedura informatica - Report

##### **Obiettivo**

Garantire l'efficacia e l'efficienza delle comunicazioni con gli Stakeholders, diminuire l'aggravio amministrativo con risparmio di tempo e di risorse finanziarie.

#### **Tabella 3**

##### **Descrizione indicatore**

L'indicatore misura il numero delle visite ai siti web delle UU.TT. Abruzzesi durante il periodo periodo 2015- 2016 – 2017.

##### **Strumento di rilevazione**

Procedura informatica

##### **Obiettivo**

Favorire l'accesso semplificato e multicanale ai Servizi Delegati offerti dalle UU.TT.

##### **Confronti**

Si registra un dato sensibilmente più elevato di accessi al sito web rispetto alle altre UU.TT. del territorio che denotano una good practise dell'ufficio riguardo alla promozione

dell'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione da parte degli Stakeholders.

#### **Tabella 4**

##### **Descrizione indicatore**

L'indicatore misura il numero delle rettifiche (bonifiche) in archivio tributario SINTA (Sistema Integrato Tasse Automobilistiche) per gli anni 2016 – 2017.

##### **Strumento di rilevazione**

Procedura informatica per le verifiche – Report.

##### **Obiettivo**

Verificare l'esattezza delle rettifiche in archivio tributario SINTA effettuate dai delegati, con il confronto incrociato dati PRA/DTT e documentazione a supporto presentata dall'utente/richiedente. Si tratta di controlli di qualità dei servizi connessi alla gestione della fiscalità dell'auto. Il controllo è richiesto per verificare la riscossione e la corretta lavorazione delle pratiche di contenzioso, precontenzioso, bonifiche di archivio (versamenti e ruolo tributario) rimborsi, esenzioni e sospensioni di imposta, se e in quanto attribuite anche alla competenza delle reti territoriali costituite da tutti gli Studi di Consulenza autorizzati dalla Regione anche per il tramite di ACI.

##### **Confronti**

I controlli sono effettuati dall'Ufficio Assistenza Bollo in misura del 100%, rispetto a quanto richiesto dalla Sede Centrale con apposite note metodologiche. Per le rettifiche archivio tributario, sarebbe previsto un controllo a campione sul 15% delle operazioni.

#### **Tabella 5**

##### **Descrizione indicatore**

L'indicatore misura il numero dei controlli effettuati sulle istanze di sospensione concessionari e rivenditori, inserite dai delegati ACI e dalle Agenzie consorziate ed associate ACI in archivio tributario SINTA (Sistema Integrato Tasse Automobilistiche) per gli anni 2015 - 2016 - 2017.

##### **Strumento di rilevazione**

Procedura informatica per le verifiche – Report.

##### **Obiettivo**

Verificare l'esattezza delle pratiche inserite in archivio “Regimi Speciali” SINTA effettuate. Anche questi riscontri fanno parte dei controlli di qualità servizi connessi alla gestione della fiscalità dell'auto. Il controllo è richiesto per verificare la correttezza delle richieste di sospensioni di imposta, inserite dai delegati della rete A.C.

##### **Confronti**

I controlli sono effettuati dall'Ufficio Assistenza Bollo in misura del 100%, rispetto a quanto richiesto dalla Sede Centrale con apposite note metodologiche. Per i controlli sospensioni taxa auto rivenditori e concessionari, sarebbe previsto un controllo a campione sul 50% delle operazioni.

##### **Punti di debolezza**

Risultano mancanti alcuni risultati richiesti dal sottocriterio in esame: in alcuni casi si tratta di risultati a disposizione delle Direzioni Centrali di cui non si è avuto o non è stato

richiesto feedback.

Mancano confronti sistematici con Stakeholders interni ed esterni secondo logiche di benchmarking.

### Idee per il miglioramento

Promuovere il benchmarking tra le UU.TT. del territorio

**Trend: 40 Obiettivi: 45 Confronti: 25 Copertura: 45 Media: 38,75**

## TABELLE SOTTOSCRITERIO 9.2

Tabella 1 prospetto riepilogativo coefficiente produttività dell'ufficio

Anno	2015	2016	2017
<b>Media ponderata coefficiente produttività</b>	116,91	121,15	130,68
Numero dipendenti dell'U.T.	14	13	11
Numero giornate lavorate	253	251	244

Tabella 2 prospetto riepilogativo delle PEC protocollate dall'ufficio

<b>ANNO</b>	<b>NUMERO PEC PROTOCOLLATE DALL'UFFICIO</b>
2015	487
2016	745
2017	1093

Tabella 3 prospetto numero visite ai siti web degli UU.TT. abruzzesi

<b>Anno 2015</b>	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
Numero visite al sito web dell'U.T.	66748	9145	15934	12097
<b>Anno 2016</b>	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
Numero visite al sito web dell'U.T.	74631	8559	14337	10729
<b>Anno 2017</b>	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
Numero visite al sito web dell'U.T.	69732	5858	10184	8283

Tabella 4 prospetto numero bonifiche e controlli archivio tributario Tasse Automobilistiche

<b>BONIFICHE ARCHIVIO TRIBUTARIO 100%</b>		
<b>ANNO</b>	<b>NUMERO BONIFICHE/RETTIFICHE EFFETTUATE</b>	<b>NUMERO BONIFICHE/RETTIFICHE CONTROLLATE</b>
2016	1242	1242
2017	1328	1328

Tabella 5 prospetto numero istanze di sospensione bollo auto richieste dai concessionari autorizzati alla rivendita di autovetture

<b>CONTROLLI QUALITA' SU ISTANZE sospensione bollo concessionari rivendita autoveicoli 100%</b>		
<b>ANNO</b>	<b>NUMERO ISTANZE PERVENUTE</b>	<b>NUMERO ISTANZE CONTROLLATE</b>
2015	472	472
2016	611	611
2017	652	652

## APPENDICE 1 DOCUMENTI/EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

### CRITERIO 1 – LEADERSHIP

#### Sottocriterio 1.1

- Statuto ACI (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Carta dei Valori ACI (<http://www.aci.it/laci/la-federazione/profilo/i-valori.html>);
- Bilancio Sociale ACI 2016 (<http://www.aci.it/il-bilancio-sociale/bilancio-sociale-2016.html>);
- Codice Etico della Federazione ACI (sito ACI <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Codice di Comportamento di Ente - ACI (sito ACI <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T. 2018-2020) (sito ACI <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Sito web ACI (<http://www.aci.it>);
- Sito web U.T. (<http://www.up.aci.it/chieti/>);
- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Fogli con firme di partecipazione del Personale alla Riunioni/Corsi svolti presso la Sede con la docenza di Formatori interni- Referenti SGP- Referenti SGT- Referenti SSII, anni 2015-2017 (protocolli UP CH vari);
- Partecipazione all'evento "Cultura è legalità, legalità è cultura" - 25/11/2016 – prot. 0006518/16, come Vincitori del primo premio del concorso "Corto...circuito della legalità" legato all'evento, con lo spot "Di padre in figlio" di Laura Barocci;
- Verbali riunioni con l'Amministrazione Provinciale di Chieti (prot. UP CH 3226/15, UP CH 1724/16, UP CH 4044/16);
- Verbali riunioni e interventi con la Regione Abruzzo (prot. UP CH 2383/16, UP CH 2457/16);
- Note divulgative del Progetto ACI "L'Amministrazione al Servizio del cittadino: servizi a domicilio verso l'utenza debole" (prot. UP CH 7915/15, UP CH 7916/15, UP CH 7917/15, UP CH 7918/15, UP CH 309/16, UP CH 7127/16, UP CH 4968/17, UP CH 6843/17, UP CH 6844/17, UP CH 6845/17);
- Questionari di gradimento delle iniziative "TrasportACI Sicuri", "A Passo Sicuro" e "2 Ruote Sicure" (prot. UP CH 2845/18);
- Dati relativi agli accessi siti web UU.TT. Abruzzo triennio 2015-2017 (prot. UP CH 2587/18);
- Delibera adottata dall'Assemblea dell'Automobile Club D'Italia nella riunione del 27 aprile 2017 (sito ACI <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Regolamento di attuazione del sistema ACI di prevenzione della corruzione 2017 (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Carta dei Servizi ACI (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Manifesto illustrativo ACI (e-mail dell'URP centrale del 4 maggio 2017 prot. UP CH 2488/17).

#### Sottocriterio 1.2

- Piano della Performance (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;



- Sito web ACI (<http://www.aci.it>);
- Sito web U.T. (<http://www.up.aci.it/chieti/>);
- Schede assegnazione obiettivi di Performance del Responsabile U.T. 2015-2017;
- Rendicontazione finale attività UT ACI di Chieti 2015-2017 (UP CH 221/16 del 15/01/2016, UP CH 295/17 del 19/01/2017);
- Fogli con firme di partecipazione del Personale alla Riunioni/Corsi svolti presso la Sede con la docenza di Formatori interni- Referenti SGP- Referenti SGT- Referenti SSII, anni 2015-2017 (protocolli UP CH vari);
- Note metodologiche anni 2015-2016-2017;
- Sistema di misurazione e valutazione della Performance ACI (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);
- Relazione sulla Performance (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);

### **Sottocriterio 1.3**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- Carta dei Valori ACI (<http://www.aci.it/laci/la-federazione/profilo/i-valori.html>);
- Fogli con firme di partecipazione del Personale alla Riunioni/Corsi svolti presso la Sede con la docenza di Formatori interni- Referenti SGP- Referenti SGT- Referenti SSII, anni 2015-2017 (protocolli UP CH vari);
- Reportistica relativa alla partecipazione del personale a riunioni e corsi di formazione in house (protocolli UP CH vari);

### **Sottocriterio 1.4**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- Statuto ACI (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);

## **CRITERIO 2 - STRATEGIA E PIANIFICAZIONE**

### **Sottocriterio 2.1**

Bilancio Sociale ACI 2016 (<http://www.aci.it/il-bilancio-sociale/bilancio-sociale-2016.html>);  
 Protocollo d'intesa servizio a domicilio Comune di Chieti (UP CH 2025/2016 del 14/04/2016);  
 Protocollo d'intesa servizio a domicilio Comune di Rapino (UP CH 6209/2017 del 20/11/2017);  
 Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2014 - interviste effettuate nel 2015  
 Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2015 - interviste effettuate nel 2016  
 Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2016 - interviste effettuate nel 2017  
 Manuale Operativo Customer Satisfaction anno 2017 - interviste effettuate nel 2018  
 (esiti disponibili su [http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962\\_customer-satisfaction\\_772.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html));  
 e-mail ringraziamenti (prot. UP CH 4144/17, UP CH 3841/17, UP CH 2461/18);  
 Documentazione erogazione corsi di formazione in collaborazione con AC "TransportACI Sicuri", "A Passo Sicuro" e "2 Ruote Sicure" (prot. UP CH 2464/18);  
 Questionari di gradimento delle iniziative "TransportACI Sicuri", "A Passo Sicuro" e "2 Ruote Sicure" (prot. UP CH 2845/18);  
 Intervento formativo in materia di educazione stradale prot. UP CH 4160/17 "Campus della Creatività";  
 Rassegna stampa sportello a domicilio;

## **Sottocriterio 2.2**

Circolare SGP prot. n. 7641/2015 del 28 settembre 2015 “Progetto Semplific@uto - Introduzione dal 5 ottobre 2015 del Certificato di Proprietà digitale (CDPD) - Nuove Istruzioni di servizio”;

Circolare SGP n. 843 del 10.02.2016 Progetto Semplific@uto CdPd versione 1.1;

Verbali ispezioni presso punti di servizio (delegazioni e agenzie STA);

Tabelle degli standard ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archiviofile/aci/Servizi\\_erogati/TABELLE\\_DEGLI\\_STANDARD\\_ultima\\_ersione.pdf](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archiviofile/aci/Servizi_erogati/TABELLE_DEGLI_STANDARD_ultima_ersione.pdf));

## **Sottocriterio 2.3**

Incontri con Stakeholder e Partner;

Riunioni con il Direttore Compartimentale e Territoriale;

Brochure semplific@uto “Se punti all’efficienza, la strada è digitale! I nuovi processi di digitalizzazione delle formalità del PRA per gli operatori professionali” predisposta dal Servizio gestione PRA;

Brochure certificato di proprietà digitale predisposta dal Servizio gestione PRA;

Corsi e riunioni TA (Verbale corso approfondimento tasse 7/07/2017, verbale riunione/corso tasse 19/04/2016 ACI – AC – Delegazioni – Regione Abruzzo);

## **Sottocriterio 2.4**

Piano della Performance vari anni (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);

Sistema di misurazione e valutazione della Performance ACI vari anni (sito aci <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);

Ordinamento dei servizi dell’Ente (sito ACI <http://www.aci.it> sezione amministrazione trasparente);

Nota DRU prot 2521/14 del 17/02/2014 “Applicazione Nuovo Ordinamento ACI”;

Circolare SGP n° 933/2014 “Applicazione nuovo ordinamento dei servizi. Aggiornamento modulistica interna e semplificazione procedurali”;

Regolamento di organizzazione ACI 2017 ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_48.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19_regolamenti_0_48.html));

Report controlli qualità attività di assistenza tasse e agenzie Sermetra consorziate ed associate ACI (protocolli vari);

E-mail “programmazione quotidiana delle attività dell’UT” inviata al personale (chi fa cosa e quali sono le priorità (protocolli vari):

## **CRITERIO 3 PERSONALE**

### **Sottocriterio 3.1**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- CCNL Personale Aree Classificazione ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina609\\_contrattazione-collettiva.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina609_contrattazione-collettiva.html))
- CCI Personale Aree Classificazione ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina63\\_contrattazione-integrativa.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina63_contrattazione-integrativa.html));
- Verbale riunioni di fine anno contrattazione decentrata con OO.SS. anni 2015, 2016, 2017;
- note esplicative contrattazione integrativa di Ente anno 2017 – strutture territoriali (UP CH 5045/17 del 25/09/2017);

- Codice disciplinare ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina766\\_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina766_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html));
- Contratto integrativo di Ente 3 marzo 2004 sull'articolazione dell'orario di lavoro;
- Circolare Direzione Centrale Personale prot. n° 200/SP del 9 marzo 2004 "Criteri per l'articolazione dell'orario di lavoro, di servizio e di sportello";
- Accordo decentrato orario di lavoro Unità territoriale ACI Chieti;
- Prospetti rilevazione presenze e ferie (Portale comunicazione interna);
- Incarichi al Personale (protocolli vari);
- Ordini di servizio e comunicazioni rilevanti al personale (protocolli vari);
- Nomina Commissione scarto atti PRA.
- Funzionigramma protocollo informatico;
- Tassi Assenze ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina54\\_tassi-di-assenza.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina54_tassi-di-assenza.html));
- Abilitazioni con protocolli vari (es HR access, controllo DS, firma remota digitale, richiesta DURC on line, PAT, ecc, caselle di posta elettronica, visure telemaco, omologazioni, Bpiol, visite fiscali, abilitazione GEDAP, ecc.);

### **Sottocriterio 3.2**

- Comunicazione Direzione Risorse Umane e Organizzazione n° 4499/2013 Nuova sezione "Gestione risorse umane" sul Portale della comunicazione interna;
- Fabbisogni di personale triennio 2017-2019 (prot. UP CH 4211/17);
- Piani di Formazione (Piano Formazione 2016-2018 vigente prot. UP CH 4981/16);
- Comunicazione e-mail Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione dell'8 ottobre 2012 "Sistema valutazione competenze" (Portale interno della comunicazione. Sviluppo – Sistema delle competenze);

### **Sottocriterio 3.3**

- Corso "Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro" percorso e-learning e completamento in aula il 2/05/2016 (e-mail RSPP Arch. Longo Domenico del 27 aprile 2016);
- Aggiornamenti in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi L. 626/1994 e D.lgs 81/08 (protocolli vari);
- Corso di formazione aziendale per addetti alla gestione delle emergenze e lotta antincendio UT ACI Chieti del 13 e 14 marzo 2018 (Attestati di partecipazione inviati dal Geometra Davide Antoci);
- Corso di aggiornamento e formazione aziendale per addetti al primo soccorso UT ACI Chieti del 13 marzo 2018 (Attestati di partecipazione inviati dal Geom. Davide Antoci);
- Concorso "Corto .... circuito dell'integrità", nell'ambito dell'incontro dal titolo "Cultura è legalità, legalità è cultura" tenutosi a Roma nel 2016 (UP CH 6518/16 del 25/11/2016);
- Report annuale incontri sensibilizzazione personale su tematiche riguardanti l'anticorruzione e corsi di aggiornamento (protocolli vari);
- E-mail Direttore Territoriale dott. Giulio Balestrieri del 15/06/2015 "Costituzione gruppo lavoro per la valutazione dello stress da lavoro - uffici ACI Regione Abruzzo"
- E-mail dott.ssa Formai del 15 giugno 2015 "Gruppo di lavoro valutazione stress lavoro collegato - Invio documentazione" di cui alla Determinazione n. 1 dell'11 giugno 2015 /2015 del Direttore della Direzione Territoriale L'Aquila;
- E-mail dott. Giulio Balestrieri dell'11/09/2015 e del 15/09/2015 per convocazione "corso valutazione e gestione del rischio da stress lavoro- correlato" del 7 ottobre 2015;
- Corso pari opportunità erogato in Sede con docenza di un Formatore ACI (foglio

firma);

## **CRITERIO 4 PARTNERSHIP E RISORSE**

### **Sottocriterio 4.1**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- Regolamento Imposta Provinciale di Trascrizione Chieti (Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 136 del 18/12/2007 “Approvazione nuovo regolamento (IPT): Imposta Provinciale di Trascrizione, Iscrizione ed Annotazione dei veicoli richieste al PRA”);
- Comunicazione SGP Prot 6287/14 del 23/10/2014 “Gestione della IPT da parte di ACI dal 1° gennaio 2015”;
- Verbali riunioni con Provincia di Chieti;
- Convenzione per l’affidamento dei servizi di riscossione e controllo in materia di tasse automobilistiche regionali 24.1.2011;
- Protocollo d’intesa Agenzie Entrate Direzione Regionale Abruzzo e ACI Direzione Regionale Abruzzo “La sperimentazione ed il miglioramento dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni” 3 luglio 2012;
- Rendicontazione finale attività UT anni diversi;
- Protocolli d’intesa sportello a domicilio con il Comune di Chieti e di Rapino;
- Verbale riunione AC, Comune di Rapino e UT (prot. UP CH 6209/17);
- Documentazione erogazione corsi di formazione in collaborazione con AC “TrasportACI Sicuri”, “A Passo Sicuro” e “2 Ruote Sicure” (prot. UP CH 2464/18);
- Nota SGP prot. 8978/15 “Progetto [Semplific@uto](#) – certificato di proprietà digitale. Informativa ai Comuni;
- Nota alla Prefettura di Chieti “Progetto [Semplific@uto](#) – certificato di proprietà digitale. Informativa ai Comuni (prot. UP CH 7146/15);
- Nota PEC al Comune di Francavilla al mare, Chieti (prot. UP CH 7777/15);
- Email e/o note indirizzate Agenzia Entrate Riscossione, Soget Spa, Agenzie delle Entrate, Inps di Chieti, Prefettura di Chieti, ecc.;
- Verbali ispezioni Procura della Repubblica di Chieti anni vari;
- Rassegna stampa (articolo su “Il Centro” di 7 dicembre 2017 “Bollo non pagato, indagati 52 “furbetti”, articolo su “Il Messaggero” del 7 dicembre 2017 “Legge 104 tra furbetti e vittime”);
- Messaggio SGP “Contributo PFU 2015” (prot UP CH 3472/15) e Messaggio SGP “Contributo PFU 2016” (prot. UP CH 3106/16).

### **Sottocriterio 4.2**

- • Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- • Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- Carta dei Servizi ACI;
- Rilevazioni customer satisfaction strutture territoriali anni 2015, 2016 e 2017;
- Comunicazione e-mail URP Centrale “Monitoraggi ringraziamenti e reclami” del 7 marzo 2018 (UP CH 1459/18 dell'8/03/2018);
- e-mail ringraziamenti (prot. UP CH 4144/17, UP CH 3841/17, UP CH 2461/18);

### **Sottocriterio 4.3**

- Regolamento di amministrazione e contabilità ACI 2011 ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_42.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19_regolamenti_0_42.html));
- Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza vari anni;
- Regolamento per l'adeguamento ai principi generali di razionalizzazione e

contenimento delle spese per il triennio 2017/2019 ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_50.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19_regolamenti_0_50.html));

- Manuale di budgeting (presente in SAP);
- Comunicazioni trimestrali rimodulazione di budget;
- Verbali mensili di cassa ciclo attivo e ciclo passivo;
- Report SAP “Budget e controlling”;
- Contratto di fornitura e per materiale vario ad uso ufficio dell'ACI destinato agli Uffici centrali e periferici;
- Risultato questionario (domanda n° 37 risultato - media 5,55);
- Determinazioni del Segretario Generale anni vari;
- Circolare Ufficio Amministrazione e Bilancio n° 12743/17 del 14/12/2017 “Adempimenti e obblighi contabili di fine esercizio per le Direzioni Compartimentali e gli Uffici periferici, da porre in essere per la chiusura del bilancio 2017”.
- Relazioni di budget vari anni;
- Manuale delle procedure negoziali ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_49.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19_regolamenti_0_49.html)).

#### **Sottocriterio 4.4**

- Sito web UT provinciale;
- Sito istituzionale ACI;
- Portale interno della comunicazione;
- Protocollo informatico- indicazioni al personale ns. prot. 4900/17;
- Comunicazione Direzione Risorse Umane e Organizzazione n° 4499/2013 Nuova sezione “Gestione risorse umane” sul Portale della comunicazione interna; .....
- Incarichi al Personale (protocolli vari);
- Abilitazioni caselle di posta elettronica con protocolli vari.

#### **Sottocriterio 4.5**

- Circolare SGP prot. n. 7641/2015 del 28 settembre 2015 “Progetto Semplific@uto - Introduzione dal 5 ottobre 2015 del Certificato di Proprietà digitale (CDPD) - Nuove Istruzioni di servizio”;
- Circolare SGP prot n. 9068/2015 del 13/11/2015 Progetto Semplific@uto - Diffusione delle procedure e dei processi di digitalizzazione /dematerializzazione delle formalità PRA. Istruzioni;
- E-mail Saverio Amato, Referente SSII del 5 novembre 2015 “Firma digitale remota - Modulo richiesta”;
- Avvertenza SGP 687/16: Semplific@uto - Rilascio modifiche/implementazioni SW per gli Uffici periferici ACI: procedura AOSTA - gestione copia conforme; Procedura gestione consegne - gestione atti notarili;
- Circolare SGP n. 843 del 10.02.2016 Progetto Semplific@uto CdPd versione 1.1;
- Nota DRU n° 2688/16 del 4/04/2016 “Attività formative a supporto del Progetto di digitalizzazione dei documenti e di digitalizzazione dei processi di lavoro”;
- Verbale riunione del Personale UT del 22 aprile 2016 (prot. UP CH 2203/16);
- Piano diffusione nuovo HW postazioni Multifunzione UU.TT. e-mail 30 giugno 2017;
- Avvertenza SGP prot. n° 6094/2017 del 31 ottobre 2017 “Progetto Semplific@uto. Diffusione massiva della funzione di “Convalida Nazionale”;
- Email Direzione Sistemi Informativi e Innovazione del 12 Febbraio 2018 “Lavori necessari per le nuove procedure digitalizzate e del conseguente nuovo modello organizzativo”;
- Firma remota. Informazioni e-mail dott. Pensa del 2 febbraio 2018;
- Avvertenza SGP prot. n° 918/2018 del 20 marzo 2018 “Estensione massiva dei processi di digitalizzazione delle formalità PRA “GEDI) c/o gli Uffici periferici ACI



-scheda descrittiva”.

- Firma remota. Informazioni e-mail dott. Pensa del 2 febbraio 2018
- Carta dei servizi ACI;
- Corso "Digitalizzazione " personale UT (foglio firme);
- Messaggio Delle Donne Ufficio Organizzazione, Performance, Valutazione e Welfare del Personale del 3 aprile 2018 Produttività – autentiche digitali;
- Piano diffusione nuovo HW postazioni Multifunzione UU.TT. e-mail 30 giugno 2017;
- Ricognizione distribuzione POS e-mail dott Annibali del 9 febbraio 2018
- Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti informatici da parte del personale dell'ACI ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_27.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio19_regolamenti_0_27.html)).

#### **Sottocriterio 4.6**

- DVR Documento di Valutazione dei Rischi (disponibile in sede);
- Aggiornamenti DVR UT ACI di Chieti (e-mail UT al Geometra Pasquale De Vico del 27 settembre 2017);
- Convenzione ACI - ACI Progei Spa - Avvio sistema ARCHIBUS 1° aprile 2015 email 26 marzo 2015;
- Verbale verifica impianto di messa a terra;
- Verbali prova di evacuazione;
- Segnalazioni varie su rischi legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Report ordinari e straordinari manutenzione immobile (scheda intervento);
- E-mail Saverio Amato del 13 aprile 2018 “Modifiche assetto logistico dell'Ufficio già richieste o da richiedere a seguito dell'avvio della digitalizzazione delle formalità”.

### **CRITERIO 5 PROCESSI**

#### **Sottocriterio 5.1**

- Mappa dei processi – dati TAN e TAT – Tracciatura attività 2012;
- Manuale standard di produttività 2010;
- Nota Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione Ufficio Gestione e Sviluppo Personale n° 30365/10 del 15.11.2010 “Monitoraggio produttività Uffici Provinciali”;
- CCI Personale Aree Classificazione ([http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina63\\_contrattazione-integrativa.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina63_contrattazione-integrativa.html));
- note esplicative contrattazione integrativa di Ente anno 2017 – strutture territoriali (prot. UP CH 5045/17);
- Note metodologiche anni 2015-2016-2017;
- Manuale assistenza bollo 2015;
- Precisazioni Regione Abruzzo sulla modalità di gestione esenzioni PH (Prot. 0001661/2016);
- Note indicative Regione Abruzzo su aggiornamento archivio tributario (Prot. 0003950/2016);

#### **Sottocriterio 5.2**

Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2014 - interviste effettuate nel 2015  
Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2015 - interviste effettuate nel 2016  
Risultati Indagine Customer Satisfaction anno 2016 - interviste effettuate nel 2017  
Manuale Operativo Customer Satisfaction anno 2017 - interviste effettuate nel 2018  
(esiti disponibili su [http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962\\_customer-satisfaction\\_772.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html));

### **Sottocriterio 5.3**

- Intervista F@cile CAF al Responsabile UT;
- Report produttività (Centro servizi interno);
- Stampe del Conservatore e altre Stampe (Centro servizi);
- Prospetto bimestrale scorporo ore da trasmettere alla casella di posta 00\_produttivita@aci.it;
- Comunicazione e-mail Direttore Compartimentale del 12 giugno 2017 “comunicazione” su sistemi controlli di primo livello STA\_PRA (UP CH 3265/17 del 15/06/2017);
- Verbale corso approfondimento tasse 7/07/2017; Verbale riunione/corso tasse 19/04/2016 (ACI – AC – Delegazioni – Regione Abruzzo).

## **CRITERIO 6 RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE**

### **Sottocriterio 6.1**

- Risultati delle indagini di customer 2015-2017;
- Dati relativi al numero accessi al sito web dell'Unità Territoriale;

### **Sottocriterio 6.2**

- Dati controlli I livello (report mensili);
- Dati controlli I livello (report bimestrali);
- Report rettifiche PRA e TASSE;
- Report Controlli qualità Tasse.
- Carta dei servizi ACI

## **CRITERIO 7 RISULTATI ORIENTATI AL PERSONALE**

### **Sottocriterio 7.1**

- Intervista F@cile CAF al Personale;

### **Sottocriterio 7.2**

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al Personale;
- Report produttività (Centro servizi interno);
- Report presenze (Centro servizi interno).

## **CRITERIO 8 RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITA' SOCIALE**

### **Sottocriterio 8.1**

- Questionari di gradimento delle iniziative “TransportACI Sicuri”, “A Passo Sicuro” e “2 Ruote Sicure” (prot. UP CH 2845/18);
- Schede assegnazione obiettivi di Performance del Responsabile U.T. 2015-2017;
- Note metodologiche anni 2015-2016-2017;
- Rendicontazione Finale Attività da parte del Responsabile U.T. 2015-2017 (prot. UP CH 221/16, UP CH 295/17).

### **Sottocriterio 8.2**

- Report servizi a domicilio;
- Corrispondenza su “richiesta dati Guardia di Finanza Chieti” protocolli vari;
- E-mail dott Balestrieri del 24/05/2017 “Attività di carattere straordinario”.
- Rendicontazione Finale Attività da parte del Responsabile U.T. 2015-2017 (prot. UP

### **CRITERIO 9 RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE**

- Prospetti riepilogativi generali anni 2015 – 2016 -2017 con calcolo dei volumi per attività di processo PRA e TASSE con calcolo della media ponderata del coefficiente di produttività;
- Report monitoraggio siti web UU.TT. Abruzzo;
- Protocollo Informatico UT;
- Note metodologiche Servizio Gestione TT.AA. Anni 2016 – 2017;
- Report quadrimestrali anni 2016 – 2017 Bonifiche senza contenzioso;
- Report quadrimestrali anni 2016 – 2017 Istanze di sospensione concessionari.

### **CRITERIO 9 RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE**

#### **Sottocriterio 9.1**

- Prospetti riepilogativi generali anni 2015 – 2016 -2017 con calcolo dei volumi per attività di processo PRA e TASSE con calcolo della media ponderata del coefficiente di produttività;

#### **Sottocriterio 9.2**

- Report monitoraggio siti web UU.TT. Abruzzo;
- Protocollo Informatico UT;
- Note metodologiche Servizio Gestione TT.AA. Anni 2016 – 2017;
- Report quadrimestrali anni 2016 – 2017 Bonifiche senza contenzioso;
- Report quadrimestrali anni 2016 – 2017 Istanze di sospensione concessionari.



## APPENDICE 2: GLOSSARIO

**CAF:** Common Assessment Framework (griglia comune di autovalutazione)

**GAV:** Gruppo di AutoValutazione

**MISSION:** cosa l'organizzazione dovrebbe realizzare per i suoi portatori di interesse. La mission di un'organizzazione pubblica, deriva da una politica pubblica e/o un mandato istituzionale. E' la ragion d'essere dell'organizzazione.

**VISION:** è il sogno realizzabile o l'aspirazione di cosa si vuole fare e dove si vuole andare. La Vision deve essere considerata come l'insieme degli obiettivi finali che un'organizzazione decide di perseguire per realizzare la sua Mission, inteso come obiettivi strategici e operativi.

**STAKEHOLDERS:** portatori di interesse. Coloro che hanno un interesse finanziario o no, sulle attività dell'organizzazione. Possono essere classificati in 4 categorie principali:

- autorità politiche;
- cittadini/clienti;
- tutto il personale;
- partner.

**PARTNERSHIP:** relazione di lavoro continuativa con altre organizzazioni, su basi commerciali o meno, al fine di realizzare un obiettivo comune, creando valore per l'organizzazione e i suoi stakeholders.

## **APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

### **ORGANIGRAMMA DELL'ORGANIZZAZIONE**

L'organizzazione ha deciso di applicare il modello CAF alla struttura territoriale nel suo complesso.

- DIRETTORE COMPARTIMENTALE
- DIRETTORE TERRITORIALE
- 1 RESPONSABILE dell'Unità Territoriale – livello C5
- 12 Unità di cui:
  - 3 FUNZIONARI LIVELLO C 5 uno dei quali è in assegnazione temporanea presso l'U.T. di Pescara
  - 4 FUNZIONARI LIVELLO C 4
  - 5 FUNZIONARI LIVELLO B 3 uno dei quali è in assegnazione temporanea presso l'U.T. di Ascoli Piceno

#### **APPENDICE 4: GRAFICI E/O TABELLE CRITERIO 6, 7, 8 e 9**

La tabella dei criteri 6 – 9 è inserita nel corpo del testo del capitolo 3.