



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione Pubblica



Agenzia per la Coesione Territoriale

PNR GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020

F@CILE **CAI** 2018

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

Direzione Territoriale ACI Firenze

Formez^{PA}

INTRODUZIONE

La Direzione Territoriale ACI di Firenze è stata selezionata insieme ad altre Strutture periferiche ACI per partecipare al progetto **CAFinACI** promosso anche per il 2018 dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

La candidatura è stata accolta come occasione per autovalutarsi individuando punti di forza e debolezza dell'organizzazione nell'ottica di un miglioramento continuo.

La realizzazione del Rapporto di Autovalutazione è il frutto di un processo che ha coinvolto Direzione e personale ed è stato attuato nel periodo 30 marzo – 30 giugno 2018 utilizzando la piattaforma F@CILE CAF 2018.

Tale piattaforma è stata predisposta mediante il modello di eccellenza CAF 2013 (Common Assessment Framework) nella versione comune europea gestita dal Centro Risorse Nazionale CAF (CRCAF) organismo del Dipartimento della Funzione Pubblica e di FormezPA.

La DT di Firenze intende, attraverso l'autovalutazione, introdurre i principi del Total Quality Management per il miglioramento dei processi di lavoro misurando la performance della propria organizzazione grazie all'individuazione di aree critiche e di ambiti di miglioramento.

Questo dovrà avvenire migliorando la qualità del servizio erogato ottimizzando le risorse disponibili.

Altro proposito della DT di Firenze è quello di rafforzare la rete di relazioni con l'esterno migliorando l'immagine dell'Ente anche in vista dei grossi cambiamenti che coinvolgono l'organizzazione.

Coinvolgere e motivare il personale è l'ulteriore obiettivo che si è posta la DT per migliorare il clima organizzativo e le performance rese.

Il Responsabile del RAV è il dott. Stefano Petrucci.

Il Referente dell'Autovalutazione è la dott.ssa Sabrina Mancini.

A condurre il processo di autovalutazione CAF è stato il seguente Gruppo di Autovalutazione (GAV):

Antonella Amoroso, Donella Arnetoli, Riccardo Bertini, Cristina Cecchi, Monica Crocetti, Massimo Desideri, Rossella Letizio, Laura Novi, Angelina Elena Pellegrini.

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

ACI - AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA
DIREZIONE TERRITORIALE DI FIRENZE
Via Gabriele D'Annunzio, 99
50135 FIRENZE

PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE. BREVE STORIA IN RELAZIONE AL CONTESTO IN CUI OPERA

La Direzione Territoriale di Firenze è una delle strutture dirigenziali territoriali dell'Automobile Club d'Italia, (ACI), Ente Pubblico non Economico senza scopo di lucro e a carattere federativo disciplinato dalla legge 20/03/1975 n.70.

L'ACI gestisce, per conto dello Stato, il Pubblico Registro Automobilistico (PRA) che in base agli art. 2644 e seguenti del Codice Civile, assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo alla 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 di identificazione del responsabile della circolazione ai fini civili, fiscali, amministrativi, sanzionatori e assicurativi.

Il PRA 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.

L'ACI gestisce per conto delle Regioni Convenzionate 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.

Sulla base del vigente Ordinamento dei Servizi, al pari delle altre Direzioni Territoriali, la Struttura Territoriale di Firenze assicura raccordo, collaborazione e supporto alla Direzione Compartimentale Toscana, Liguria, Umbria, Marche e Sardegna (di seguito TLUMS), in funzione del puntuale svolgimento delle attività e degli adempimenti ad essa demandati.

Nell'ambito delle funzioni di raccordo e coordinamento, la Direzione Territoriale di Firenze esercita, in conformità ai programmi deliberati dagli Organi, ogni altra attività di istituto con compiti di collaborazione e supporto nei confronti delle Strutture non dirigenziali dell'area territoriale di riferimento, curando anche gli adempimenti gestionali e amministrativi connessi alle risorse umane e finanziarie delle Unità Territoriali di proprio riferimento.

La Direzione Territoriale di Firenze costituisce un punto di presidio sul territorio, di assistenza alle Istituzioni e all'utenza, nonché di erogazione di servizi ed attività 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 della generale azione di coordinamento demandata alle Direzioni Compartimentali.

La Direzione Territoriale di Firenze propone, inoltre, 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.

Infine, la Direzione Territoriale di Firenze gestisce nell'ambito della propria provincia:

- i servizi del Pubblico Registro Automobilistico, le attività e gli adempimenti previsti in materia
- le attività riguardanti la riscossione dell'imposta provinciale di trascrizione in conformità alle vigenti disposizioni
- gli adempimenti in materia di tasse automobilistiche regionali sulla base di accordi e convenzioni stipulati dall'Ente
- i servizi URP locali

Molte le iniziative progettuali svolte a vantaggio della collettività.

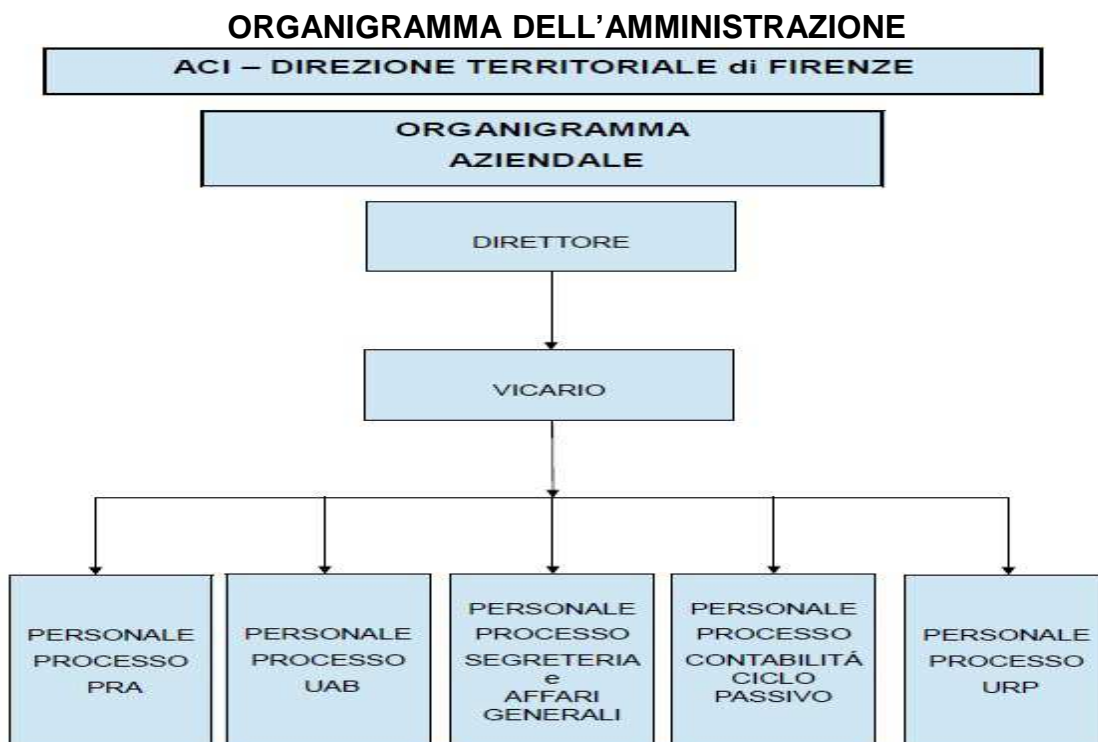
Di seguito quelle più significative:

- servizio PRA a domicilio. a favore di categorie di cittadini in condizione di svantaggio sociale
- stage formativi diretti a giovani studenti di scuole superiori fiorentine finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro
- corsi di sicurezza stradale, nell'ambito del progetto "TrasportAci", rivolti a scuole dell'infanzia e scuole primarie del territorio fiorentino
- corsi di sicurezza stradale, nell'ambito del progetto "TrasportAci", rivolti alle gestanti dei consultori dell'ambito territoriale dell'ASL 10 dell'Area Fiorentina
- collaborazione con i servizi sociali del Comune di Firenze per inserimento socio terapeutico di persone in condizioni di gravi disabilità
- sezione dedicata al mondo della disabilità nel sito web della Direzione Territoriale

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE

La Direzione Territoriale di Firenze è una delle strutture dirigenziali territoriali dell'Automobile Club d'Italia, ACI, Ente Pubblico non Economico senza scopo di lucro e a carattere federativo disciplinato dalla legge 20/03/1975 n.70.

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



PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE

Il personale in servizio presso la Direzione Territoriale (alla data di conclusione del RAV) ammonta a 42 unità, oltre al Direttore.

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

La Struttura collabora con diversi attori pubblici e privati operanti nel territorio di competenza quali:

- Scuole: per lo svolgimento di sessioni informative e formative sulla sicurezza stradale, educazione stradale e tematiche connesse alla mobilità; progetti per lo svolgimento di stage formativi diretti a giovani studenti, finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro
- Ospedali – Istituti di pena – ASL - Associazioni di volontariato: per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio in favore dell'utenza debole e dei detenuti
- Città Metropolitana di Firenze e più in generale con tutte le Province d'Italia per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione dell'IPT
- Regione Toscana per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione e al controllo di merito delle tasse automobilistiche (nel caso in cui sussista apposita convenzione)
- Dipartimento Trasporti Terrestri per quanto riguarda lo Sportello Telematico dell'Automobilista
- Agenzia delle Entrate per l'assolvimento dell'imposta di bollo in modalità virtuale;
- Agenzia per le Riscossioni per la gestione dei fermi amministrativi
- Comune di Firenze per il progetto di inserimento socio terapeutico

◦ PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

- Regione Toscana
- Metropolitana di Firenze
- Comune di Firenze
- Motorizzazione Civile di Firenze
- Prefettura di Firenze
- Agenzia delle Entrate di Firenze
- Agenzia del Demanio di Firenze
- Agenzia delle Entrate Riscossione di Firenze
- Camera di Commercio di Firenze
- Azienda USL Toscana Centro
- Scuole secondarie di II grado Sassetti-Peruzzi e Meucci di Firenze
- Tribunale di Firenze
- Ufficio del Giudice di Pace di Firenze
- Avvocatura Distrettuale dello Stato di Firenze
- Questura di Firenze
- Comando Provinciale Arma dei Carabinieri di Firenze
- Guardia di Finanza di Firenze
- Automobile Club Firenze
- UNASCA di Firenze, associazione maggiormente rappresentativa a livello nazionale delle categorie delle Autoscuole, Demolitori autorizzati ai sensi del D. Lgs. 152/2006 e successive modificazione di Firenze e provincia
- Cittadini che fruiscono dei servizi PRA e Assistenza Bollo offerti dalla Direzione Territoriale ACI di Firenze
- Personale della Direzione Territoriale ACI di Firenze

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

STEP 1 - DECIDERE COME ORGANIZZARE E PIANIFICARE L'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

La Direzione Territoriale ACI di Firenze è stata proposta e candidata al progetto F@cileCAF per il 2018 su indicazione del Direttore Compartimentale TLUMS. La proposta è stata accolta dal Direttore Territoriale e da tutto il personale di Firenze con grande entusiasmo come occasione per individuare punti di forza e di debolezza dell'organizzazione nell'ottica di un miglioramento continuo.

Come referente del processo di autovalutazione è stato scelto il Vicario in quanto, per il ruolo ricoperto, ha la visione completa dell'insieme dei processi che fanno parte dell'intera organizzazione.

È stato creato il Gruppo di AutoValutazione al quale sono state assegnate dieci risorse umane rappresentative dei diversi processi presenti nell'organizzazione in modo che ogni linea di lavoro possa essere adeguatamente analizzata.

Il gruppo di autovalutazione ha analizzato i singoli step del processo F@cileCAF ed ha definito un piano di attuazione in base alle tempistiche necessarie al corretto svolgimento di tutte le attività previste.

Non sono state stanziare risorse di tipo economico finanziario non prevedendo al momento nessun costo di funzionamento.

Documenti/Evidenze

- Proposta di candidatura da parte della Direzione Compartimentale ACI TLUMS della Direzione Territoriale (DT) ACI di Firenze al progetto F@cileCAF per il 2018
- Scheda di candidatura al Progetto F@cileCAF sottoscritta dal Direttore della DT di Firenze (prot. 2509/18)
- Nomina del Referente AV da parte del Direttore (prot. 2509/18 e Atto Organizzativo 1/2018)
- Costituzione formale del Gruppo di autovalutazione attraverso l'individuazione di dieci risorse rappresentative dei vari processi lavorativi da parte del Direttore Territoriale (Atto Organizzativo 1/2018 prot. 3207/18)

STEP 2 - COMUNICARE IL PROGETTO DI AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

- Per determinare gli stakeholder esterni, il GAV ha tenuto una riunione in cui sono stati individuati gli enti pubblici e privati operanti sul territorio fiorentino con i quali la Direzione Territoriale ACI di Firenze entra maggiormente in contatto per lo svolgimento delle attività ad essa attribuite, sia perché è la legge che prevede queste collaborazioni, sia perché nel tempo sono state instaurate collaborazioni particolarmente rilevanti, come per esempio con l'Istituto Tecnico Industriale Statale Antonio Meucci di Firenze e con l'Istituto di Istruzione Superiore Sasseti-Peruzzi di Firenze, nell'ambito del progetto "Alternanza scuola-lavoro".

Sono stati individuati i seguenti stakeholder interni ed esterni:

- Regione Toscana
- Metropolitana di Firenze
- Comune di Firenze
- Motorizzazione Civile di Firenze
- Prefettura di Firenze
- Agenzia delle Entrate di Firenze
- Agenzia del Demanio di Firenze
- Agenzia delle Entrate Riscossione di Firenze
- Camera di Commercio di Firenze
- Azienda USL Toscana Centro
- Scuole secondarie di II grado Sasseti-Peruzzi e Meucci di Firenze
- Tribunale di Firenze
- Ufficio del Giudice di Pace di Firenze
- Avvocatura Distrettuale dello Stato di Firenze
- Questura di Firenze
- Comando Provinciale Arma dei Carabinieri di Firenze
- Guardia di Finanza di Firenze
- Automobile Club Firenze
- UNASCA di Firenze, associazione maggiormente rappresentativa a livello nazionale delle categorie delle Autoscuole, Demolitori autorizzati ai sensi del D. Lgs
- Cittadini che fruiscono dei servizi PRA e Assistenza Bollo offerti dalla Direzione Territoriale ACI di Firenze
- Personale della Direzione Territoriale ACI di Firenze

- Dopo aver individuato chi sono gli stakeholder, il GAV ha deciso di comunicare a tutti i portatori di interesse in elenco la candidatura della Direzione Territoriale ACI di Firenze al Progetto F@cileCAF, ha definito quali sono i messaggi da comunicare per favorire la conoscenza del processo di autovalutazione, dei suoi obiettivi e degli esiti attesi:

- Avviamento del progetto F@cileCAF
- Cosa è il F@cileCAF
- Benefici che la Direzione Territoriale ACI di Firenze intende perseguire aderendo all'iniziativa
- Informazioni sui relativi sviluppi

- Infine il GAV ha predisposto il testo da pubblicare online sul sito istituzionale e quello da inviare agli stakeholder istituzionali pubblici e privati.

I canali utilizzati per comunicare la partecipazione al progetto e i risultati sono stati i seguenti:

- Pubblicazione sulla homepage del sito istituzionale www.up.aci.it/firenze nella sezione denominata "in evidenza" della candidatura della Direzione Territoriale ACI di Firenze al Progetto F@cileCAF per il 2018 e del suo prossimo avviamento
- Invio via PEC e posta elettronica della comunicazione della candidatura della Direzione Territoriale ACI di Firenze al Progetto al Progetto F@cileCAF per il 2018 e del suo avviamento ai portatori di interesse pubblici e privati indicati in elenco
- Illustrazione del progetto F@cileCAF al personale della Direzione Territoriale ACI di Firenze, in una riunione tenuta il 12 aprile 2018, durante la quale sono state proiettate delle slide descrittive delle varie fasi del processo preparate dal Gruppo di Autovalutazione stesso. Al personale sono state date indicazioni dove reperire

ulteriori informazioni sul modello anche ai fini dell'autoformazione (sito istituzionale QualitàPA e Portale della Comunicazione Interna)

- Comunicazione a tutto il personale della Direzione Territoriale ACI di Firenze dei risultati ottenuti mediante invio tramite email del rapporto di autovalutazione con successiva illustrazione del suddetto rapporto durante una riunione che prevede anche la proiezione delle slide riepilogative prodotte dal GAV
- Pubblicazione sul sito istituzionale www.up.aci.it/firenze nella sezione denominata "in evidenza" dei risultati ottenuti
- Invio via PEC e posta elettronica dei risultati ai portatori di interesse pubblici e privati indicati in elenco

Documenti/Evidenze

- Pubblicazione del 23.03.2018 sul sito web www.up.aci.it/firenze - homepage - sezione "in evidenza" della comunicazione della candidatura della Direzione Territoriale ACI di Firenze al Progetto F@cileCAF per il 2018 e del suo prossimo avviamento – <http://www.up.aci.it/firenze/spip.php?article2508>
- Pec e email ai portatori di interesse pubblici e privati (prot. n. 5326/18)
- Slide illustrative del progetto F@cileCAF per il personale (*vedi appendice 3*)

STEP 3 - FORMARE UNO O PIÙ GRUPPI DI AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

Come referente del GAV è stato scelto il Vicario in quanto, per il ruolo ricoperto, ha la visione completa dell'insieme dei processi che fanno parte dell'intera organizzazione.

Per il GAV sono state scelte 10 risorse umane rappresentative dei diversi processi presenti nell'organizzazione in modo che ogni linea di lavoro possa essere adeguatamente analizzata.

Documenti/Evidenze

- Nomina del Referente GAV da parte del Direttore (Atto organizzativo 1/2018 prot. 3207/18)
- Costituzione formale del Gruppo di autovalutazione attraverso l'individuazione di dieci risorse rappresentative dei vari processi lavorativi da parte del Direttore Territoriale (Atto organizzativo 1/2018 prot. 3207/18)

STEP 4 - ORGANIZZARE LA FORMAZIONE

Descrizione

Ad ogni componente dal GAV sono state fornite le credenziali per l'accesso alla piattaforma F@cileCAF così da poter fruire in completa autonomia degli strumenti messi a disposizione per la formazione sul modello F@cileCAF usufruendo del supporto della piattaforma stessa.

È stato consultato anche il sito Qualità PA che contiene utili ausili per la formazione e per l'utilizzo del modello F@cileCAF in generale.

Tutti i componenti del GAV hanno autonomamente preso visione dei video e degli altri ausili messi a disposizione dalla Piattaforma per la formazione.

Successivamente i componenti del GAV e il referente si sono confrontati su quanto acquisito e sul livello di conoscenza raggiunto valutandolo attraverso il questionario di apprendimento.

Il giorno 11 maggio il GAV si è riunito per organizzare il successivo step di formazione e precisamente la formazione sull'analisi dei questionari sui fattori abilitanti. La formazione ha riguardato anche le modalità per condurre la valutazione individuale e la compilazione delle relative griglie ed il consenso nel GAV.

I membri del GAV si sono formati anche utilizzando i video presenti nella piattaforma.

Documenti/Evidenze

- Questionario di apprendimento sull'intero Modello F@cileCAF
- Tutti i documenti, il materiale messo a disposizione dalla piattaforma, i questionari di apprendimento, le slide di presentazione del progetto e tutti gli altri ausili alla formazione sono stati raccolti in una cartella virtuale condivisa da tutto il Personale

STEP 5 - CONDURRE L'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

Il giorno 13 aprile, durante la riunione illustrativa del progetto F@cileCAF a tutto il Personale nella quale sono state proiettate le slide descrittive delle varie fasi del processo (autovalutazione attraverso la raccolta e l'analisi delle evidenze, formazione del personale, somministrazione dei questionari) preparate dal Gruppo di Autovalutazione, è stato distribuito in forma cartacea al personale il questionario per la raccolta dei dati riguardanti la percezione dei fattori abilitanti.

I questionari sono stati riconsegnati nei tempi stabiliti e cioè entro la fine del mese di aprile.

Il GAV ha poi proceduto all'elaborazione grafica dei dati risultanti dalle risposte fornite ed ha suddiviso il lavoro di analisi dei criteri tra i vari componenti. Il GAV ha anche raccolto i documenti delle evidenze dei criteri 1-9 elencandoli nella scheda predisposta. L'analisi delle risultanze dei questionari ha permesso l'elaborazione della traccia dell'intervista da somministrare alla Dirigenza, che nel nostro caso è individuata nella persona del Direttore Territoriale Dott. Stefano Petrucci.

Si è proceduto alla distribuzione dei criteri CAF tra i vari componenti del GAV, coordinati dal Referente AV, tenendo conto delle specifiche professionalità di ognuno dei membri. Per ogni criterio assegnato, i componenti del GAV (in base alla distribuzione dei criteri effettuata) hanno prima aggregato e poi analizzato le evidenze pertinenti, hanno predisposto le sintesi, individuato punti di forza e punti di debolezza ed avanzato ipotesi di miglioramento. Sono stati poi assegnati i punteggi relativi ai vari sottocriteri. I referenti dei vari criteri si sono inoltre coordinati con il Referente del GAV durante riunioni di confronto e consenso.

In data 17 maggio il Referente del GAV ha partecipato ad una videoconferenza organizzata dal CR CAF che ha costituito un momento di confronto ed approfondimento sulle modalità di approccio alla valutazione individuale e di consenso. Ciò è stato utile per dissipare alcuni dubbi residui sulle modalità di conduzione di tale analisi e procedere alla fase successiva.

In data 8 giugno si è tenuta la riunione di consenso nell'ambito della quale il GAV ha preso visione di ciascun criterio illustrato da chi lo ha analizzato; il GAV si è confrontato ed ha raggiunto il consenso su sintesi, punti di forza e punti di debolezza ed idee per il miglioramento individuati modificando i contenuti direttamente online nelle specifiche sezioni; ha assegnato il punteggio a ciascun sottocriterio, a seguito del confronto avvenuto all'interno del gruppo e avvalendosi della "Griglia per la raccolta dei punteggi attribuiti post valutazione individuale".

Documenti/Evidenze

- Questionario di raccolta dati relativi ai Fattori Abilitanti
- Foglio di raccolta delle risposte al questionario da parte del personale
- Intervista alla Dirigenza
- Tabella per la suddivisione dei criteri CAF
- Scheda di raccolta documentale delle evidenze dei criteri 1-9
- Redazione delle sintesi di valutazione dei singoli criteri assegnati e individuazione punti di forza e punti di debolezza

STEP 6 - STENDERE UN REPORT DESCRITTIVO DEI RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

In seguito alla riunione di consenso il GAV ha rivisto e rivalutato il Rapporto di Autovalutazione nel suo insieme, armonizzandolo soprattutto per quanto riguarda la coerenza tra sintesi e punti di forza e debolezza.

È stata poi verificata la coerenza di ogni singolo sottocriterio con quanto richiesto.

Si è deciso quali dati quantitativi illustrare attraverso tabelle e grafici operando una scelta tra il materiale a disposizione del processo di autovalutazione ed è stata predisposta l'introduzione per il RAV.

Il RAV così rivisto è stato inviato via mail a tutti i componenti del GAV per dare la possibilità di proporre rettifiche o modifiche.

Tenendo conto delle osservazioni giunte è stata curata la revisione formale del Rapporto di Autovalutazione.

Il RAV verrà presentato alla Dirigenza per la sua approvazione.

Documenti/Evidenze

- Riunione del 15 giugno 2018
- Riunione del 20 giugno 2018
- Riunione del 21 giugno 2018
- Riunione del 25 giugno 2018
- Email del 26 giugno 2018
- Tabelle e grafici raccolti in Appendice 4 del RAV

CAPITOLO 3: IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE CAF

FATTORI ABILITANTI

CRITERIO 1: LEADERSHIP

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

Sintesi

La mission della DT di Firenze è ben definita e in linea con la mission che Aci come Federazione si propone di diffondere ed attuare.

Tale mission consiste nel promuovere e sostenere la mobilità nei suoi molteplici aspetti diffondendo una nuova cultura dell'auto.

La vision generata risulta coerente con il codice dei valori che è basato sui concetti di "persone, versatilità, cultura, Club".

Le persone che lavorano all'interno dell'organizzazione vengono costantemente coinvolte per raggiungere gli obiettivi fissati. La leadership promuove e diffonde la consapevolezza dei valori distintivi e favorisce la crescita motivazionale e professionale del personale, il senso di appartenenza e il sentimento di soddisfazione.

La comunicazione di mission, vision e valori avviene, sia internamente che esternamente, attraverso i vari canali di comunicazione: dalla rete internet ai comunicati ai portatori di interesse, passando attraverso le brochure.

Le risposte fornite dal personale attraverso la compilazione del questionario somministrato evidenziano una non completa percezione del messaggio diffuso da parte della Dirigenza (anche lo stesso dirigente ipotizza una non sempre efficace veicolazione del messaggio stesso), che determina anche la percezione di un non completo rapporto di rispetto e fiducia tra il personale e l'istituzione stessa (domanda 4: media 3.24).

Punti di forza

Mission, vision e valori ACI sono ben definiti e veicolati attraverso le varie forme di comunicazione messe in atto ed elaborati in una "carta dei valori".

Punti di debolezza

Non sempre il messaggio diffuso dalla leadership è percepito in maniera chiara dai vari portatori di interesse interni ed esterni.

Idee per il miglioramento

Attuare azioni di comunicazione periodica delle politiche e strategie della DT sia nei confronti dell'interno dell'organizzazione sia nei confronti dell'esterno con incontri periodici. Avviare un sistema di rilevazione del feedback per apportare azioni di miglioramento in corso d'opera.

Punteggi

Plan: 60 Do: 50 Check: 30 Act: 20 Media: 40

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

Sintesi

I leader hanno stabilito un programma strategico di definizione di obiettivi di output e di outcome misurabili all'interno di un sistema di processi in grado di garantire la risposta alle attese dei cittadini/clienti e degli altri portatori di interesse.

A livello organizzativo interno ogni servizio è riconducibile ad un Responsabile di Processo.

Tali obiettivi strategici di miglioramento sono comunicati periodicamente attraverso riunioni illustrative finalizzate anche a supportare e motivare il personale ed a creare uno "spirito di squadra" per migliorare la performance organizzativa.

La Direzione ha scelto di aderire al modello F@cileCAF come possibilità di intraprendere un percorso di miglioramento attraverso l'autovalutazione ed è riuscita a coinvolgere il personale che ha accolto con entusiasmo questa opportunità.

Non esiste un sistema di misurazione dell'impatto che la comunicazione ha sul personale per verificare la comprensione degli obiettivi di miglioramento comunicati.

Il questionario somministrato al personale evidenzia che, mentre gli obiettivi strategici non sembrano efficacemente comunicati (domande 5/6/7: media 3.70), le ragioni delle iniziative di cambiamento e/o di trasformazione dell'organizzazione risultano ben percepite (domanda 8: media 4.29).

Punti di forza

I leader hanno ben stabilito un programma strategico di definizione di obiettivi di output e di outcome misurabili all'interno di un sistema di processi in grado di garantire la risposta alle attese dei cittadini/clienti e degli altri portatori di interesse.

Punti di debolezza

Mancanza di un sistema di misurazione dell'impatto che la comunicazione ha sul personale.

Idee per il miglioramento

Avviare un sistema di rilevazione continua del feedback per apportare via via azioni correttive.

Punteggi

Plan: 60 Do: 50 Check: 30 Act: 20 Media: 40

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

Sintesi

La Direzione Territoriale di Firenze, promuove la gestione del cambiamento e del miglioramento continuo nell'ottica di fornire un servizio orientato al cliente sempre efficiente ed efficace all'insegna di trasparenza, etica e tutela del cittadino.

La Dirigenza stimola e responsabilizza il personale attraverso la delega delle attività supportandolo nello svolgimento dei compiti assegnati ed agendo come modello di ruolo.

I leader supportano il personale anche attraverso la formazione del personale organizzando incontri formativi in modalità TQM, supportando il personale con addestramenti "on the job", favorendo lo sviluppo delle competenze sia individuali che di gruppo e ponendosi come modello di riferimento.

La leadership promuove l'autonomia personale nello svolgimento dei compiti assegnati, valorizzando le performance individuali attraverso la delega delle attività.

Dal questionario di autovalutazione emerge che il personale si ritiene abbastanza supportato e motivato dalla leadership.

Punti di forza

Consapevolezza da parte della Dirigenza della necessità di coinvolgere, motivare e supportare il personale nel miglioramento continuo.

Valorizzazione da parte della leadership dell'autonomia del personale nello svolgimento dei compiti assegnati, valorizzando le performance individuali attraverso la delega delle attività.

Punti di debolezza

Non è stato ancora raggiunto un livello di autonomia tale da consentire ai gruppi di lavoro di lavorare senza l'ausilio di un continuo supporto esterno.

Idee per il miglioramento

Prestare una sempre maggiore attenzione costante alle risorse umane monitorandone i bisogni, le eventuali problematiche con interventi formativi adeguati mirati sia a livello individuale che di gruppo.

Punteggi

Plan: 40 Do: 60 Check: 40 Act: 40 Media: 45

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

Sintesi

La Dirigenza programma iniziative affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva verso l'esterno.

Nell'attuare tali iniziative sviluppa rapporti di collaborazione e accordi con organizzazioni e gruppi di interesse, associazioni di categoria ed organismi pubblici per aumentare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto rispondendo sempre più alle esigenze ed aspettative dei cittadini.

Offre una costante attività di supporto agli stakeholder istituzionali, agli operatori professionali di settore, ai professionisti per tutto ciò che attiene le pratiche amministrative automobilistiche.

Offre servizi a domicilio nei confronti delle categorie sociali più disagiate sottoscrivendo anche protocolli di intesa con le associazioni di volontariato per trovare modalità di erogazione del servizio che siano congeniali alle esigenze di tali categorie. Ha anche dedicato una sezione apposita sul sito istituzionale dove possono essere reperite tutte le informazioni e le agevolazioni indirizzate a disabili e portatori di handicap.

La collaborazione con i portatori di interesse esterni è tuttavia migliorabile ed è ampliabile il numero delle partnership.

Potrebbe essere intensificata l'attività di diffusione dell'immagine positiva dell'Ente.

Dal questionario emerge che il personale trova che la leadership attui una buona attività di comunicazione dell'immagine positiva dell'organizzazione all'esterno anche se ritiene che non abbia sufficientemente sviluppato l'analisi dei bisogni e delle aspettative dei portatori di interesse (domanda 14: media 4.37; domanda 15: media 3.81).

Punti di forza

La Direzione Territoriale ha stabilito forti legami collaborativi con le autorità e gli altri portatori di interesse del territorio. Ha ampliato l'offerta di servizi dedicati alle categorie più deboli e viene incontro alle esigenze dei cittadini in situazioni di difficoltà portando i propri servizi a domicilio.

Si è dotata di strumenti efficaci di diffusione di un'immagine positiva dell'Ente assumendo un atteggiamento proattivo che crea una buona reputazione verso l'esterno.

Punti di debolezza

I rapporti con l'esterno sono comunque migliorabili ed ampliabile il numero delle collaborazioni dirette.

Potrebbe essere intensificata l'attività di diffusione dell'immagine positiva dell'Ente.

Idee per il miglioramento

Promuovere incontri sul territorio con associazioni, enti, altri portatori di interesse al fine di stringere rapporti di collaborazione e di diffondere ancora maggiore dell'immagine positiva dell'Ente.

Punteggi

Plan: 40 Do: 60 Check: 40 Act: 60 Media: 50

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

La DT di Firenze ha programmato un sistema che accolga e analizzi i bisogni e le aspettative degli stakeholder per permettere all'organizzazione di adeguarsi tempestivamente ai cambiamenti.

La raccolta dei dati e delle informazioni avviene periodicamente al fine di prendere in considerazione i continui cambiamenti che interessano l'ambiente esterno e costantemente attraverso l'erogazione di questionari di gradimento oppure anche attraverso incontri mirati sui vari argomenti di interesse.

La Direzione Territoriale di Firenze ha individuato i suoi principali portatori di interesse sia pubblici che privati ed è proprio su di essi che pone la sua attenzione:

- Regione, Provincia e Comune, Camera di Commercio, Strutture Sanitarie, Scuole primarie e secondarie
- Forze dell'Ordine, Prefettura, Tribunale, Ambasciate e Consolati d'Italia all'estero, Agenzia delle Entrate, Concessionari di riscossione tributi, Motorizzazione Civile
- Studi di Consulenza Automobilistica, Delegazioni AACC, Demolitori autorizzati, Concessionari auto
- Associazioni disabili, Organizzazioni di volontariato impegnate nel sociale
- Automobilisti, cittadini
- Personale della Direzione Territoriale di Firenze

Il numero di iniziative messe in atto non è però sempre sufficiente a rilevare a pieno bisogni e aspettative dei portatori di interesse. Probabilmente con un maggior numero di risorse utilizzate allo scopo o maggior tempo a disposizione queste iniziative potrebbero aumentare e conseguentemente anche le rilevazioni.

Punti di forza

Costante attenzione nei confronti dei bisogni e delle aspettative sia dell'utenza privata che di quella professionale.

Analisi periodica dei risultati delle rilevazioni sul gradimento del servizio o anche soltanto sulle aspettative e conseguente messa in atto di azioni mirate.

Punti di debolezza

Numero di iniziative messe in atto non sempre sufficiente a rilevare a pieno bisogni e aspettative dei portatori di interesse.

Idee per il miglioramento

Incrementare numeri e periodicità delle iniziative al fine di poter ottenere sempre maggiori informazioni e sempre più aggiornate.

Punteggi

Plan: 50 Do: 50 Check: 50 Act: 50 Media: 50

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Sintesi

È stata programmata una indagine di Customer Satisfaction con cadenza annuale così da poter riadeguare la strategia organizzativa attraverso l'analisi dei risultati.

La vision dei leader può, in questo modo, venire costantemente adeguata alle mutate esigenze degli stakeholder.

La DT di Firenze, come tutte le unità territoriali, è tenuta nell'ambito dei servizi delegati ad attenersi a stringenti normative che impediscono un completo adeguamento alle esigenze dei portatori di interesse.

Questa costante attenzione è ben percepita dal personale come rilevato dall'analisi delle risposte al questionario (domanda 16: media 3.84).

Punti di forza

Costante impegno da parte della Territoriale di Firenze nell'analizzare i dati raccolti e nell'adeguare la propria strategia alle necessità che via via emergono.

Punti di debolezza

Impossibilità di adeguare la strategia dell'organizzazione ai bisogni ed alle aspettative emerse in quanto l'operato dell'ufficio è soggetto a disposizioni normative cogenti entro le quali è obbligatorio contenersi.

Idee per il miglioramento

Realizzare incontri periodici con i partner per mettere a punto le strategie organizzative al fine di soddisfare i bisogni rilevati.

Avviare un sistema di rilevazione continua del feedback per apportare via via azioni correttive.

Punteggi

Plan: 40 Do: 50 Check: 40 Act: 50 Media: 45

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

Sintesi

La DT di Firenze intende comunicare ai portatori di interesse sia interni che esterni le strategie e le iniziative programmate, anche se non è prevista una sistematica raccolta del feedback che consentirebbe un efficace riesame delle informazioni ricevute.

Condivide con i principali stakeholder le finalità progettuali e strategiche, valutandone la coerenza con i loro bisogni ed aspettative.

Traduce i piani in obiettivi strategici ed operativi coerenti.

Il Direttore evidenzia come siano costantemente monitorati i processi PRA e Tasse attraverso procedure informatiche rilasciate dalla Sede Centrale e diffuse sul territorio.

Non esiste una rilevazione sistematica dei bisogni dei portatori di interesse e con alcuni degli stessi manca una pianificazione condivisa.

Una parte del personale ritiene che non sia sufficientemente equilibrata la pianificazione e la distribuzione dei compiti a partire dagli obiettivi strategici (domanda 18: media 3.03) e che non ci siano sufficienti metodi per misurare chiaramente il contributo del lavoro alla realizzazione delle attività (domanda 20: media 3.41).

Migliorabile, secondo il personale, l'informazione da parte della Dirigenza sulle prestazioni ed i risultati raggiunti e su quelli ancora da raggiungere (domanda 19: media 3.89).

Punti di forza

L'organizzazione ha compreso l'importanza di informare costantemente i suoi portatori di interesse, sia interni che esterni, sui risultati raggiunti e su quelli ancora da raggiungere per arrivare all'obiettivo prefissato, adeguando le strategie in base ai bisogni ed alle aspettative rilevate.

Punti di debolezza

Migliorabile il sistema di valutazione del feedback proveniente dagli stakeholder esterni. Il personale inoltre vorrebbe una valutazione più puntuale e precisa dei carichi di lavoro e dei compiti assegnati. Tale distribuzione infatti è percepita, in molti casi, come poco omogenea.

Idee per il miglioramento

Rivolgere maggiore attenzione alle richieste dei portatori di interesse, migliorare le occasioni di rilevazione del feedback. Istituzionalizzare incontri per comunicare e condividere la definizione delle strategie al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati ed il raggiungimento degli obiettivi.

Punteggi

Plan: 40 Do: 60 Check: 40 Act: 40 Media: 45

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

Sintesi

In linea con le disposizioni del CAD, la Direzione Territoriale di Firenze ha attuato a pieno la strategia dell'Ente riguardo il raggiungimento dell'obiettivo di completamento della digitalizzazione e dematerializzazione delle attività del PRA.

Questo ambizioso progetto consentirà all'organizzazione di offrire ai portatori di interesse un servizio sempre più efficiente e all'avanguardia, nel rispetto della normativa che prevede di arrivare alla progressiva dematerializzazione e digitalizzazione degli atti della Pubblica Amministrazione.

Al fine di sviluppare la cultura del cambiamento e l'innovazione, l'organizzazione in primi favorisce ed incentiva il criterio della rotazione degli incarichi, nonché risponde al principio di trasparenza e di contrasto al fenomeno della corruzione.

Ciò facilita l'accrescimento delle professionalità di ognuno e diffonde nel personale la cultura dell'apertura al cambiamento improntata su criteri di efficienza ed efficacia.

La flessibilità (che viene costantemente incentivata) consente ad una stessa persona di presidiare più segmenti di attività produttiva.

L'organizzazione utilizza a questo scopo la leva della formazione sia attraverso canali e-learning, sia con corsi in aula oppure anche attraverso il sistema di addestramento on the job.

Punti di forza

Modernizzazione delle procedure con adesione al progetto di digitalizzazione e dematerializzazione del PRA, così anche da trovarsi impreparati all'introduzione del Documento Unico dell'Automobilista che avverrà secondo le previsioni normative.

Il personale che ha recepito la necessità del cambiamento collaborando ed ampliando la propria professionalità ed esperienza.

Punti di debolezza

Non risultando ancora del tutto definiti i dettagli riguardanti le procedure che verranno adottate per la realizzazione del Documento Unico che in futuro verrà emesso dal PRA risulta complessa la fase di pianificazione del cambiamento.

Idee per il miglioramento

Proseguire il trend positivo già in atto, anche attraverso incontri ed interventi formativi di supporto per il raggiungimento degli obiettivi. Promuovere incontri sul territorio con associazioni, enti, altri portatori di interesse per renderli partecipi delle strategie di cambiamento.

Punteggi

Plan: 60 Do: 40 Check: 40 Act: 60 Media: 50

CRITERIO 3: PERSONALE

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

Sintesi

Pianificazione, gestione e potenziamento delle risorse umane sono regolamentati dall'Ente che mantiene focalizzata la sua attenzione sulla centralità del cliente. Obiettivo è la realizzazione della mission e della vision grazie alla crescita del personale a livello professionale e motivazionale, da ottenersi attraverso lo sviluppo del senso di appartenenza e il miglioramento del clima organizzativo.

ACI ha deciso di investire sulle persone che lavorano al proprio interno per raggiungere i traguardi fissati dalla mission aziendale, andando a promuovere la consapevolezza e la diffusione dei valori distintivi nonché a favorire la crescita motivazionale e professionale del personale, il loro senso di appartenenza e la loro soddisfazione. Al fine di realizzare tutto ciò non è sufficiente l'impegno del Top Management e neppure della sola Dirigenza: è indispensabile il coinvolgimento di tutte le persone.

La politica della gestione del personale è inoltre correlata agli obiettivi che l'Ente intende raggiungere anche attraverso un sistema premiante che privilegia l'attenzione al cliente.

Nonostante non esistano modalità strutturate e sistematiche di analisi dei bisogni del personale nell'organizzazione sono assicurate buone condizioni di lavoro nel rispetto della normativa vigente anche in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

A livello locale sono messe in atto tutte le direttive della Sede Centrale e il personale può usufruire di istituti quali orario di lavoro flessibile, congedi parentali, part-time. Esiste anche la possibilità di telelavoro.

Sono rispettate le pari opportunità in sede di valutazione, allocazione del personale e sviluppo di carriera.

Il rispetto delle esigenze dei lavoratori ed anche la possibilità di una giusta conciliazione tra tempi di lavoro e tempi della vita privata favoriscono un buon clima interno e migliorano le prestazioni.

A livello locale però i risultati del questionario evidenziano che al personale non è sempre chiara la politica della gestione del personale (domanda 22: media 3.16) tanto da non essere completamente d'accordo sul fatto che l'Ente garantisca trasparenza e pari opportunità (domanda 23: media 3.41).

Punti di forza

Pianificazione, gestione e potenziamento delle risorse umane coerenti con le strategie dell'ente.

Imparzialità e pari opportunità rispettate. Garantite le buone condizioni di lavoro.

Punti di debolezza

Non ci sono strumenti per la rilevazione dei bisogni del personale.

Percezione di poca chiarezza nella pianificazione trasparente delle risorse umane.

Idee per il miglioramento

Incontri frequenti di chiarimento sui criteri di pianificazione, gestione e potenziamento delle risorse.

Sistema di rilevazione dei bisogni del personale.

Punteggi

Plan: 65

Do: 60

Check: 35

Act: 30

Media: 47.5

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

Sintesi

A livello centrale è stato definito un sistema rilevazione e valutazione delle competenze adottato dalla Direzione Territoriale, sistema che prevede la valutazione da parte del Direttore e l'autovalutazione da parte del personale.

Obiettivo di questo sistema è rilevare le necessità per costruire un percorso di sviluppo delle competenze e di crescita professionale attraverso piani di formazione basati sulle esigenze reali e coerenti con le strategie dell'Ente.

La Dirigenza è efficiente ed efficace nel valorizzare le competenze specifiche del personale tramite l'attuazione di "appropriate occasioni di crescita" anche attraverso metodologie moderne e innovative di formazione (piattaforme e-learning, formazione a distanza, addestramento on the job) e fornisce un quotidiano supporto al personale nella realizzazione degli obiettivi assegnati.

Le risultanze tratte dal questionario sottolineano invece una forte criticità proprio relativamente a questo aspetto: buona parte del personale, infatti, si è espressa in maniera critica sull'identificazione e valorizzazione delle proprie competenze specifiche in ambito organizzativo (domanda 24: media 3.35).

Il personale ha però riconosciuto come ben attuata la condivisione dei piani di formazione da parte della Dirigenza.

Punti di forza

Utilizzo di un sistema di valutazione delle competenze che consente di pianificare e sviluppare piani di formazioni adeguati.

Condivisione col personale dei piani di formazione.

Utilizzo di moderni strumenti di formazione.

Punti di debolezza

Parziale consapevolezza, da parte del personale, delle proprie capacità e conoscenze e scarso riconoscimento, da parte dell'organizzazione, delle professionalità esistenti.

Idee per il miglioramento

Predisposizione da parte dell'Amministrazione di frequenti colloqui individuali e di incontri di gruppo per favorire lo "spirito di squadra" e mettere a fattor comune le conoscenze di ognuno per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente, rilevando allo stesso tempo le esigenze formative.

Punteggi

Plan: 60

Do: 30

Check: 35

Act: 30

Media: 38.75

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

Sintesi

L'amministrazione ha ben definito le strategie chiave attraverso le quali intende raggiungere gli obiettivi e le comunica coinvolgendo i propri collaboratori.

A tutto il personale è data la possibilità di esprimere la propria opinione al di là delle "barriere gerarchiche" anche se in maniera del tutto informale.

Non esistono strumenti di raccolta suggerimenti o forme strutturate di consultazione del personale, il confronto avviene in riunioni periodiche non regolarmente cadenzate dove ci si confronta su normativa e organizzazione e ognuno può avanzare critiche e suggerimenti.

I rappresentanti del personale (RSU, OO.SS., RLS) sono correttamente coinvolti secondo la vigente normativa contrattuale.

Compiti e responsabilità sono delegati, così che ognuno possa lavorare con il giusto grado di autonomia e gli strumenti necessari a svolgere le proprie attività.

Dai risultati del questionario si evincono percentuali molto elevate riguardo alla percezione del benessere organizzativo e del coinvolgimento del personale (domanda 30: media 4.64). Il personale considera positivo l'equilibrio raggiunto tra la vita privata e la vita lavorativa ottenuto grazie anche a leve contrattuali come part-time, telelavoro, aspettativa, ecc.

Al contempo si registrano importanti criticità relative alla mancanza di appositi strumenti di feedback e/o suggerimenti (domanda 28: media 3.22) e al mancato coinvolgimento del personale sulla definizione di obiettivi individuali (domanda 29: media 3.08). Questa carenza è, singolarmente, condivisa anche dalla Direzione.

Punti di forza

Ottima armonizzazione tra vita privata e vita professionale.

Corretta applicazione della normativa ed accordi collettivi riguardo le relazioni sindacali.

Buone possibilità di comunicazione informale tra Dirigenza e dipendenti.

Punti di debolezza

Assenza di feedback e di analoghi strumenti per l'acquisizione di suggerimenti, istanze, idee, ecc.

Idee per il miglioramento

Predisposizione da parte dell'Amministrazione di idonei strumenti (sia tangibili che virtuali) per la raccolta di suggerimenti/idee provenienti dal personale.

Punteggi

Plan: 70

Do: 45

Check: 25

Act: 25

Media: 41.25

CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Sintesi

La Direzione Territoriale ACI di Firenze identifica i propri partner istituzionali per garantire la piena realizzazione dei progetti e degli obiettivi strategici dell'Ente.

In alcuni casi le partnership sono state definite in base ad espresse previsioni di legge (vedi per es. lo STA) in altri casi con specifici accordi appositamente formalizzati.

I partner pubblici strategici, operanti sul territorio di Firenze e provincia di Firenze sono:

Regione Toscana, Città Metropolitana di Firenze, Comune di Firenze, Prefettura, Agenzia delle Entrate, Agenzia delle entrate e Riscossione, Agenzia del Demanio, Tribunale, Giudice di Pace, Organi di polizia Giudiziaria, Dipartimento dei Trasporti Terrestri, Automobile Club Firenze, Istituti scolastici, AUSL.

A questi si aggiungono i Consolati e Ambasciate d'Italia.

Sono partner non pubblici: gli studi di consulenza automobilistica e le delegazioni dell'AC Firenze, i concessionari auto, i demolitori, gli automobilisti che si avvalgono dei servizi PRA e Tasse Automobilistiche.

Le risposte fornite dal questionario di autovalutazione evidenziano una buona percezione di quali sono i partner istituzionali dell'Ente (domanda 31: media 4.13) anche se non sempre sono conosciuti i termini precisi delle convenzioni che non sono accessibili al personale nella loro completezza.

Punti di forza

I partner strategici sono identificati nell'organizzazione in modo chiaro.

La DT ACI di Firenze riesce a soddisfare le attese dei cittadini, relativamente ai servizi forniti.

Regione Toscana ha rinnovato con l'Automobile club d'Italia la Convenzione per la Gestione della tassa Automobilistica Regionale per il periodo Gennaio 2018 – Dicembre 2020, a seguito della quale la DT Firenze attraverso l'Ufficio Assistenza Bollo fornisce un servizio di assistenza al contribuente in tutti i periodi dell'anno ed in particolare durante la Campagna avvisi bonari e avvisi di accertamento.

Una cooperazione particolarmente qualificante per la mission dell'Ente e per le finalità sociali ed educative è rappresentata dal progetto Alternanza Scuola-Lavoro.

Punti di debolezza

Non sempre vengono diffusi adeguatamente al personale i termini degli accordi intercorsi con le partnership, così come non sempre vengono diffuse le attività di monitoraggio, il riesame e i report degli incontri con i partner.

Idee per il miglioramento

Monitoraggio e sistematicità negli incontri con i partner strategici.

Punteggi

Plan: 40

Do: 35

Check: 35

Act: 45

Media: 38.75

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Sintesi

La DT ACI di Firenze eroga un servizio pubblico, regolato da norme di legge, che per la sua natura non può essere modificato unilateralmente e non può includere una reale partecipazione dei cittadini/clienti nei processi decisionali.

I cittadini sono però coinvolti nella valutazione del servizio erogato attraverso indagini e la somministrazione di appositi questionari sulla soddisfazione del cliente volti al miglioramento della qualità del servizio offerto:

- indagini di Customer Satisfaction sui servizi PRA e Tasse
- apposito questionario di soddisfazione somministrato a chi ha usufruito del servizio PRA a domicilio
- apposito questionario ai partecipanti ai corsi TRASPORTACI
- apposito questionario agli studenti che partecipano presso la DT ACI di Firenze all'Alternanza Scuola-Lavoro
- indirizzi email dedicati a seconda dei servizi richiesti dal cittadino
- pubblicazioni sul sito di tutte le informazioni di interesse relative ai servizi PRA e Tasse (modulistica online, servizio di prenotazione appuntamento, servizio web dedicato ai disabili ecc.)

I cittadini possono anche comunicare con l'amministrazione attraverso indirizzi email dedicati a seconda del servizio richiesto.

A livello centrale esiste un programma informatico per raccogliere ringraziamenti e reclami dei cittadini sui servizi erogati dall'Ufficio le cui risultanze però non sempre sono conosciute a livello locale.

Vengono incentivati e realizzati rapporti di collaborazione con le associazioni che rappresentano categorie deboli al fine di realizzare servizi che rispondano meglio alle loro esigenze.

Non è sempre evidente come i portatori di interesse siano coinvolti nella definizione dei miglioramenti conseguenti all'analisi dell'indagine.

L'attenzione verso il cittadino è ben percepita dal personale (domande 33-34-35: media 4.50).

Punti di forza

Presenza di numerosi strumenti e attività volte a incoraggiare il coinvolgimento del cittadino.

Indirizzi email dedicati.

Procedura informatica centralizzata per raccogliere ringraziamenti e reclami dei cittadini sui servizi erogati dall'Ufficio.

Punti di debolezza

Non sempre è chiaro come i portatori di interesse siano coinvolti nella definizione dei miglioramenti conseguenti all'analisi dell'indagine.

Idee per il miglioramento

Progettare la predisposizione di un rapporto annuale sulle attività della DT ACI Firenze da diffondere ai cittadini/clienti attraverso il proprio sito istituzionale e tramite comunicati stampa, per assicurare una maggiore trasparenza dell'organizzazione in merito a decisioni e intendimenti. Migliorare il sistema di analisi del feedback.

Punteggi

Plan: 45

Do: 45

Check: 30

Act: 35

Media: 38.75

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

La DT ACI di Firenze, in qualità di Centro di Responsabilità dell'Ente, dispone di un budget di sola uscita, attribuito centralmente dal Segretario Generale ed armonizzato all'interno del bilancio generale.

Con tale budget provvede al sostenimento delle spese ordinarie e al compimento dei relativi atti amministrativi - entro i limiti fissati dalla Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente - assicurando il buon funzionamento dell'ufficio.

I flussi contabili di ciclo attivo (ricavi) e di ciclo passivo (costi) sono gestiti dalla DT tramite il sistema operativo SAP adottato da parte dell'Ente in un sistema contabile di tipo economico patrimoniale.

Il sistema operativo contabile adottato risulta però complesso ed è necessario procedere alle registrazioni in tempo reale: ciò comporta un appesantimento del lavoro.

La struttura opera secondo la normativa e i regolamenti in materia di contabilità pubblica adottati dall'Ente e dà trasparenza ad ogni movimentazione attraverso le pubblicazioni sul sito del bilancio e di ogni altra evidenza contabile.

I dati finanziari sono diffusi ai cittadini attraverso il sito istituzionale ai fini della normativa sulla trasparenza.

Il personale concorda con il fatto che le risorse siano gestite nel miglior modo possibile (domanda 36: media 4.39).

Punti di forza

Budget definito centralmente per far fronte agli adempimenti previsti per la DT Firenze.

Gestione dei flussi contabili tramite il sistema operativo SAP, in conformità all'adozione da parte dell'Ente di un sistema contabile di tipo economico-patrimoniale.

Gestione finanziaria trasparente e accessibile ai cittadini attraverso il sito istituzionale.

Punti di debolezza

Il sistema operativo contabile complesso che appesantisce il lavoro.

Idee per il miglioramento

Migliorare la diffusione delle direttive da parte del centro e uniformarle fra tutte le UT ACI, in modo da garantire un'univocità di interpretazioni, con particolare riguardo alle procedure di gare d'appalto.

Punteggi

Plan: 45

Do: 45

Check: 40

Act: 35

Media: 41.25

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'Amministrazione ha previsto tutta una serie di strumenti per rendere accessibili le informazioni a 360 gradi.

La circolarità e la fruibilità delle informazioni all'interno dell'organizzazione è assicurata dal Portale della Comunicazione Interna, dal Manuale PRA, dalle FAQ, dal sito ACI e dal sito della DT ACI di Firenze, principali strumenti aziendale di condivisione delle conoscenze.

La DT ACI di Firenze è stata la prima Unità Territoriale ACI ad aver ideato, progettato, realizzato e pubblicato prima in versione cartacea poi online una guida alle pratiche automobilistiche, che è costantemente aggiornata e rappresenta uno strumento di diffusione delle informazioni sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

Oltre alle caselle di posta elettronica dedicate a seconda del servizio richiesto e rivolte all'utenza esterna all'organizzazione, ogni dipendente ha la propria casella di posta elettronica, valido strumento di lavoro e di condivisione delle informazioni.

La circolarità delle informazioni e delle conoscenze è garantita inoltre da strumenti informatici all'avanguardia. Esiste un sistema di collegamento tra le varie unità territoriali sulla piattaforma Hangout attraverso video conferenze e chat online per lo scambio di informazioni e per mettere a fattor comune le varie esperienze lavorative.

Sono state identificate le conoscenze chiave necessarie ai vari processi e sono state elaborate in manuali operativi costantemente aggiornati e a disposizione di tutti in formato elettronico.

Esiste un Portale della Comunicazione Interna che però non viene utilizzato al meglio dato che non è chiaro ed immediato come siano accessibili e rintracciabili i dati contenuti.

Dall'analisi dei risultati del questionario di autovalutazione emerge che nel complesso il personale ritiene di avere un facile accesso alle informazioni e alle conoscenze necessarie per svolgere il proprio lavoro in modo efficace ed efficiente (domande 37 e 38: media 4.29).

Punti di forza

Comprensione dell'importanza della comunicazione a 360 gradi.

Messa a punto di strumenti che consentono la diffusione delle informazioni.

Capacità della DT Firenze di elaborare in proprio e trasmettere informazioni sia sul territorio che al personale con diversi strumenti di comunicazione.

Punti di debolezza

Poche informazioni su come funzionino gli strumenti di comunicazione interna.

Idee per il miglioramento

Nell'ottica del miglioramento continuo sarebbe utile implementare il sistema di diffusione di tutte le informazioni all'interno dell'Ufficio e lo scambio di buone pratiche, per esempio approfondendo con incontri periodici fra il personale sia tematiche normative che tematiche operative elaborando al termine di ogni incontro le segnalazioni emerse predisponendo report riepilogativi ed operativi.

Punteggi

Plan: 40 Do: 30 Check: 25 Act: 25 Media: 30

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

ACI si adegua alle direttive previste per la digitalizzazione della PA, in particolare al CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale.

In conformità a tali direttive, ACI mette a disposizione della DT ACI di Firenze tecnologie informatiche, che consentono la modernizzazione dei processi gestionali e l'allineamento degli obiettivi strategici e permettono di gestire tutti i procedimenti amministrativi con sistemi informatici.

La tecnologia informatica viene utilizzata per semplificare e migliorare i servizi offerti.

Esiste un network nazionale che garantisce l'accesso a Internet e collega le Varie Unità Territoriali ACI e la connessione Intranet che rende disponibili servizi quali: Tasse Sportello telematico dell'Automobilista, Protocollo Informatico, PEC, Firma digitale.

Il sistema di videoconferenza è uno strumento sempre più utilizzato per la comunicazione tra gli uffici centrali e le UT ACI.

I corsi di formazione sono molto spesso erogati in modalità e-learning.

Non sempre al personale è data l'adeguata formazione per utilizzare al meglio queste moderne tecnologie.

I cittadini hanno a disposizione il sito web della DT Firenze progettato secondo i requisiti richiesti in tema di accessibilità, possono pagare agli sportelli con moneta elettronica, presso l'Ufficio hanno a disposizione gratuitamente un'area WiFi.

È avviato il processo di dematerializzazione e digitalizzazione degli atti PRA, nonostante un front office non adeguato alla diffusione del progetto che prevede l'utilizzo di moderne tecnologie: scanner, tavoletta grafometrica, ecc.

La sicurezza dei servizi Telematici erogati e l'assistenza in caso di malfunzionamento è garantita da ACI INFORMATICA (società in house di ACI).

Dal questionario di autovalutazione emerge che il personale concorda con il fatto che l'Ente utilizzi al meglio le tecnologie (domanda 39: media 4.31).

Punti di forza

Le più moderne tecnologie sono utilizzate per la soddisfazione dei bisogni del cliente sia esterno che interno, con la possibilità di utilizzare costantemente strumenti all'avanguardia.

Punti di debolezza

Formazione all'utilizzo da parte del personale delle moderne tecnologie non sempre adeguata.

Inadeguatezza della logistica del front office della DT ACI di Firenze alle nuove infrastrutture tecnologiche introdotte con la dematerializzazione e digitalizzazione della documentazione relativa al processo PRA.

Idee per il miglioramento

Prevedere periodici corsi di formazione, addestramento e approfondimento sull'uso delle procedure informatiche a disposizione al fine di condividere le varie problematiche.

Prevedere un sistema di prenotazione del numero allo sportello del PRA tramite sito web o app.

Punteggi

Plan: 60 Do: 55 Check: 45 Act: 40 Media: 50

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

Le infrastrutture sono gestite dalle competenti strutture della sede Centrale (Servizio Patrimonio) e della federazione (ACI PROGEI).

La DT ACI di Firenze utilizza la propria struttura, la propria dotazione informatica e tutti gli altri beni in funzione degli obiettivi strategici e operativi nonché delle esigenze dei dipendenti, compatibilmente con le risorse economiche messe a disposizione dall'Ente.

La DT ACI di Firenze è ubicata in una zona non lontana dal centro della città, vicino ad un'uscita autostradale ed è ben servita dai mezzi pubblici. Nelle vicinanze dell'ufficio c'è una buona disponibilità di parcheggio. L'ufficio è collocato su un unico piano al pianterreno e quindi è facilmente accessibile anche a portatori di handicap. Il salone adibito al pubblico è dotato di comode sedute anche per tempi di attesa più lunghi ed è disponibile l'accesso WiFi.

Secondo il personale non sempre l'Ente pone attenzione ad un impiego efficiente, ergonomico ed economico di edifici, attrezzature ed infrastrutture (domanda 40: media 3.62).

È inoltre evidente che le infrastrutture del front office PRA, allestite nei primi anni '90, non sono più adeguate alle nuove soluzioni tecnologiche adottate, in particolare a seguito della digitalizzazione dei processi PRA e si sente la necessità di una totale riorganizzazione di questo spazio con open space e un servizio di video sorveglianza che garantisca la sicurezza del personale.

Punti di forza

Utilizzo da parte della DT ACI di Firenze delle risorse che ha a disposizione in funzione dei propri obiettivi strategici ed operativi e dei bisogni personali dei dipendenti, compatibilmente con le risorse economiche messe a disposizione dall'Ente. Edificio in cui è ubicato l'Ufficio ampio, collocato su unico piano quindi accessibile anche all'utenza disabile.

Accessibilità fisica ai locali della DT ACI di Firenze è adeguatamente garantita dal servizio di trasporto pubblico. Adiacente all'edificio si trova un comodo parcheggio in uso al personale, nella zona limitrofa è agevole il parcheggio per l'utenza.

Punti di debolezza

Infrastrutture del front office PRA, allestite nei primi anni '90, non più adeguate alle nuove soluzioni tecnologiche adottate e che non garantiscono la sicurezza del personale.

Idee per il miglioramento

Ristrutturazione totale del front office per rispondere ai bisogni del cittadino e alle innovazioni tecnologiche usate dal personale e predisposizione di un sistema di videosorveglianza per la sicurezza del personale addetto al front office.

Punteggi

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

CRITERIO 5: PROCESSI

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

Sintesi

L'Ente è dotato di un Regolamento di Organizzazione ed esiste una mappatura complessiva dei processi e delle attività, supportata da circolari della sede centrale e recepita in atti organizzativi. Tali processi e attività sono progettati e definiti a livello centrale senza un adeguato coinvolgimento del personale e degli altri portatori di interesse se non per quanto riguarda l'indagine di Customer Satisfaction.

Nel tempo si è assistito ad una progressiva semplificazione dei processi.

Circolari e atti organizzativi specificano il dettaglio dell'organizzazione assegnando risorse e attribuendo livelli di responsabilità e obiettivi in linea con le strategie pianificate a livello centrale.

L'ufficio è dotato di manuali che esplicitano le attività dei vari processi come si evince anche dall'intervista al dirigente.

Il personale non è completamente in accordo sul fatto che il modo di lavorare sia efficacemente descritto e documentato (domanda 41: media 3.68), sul fatto che le responsabilità siano chiaramente definite (domanda 42: 3.47) e non si sente coinvolto nella progettazione e sviluppo dei processi principali (domanda 43: 3.63).

Punti di forza

I processi di lavoro sono definiti dai documenti istituzionali recepiti in sede locale. Vengono chiaramente attribuiti livelli di responsabilità ed obiettivi strumentali alla strategia dell'Ente. I processi sono stati nel tempo semplificati.

Esistono manuali che esplicitano le attività interne ai processi

Punti di debolezza

Il personale non è coinvolto nello sviluppare i processi e non ritiene che i processi siano efficacemente descritti e documentati.

Idee per il miglioramento

Coinvolgere il personale nella progettazione e sviluppo dei processi attraverso riunioni e raccolta di suggerimenti.

Avviare un sistema di rilevazione del feedback per apportare via via azioni di miglioramento in corso d'opera.

Punteggi

Plan: 50

Do: 40

Check: 20

Act: 20

Media: 32.5

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

Sintesi

La Direzione Territoriale di Firenze lavora costantemente per rendere il servizio accessibile a tutti i cittadini orientando la propria organizzazione verso servizi rivolti ad ogni categoria, con un occhio di riguardo per le categorie deboli coerentemente con la mission aziendale.

Comunica i propri servizi attraverso più canali e fornisce informazioni attraverso i canali telefonici e via mail, oltre che attraverso il sito.

Monitora costantemente il gradimento da parte dei cittadini attraverso indagini sulla soddisfazione del cliente. Centralizzata è invece la procedura di raccolta delle segnalazioni di ringraziamenti o reclami.

Dal questionario risulta che il personale recepisce gli sforzi dell'organizzazione ritenendosi però non completamente d'accordo sul fatto che vengano coinvolti cittadini e portatori di interesse nella definizione dei prodotti e dei servizi a loro destinati (domanda 44: media 3.83).

Punti di forza

Attenzione dell'amministrazione al cittadino, soprattutto alle fasce più deboli.

Utilizzo di più canali di comunicazione.

Monitoraggio costante.

Informazioni fornite al cittadino attraverso più canali.

Punti di debolezza

Scarso coinvolgimento di clienti e portatori d'interesse nella definizione dei prodotti e dei servizi a loro destinati.

Idee per il miglioramento

Coinvolgere cittadini e portatori di interesse nella progettazione di nuovi servizi attraverso raccolta di idee e suggerimenti da effettuare allo sportello o in altre sedi.

Monitorare i tempi di attesa allo sportello per valutare miglioramenti organizzativi.

Punteggi

Plan: 60

Do: 50

Check: 40

Act: 40

Media: 47.5

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

Sintesi

Esistono protocolli di intesa, accordi e convenzioni con altri Enti.

Il personale ritiene che esista una cultura del lavoro che va oltre i propri confini organizzativi (domanda 47: media 4.03) ed è disponibile a collaborare costantemente con le altre organizzazioni per offrire un servizio di qualità.

Non esistono evidenze di coordinamento dei processi interni all'organizzazione.

Punti di forza

Collaborazione proattiva con altre organizzazioni significative, personale cosciente della importanza di non lavorare per compartimenti stagni.

Punti di debolezza

Non è evidente come avvenga il coordinamento dei processi interni.

Idee per il miglioramento

Studiare i processi interni per capire come poterli meglio coordinare tra loro coinvolgendo il personale in maniera che sia pienamente partecipe delle novità messe in campo dall'amministrazione e consapevole delle motivazioni.

Punteggi

Plan: 40 Do: 40 Check: 30 Act: 30 Media: 35

RISULTATI

CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

6.1 Misure di percezione

Sintesi

1) Descrizione indicatore: la DT è soggetta, con cadenza annuale, ad indagine di Customer Satisfaction attraverso la somministrazione di un questionario all'utenza privata. L'indagine viene condotta intervistando in un periodo di due settimane gli utenti privati.

I risultati sono accessibili attraverso il Portale della Comunicazione Interna.

Sono pubblicati per quanto concerne il personale i dati riguardanti: - gestione delle informazioni, professionalità e competenza, rapidità, disponibilità e cortesia.

In merito alla sede sono pubblicati i dati riguardanti: informazioni presenti in sede o sul web, accoglienza e funzionalità.

Analizzando i dati degli ultimi 3 anni (2014-2015-2016) il trend è positivo anche se il dato relativo al 2016 non è facilmente confrontabile in quanto i dati sono stati riportati graficamente in maniera diversa rispetto agli anni precedenti.

È invece possibile confrontare i risultati con quelli degli altri uffici territoriali.

Non esiste alcun confronto dei risultati con altre organizzazioni paragonabili.

2) Descrizione dell'indicatore: dal 2010 la DT ha avviato la rilevazione sulle percezioni dei clienti privati attraverso il sistema "Mettiamoci la Faccia" nell'ambito dell'iniziativa del Ministero della Funzione Pubblica. Tale rilevazione è al momento interrotta a causa della logistica non adeguata.

3) Descrizione dell'indicatore: strumenti cartacei di rilevazione della soddisfazione dei clienti in forma anonima per raccogliere suggerimenti, ringraziamenti o reclami. Il materiale può essere utilizzato per ricavare indicatori utili a mettere in atto azioni di miglioramento.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 1.2; 2.1; 2.2; 2.3; 4.2; 4.6; 5.1; 5.2.

vedi appendice 4 - tabella 6.1: risultati indagine Customer Satisfaction

Punti di forza

Esistono strumenti puntuali per rilevare la soddisfazione del cliente nei vari servizi offerti.

Punti di debolezza

L'indagine di Customer Satisfaction ha una copertura parziale, soprattutto nei tempi, essendo concentrata in due settimane.

La rilevazione del gradimento del servizio attraverso il sistema Mettiamoci la Faccia è stata interrotta.

I risultati non sono oggetto di confronto con le altre organizzazioni simili, né comparati con i risultati degli anni precedenti.

Idee per il miglioramento

Attuare altre modalità di indagine di soddisfazione del cliente, aumentando i soggetti ai quali l'indagine è rivolta, prendendo iniziative anche in sede locale facendosi parte attiva del processo.

Aggregare i risultati in maniera che gli indicatori presentino trend e attivare confronti con altre amministrazioni simili.

Punteggi

Trend: 50 **Obiettivi:** 40 **Confronti:** 20 **Copertura:** 20 **Media:** 32.5

6.2 Misure di performance

Sintesi

1)Descrizione dell'indicatore: l'Amministrazione ha predisposto un sistema che ha per oggetto la misurazione e la valutazione della nostra performance nell'erogazione del servizio al cittadino, stabilendo le modalità di individuazione degli indicatori e degli obiettivi strategici e operativi.

I risultati non sono ancora disponibili data la recente introduzione del sistema: appena disponibili saranno veicolati a tutti i portatori di interesse e ai dipendenti anche attraverso il sito istituzionale.

2)Descrizione dell'indicatore: esiste un sistema di rilevazione dell'immagine complessiva della Direzione Territoriale per la misurazione della performance e della qualità erogata. Il sistema, ideato dal Direttore, consiste nella distribuzione puntuale di schede cartacee ai clienti così che possano manifestare il loro grado di soddisfazione, dando al contempo suggerimenti utili per migliorare la performance.

I giudizi espressi sono divisi in "positivo", "sufficiente", "negativo" sul modello del progetto Mettiamoci la Faccia, ma con questo strumento è anche possibile accogliere i suggerimenti e i reclami dei clienti. Dall'aggregazione dei dati è difficilmente estrapolabile un indicatore numerico.

3)Descrizione dell'indicatore: il sistema di "eliminacode" consente il monitoraggio dei tempi di attesa allo sportello così da poter rilevare la performance organizzativa. I dati sono utilizzati per l'organizzazione dell'ufficio rilevando il trend.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 1.2; 4.2; 5.1; 5.2.

vedi appendice 4 - tabella 6.2: tempi di attesa allo sportello

Punti di forza

Sistema di misurazione della performance strutturato a livello centrale e locale.

Punti di debolezza

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance è assai articolato e risulta di difficile comprensione da parte del personale.

Idee per il miglioramento

Analisi dei dati fornita la SMVP non appena disponibili così da poter intervenire per aumentare la qualità erogata nell'ottica del miglioramento continuo.

Ancor più puntuale elaborazione dei dati forniti dal sistema di "eliminacode" sulla rilevazione dei tempi di attesa.

Punteggi

Trend: 60 **Obiettivi:** 60 **Confronti:** 40 **Copertura:** 45 **Media:** 51.25

CRITERIO 7: RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE

7.1 Misure di percezione

Sintesi

1) Descrizione dell'indicatore: un indicatore circa la volontà del personale di partecipare a progetti innovativi ed, in generale, al raggiungimento degli obiettivi previsti dalla vision aziendale è ravvisabile nell'alta percentuale di coloro che hanno risposto al questionario somministrato in occasione del progetto F@cileCAF: ha restituito, infatti, il questionario compilato il 90.5% di coloro ai quali è stato distribuito (42 distribuiti - 38 restituiti). Essendo la prima esperienza non esiste un trend.

2)Descrizione dell'indicatore: un indicatore che misura la soddisfazione e la partecipazione dei dipendenti della DT di Firenze alla vita organizzativa è dato dalle risposte al questionario di autovalutazione relativo al progetto F@cileCAF.

I risultati mostrano che il personale vorrebbe sentirsi maggiormente coinvolto nella definizione delle strategie e degli obiettivi.

Essendo la prima esperienza non esiste un trend.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 3.1; 3.2; 3.3.

vedi tabella 7.1: risposte al questionario F@cileCAF - criterio 3

Punti di forza

Alta adesione dei dipendenti al progetto F@cileCAF.

Punti di debolezza

Gli indicatori coprono solo in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

Idee per il miglioramento

Incrementare il numero degli indicatori utili alla misurazione della soddisfazione e motivazione del personale.

Punteggi

Trend: 55 **Obiettivi:** 40 **Confronti:** 30 **Copertura:** 40 **Media:** 41.25

7.2 Misure di performance

Sintesi

1) Descrizione dell'indicatore: procedura di calcolo della produttività che misura la quantità del lavoro svolto.

Tale indicatore mostra che la DT di Firenze raggiunge costantemente gli obiettivi previsti. Il trend è costante.

2) Descrizione dell'indicatore: numero di dipendenti che utilizzano le risorse tecnologiche in dotazione.

Tale indicatore mostra la percentuale del personale che ha a disposizione gli strumenti informatici forniti dall'amministrazione: collegamenti intranet ed internet, posta elettronica, piattaforma e-learning, OpenOffice.

Risulta che il 100% del personale ha a disposizione la totalità degli strumenti, centrando a pieno l'obiettivo di diffusione delle moderne tecnologie.

Il trend è costante.

3) Descrizione dell'indicatore: numero di dipendenti che usufruisce degli istituti della flessibilità, del part-time e dei permessi previsti dalla L. 104/92.

Tutto il personale usufruisce di orario flessibile sia in entrata che in uscita - trend costante negli anni.

7% ha un contratto di lavoro part-time - trend in leggera crescita.

16% usufruisce dei permessi previsti dalla L. 104/92 - trend in leggera crescita.

4) Descrizione dell'indicatore: percentuale di assenteismo – trend in crescita.

5) Descrizione dell'indicatore: numero di procedimenti disciplinari – assenza di procedimenti disciplinari in ogni anno - trend costante.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 3.1, 3.2, 3.3.

vedi tabella 7.2: produttività e indicatori relativi al personale

Punti di forza

Procedura di calcolo della produttività che rileva puntualmente la performance della DT.

Punti di debolezza

La procedura di calcolo della produttività risulta un tantino "datata" e non perfettamente aggiornata ai continui cambiamenti in procedure e linee di lavoro.

Idee per il miglioramento

Aggiornamento degli strumenti di rilevazione della produttività per renderli in linea con l'evoluzione delle procedure.

Punteggi

Trend: 65 Obiettivi: 35 Confronti: 40 Copertura: 30 Media: 42.5

CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

8.1 Misure di percezione

Sintesi

Esistono indicatori di misurazione della percezione della collettività nei confronti della performance di questa organizzazione in ambito sociale:

1) Descrizione dell'indicatore: rapporto di valutazione del periodo di stage compilato dagli studenti delle scuole.

L'indicatore rileva il grado di soddisfazione espresso dagli studenti che hanno svolto attività di alternanza scuola-lavoro presso la DT di Firenze. L'indice di gradimento risulta essere sempre molto elevato. Il trend è costante.

2) Descrizione dell'indicatore: questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction ai partecipanti ai corsi "TrasportAci sicuri".

L'indicatore rileva il grado di soddisfazione espresso da coloro che hanno partecipato ai corsi. L'indice di gradimento risulta essere sempre molto elevato. Il trend è costante.

3) Descrizione dell'indicatore: risultati del questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction agli utenti del "PRA a domicilio".

L'indicatore rileva il grado di soddisfazione espresso dai cittadini che hanno usufruito del servizio. L'indice di gradimento risulta essere sempre molto elevato. Il trend è costante.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 1.1, 1.2; 1.4, 2.1, 2.4, 5,1; 5.2.

vedi tabella 8.1: risultati indagini gradimento servizi

Punti di forza

Presenza di numerosi indicatori che rilevano la soddisfazione del cliente su quanto previsto dal criterio.

Punti di debolezza

Manca di confronto con i risultati di altre organizzazioni simili.

Idee per il miglioramento

Attuare azioni di comunicazione periodica dei risultati ottenuti sia nei confronti dell'interno dell'organizzazione con incontri periodici, sia nei confronti dell'esterno attraverso i vari canali di comunicazione.

Avviare un sistema di rilevazione del feedback per apportare azioni di miglioramento in corso d'opera.

Punteggi

Trend: 75 Obiettivi: 90 Confronti: 65 Copertura: 70 Media: 75

8.2 Misure di performance

Sintesi

La performance dell'organizzazione nei riguardi del sociale è misurata attraverso alcuni precisi indicatori:

1)Descrizione indicatore: report sul numero delle formalità effettuate a domicilio.

Viene rilevato il numero delle pratiche effettuate a domicilio.

2)Descrizione indicatore: report degli appuntamenti fissati per le categorie deboli.

Viene rilevato il numero di appuntamenti per portatori di handicap e ultrasessantacinquenni.

3)Descrizione indicatore: report sul numero di TrasportAci Sicuri effettuati.

Viene rilevato il numero di corsi erogati.

4)Descrizione indicatore: report sul numero di stage scuola-lavoro e sul numero di alunni partecipanti.

Viene rilevato il numero di stage che si sono tenuti.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 1,1; 1,2; 1.4; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 4.1; 4.2; 5.1; 5.2.

vedi tabella 8.2: dati relativi a PRA a domicilio, appuntamenti, TrasportAci Sicuri e alternanza scuola-lavoro

Punti di forza

Alta qualità delle prestazioni in termini di efficienza ed efficacia con alti livelli di performance raggiunti.

Punti di debolezza

Negli ultimi anni il personale è costantemente diminuito a causa dei pensionamenti e del blocco del turn-over ed è stato nello stesso tempo interessato da continui cambiamenti. Ciò ha determinato anche una flessione dei servizi offerti in ambito sociale.

Idee per il miglioramento

Maggior sviluppo della comunicazione verso l'esterno dell'organizzazione al fine di diffondere le informazioni sui servizi offerti.

Punteggi

Trend: 75 Obiettivi: 90 Confronti: 65 Copertura: 70 Media: 75

CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE

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

Sintesi

La Direzione Territoriale è stata dotata dalla Sede Centrale di vari strumenti di misurazione che forniscono indicatori di performance dell'organizzazione. Tali indicatori sono:

1) Descrizione indicatore: coefficiente di produttività bimestrale.

Tale indicatore misura il rapporto tra ore lavorate e attività svolte. Il trend è positivo.

2) Descrizione indicatore: relazione trimestrale della Dirigenza.

Tale relazione consente di tenere sotto controllo tutte le attività della DT e risulta sempre regolarmente compilata. Il trend è quindi costante.

3) Descrizione indicatore: numero di rilievi emersi da verbali di ispezioni da parte di organismi pubblici e interni.

Sulle attività principali della DT non risultano rilievi. Il trend è costante.

4) Descrizione indicatore: coefficiente aggiornamento quotidiano delle varie linee di lavoro del processo PRA.

Tale indicatore è contenuto nel Prospetto di Sintesi del Dirigente che viene prodotto quotidianamente da una procedura informatica e mostra il quotidiano aggiornamento e pertanto il raggiungimento degli obiettivi.

Da tale prospetto l'Ufficio risulta aggiornato. Il trend è costante.

5) Descrizione indicatore: coefficiente aggiornamento quotidiano delle varie linee di lavoro del processo Tasse.

Tale indicatore è contenuto nei report redatti quindicinalmente dal referente dell'Ufficio Assistenza Bollo e mostra il quotidiano aggiornamento e pertanto il raggiungimento degli obiettivi.

Da tale prospetto l'Ufficio risulta aggiornato. Il trend è costante.

Principali Fattori riferibili: sottocriteri 2.1; 5.1; 5.2; 5.3.

vedi tabella 9: coefficiente produttività

Punti di forza

Le periodiche e frequenti misurazioni dei livelli di performance, attraverso numerosi indicatori, riescono ad evidenziare bene gli ottimi risultati in termini di prestazioni. I diversi processi di lavoro sono ben presidiati. Sono costantemente raggiunti indici di produttività bimestrali elevati.

Punti di debolezza

Gli indicatori coprono solo in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

Idee per il miglioramento

Attuare azioni di comunicazione periodica dei risultati ottenuti sia nei confronti dell'interno dell'organizzazione con incontri periodici, sia nei confronti dell'esterno attraverso i vari canali di comunicazione.

Avviare un sistema di rilevazione del feedback per apportare via via azioni di miglioramento in corso d'opera.

Punteggi

Trend: 75 Obiettivi: 90 Confronti: 65 Copertura: 70 Media: 75

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

1)Descrizione indicatore: coefficiente produttività.

Tale indicatore misura il rapporto tra ore lavorate e attività svolte evidenziando l'adeguatezza o meno dei carichi di lavoro in base alle risorse umane presenti. L'indicatore mostra che il carico di lavoro della DT è adeguato alle risorse umane assegnate. Il trend è costante.

2)Descrizione indicatore: rapporto fra postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane della DT.

Tale indicatore misura la percentuale del personale che ha a disposizione una postazione di lavoro informatizzata.

Il 100% del personale risulta avere a disposizione una postazione di lavoro informatizzata. Il trend è costante.

3) Descrizione indicatore: report bimestrale riguardante il controllo delle dichiarazioni sostitutive verificabili presentate.

Tale indicatore misura la percentuale di dichiarazioni sostitutive poste a controllo. L'analisi del report rileva che la quasi totalità delle dichiarazioni sostitutive verificabili viene effettivamente controllata. Il trend è in costante crescita.

4) Descrizione indicatore: numero di verbali di verifiche di cassa sia periodiche che straordinarie.

Tale indicatore indica il numero di verifiche che vengono periodicamente effettuate da parte della Dirigenza sulla cassa principale, sulla cassa del Funzionario Delegato e sulle casse di sportello. I risultati ottenuti rilevano un costante controllo contabile sulle casse e dimostrano l'assoluta regolarità contabile giornaliera. Il trend è costante.

Principali Fattori rilevabili: sottocriteri 2.1; 5.1, 5.2, 5.3.

vedi tabella 9: coefficiente produttività

Punti di forza

Presenza di numerosi indicatori di misurazione della performance che consentono di mantenere costantemente monitorato il livello di performance raggiunto.

Punti di debolezza

Mancanza di rilevazione del trend dei risultati forniti dai vari indicatori negli anni nell'ottica del miglioramento continuo. Mancanza di confronto con altre realtà organizzative simili.

Mancanza di strumenti che veicolino i risultati raggiunti in termini di performance a tutto il personale al fine di un coinvolgimento di tutti nel raggiungimento degli obiettivi a fini motivazionali.

Idee per il miglioramento

Acquisire i risultati ottenuti dalle altre organizzazioni simili al fine di confrontarli con i propri individuando punti di forza per potenziarli e debolezza per intervenire con azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo.

Sviluppare la comunicazione organizzativa al fine di rendere tutto il personale consapevole degli elevati livelli di performance raggiunti per continuare a mantenere gli standard per riuscire ad affrontare al meglio i futuri cambiamenti.

Punteggi

Trend: 75 Obiettivi: 90 Confronti: 65 Copertura: 70 Media: 75

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

CRITERIO 1: LEADERSHIP

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Mission e vision sono descritte nella carta servizi e nel sito istituzionale dell'ACI
- L'insieme dei valori di riferimento comprende la trasparenza, lo spirito dei servizi, l'etica ed è esplicitato nel "codice etico" e nel Bilancio Sociale dell'Automobile Club d'Italia
- Sito web territoriale www.up.aci.it/firenze
- Documenti ufficiali messi a disposizione dei cittadini

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 1:

Parzialmente in disaccordo 10.81% - Parzialmente d'accordo 54.05% - D'accordo 21.62%

Risposte alla domanda 2:

Parzialmente in disaccordo 30.56% - Parzialmente d'accordo 30.56% - D'accordo 27.78%

Risposte alla domanda 3:

Parzialmente in disaccordo 18.42% - Parzialmente d'accordo 26,32% - D'accordo 44.74%

Risposte alla domanda 4:

In disaccordo 18.42% - Parzialmente in disaccordo 23.68% - Parzialmente d'accordo 31.58%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, l'organizzazione privilegia e si dispone verso un clima positivo che può non essere sempre percepito dal cliente interno, ovvero non efficacemente veicolato.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piano della Performance ACI
- Documenti di definizione degli obiettivi ai vari livelli dell'organizzazione e di valutazione dei risultati
- Organigramma
- Atti organizzativi con i quali vengono attribuiti gli incarichi (prot. 14090/16; 14089/16; 11290/16; 10945/16; 10114/16; 2521/15; 10568/15; 10235/17; 12096/17)
- Sistema di valutazione e di misurazione del personale

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 5:

Parzialmente in disaccordo 18.42% - Parzialmente d'accordo 31.58% - D'accordo 26,32%

Risposte alla domanda 6:

Parzialmente in disaccordo 34.21% - Parzialmente d'accordo 18.42% - D'accordo 31.58%

Risposte alla domanda 7:

Parzialmente in disaccordo 18.42% - Parzialmente d'accordo 23.68% - D'accordo 39.47%

Risposte alla domanda 8:

Parzialmente in disaccordo 15.79% - Parzialmente d'accordo 13.16% - D'accordo 52.63%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, vengono tenute riunioni per mettere a fuoco attività e modalità operative. Nei confronti del cliente esterno sono state effettuate periodiche rilevazioni di Customer Satisfaction, raccolti ed analizzati i risultati emersi e sono state prese in considerazione le segnalazioni pervenute.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Adesione al Modello F@cileCAF
- Documenti illustrativi sul modello F@cileCAF e sulle modalità di miglioramento continuo
- Corsi di formazione motivazionali e di attitudine al ruolo

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 9:

Parzialmente in disaccordo 10.81% - Parzialmente d'accordo 40.54 % – D'accordo 27.03%

Risposte alla domanda 10:

Parzialmente in disaccordo 18.42% – Parzialmente d'accordo 31.58% – D'accordo 23.68%

Risposte alla domanda 11:

Parzialmente in disaccordo 18.92% – Parzialmente d'accordo 35.14% – D'accordo 32.43%

Risposte alla domanda 12:

Parzialmente in disaccordo 18.42% – Parzialmente d'accordo 47.37%– D'accordo 21.05%

Risposte alla domanda 13:

Parzialmente in disaccordo 18.92% – Parzialmente d'accordo 29.73%– D'accordo 37.84%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Incontri con Comuni, Prefettura, Studi di Consulenza, Regione Toscana, Città Metropolitana, Agenzia del Demanio, Demolitori
- Protocollo d'intesa per lo Sportello a Domicilio
- Convenzioni di Alternanza Scuola Lavoro (prot.2374/15; 4144/16; 4338/16; 6083/16;7469/17; 7414/17; 7229/17; 1631/17; 1605/17; 13547/16)
- Convenzione per Progetto Socio Sanitario con i Servizi Sociali (12028/17; 12064/17; 9279/17; 8634/17;4957/17; 6706/16 6693/16)

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 14:

Parzialmente in disaccordo 18.42% - Parzialmente d'accordo 47.37 %– D'accordo 10.53%

Risposte alla domanda 15:

Parzialmente in disaccordo 15.63% – Parzialmente d'accordo 34.38% – D'accordo 25.00%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Report contenente i risultati dei questionari di Customer Satisfaction erogati all'utenza privata
- Report contenente i risultati dei questionari di Customer Satisfaction erogati ai fruitori dei corsi "Trasportaci Sicuri"
- Report "Mettiamoci la faccia"
- Report contenente i risultati dei questionari di gradimento erogati ai fruitori del servizio PRA a Domicilio
- Protocolli di intesa con Enti ed Associazioni del territorio per il miglioramento dell'accessibilità ai nostri servizi nell'ambito del progetto "ACI PER IL SOCIALE" (prot. 14097/16;14098/16)
- Programma formativo e di presentazione tramite slide per la formazione sull'IPT, disabili, ed altre casistiche di formalità particolari dedicato all'Utenza Professionale previa raccolta dei bisogni formativi da parte degli stessi

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, sia per gli operatori professionali, che per i clienti privati, per altri professionisti del settore e soggetti pubblici, i canali di lavoro sono chiaramente definiti, sia al front office che attraverso canali multimediali, email, Pec ecc. Annualmente vengono condotte indagini di Customer Satisfaction nei confronti dell'utenza privata.

Vengono tenuti periodici incontri con gli Operatori Professionali del settore al fine di rilevare i loro bisogni e le loro aspettative, nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio offerto.

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piani strategici e relativi obiettivi
- Bilancio sociale ACI
- Piani strategici e relativi obiettivi – Piano della performance ACI
- Risultato indagini Customer Satisfaction
- Risultati ottenuti dal Questionario di gradimento del F@cileCAF erogato al personale

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 16:

Parzialmente in disaccordo 15.79% - Parzialmente d'accordo 28.95% - D'accordo 36,84%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piani strategici e relativi obiettivi
- Bilancio sociale ACI
- Piani strategici e relativi obiettivi – Piano della performance ACI - Risultato delle indagini di Customer Satisfaction
- Risultati ottenuti dal Questionario di gradimento del F@cileCAF erogato al personale

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 16:

Parzialmente in disaccordo 15.79% - Parzialmente d'accordo 28.95% - D'accordo 36,84%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Circolari provenienti dalla Sede Centrale sui progetti innovativi rilevanti (prot. 4386/16; 4275/16; 13439/16; 12784/16;11942/15; 11705/15; 11176/17; 10986/15; 10803/15; 9188/15)
- Disposizioni operative interne per definire le iniziative per il raggiungimento degli obiettivi individuati in sede progettuale (prot. 10832/15; 10732/15; 9680/17; 9443/15)

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Al fine di sviluppare la cultura del cambiamento e l'innovazione, l'organizzazione in primis favorisce ed incentiva il criterio della rotazione degli incarichi, nonché risponde al principio di trasparenza e di contrasto al fenomeno della corruzione. Ciò facilita l'accrescimento delle professionalità di ognuno e diffonde nel personale la cultura dell'apertura al cambiamento improntata su criteri di efficienza. La flessibilità (che viene costantemente incentivata) consente ad una stessa persona di presidiare più segmenti di attività produttiva.

L'organizzazione utilizza a questo scopo la leva della formazione sia attraverso canali e-learning, sia con corsi in aula oppure anche attraverso il sistema di addestramento on the job.

CRITERIO 3: PERSONALE

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piani del personale descritti nel verbale del Consiglio Generale – Fabbisogni del personale
- Piani di formazione sono elencati nel Piano Triennale della Formazione

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 21:

Parzialmente in disaccordo 28.95% - Parzialmente d'accordo 28.95 % – D'accordo 18.42%

Risposte alla domanda 22:

Parzialmente in disaccordo 31.58% – Parzialmente d'accordo 23.68% – D'accordo 13.16%

Risposte alla domanda 23:

Parzialmente in disaccordo 27.03% - Parzialmente d'accordo 21.62% – D'accordo 24.32%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, bisogni ed aspettative del personale sono rilevati tramite la procedura cd. di auditing; il Portale Interno è a disposizione dei dipendenti per la consultazione dei Piani relativi al personale; le competenze di ogni dipendente vengono identificate e sviluppate tramite l'attuazione di un piano specifico, articolato in fasi successive. La Dirigenza individua nello strumento “Sistema Misurazione e Valutazione delle Performance” (SMVP) un metodo chiaro di gestione del personale. L'imparzialità ed il rispetto delle pari opportunità vengono assicurati tramite il metodo della “rotazione” e la possibilità di accesso a selezioni periodiche.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piano Triennale della Formazione che stabilisce la partecipazione a corsi di formazione
- “Valutazione delle Competenze” che definisce il portfolio delle competenze disponibili e/o necessarie
- Nuovo Sistema di Misurazione della Performance che assegna obiettivi personali e di gruppo (prot. 713715; 2069/17; 1515/16;14148/16; 712/15; 2516/16)

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 24:

Completamente in disaccordo 16,22% - Parzialmente in disaccordo 21.62 %– Parzialmente d'accordo 32.43%

Risposte alla domanda 25:

Parzialmente in disaccordo 13.16% – Parzialmente d'accordo 28.95% – D'accordo 31.58%

Risposte alla domanda 26:

Parzialmente in disaccordo 8.11% - Parzialmente d'accordo 40.54% – D'accordo 37.84%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, l'ufficio attua regolarmente e proficuamente apposite sessioni di aggiornamento, colloqui per lo sviluppo delle competenze del personale.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Il personale ha conseguito apposite certificazioni e master ("master della qualità", corsi sulla sicurezza L. 81) (prot. 4496/15; 9168/16; 10275/16; 10199/15; 13172/16)
- Documenti relativi a premi, riconoscimenti e iniziative di conciliazione vita-lavoro (Premio dell'Opificio delle Idee, Premio "Job Advisor 2015", part-time, telelavoro)

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 27:

In disaccordo 15.79% - Parzialmente in disaccordo 13.16 %– Parzialmente d'accordo 44.74%

Risposte alla domanda 28:

Completamente in disaccordo 13.51% – In disaccordo 24.32% – Parzialmente d'accordo 24.32%

Risposte alla domanda 29:

Completamente in disaccordo 13.89% - Parzialmente in disaccordo 25.00% – Parzialmente d'accordo 36,11%

Risposte alla domanda 30:

Parzialmente d'accordo 22.22% - D'accordo 55.56% – Completamente d'accordo 13.89%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza, il personale viene coinvolto attivamente nella promozione del benessere organizzativo tramite incontri e riunioni di gruppo. Anche il SMVP contribuisce a definire gli obiettivi individuali e/o di gruppo. L'Amministrazione individua però come possibile carenza nel sistema di coinvolgimento del personale l'assenza di strumenti specifici quali la cassetta delle idee o la raccolta di suggerimenti, dei quali desidererebbe la formalizzazione, riconoscendo in tali strumenti "buone opportunità" offerte al personale.

CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Convenzione per la Gestione della tassa automobilistica con Regione Toscana periodo Gennaio 2018 – Dicembre 2020
- Delibera della Provincia di Firenze per la riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione per conto della Città Metropolitana di Firenze
- Nomina e partecipazione del Direttore della Direzione Territoriale Aci come componente della Commissione per il conseguimento dell'idoneità all'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto ai sensi della L264/91 (prot. 5888/15; 6805/16; 10927/15; 11594/17; 11594/17; 12674/16; 13006/16; 6878/16)
- Accordi per l'erogazione di corsi nell'ambito del progetto TrasportAci Sicuri, in sinergia con l'Automobile Club di Firenze, sul tema della sicurezza e dell'educazione stradale, presso strutture sanitarie e Scuole dell'infanzia e primarie (prot. 99/12 ;3067/11; 2896/11; 2785/12; 4627/12)
- Convenzioni con gli istituti scolastici di secondo grado per il progetto Alternanza Scuola-Lavoro
- Convenzione con i Servizi Sociali del Comune di Firenze per l'inserimento socio-terapeutico di un disabile grave all'interno della DT ACI Firenze
- Accordi con la Prefettura di Firenze per le modalità di presentazione delle formalità di confisca dei beni mobili registrati
- Protocollo intesa con Agenzia del Demanio per la presentazione di particolari formalità d'ufficio (prot.1022/13)
- Disciplinare di Servizio dello Sportello Telematico dell'Automobilista (STA)
- Incontro presso le sedi del Comune di Firenze e della Prefettura con Comune di Firenze e Comuni della provincia di Firenze sulle modalità di autenticazione delle sottoscrizioni degli atti di alienazione e di costituzione di ipoteca ai sensi della L.248/2006
- Convocazione di incontri tematici dedicati ai titolari degli Sportelli Telematici dell'Automobilista (STA) in materia automobilistica, svolti in collaborazione con la Prefettura di Firenze (prot. 3960/12)
- Apposita procedura di Gestione Archivio Clienti (GIC) in cui inserite i recapiti degli Studi di Consulenza Automobilistica/Delegazioni AA.CC. e Demolitori

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 31:

Parzialmente in disaccordo 9.38 % - Parzialmente d'accordo 50% - D'accordo 34.38%

Risposte alla domanda 32:

Parzialmente in disaccordo 16,13% - Parzialmente d'accordo 25.81% - D'accordo 45.16%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

EVIDENZE DOCUMENTALI

Istituzione del servizio URP

Progetti curati dalla DT di Firenze

Accesso alla Banca Dati ai sensi dell'art. 492 bis cpc rivolta a Avvocati, Curatori Fallimentari

Indagini di Customer Satisfaction sui servizi erogati

Progetto ACI per il Sociale: Convenzione con l'associazione ANMIL per il progetto PRA a domicilio riservato a cittadini impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio (anziani, disabili, persone ricoverate in ospedali o case di cura, detenuti o soggetti agli arresti domiciliari): (prot. 3540/17; 3607/17; 4677/17; 3621/17)

Pubblicazione sul sito della DT ACI di Firenze di apposite sezione dedicata a:

servizio PRA a Domicilio, erogato senza alcuna spesa aggiuntiva rispetto alle tariffe previste per l'espletamento della formalità

servizio su appuntamenti per i cittadini appartenenti alle fasce deboli (disabili-ultrasessantacinquenni- donne in gravidanza e fino al compimento di un anno del bambino)

mobilità e disabili

principali pratiche automobilistiche con indicazione della documentazione necessaria, dei costi da sostenere e il link a tutta la modulistica da compilare

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 33:

Parzialmente in disaccordo 16,67 % - Parzialmente d'accordo 16,67% - D'accordo 47.% - Completamente in accordo 16,67%

Risposte alla domanda 34:

Parzialmente d'accordo 44.12% - D'accordo 32.35% - Completamente d'accordo 11.76%

Risposte alla domanda 35:

Parzialmente in disaccordo 8.11 % - Parzialmente d'accordo 27.03% - D'accordo 59.46%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza

4.3 Gestire le risorse finanziarie

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Documentazione ciclo attivo e ciclo passivo sistema contabile SAP
- Determina Segretario Generale ACI su assegnazione budget annuale (prot. 9980/16; 12644/17; 13691/16)
- Bilancio dell'ACI-Conto Economico - Stato patrimoniale

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 36:

Parzialmente in disaccordo 10.71% - Parzialmente d'accordo 21.43% - D'accordo 57.14%;

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Portale della Comunicazione Interna ACI - FAQ
- Contact Center, messo a disposizione centralmente e presieduto da esperti in normativa PRA e Tasse, a cui il personale può avanzare quesiti normativi e procedurali ed ottenere risposte in tempo reale
- Pubblicazione sul portale Centro Servizi del Manuale PRA ad uso esclusivo del personale ACI
- Pubblicazione sul portale Centro Servizi PRA della sezione "informativa e lettere circolari" appositamente dedicata agli Sportelli Telematici dell'Automobilista presso le Agenzie di Pratiche Auto e Delegazioni ACI. Firenze in cui sono inserite dalla sede centrale le circolari ACI e i manuali operativi
- Sito della DT ACI Firenze dove è possibile reperire la guida alle pratiche automobilistiche, per informazioni sulle principali pratiche automobilistiche richieste al PRA e la guida al bollo auto per le informazioni sul servizio TASSE
- Posta Elettronica - PEC con cui la DT ACI di Firenze garantisce la condivisione delle informazioni con partner e cittadini
- Protocollo Informatico in cui è archiviata tutta la documentazione in arrivo e in partenza dalla DT ACI di Firenze ed accessibile da tutte le postazioni di lavoro
- Piattaforma Urpnet in cui interagiscono gli addetti URP di tutte le Unità Territoriali ACI per favorire un continuo scambio e condivisione di informazioni

DATI E INFORMAZIONI RICAIVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 37:

In disaccordo 5.41% - Parzialmente in disaccordo 5.41% - Parzialmente d'accordo 37.84% - D'accordo 48.65%

Risposte alla domanda 38:

In disaccordo 7.89% - Parzialmente in disaccordo 10.53% - Parzialmente d'accordo 26,32% - D'accordo 34.21% - Completamente d'Accordo 15.79%

DATI E INFORMAZIONI RICAIVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

4.5 Gestire la tecnologia

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Protocollo informatico per tutti i documenti in arrivo e in uscita della DT ACI di Firenze
- Utilizzo Posta Elettronica-PEC e Firma Digitale
- Pagamenti con moneta elettronica
- Accesso Telematico agli Archivi Informatici relativi a dati anagrafici e tributari di altri Enti Pubblici
- Sito Direzione Territoriale di Firenze
- Corsi di formazione in modalità e-learning
- Pubblicazione di Circolari e Testi Unici PRA e TASSE su apposite piattaforme informatiche
- Manuali e corsi di formazione sulla digitalizzazione delle istanze di rimborso (prot. 12821/17; 12910/17)
- Manuali e corsi di formazione sulla digitalizzazione del processo PRA (prot. 4275/16; 9124/15)

- Area WI-FI gratuita agli utenti del servizio PRA e Tasse Automobilistiche (prot. 9284/15; 9286/15)
- Sistema di Videoconferenza come strumento di comunicazione tra gli uffici centrali e le UT ACI
- Piattaforma URPNET per condivisione di informazioni e conoscenze fra gli addetti URP delle Unità Territoriali ACI

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 39:

Parzialmente in disaccordo 16,67% - Parzialmente d'accordo 25% - D'accordo 47,22%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

4.6 Gestire le infrastrutture

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Contratto d'affitto immobile
- Contratto di collegamento all'allarme (prot. 962/16)
- Contratto di Luce, Acqua, Energia Elettrica e pagamento fatture (prot. 1644/16)
- Contratto di pulizia (prot. 3546/17)
- Contratto di manutenzione elettrica (prot. 7933/17; 8943/16; 11472/17; 12239/17; 7890/16) e verifica impianti messa a terra (prot. 2224/16)
- Contratto smaltimento rifiuti
- Contratto a chiamata per manutenzione ordinaria
- Nomina Responsabile per la sicurezza sul Lavoro (RSPP) (prot. 10307/17; 12529/17; 12585/17)
- Nomina Medico competente (prot. 2519/16)
- Gestione dell'immobile e degli impianti attraverso la società PROGEI

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 40:

In disaccordo 16,22% - Parzialmente in disaccordo 29,73% - Parzialmente d'accordo 27,03% - D'accordo 16,22%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Essendo state rilevate difficoltà particolari si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

Secondo la Dirigenza l'Ente ha ben individuato quali sono gli impianti e le strutture assegnati ad ogni singola Unità Territoriale, affinché ne possa utilizzare a fini istituzionali.

Ogni postazione lavorativa è studiata e realizzata sotto il profilo ergonomico, pertanto funzionali agli scopi.

CRITERIO 5: PROCESSI

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Scheda mappatura complessiva processi e attività
- Regolamento di organizzazione
- Circolari sede centrale e atti organizzativi
- Indagini di Customer Satisfaction
- Manuali su processi PRA

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 41:

Parzialmente in disaccordo 18.92% Parzialmente d'accordo 45.95 %– D'accordo 16.22%

Risposte alla domanda 42:

Parzialmente in disaccordo 36.84% – Parzialmente d'accordo 28.95% – D'accordo 15.79%

Risposte alla domanda 43:

Parzialmente in disaccordo 20% – Parzialmente d'accordo 60% – D'accordo 8.57%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Secondo la Dirigenza i processi chiave sono codificati e per ogni processo sono identificate le attività.

La mappatura è stata ulteriormente codificata con il SMVP.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Carta dei servizi
- Brochure rivolte ai cittadini per portarli a conoscenza delle innovazioni
- Protocolli d'intesa per servizi ai cittadini (PRA a domicilio) Indagine di Customer Satisfaction
- Procedura gestione ringraziamenti e reclami gestito centralmente
- Organizzazione front office con sportello dedicato a ultrasessantacinquenni e portatori handicap
- Guida alle pratiche (schede informative per il cittadino)
- Sito internet ufficio provinciale www.up.aci.it/finenze

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 44:

Parzialmente in disaccordo 14.29% Parzialmente d'accordo 45.71%– D'accordo 25.71%

Risposte alla domanda 45:

Parzialmente d'accordo 23.68% – D'accordo 36,84% - Completamente d'accordo 23.68%

Risposte alla domanda 46:

Parzialmente d'accordo 28.95% – D'accordo 44.74% - Completamente d'accordo 15.79%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Controllo autocertificazioni
- Accordi con altri Enti (Provincia, Regione...) (prot. 6361/17)
- Preavvisi accertamento e recuperi IPT
- Stage scuola lavoro (prot. 6361/17)
- Collaborazione con servizi sociali
- Liste speciali per controllo agevolazioni-esenzioni fiscali (prot. 12103/16)

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AL PERSONALE

Risposte alla domanda 47:

Parzialmente d'accordo 39.47% – D'accordo 26.32% - Completamente d'accordo 10.53%

DATI E INFORMAZIONI RICAVATI DALL'INTERVISTA ALLA DIRIGENZA

Non essendo state rilevate difficoltà particolari, non si è ritenuto necessario procedere all'intervista della Dirigenza.

CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

6.1 Misure di percezione

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Report sui risultati della Customer Satisfaction
- Report dei risultati Mettiamoci la Faccia (risultati presenti sul sito www.aci.it alla voce Informazioni sulla qualità dei servizi erogati)
- Report indagine soddisfazione PRA Domicilio
- Report questionario all'utenza progetto "Trasportaci Sicuri"
- Raccolta report di gradimento

6.2 Misure di performance

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Piano della Performance consultabile sul sito istituzionale all'indirizzo
- http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina44_piano-della-performance.html
- Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) (prot. 713/15; 2515/16; 14148/16)
- Schede cartacee per la rilevazione della performance (prot. 712/15; 2516/16)
- Valutazione dei tempi di attesa dei clienti allo sportello attraverso il sistema "eliminacode" che ne consente un continuo monitoraggio
- Numero PRA a domicilio effettuati

CRITERIO 7: RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE

7.1 Misure di percezione

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Indagini di Customer Satisfaction riguardanti il personale
- Questionario di valutazione F@cileCAF distribuito al personale

7.2 Misure di performance

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Indagini di Customer Satisfaction riguardanti il personale
- Questionario di valutazione F@cileCAF distribuito al personale
- Report quindicinali dell'andamento della lavorazione UAB
- Report di calcolo della produttività

CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

8.1 Misure di percezione

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction all'utenza privata
- Rapporto di valutazione del periodo di stage compilato dagli studenti delle scuole
- Questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction agli utenti del "PRA a domicilio"
- Questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction ai partecipanti ai corsi "TrasportAci sicuri"
- Feedback diretto da parte dell'utenza privata e degli altri portatori d'interesse, anche pubblici

8.2 Misure di performance

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Report bimestrale degli appuntamenti fissati per le categorie deboli
- Report sul numero delle formalità effettuate a domicilio
- Verbali ispezioni organismi pubblici e interni (prot. 10624/15; 10625/15; 13007/14; 13008/17 ; 13991/16)
- Modelli di rilevazione delle performance
- Report dei controlli di primo livello
- Prospetto di calcolo della produttività (prot. 12145/16; 12144/16)

CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE

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

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Risultati indagine di Customer Satisfaction
- Coefficiente produttività
- Verbali ispezioni organismi pubblici e interni (prot. 10624/15; 10625/15; 13007/14; 13008/17; 13991/16)
- Modelli di rilevazione delle performance
- Relazione trimestrale stilata dalla Dirigenza sulle attività dell'organizzazione (prot. 9530/15; 8212/16; 6420/15; 4312/16)
- Prospetto di calcolo della produttività
- Prospetto di sintesi per il direttore che evidenzia l'aggiornamento quotidiano della linea di lavoro PRA
- Report quindicinale attività UAB

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

EVIDENZE DOCUMENTALI

- Prospetto di calcolo del coefficiente produttività
- Mappatura postazioni di lavoro
- Report bimestrale riguardante il controllo della quasi totalità delle dichiarazioni sostitutive presentate
- Verbali di verifiche di cassa sia periodici che straordinari
- Verbali ispezioni organismi pubblici e interni (prot. 10624/15; 10625/15; 13007/14; 13008/17; 13991/16)
- Relazione trimestrale stilata dalla Dirigenza sulle attività dell'organizzazione
- Report dei controlli di primo livello sulla totalità delle formalità STA
- Report contabile budget di sede
- Report periodico Formalità Digitali PRA

APPENDICE 2: GLOSSARIO

AA CC = Automobile Club
ACI = Automobile Club Italia
ANAC = Autorità Nazionale Anticorruzione
ANMIL = Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Lavoro
ASL = Azienda Sanitaria Locale
AUSL = Aziende Unità Sanitarie Locali
AV = AutoValutazione
CAD = Codice Amministrazione Digitale
CAF = Common Assessment Framework
CONSIP = Concessionaria Servizi Informativi Pubblici
CRCAF = Centro Risorse CAF
DT = Direzione Territoriale
FAQ = Frequently Asked Questions
GAV = Gruppo di AutoValutazione
GIC = Gestione Integrata Clienti
INAIL = Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro
INPS = Istituto Nazionale Previdenza Sociale
IPT = Imposta Provinciale di Trascrizione
OO.SS. = Organizzazioni Sindacali
PA = Pubblica Amministrazione
PEC = Poste Elettronica Certificata
PFU = Pneumatici Fuori Uso
PRA = Pubblico Registro Automobilistico
RLS = Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RSPP = Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione
RSU = Rappresentanza Sindacale Unitaria
SAP = Sistemi, applicazioni e prodotti
SMVP = Sistema Misurazione e Valutazione delle Performance
STA = Sportello Telematico dell'Automobilista
TLUMS = Toscana, Liguria, Umbria, Marche, Sardegna
TQM = Total Quality Management
UAB = Ufficio Assistenza Bollo
URP = Ufficio Relazioni con il Pubblico
UT = Unità Territoriale

APPENDICE 3: SLIDE ELABORATE PER FORMAZIONE INTERNA

IL MODELLO F@CILE CAF



COS'È IL CAF



Cos'è il **C**ommon **A**ssessment **F**ramework

- ❖ E' uno strumento per la gestione della qualità specificamente realizzato per favorire l'introduzione dell'autovalutazione e della cultura della qualità nelle amministrazioni pubbliche dell'Unione Europea.
- ❖ E' basato sui principi di eccellenza della performance e sul Total Quality Management e si presenta come un modello di natura olistica.
- ❖ Consente di analizzare a fondo la performance di una organizzazione pubblica, con la finalità di capire dove intervenire per migliorarla.



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

LA DIFFUSIONE DEL MODELLO CAF



Da diversi anni le amministrazioni pubbliche hanno accettato questa sfida e si sono fortemente impegnate per migliorare la propria efficienza.

Dal lancio del Modello CAF ad oggi, le amministrazioni pubbliche registrate come utenti CAF sono quasi 3000.



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

IL MODELLO CAF IN ITALIA



Il Modello CAF è inquadrato nella strategia sulla qualità avviata a livello nazionale dal Dipartimento della Funzione Pubblica per una crescita della PA italiana.



Dipartimento della Funzione Pubblica



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

IL MODELLO CAF IN ACI



Dal 2011, l'ACI si è impegnato nell'applicazione di tale modello attraverso la progressiva diffusione presso gli Uffici Territoriali ACI e gli Automobile Club.

Si tratta di un percorso verso il miglioramento continuo e l'eccellenza, che l'Ente ha seguito e continua a seguire, come Pubblica Amministrazione, in linea con le indicazioni governative ed europee in materia di Qualità Totale.



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

IL MODELLO CAF IN ACI



Strutture ACI che hanno sperimentato il Modello CAF

Unità Territoriali di Terni, Lassa, Savona, Lecco, Varese, Latina, Avellino, Benevento, Campobasso, Caserta, Isernia, Arezzo e Terni

Area Metropolitana di Milano

Direzioni Territoriali di Bologna e Salerno

Strutture ACI che stanno sperimentando il Modello CAF

Unità Territoriali di Chieti, Livorno, Pescara, Sassari, Torino

Direzioni Territoriali di Firenze e L'Aquila



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

MODELLO CAF E DIREZIONE TERRITORIALE DI FIRENZE



La Direzione Territoriale ACI di Firenze è stata proposta e candidata al progetto FigcileCAF per il 2016 su indicazione del Direttore Compartimentale.

La proposta è stata accolta dal Direttore Territoriale come occasione per individuare punti di forza e di debolezza dell'organizzazione nell'ottica di un miglioramento continuo.

Il Vicario è stato nominato dal Direttore referente del processo.

E' stato creato, come previsto dal modello, un Gruppo di AutoValutazione (GAV) composto da dieci colleghi appartenenti ai diversi processi di lavoro.



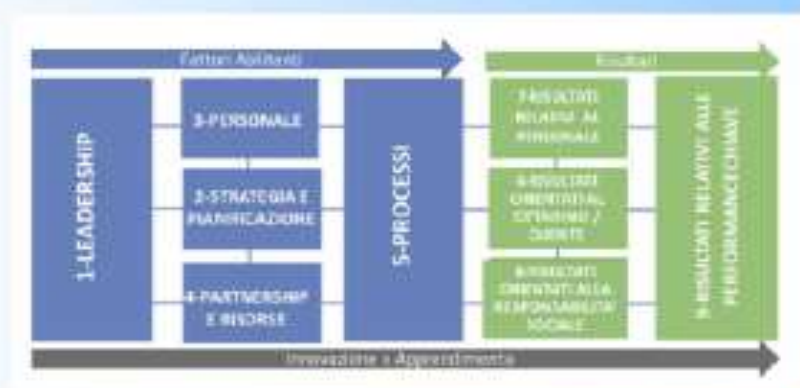
Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

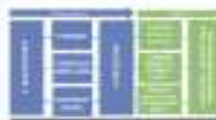


COME FUNZIONA IL MODELLO CAF

LA STRUTTURA DEL CAF



LA STRUTTURA DEL CAF



La struttura a nove criteri definisce gli aspetti principali che devono essere presi in considerazione in qualsiasi analisi organizzativa.

Nella parte sinistra sono indicati di **Fattori Abilitanti** che descrivono ciò che l'organizzazione fa e l'approccio utilizzato per conseguire i risultati attesi.

Nella parte destra sono indicati i **Risultati** ottenuti relativamente ai cittadini/clienti, al personale, alla responsabilità sociale e alle *performance* chiave, attraverso misure di percezione e di *performance*.

ANALISI E VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI E DEI RISULTATI



- Raccolgere evidenze sul funzionamento dell'organizzazione e gli approcci adottati
 - documenti di programmazione
 - piani (ad es. di formazione)
 - stati d'att in cui è avvenuta l'azione (ad es.)
 - verbali di incontri
 - indagini di CS o benessere organizzativo
- Piani, documenti e dati (o) colloquio / esempi del modello
- Valutare secondo la logica (PDCA)



I fattori abilitanti devono essere valutati non in termini isolati ma in relazione al risultato che si intende raggiungere.

← ANALISI E VALUTAZIONE DEI FATTORI ABILITANTI

ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISULTATI →

- Raccolgere dati e informazioni di natura quantitativa che presentino i risultati raggiunti:
 - valori numerici
 - indicatori e tabelle
- La valutazione si basa sulle prove di valutazione dei risultati che dicono il che cosa è il risultato



I risultati devono essere valutati in modo oggettivo. Ciò si realizza "misurando" l'organizzazione nei rapporti fra ciò che si ha raggiunto.



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

IL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE IN 10 STEP



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

GLI ATTORI DELL'AUTOVALUTAZIONE



L'autovalutazione CAF è realizzata dal personale.
Non è una valutazione del personale



- Il Dirigente → garantisce il necessario **commitment**
- Il Referente del processo di AV → **coordina** l'autovalutazione
- Il Gruppo di Autovalutazione (GAV) → conduce l'AV
- Il personale tutto → collabora a definire un giudizio **motivato** e **condiviso** sul funzionamento dell'organizzazione

↳ **Empowerment**



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

L'AUTOVALUTAZIONE



L'autovalutazione è condotta dal GAV che funge da antenna e punto di raccolta delle evidenze e delle informazioni

Prevede:

- Raccolta evidenze
- **Somministrazione questionari al personale e interviste ai dirigenti**
- Aggregazione e analisi delle informazioni
- Individuazione di sintesi, punti di forza, punti di debolezza e idee di miglioramento
- Condivisione del lavoro e consenso sulle parti descrittive e sulla valutazione



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO



	SCELTA	SCELTA	SCELTA	SCELTA	SCELTA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

ANALISI DEI RISULTATI



ANALISI

- ✓ Risultati raggiunti
- ✓ Leve organizzative attivate
- ✓ Stato di salute dell'organizzazione



Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di FIRENZE

PROGRAMMAZIONE



PROGRAMMAZIONE

- ✓ Individuazione di punti di forza e di debolezza
- ✓ Selezione delle priorità di intervento
- ✓ Pianificazione
- ✓ Attuazione

IL PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT)



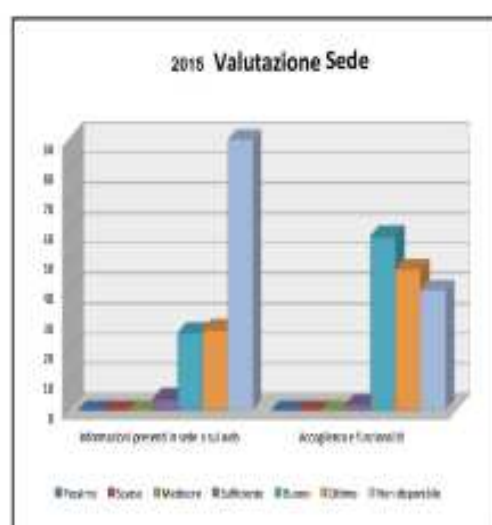
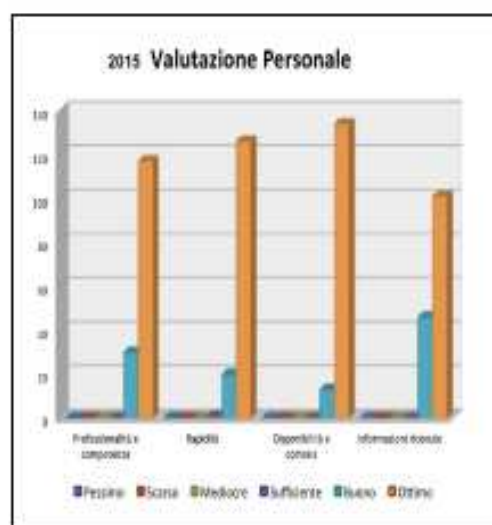
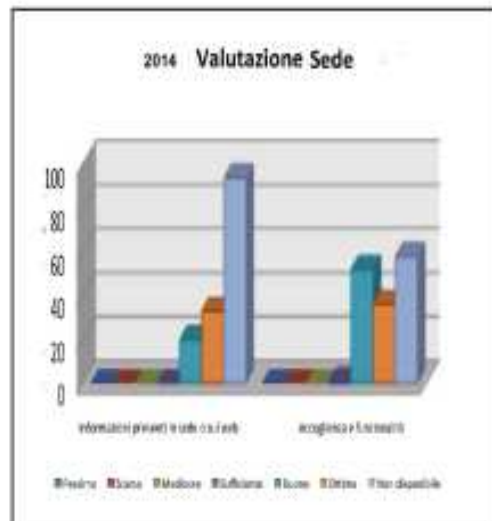
DOMANDE???



APPENDICE 4: GRAFICI E TABELLE CRITERIO 6, 7, 8 e 9



TABELLA 6.1 RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION



2016 Valutazione Personale - Sede

SEDE	VALUTAZIONE MEDIA COMPETENZE PERSONALE	VALUTAZIONE MEDIA SEDE
H	5,94	5,57

Fatto 6 il giudizio massimo positivo conseguibile, è riportato il giudizio medio per sede per l'area conseguita

TABELLA 6.2 TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

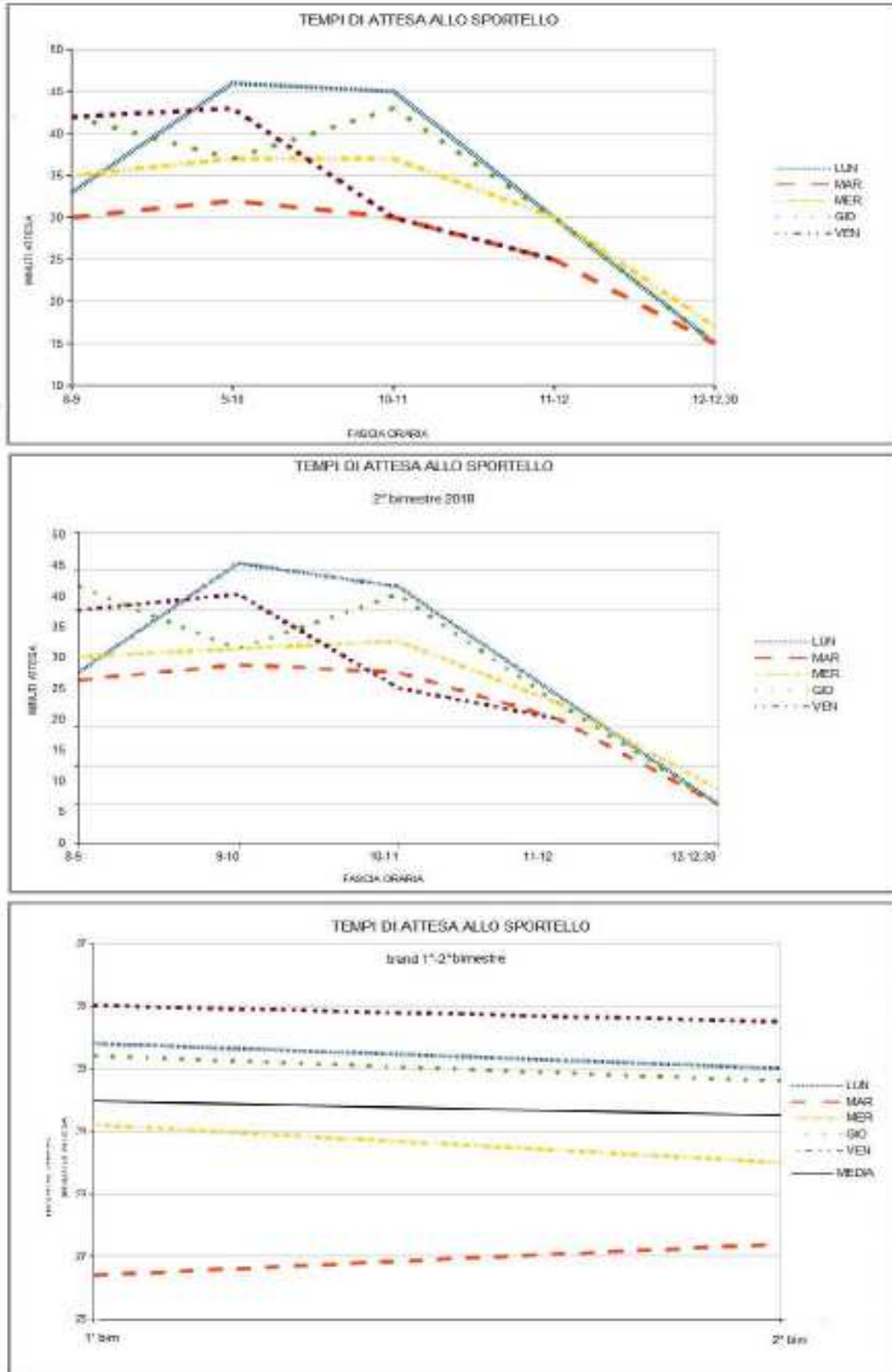


TABELLA 7.1
RISPOSTE AL QUESTIONARIO F@CILECAF -criterio 3

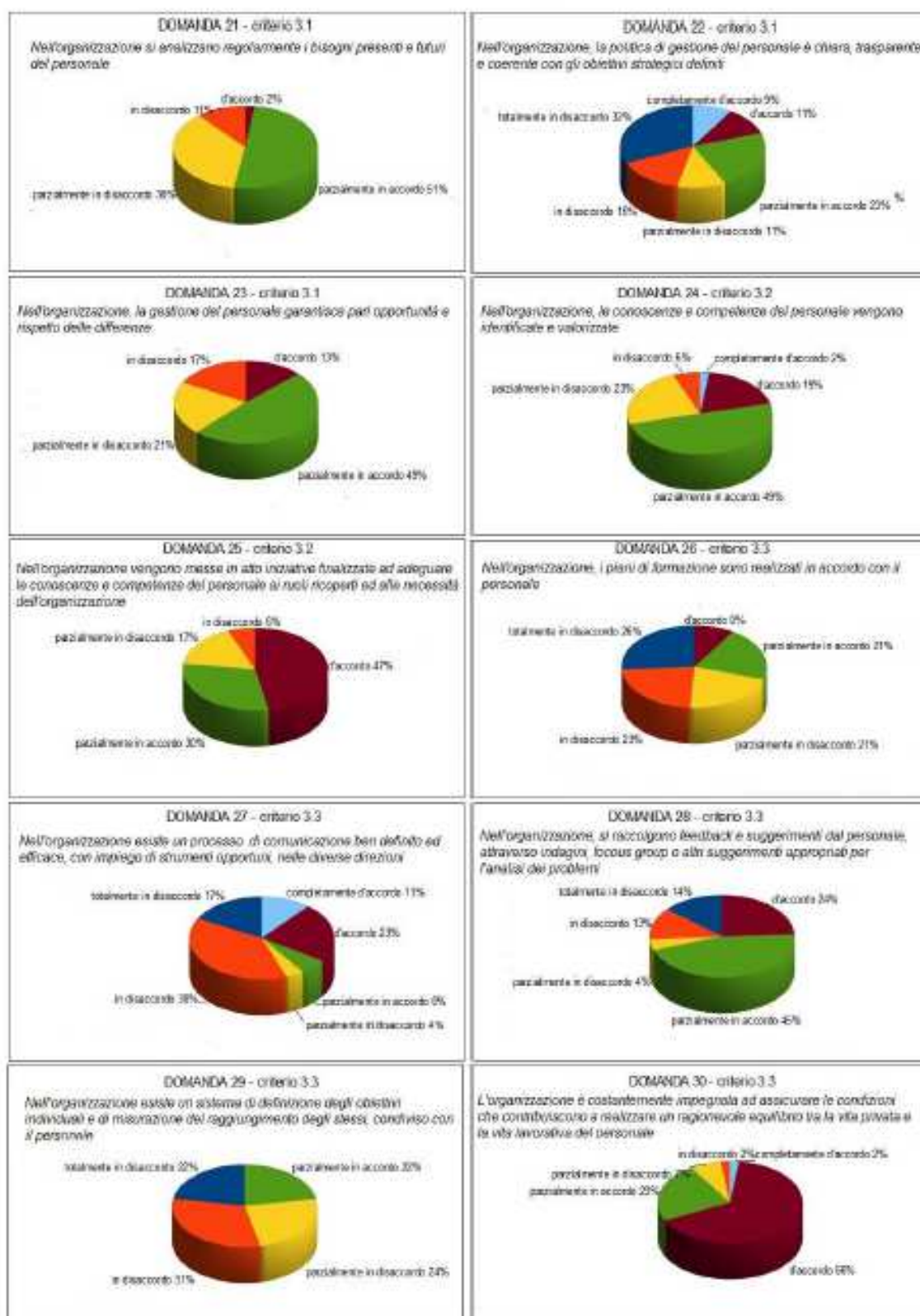
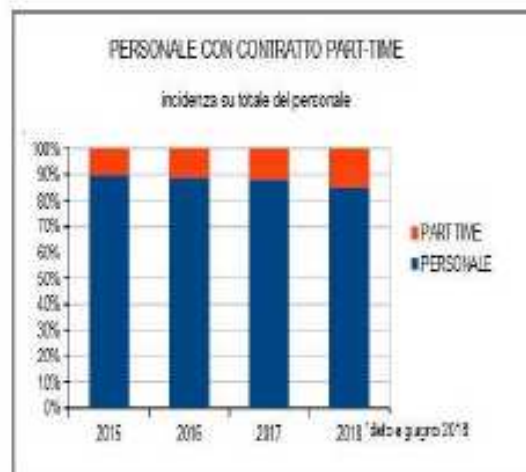
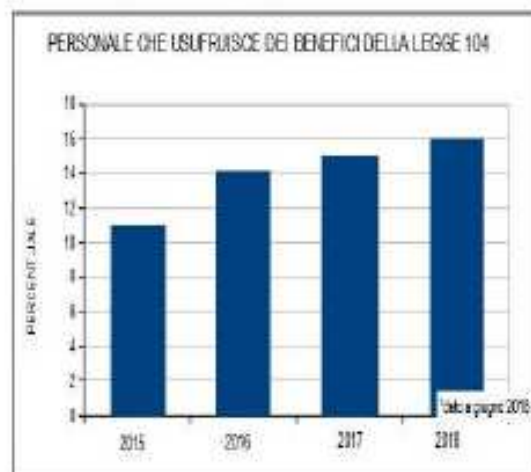
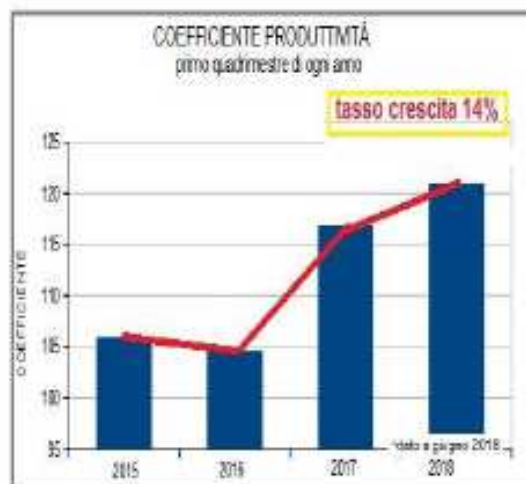


TABELLA 7.2

PRODUTTIVITÀ e INDICATORI RELATIVI AL PERSONALE



NUMERO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

	PERSONALE	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI
2015	51	0
2016	49	0
2017	47	0
2018*	42	0

*dato a giugno 2018

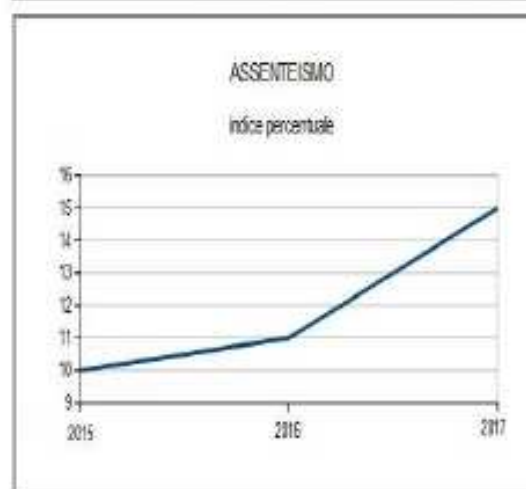


TABELLA 8.1
RISULTATI INDAGINI GRADIMENTO SERVIZI

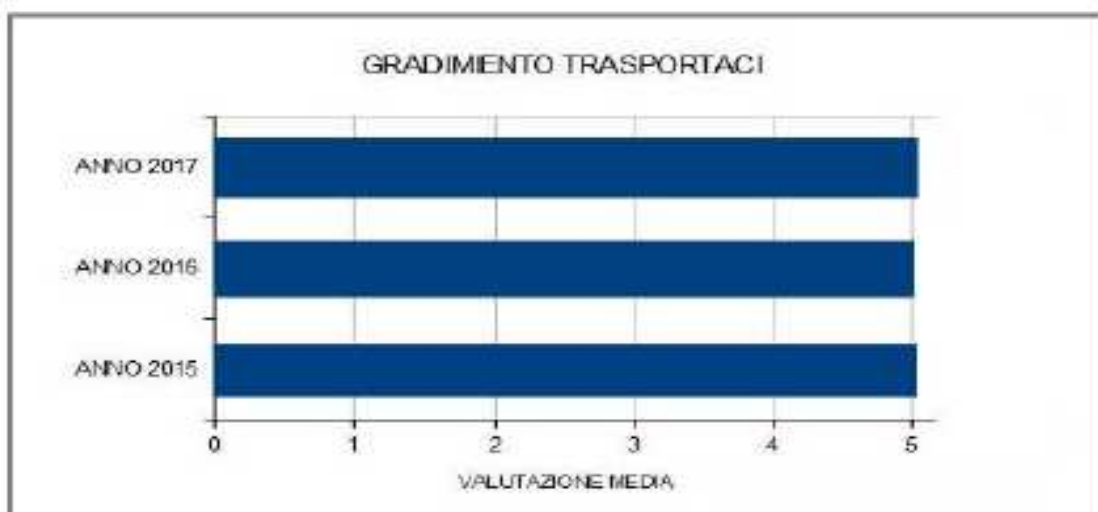
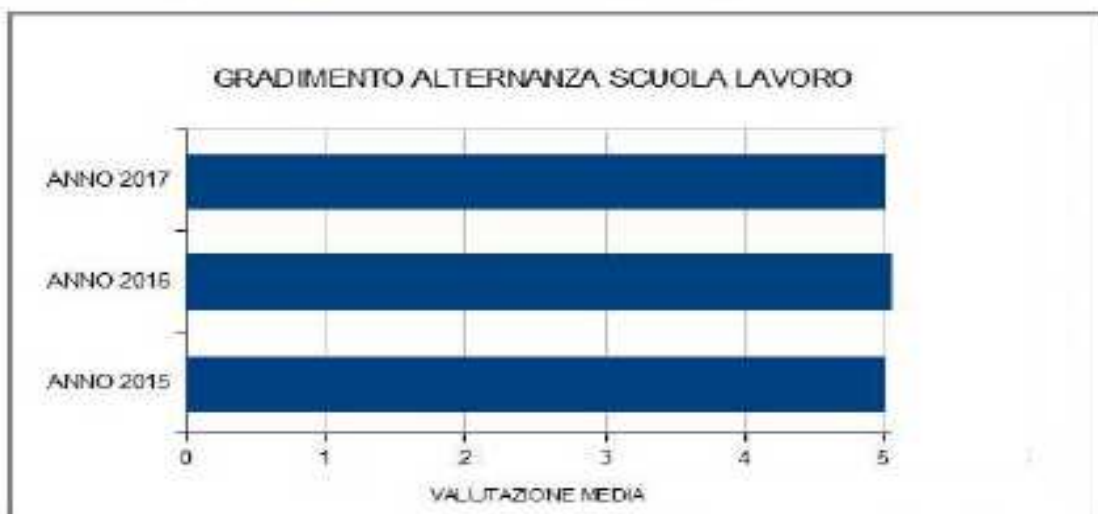


TABELLA 8.2

DATI RELATIVI A PRA A DOMICILIO, APPUNTAMENTI, TRASPORTACI E ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

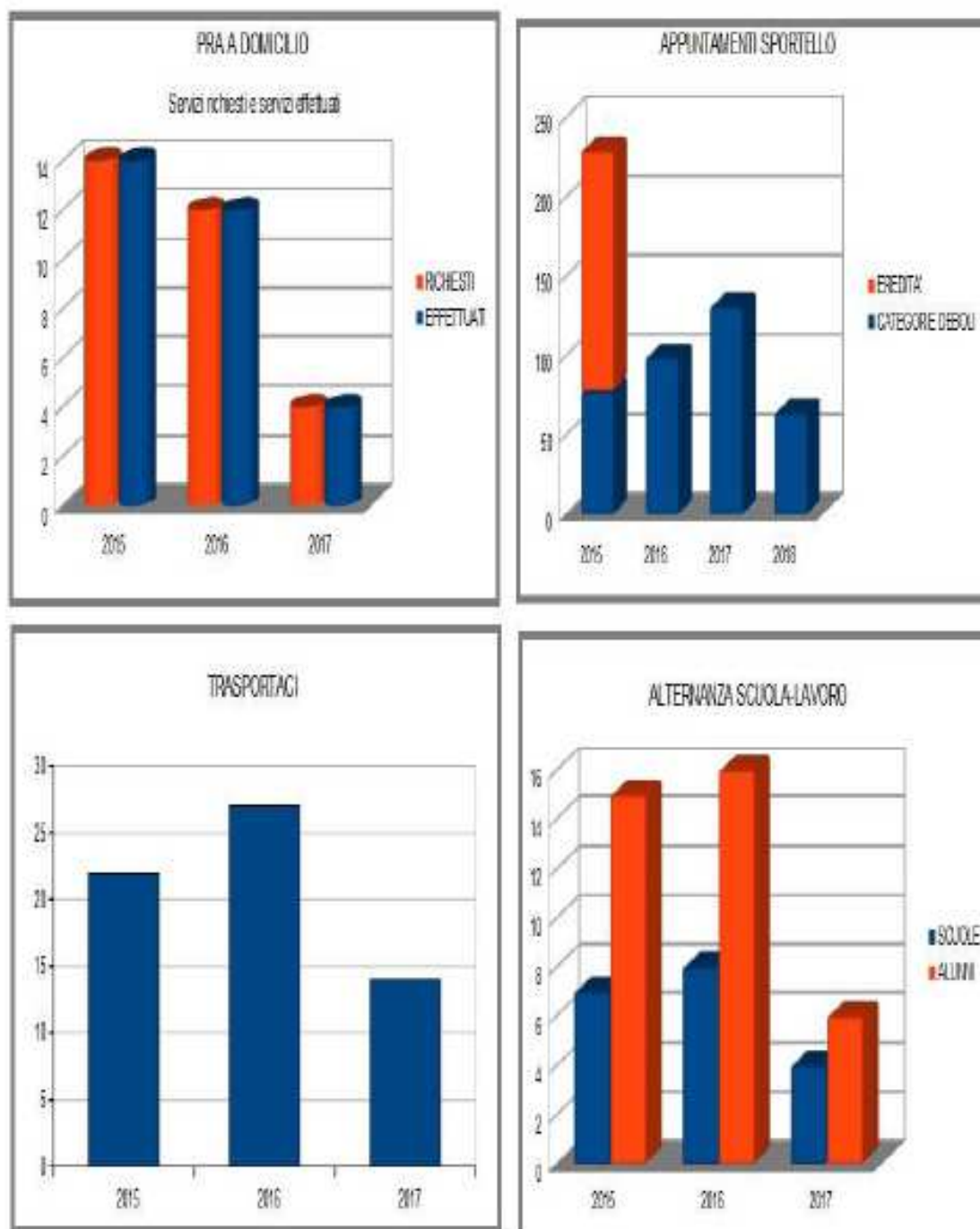
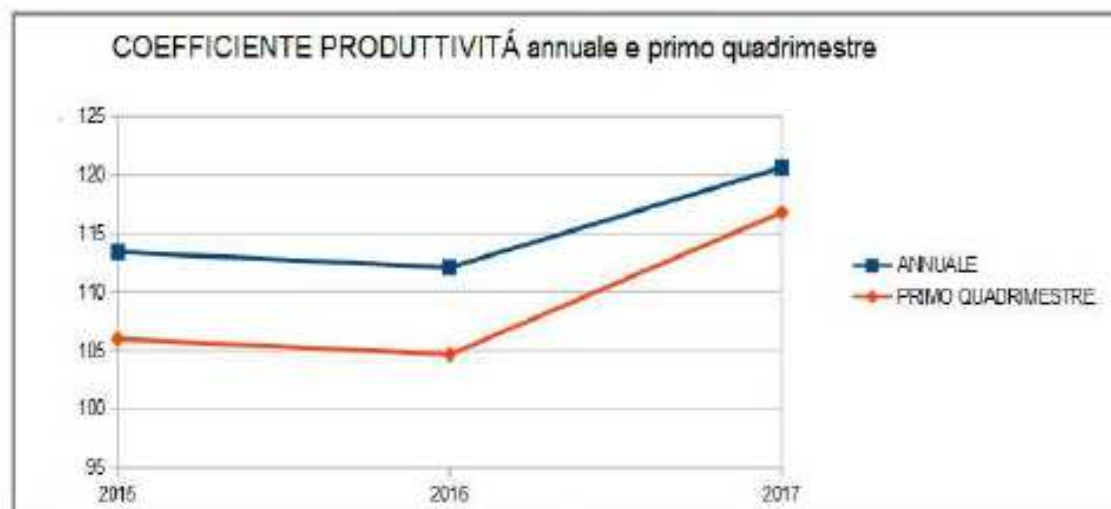
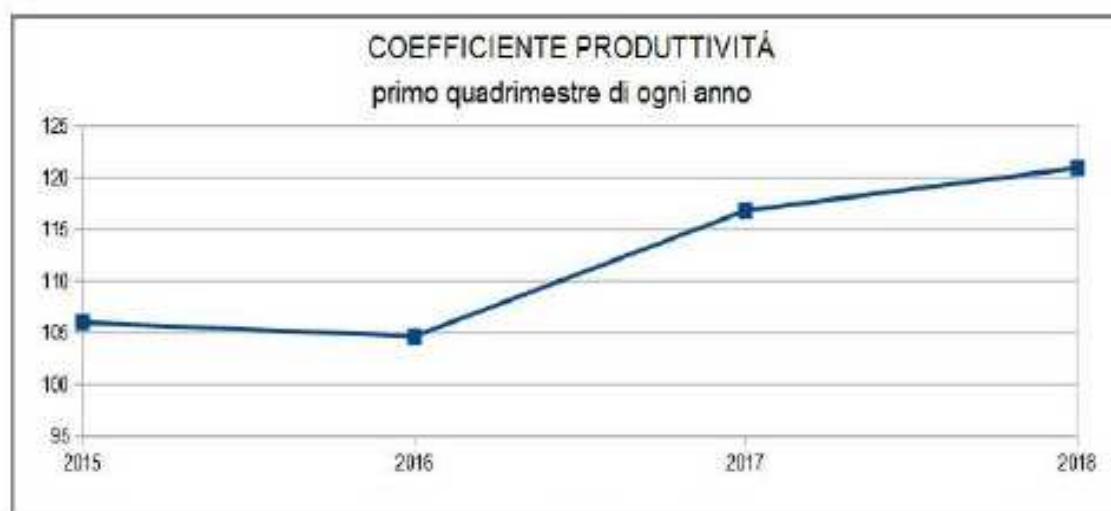
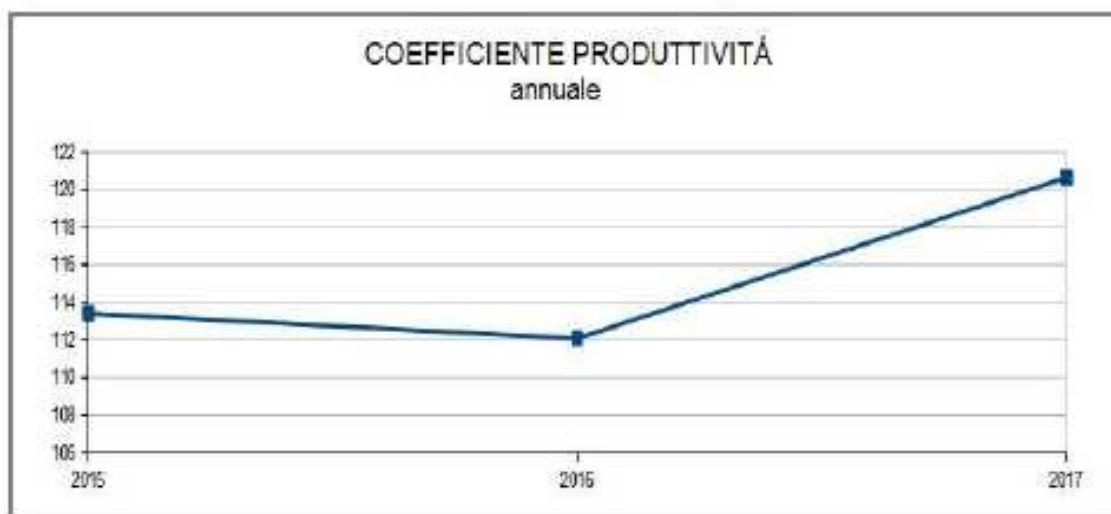


TABELLA 9

COEFFICIENTE PRODUTTIVITÀ





Automobile Club d'Italia

**AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA
DIREZIONE TERRITORIALE ACI-PRA DI FIRENZE**

Via d'Annunzio, 99

50135 FIRENZE

Tel. 0556540595 - 05561241203/204

Fax 055611231

e-mail: ufficio.provinciale.aci.firenze@aci.it

URL: www.up.aci.it/firenze

Automobile Club d'Italia
Protocollo Uscita
UPFI/0007040/18
Data 27/06/2018
Cod.Registro: UPFI

Alla Dott.ssa MANCINI SABRINA

e p.c. Dott.ssa ARNETOLI DONELLA

Dott.ssa NOVI LAURA

c/o Direzione Territoriale di Firenze

Firenze, 27/6/2018

Oggetto. Facile C@F 2018.

Si approva la stesura del rapporto di "autovalutazione" prodotto dal Gruppo GAV dell'Unità Territoriale ACI di Firenze.

*Il Direttore
(Dott. Stefano Petrucci)*