



RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

ACI21PA

Formez^{PA}

INTRODUZIONE

La Direzione Territoriale ACI di Palermo è stata selezionata, insieme ad altre Strutture periferiche ACI, per partecipare al progetto CAFinACI promosso anche per il 2020 dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Il modello CAF propone un'analisi di ciò che l'Amministrazione fa e di cosa ottiene in termini di risultati rispetto ai cittadini/clienti e, in generale, alle diverse categorie di portatori di interesse.

La scelta dell'organizzazione di autovalutarsi mediante il CAF nasce dalla volontà di perseguire i seguenti benefici a vantaggio dei portatori di interesse interni ed esterni:

- introdurre i principi di Total Quality Management per migliorare i propri processi decisionali e gestionali, in considerazione del fatto che l'uso del modello CAF favorisce l'acquisizione di una cultura fondata sui principi dell'eccellenza della performance, secondo standard validi nelle altre pubbliche amministrazioni degli Stati dell'Unione Europea;
- misurare e valutare la performance della propria organizzazione per comprendere le proprie prestazioni organizzative e i relativi ambiti di miglioramento, rilevando i livelli di efficacia (raggiungimento di obiettivi), efficienza (gestione ottimale delle risorse), economicità (riduzione della spesa) dell'organizzazione secondo logiche di spending review;
- rinnovare l'entusiasmo e l'impegno delle risorse impegnate nei processi di lavoro considerato che il processo di autovalutazione secondo il modello CAF spinge le organizzazioni a coinvolgere le predette risorse secondo logiche di empowerment;
- valorizzare le buone prassi dell'organizzazione, favorendone la sistematizzazione e la diffusione nel territorio di riferimento, consentendo all'Ente di entrare a far parte di un network nazionale ed europeo che offre alle Amministrazioni pubbliche, operanti sulla base del modello CAF, occasioni di confronto e di scambio delle proprie esperienze e, al contempo, di visibilità delle buone pratiche realizzate in applicazione del modello stesso;
- rafforzare la rete di relazioni con l'esterno, incentivando la creazione di partnership strumentali alla propria mission e vision;
- individuare le priorità rispetto alle quali intervenire;
- avviare la pianificazione al miglioramento funzionale all'erogazione di servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei portatori di interesse attraverso azioni di miglioramento.

Il RAV è stato predisposto a valle di un'autovalutazione CAF, cioè di un'analisi esauriente, sistematica e periodica delle attività e dei risultati dell'organizzazione della Direzione Territoriale ACI di Palermo. Si riporta il Rapporto di Autovalutazione CAF emerso dal processo di analisi con evidenza di indicatori e risultati.

Il Responsabile del RAV è il Dott. Francesco Peirce.

Il Referente dell'Autovalutazione è Elena Maria Palminteri.

A condurre il processo di autovalutazione CAF è stato il seguente Gruppo di Autovalutazione (GAV): Francesca Bellaroto, Ines Di Lio, Antonella Giacalone, Laura Oristano, Enrico Pirrello, Daniela Polizzi, Antonella Spataro, Agostino Racalbuto.

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

A.C.I. - Automobile Club d'Italia

Direzione Territoriale di Palermo

Via delle Alpi n.6, c.a.p. 90144, Palermo.

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

La Direzione Territoriale (DT) di Palermo è una delle strutture dirigenziali territoriali dell'Automobile Club d'Italia, (A.C.I.) ente pubblico non economico senza scopo di lucro e a carattere federativo disciplinato dalla Legge 20/03/1975 n.70 (Legge sul Parastato) e da quest'ultima classificato quale ente preposto a servizi di pubblico interesse.

La mission dell'Automobile Club d'Italia è diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali degli automobilisti italiani. A tale scopo ACI ha assunto un ruolo significativo nelle campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e degli organismi dell'Unione europea, realizzando progetti sui temi della sicurezza dei veicoli, delle strade e degli automobilisti e progetti volti a promuovere la mobilità sostenibile.

Nel generale contesto di tutela dei cittadini, le più rilevanti attività poste in essere dall'Automobile Club d'Italia restano, comunque, quelle a carattere amministrativo, tra cui rientrano:

1) la gestione del PRA (Pubblico Registro Automobilistico). In applicazione delle prescrizioni dettate dal Codice Civile, ACI, attraverso la gestione del Pubblico Registro, 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 veicoli. Il PRA fornisce primari servizi pubblici a vantaggio della collettività, della Pubblica Amministrazione, dell'Autorità Giudiziaria e delle aziende. La banca dati del PRA, infatti, gestendo le operazioni di aggiornamento, consultazione e certificazione relative a oltre 45 milioni di veicoli, viene sistematicamente utilizzata per studi e ricerche sul mondo dell'auto a fini statistici, assicurativi, di programmazione finanziaria e pianificazione industriale ed ambientale ed è inoltre a disposizione degli Enti locali e degli Organi di Polizia per le consultazioni in linea attraverso collegamenti telematici. Nel loro complesso, tali attività vengono poste in essere dai funzionari della DT di Palermo e dalle UU.TT. della Sicilia ad essa facenti capo, in ottica di costante contatto col territorio e con l'utenza di riferimento locale;

2) l'attività di riscossione e controllo dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), prevista dal D. Lgs. n. 446/97 sulle formalità di registrazione dei veicoli nel PRA. Si tratta di un'attività che la DT di Palermo, svolge a beneficio della Città Metropolitana di Palermo, consentendo a quest'ultima di disporre in maniera efficace e tempestiva di risorse di loro spettanza da utilizzare per rendere servizi migliori ai cittadini;

3) il servizio di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali, ai sensi della Legge n.449/1997 per conto di talune Regioni e Province autonome sulla base di apposite convenzioni. In tale ambito, la DT di Palermo opera a favore della Regione Siciliana titolare del gettito fiscale.

Si tratta di attività che la DT di Palermo ed ACI nel suo complesso realizzano sempre in ottica di servizio di qualità da rendere ai cittadini utenti.

Sotto il profilo organizzativo e gestionale, la DT di Palermo e le UU.TT. ad essa facenti capo, secondo quanto previsto dall'Ordinamento dei Servizi ACI, assicurano il necessario raccordo, collaborazione e

supporto alla Direzione Compartimentale Area Centro Sud, struttura amministrativa sovraordinata. Al contempo, collabora, coordinandole, con le Unità Territoriali della Sicilia, strutture non dirigenziali presenti in ogni provincia che rappresentano presidi sul territorio, forniscono assistenza alle Istituzioni e all'utenza, così concorrendo alla piena attuazione degli scopi statutari dell'Ente.

ACI si è fatto promotore, nel corso degli anni, di significative iniziative a favore degli utenti. Tra esse merita menzione il Servizio a domicilio a favore di categorie di cittadini in condizione di svantaggio sociale tra cui, a titolo esemplificativo, disabili, detenuti e malati terminali, impossibilitati per le loro condizioni di vita a recarsi presso gli sportelli PRA, attività che ha visto la DT di Palermo e le UU.TT. della Sicilia assumere un ruolo significativo di sostegno all'utenza locale.

E ancora, iniziative in ambito formativo quali stage diretti a giovani studenti e finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro. In tale ambito la DT di Palermo e le UU.TT. della Sicilia hanno stipulato apposite convenzioni con gli Istituti Scolastici del Territorio, organizzando, inoltre, corsi formativi incentrati sul tema della sicurezza stradale.

Nel delicato processo di dematerializzazione e digitalizzazione, fortemente voluto dal Legislatore col varo del Codice dell'Amministrazione Digitale, ACI ha portato avanti un progetto per semplificare i servizi erogati dal PRA. Il 5 ottobre 2015 è stato emesso il primo CdP sottoscritto digitalmente, che sostituisce del tutto il certificato cartaceo ed è custodito nei Sistemi informativi ACI. Negli anni successivi, a seguito dell'emanazione del D. lgs. n. 98/2017, entrato in vigore dal 1° gennaio 2020, è stato introdotto il Documento Unico di Circolazione e di Proprietà (DU) del veicolo, in sostituzione della Carta di Circolazione e del Certificato di Proprietà del veicolo (CdP cartaceo o CdP digitale). Il DU, emesso da tutti gli Uffici Territoriali ACI, riporta i dati relativi alla situazione giuridico patrimoniale del veicolo presenti nel Pubblico Registro. Numerosi sono i premi ed i riconoscimenti che, in tale ambito, ACI ha ottenuto in questi anni a livello nazionale.

In tale contesto, la Direzione Territoriale di Palermo assume ogni iniziativa utile a garantire un servizio pubblico di qualità, prestando notevole attenzione al personale ed alla comunicazione istituzionale ed aziendale. La costante attenzione di ACI alla formazione ed alla crescita professionale del personale, finalizzate al soddisfacimento dell'utenza sia privata che professionale ed allo sviluppo di valide relazioni con i propri referenti locali, sono delle costanti dell'operatività di ACI. Ad esse si affianca una efficace e puntuale comunicazione rispetto ai servizi resi ed al ruolo dell'Ente, in ottica di soddisfazione di un'utenza sempre più esigente.

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

L'articolazione amministrativa cui ACI ha deciso di applicare il modello CAF è la Direzione Territoriale di Palermo nel suo complesso.

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

L'organigramma della Direzione Territoriale di Palermo vede al vertice il Dirigente, Direttore Territoriale e Datore di Lavoro cui rispondono i dipendenti della Direzione di Palermo, i Responsabili delle Unità Territoriali della Sicilia ed i rispettivi dipendenti. In posizione subordinata, anche se in rapporto di collaborazione funzionale, è il Vicario della Direzione che sovrintende a tutta l'attività degli Uffici del PRA di Palermo e collabora con i Responsabili delle Unità Territoriali dei PRA delle altre province della Sicilia.

La Direzione Territoriale è articolata in 5 diversi Uffici:

- 1) Ufficio Gestione PRA, che svolge attività di front office - Sportello PRA, ed attività di back office, Convalida atti da remoto (Convalida Digitale);
- 2) Ufficio Assistenza Tasse Automobilistiche - Sportello Tasse;

- 3) Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;
- 4) Ufficio Contabilità - Ciclo Attivo - ed Ufficio Cassiere principale - Ciclo Passivo;
- 5) Segreteria e Affari generali.

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Il personale in servizio presso la Direzione Territoriale al 22 aprile 2021 è composto da 31 dipendenti di cui 15 funzionari di Area C, 15 funzionari di area B e 1 collaboratore di Area A, oltre al Dirigente della struttura. In relazione alle diverse funzioni indicate in organigramma, il personale risulta così suddiviso:

Dirigente

Vicario che collabora con il Dirigente nella gestione e sovrintende a tutte le attività della Direzione;

n.5 funzionari incardinati presso il Servizio Tasse Automobilistiche;

n.7 funzionari addetti allo sportello P.R.A. per attività di front office;

n.10 funzionari addetti al back office P.R.A.;

un funzionario addetto alla Contabilità Ciclo Attivo;

un funzionario addetto alla Contabilità Ciclo Passivo;

n.5 dipendenti della Segreteria e Affari Generali;

un funzionario addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

La Direzione Territoriale ACI di Palermo collabora con diversi attori pubblici e privati operanti nel territorio di competenza quali:

Scuole secondarie di secondo grado per il progetto “Alternanza scuola-lavoro”;

ANMIC Palermo con la quale ha sottoscritto un protocollo d'intesa per la diffusione del “Servizio a domicilio” a favore dell'utenza debole;

Automobile Club Palermo, ASL e Scuole primarie per i progetti “TrasportAci Sicuri” e “A Passo Sicuro”;

Ospedali, Istituti di pena ed ASL per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio in favore dell'utenza debole e dei detenuti.

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

Regione Siciliana

Città metropolitana di Palermo

Motorizzazione Civile di Palermo

Prefettura di Palermo

Giudice di Pace

Tribunale di Palermo

Questura di Palermo

Agenzia delle Entrate

Riscossione Sicilia

Forze dell'Ordine

Provveditorato locale

ASL

Studi di Consulenza Automobilistica

Cittadini utenti

Personale della Direzione Territoriale di Palermo

Unità Territoriali ACI della Sicilia

Delegati

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Descrizione

La Direzione Territoriale ACI di Palermo è stata candidata al progetto F@cileCAF su indicazione della Direzione Compartimentale Area Centro Sud Italia.

Come referente del processo di autovalutazione è stato scelto il Vicario, in ragione della sua esperienza e delle sue doti relazionali e gestionali. È stato creato il Gav, gruppo di autovalutazione, costituito da un campione rappresentativo dell'intera Direzione. Il GAV è, infatti, composto da nove risorse umane selezionate tra i componenti del personale che rappresentano i vari processi dell'organizzazione e le diverse linee di lavoro.

Sono stati anche individuati i compiti principali del GAV, che di seguito vengono declinati:

- provvedere alla stesura della documentazione di supporto;
- erogare il questionario di autovalutazione CAF al fine di coinvolgere tutta l'organizzazione;
- consolidare i risultati dei questionari e aggregarli ai livelli definiti dal Modello CAF;
- raccogliere tutte le informazioni sui processi, sui risultati ecc. che possano essere utili per i componenti del GAV come base per la loro valutazione;
- preparare il rapporto di autovalutazione;
- raggiungere il consenso sul RAV;
- presentare agli stakeholder i risultati in corso d'opera del processo di autovalutazione e del RAV.

Fin dalle prime riunioni, il GAV ha avvertito l'esigenza di far percepire l'Autovalutazione come elemento fondamentale dello sviluppo strategico dell'organizzazione e parte integrante delle strategie di crescita. Sono state analizzate le singole fasi del processo F@cile CAF ed è stato definito il piano di attuazione individuando i tempi di svolgimento dell'intero processo.

Per la realizzazione del progetto F@cile CAF non sono state stanziare risorse di tipo economico poiché non è stato al momento previsto alcun costo di funzionamento.

Documenti/Evidenze

- Scheda di candidatura al progetto F@cileCAF
- Nomina del Referente dell'autovalutazione (prot.2412/20)
- Costituzione del Gruppo di autovalutazione (GAV) (prot.2418/20)
- Nota integrazione GAV (prot.3424/21)
- Verbale di riunione del GAV (prot.3812/21)

Step 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione

Descrizione

La comunicazione deve svolgere un ruolo fondamentale nell'intero processo F@cileCAF per coinvolgere i portatori di interesse, favorire la condivisione degli obiettivi e stimolare la partecipazione al miglioramento.

Il GAV ha individuato gli stakeholder esterni negli enti pubblici e privati con i quali la Direzione Territoriale di Palermo ha rapporti per lo svolgimento delle attività ad essa attribuite. Successivamente sono state decise le modalità e i contenuti della comunicazione per favorire la conoscenza del processo di autovalutazione, gli obiettivi e i risultati attesi.

I canali informativi da utilizzare sono stati individuati nella pubblicazione sul sito istituzionale della Direzione Territoriale Di Palermo della candidatura al progetto F@cile CAF e l'invio tramite pec della comunicazione della candidatura della Direzione Territoriale Di Palermo al progetto e del suo avviamento ai vari portatori di interesse pubblici e privati.

La comunicazione non si limiterà alle fasi iniziali ma riguarderà i vari momenti dell'intero progetto.

Dopo aver individuato gli stakeholder esterni e le relative modalità di comunicazione, sono state definite le modalità della comunicazione interna.

La comunicazione deve essere sviluppata per informare sistematicamente tutto il personale sulle modalità di svolgimento del processo, sugli obiettivi a breve e lungo termine, sui piani di attività, sui progressi nel tempo e sui risultati conseguiti.

Attraverso riunioni e focus group con tutto il personale si è cercato di:

- far comprendere chiaramente che l'obiettivo dell'autovalutazione è il miglioramento continuo mirato alla soddisfazione dei clienti/utenti e di tutti gli stakeholder;
- chiedere la disponibilità di coloro che verranno coinvolti nel progetto, ciascuno con la propria esperienza e capacità;
- spiegare che tutti saranno coinvolti nell'attività di autovalutazione e nei relativi progetti di miglioramento e potranno dare il proprio contributo di idee ed esperienze;

Il 30 aprile 2021 è stata inviata la pec agli stakeholder per comunicare l'avvio del progetto F@cileCAF.

- far capire che il contributo di tutti è essenziale per il conseguimento dei risultati attesi e i risultati verranno sistematicamente resi noti e discussi in riunioni con il personale.

Nella riunione tenuta il 18 maggio 2021 in videoconferenza, è stato illustrato il progetto F@cileCAF a tutto il personale. Sono state date indicazioni, anche a mezzo mail, al fine di facilitare il personale a reperire ulteriori informazioni relative al progetto ed è stato spiegato il questionario. In particolare sono stati esplicitati e commentati i fattori abilitanti indicati nel questionario e la tempistica per la conclusione dello stesso.

Documenti/Evidenze

- Pubblicazione sul sito istituzionale della Direzione Territoriale ACI di Palermo della candidatura al progetto F@cileCAF;
- Comunicazione tramite email e pec della candidatura al progetto F@cileCAF ai portatori di interesse pubblici e privati (prot.3813/21);

- Riunione del GAV (prot.4002/21);
- Riunione con il personale della Direzione Territoriale ACI di Palermo per l'illustrazione del progetto F@cileCAF (prot. 4036/21).
- Riunione in videoconferenza con il personale della Direzione Territoriale ACI di Palermo per l'illustrazione del questionario (prot.4594/21)

Step 3 - Formare uno o più gruppi di autovalutazione

Descrizione

Come Referente del GAV è stato scelto il Vicario. Il GAV è composto da 9 persone, incluso il Referente, rappresentative dei diversi processi presenti all'interno dell'organizzazione. Tutti i componenti del GAV sono stati individuati sulla base delle specifiche competenze e conoscenze dell'attività lavorativa, in modo da raffigurare significativamente tutti i settori.

Documenti/Evidenze

- Nomina del Referente dell'autovalutazione (prot. 2412/20)
- Costituzione del Gruppo di autovalutazione (GAV) (prot. 2418/20)

Step 4 - Organizzare la formazione

Descrizione

Fin dall'inizio del percorso tutti i componenti del GAV, attraverso la condivisione delle credenziali per l'accesso alla piattaforma F@cileCAF, hanno potuto utilizzare il materiale formativo contenuto nella piattaforma.

Molti strumenti sono stati utilizzati dal GAV per acquisire le opportune conoscenze relative alla formazione e all'utilizzo del modello F@cileCAF. In particolare i video tutorial, le slides e il sito Qualità PA hanno offerto un valido supporto per ampliare e arricchire le proprie conoscenze e hanno consentito a ciascun componente di avere consapevolezza e padronanza delle diverse fasi del percorso F@cileCAF.

I componenti del GAV e il referente si sono confrontati su quanto acquisito e alla fine è stato compilato il questionario di apprendimento che ha permesso di valutare il livello di conoscenza raggiunto.

Documenti/Evidenze

- Questionario di apprendimento sull'intero Modello F@cileCAF
- Video, slide e tutto il materiale di apprendimento contenuto nella piattaforma F@cileCAF

Step 5 - Condurre l'autovalutazione

Descrizione

Il 18 maggio 2021 si è tenuta una riunione in videoconferenza con tutto il personale per illustrare il questionario di autovalutazione e inviare il link per la compilazione. Lo scopo è stato quello di facilitare la comprensione del questionario e permettere una corretta e agevole compilazione .

Il questionario è stato somministrato on-line a tutto il personale e la compilazione è avvenuta entro il

termine indicato.

Durante varie riunioni del Gav sono stati analizzati i risultati del questionario somministrato al personale, è stata elaborata una rappresentazione grafica dei dati e sono state individuate le modalità di raccolta delle evidenze.

L'analisi dei risultati del questionario ha permesso di impostare il contenuto dell'intervista da fare al Dirigente. L'intervista è stata realizzata dando priorità a quegli aspetti emersi come problematici ed evidenziati dalle risposte al questionario.

Le evidenze sono state raccolte utilizzando i documenti in possesso dell'amministrazione e i dati e le elaborazioni forniti dai servizi informatici dell'Ente.

Il 25 maggio si è proceduto alla divisione del Gav in tre gruppi ai quali sono stati assegnati l'analisi, lo studio e l'elaborazione dei risultati di sintesi relativi ai 9 criteri. Conclusa la fase di raccolta delle evidenze e dei dati, per ogni criterio assegnato, i componenti di ciascun gruppo hanno prima aggregato e poi analizzato le evidenze pertinenti assieme ai dati relativi alla percezione del personale, rilevati attraverso il questionario. Successivamente ogni componente del Gav ha effettuato la sintesi dei criteri assegnati e nelle riunioni del giorno 11 e 14 giugno c'è stato un primo confronto su quanto realizzato.

Il 21 giugno il Referente del GAV, in collaborazione con gli altri componenti del Gruppo, ha predisposto l'analisi dei vari PdF, PdD, IpM che sono emersi dalle varie valutazioni personali. Alla fine vi è stato un confronto tra i vari componenti al fine di approfondire quanto sintetizzato e verificare se quanto emerso risultava in linea con l'impianto generale dell'Autovalutazione finale. In sostanza, per capire se l'aggregazione rappresentasse un momento di sintesi condiviso in massima parte.

In data 22 giugno si è tenuta la riunione di consenso, nel corso della quale il GAV, dopo aver rilevato ulteriori eventuali modifiche e proposte di integrazione, si è confrontato ed ha raggiunto il consenso su sintesi, punti di forza e punti di debolezza ed idee per il miglioramento.

Documenti/Evidenze

- Convocazione del personale per la sessione illustrativa del questionario
- Verbale della riunione in videoconferenza con il personale della Direzione Territoriale ACI di Palermo per l'illustrazione del questionario (prot.4594/21)
- Comunicazione tramite email del link del questionario
- 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
- Cartella condivisa contenente le varie redazioni del RAV
- Verbale riunione analisi criteri 11/06/2021(prot. 5333/21)
- Verbale riunione analisi criteri 14/06/2021(prot. 5334/21)
- Verbale riunione analisi criteri 15/06/2021(prot. 5336/21)

- Verbale riunione di consenso del RAV (prot. 5625/21)

Step 6 - Stendere un report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione

Descrizione

Il processo di autovalutazione, condotto dal GAV sotto la guida del Referente è stato finalizzato alla raccolta di dati ed evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati secondo gli schemi del modello CAF e a individuare le priorità d'intervento nelle linee d'azione verso i cittadini/clienti.

L'autovalutazione è stata condotta con un approccio diffuso attraverso riunioni con i componenti del GAV, coinvolgendo anche i dipendenti ACI quali clienti interni.

Sono state condotte varie riunioni del GAV nelle quali, per ciascun criterio, venivano illustrati sintesi, punti di forza e debolezza del sottocriterio in esame; tutti i componenti del GAV, proponendo eventuali rettifiche e/o integrazioni, concordavano il punteggio sulla base di quanto esposto e venivano proposte idee di miglioramento condivise.

In data 28 giugno, successivamente alla riunione finale 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.

In maniera condivisa sono stati decisi i dati quantitativi da riportare e illustrare attraverso tabelle e grafici, utilizzando il materiale che è scaturito dal processo di autovalutazione ed è stata predisposta l'introduzione per il RAV.

Tutti i componenti del GAV hanno avuto la possibilità di proporre rettifiche o modifiche e, tenendo conto delle osservazioni giunte, è stata curata la revisione finale del Rapporto di Autovalutazione.

Al termine il RAV è stato inviato alla Dirigenza per la sua approvazione.

Documenti/Evidenze

Verbale di consenso RAV (Prot. 5625/21)

Approvazione del RAV da parte del Dirigente (Determina n. 5 del 29 giugno 2021.)

CAPITOLO 3: IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE CAF

FATTORI ABILITANTI

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

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

Criterio 1: Leadership

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

Sintesi

La mission, la tutela dell'automobilismo e dell'ambiente, è dichiarata nello Statuto e declinata nei Progetti che intendono concretizzarla.

La vision, la costruzione di un'Organizzazione sempre più moderna, in senso tecnologico e sociale, si nutre e alimenta le scelte della Pianificazione strategica.

La comunicazione di mission, vision e valori avviene, sia internamente che esternamente, attraverso i vari canali di comunicazione.

I valori sono quelli di un'Organizzazione pubblica con una sensibilità in più, verso l'efficienza e la qualità e la sostenibilità delle proprie azioni.

Mission, vision e valori vengono spesso ribaditi nelle circolari di indirizzo e nelle comunicazioni a tutto il personale che da esse derivano.

L'avvio concreto delle attività che rappresentano il "senso" di tutto, presuppone tuttavia un'attenta pianificazione dei tempi e dei controlli sul loro andamento e sulle criticità, opportunamente comunicata.

Così la riprogrammazione non apparirebbe come risposta d'impeto e sarebbe garantito il coinvolgimento

dei soggetti interessati.

Punti di forza

Il responsabile della DT orienta l'organizzazione secondo la vision, mission e valori di ACI Italia esplicitati nei documenti ufficiali a livello di Ente ACI nonché tradotti in azioni strategiche e obiettivi del piano della performance dell'Ente stesso.

I vertici della DT creano le condizioni attraverso incontri e riunioni con il personale per una comunicazione ampia di mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi.

Per ragioni di certezza e per favorirne la più ampia condivisione, i vertici fanno ampio ricorso alle comunicazioni a mezzo mail, spesso accompagnate da contatti telefonici per ulteriori approfondimenti.

La DT opera secondo il “Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza” adottato dall'Ente, partecipando a riunioni generali formative organizzate dai vertici di ACI e favorendo, di riflesso, la formazione dei dipendenti della Direzione, sempre attraverso riunioni, anche in videoconferenza.

Il Direttore, secondo quanto è emerso dal questionario realizzato nell'ambito dell'iniziativa F@CILE CAF, opera per rafforzare la fiducia reciproca, la lealtà e il rispetto tra vertici e collaboratori e tra collaboratori.

Punti di debolezza

Non appare evidente come la DT riveda le proprie politiche sui servizi secondo le istanze dei cittadini per ridefinirne le modalità di erogazione.

Pur essendoci contatti con i cittadini, non appare che da questi emergano istanze che possano indirizzare il cambiamento di mission, vision e strategie conseguenti, per meglio rispondere alle loro attese .

Non risulta evidente come la Struttura coinvolga i diversi stakeholder operanti nel territorio di competenza nella revisione di mission e vision e nello sviluppo della strategie.

Idee per il miglioramento

Attuare azioni di comunicazione periodica e intensiva delle politiche e delle strategie dell'UT verso l'esterno, attraverso strumenti quali: newsletter rivolte ai portatori d'interesse esterni, sito web.

Avviare un sistema di rilevazione dell'efficacia delle comunicazioni effettuate dal leader al personale, a partire dalla comunicazione di vision mission e valori.

Ogni ciclo di attuazione di alti contenuti andrebbe adeguatamente comunicato all'intera Organizzazione.

Punteggi

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

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

Sintesi

Un'Organizzazione moderna che mira a qualità ed efficienza di un Servizio pubblico non può che improntare ogni azione al miglioramento continuo della prestazione di contenuti.

A tal fine appaiono essenziali tre aspetti: l'individuazione delle responsabilità in ordine ad obiettivi dati, la verifica regolare del loro raggiungimento e l'eventuale loro rideterminazione, la comunicazione regolare e sistematica.

Nell'organizzazione interna ogni servizio/linea lavorativa è riconducibile ad un Responsabile di Processo. Inoltre gli 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.

A partire dai profili, vengono assegnate attività e obiettivi, ma il momento della verifica appare assorbito dall'incalzare dei tempi di svolgimento.

Punti di forza

Il leader ha notevoli capacità di comunicazione all'interno e all'esterno, sa motivare i collaboratori e diffonde a tutti i livelli dell'organizzazione una "visione strategica del cambiamento".

E' ben stabilito un programma strategico di definizione di obiettivi di output e di outcome in grado di garantire la risposta alle attese dei clienti e degli altri portatori di interesse.

Vi è un'assegnazione compiti congruente con le aspettative degli stakeholders.

Punti di debolezza

Individuazione degli obiettivi individuali e modi per misurarli

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

Idee per il miglioramento

Il rispetto e l'attenzione verso gli stakeholders vanno affiancati alla promozione, insieme a questi stessi soggetti, dei valori di legalità e democraticità.

Creare un sistema di feedback per apportare le azioni correttive.

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 50 **Check:** 30 **Act:** 30 **Media:** 42,5

1.3 Ispirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

Sintesi

La Direzione Territoriale di Palermo è orientata a perseguire costantemente l'obiettivo di efficienza, efficacia ed economicità e di miglioramento continuo della qualità dei servizi, cercando di intervenire ed eliminare le criticità ostative alla soddisfazione del cliente e al benessere dei dipendenti.

La leadership si impegna a creare un clima organizzativo che favorisce, oltre che le performance, anche un senso di orgoglio e determinazione. Fondamentale è la creazione di un "ciclo virtuoso" in cui il leader comunica i propri scopi e la propria visione, limitando le voci incontrollate e motivando, ma contemporaneamente ascolta i collaboratori sia come suggerimenti che come paure.

Il leader deve infatti sapere ascoltare i collaboratori per poter cogliere i giusti suggerimenti da essi provenienti e limitare le incertezze nello svolgimento delle loro attività .

Deve evitare di soffocare l'innovazione, generare conflitti e creare sudditanza (culto della personalità), delegare, motivando ed ascoltando, avere chiari gli obiettivi, in modo tale da creare un processo dinamico basato sulla vision condivisa e la conseguente fiducia, capire la realtà attuale, senza confonderla con i propri desideri, fornire l'esempio per la squadra, trattando gli altri come si vorrebbe essere trattati, adattare il proprio stile di leadership alle esigenze della squadra.

La leadership supporta il personale anche attraverso la formazione del personale organizzando incontri formativi, con addestramenti "on the job", favorendo lo sviluppo delle competenze sia individuali che di gruppo e ponendosi come modello di riferimento.

Dal questionario somministrato si evince che il personale ha nella leadership un punto di riferimento in tema di obiettivi e valori.

Punti di forza

La Dirigenza agisce come esempio e il personale viene responsabilizzato attraverso la delega di autorità; diffusa è l'informazione e la consultazione del Personale. I vertici, secondo quanto è emerso dal questionario realizzato nell'ambito dell'iniziativa F@CILE CAF, opera per rafforzare la fiducia reciproca, la lealtà e il rispetto sia tra il personale che tra il personale e la leadership stessa. Tra le iniziative adottate indichiamo le diverse videoconferenze per il coordinamento e la collaborazione funzionale tra i dipendenti, i frequenti colloqui con tutto il personale al fine di individuare soluzioni ai problemi, sia di natura lavorativa che organizzativa e gestionale che di carattere personale, che di volta in volta emergono, i momenti di formazione bidirezionale tra leadership e personale. La dirigenza e la vicedirigenza supportano costantemente il personale attraverso la divulgazione di conoscenze che derivano dal proprio bagaglio culturale e professionale, sia per quanto riguarda l'aggiornamento normativo che per quanto riguarda l'uso degli strumenti digitali ed informatici. Il personale, sui base volontaria, fornisce suggerimenti per il miglioramento dei processi e/o dei prodotti/servizi.

Vengono rispettati i bisogni individuali del personale, cercando di soddisfare le richieste di ognuno nei limiti delle esigenze di servizio.

Punti di debolezza

Non esistono feedback finalizzati a migliorare le prestazioni e a misurare sistematicamente la soddisfazione del personale, in relazione alle azioni intraprese dall'organizzazione per motivare e coinvolgere le risorse umane, nonché la misura del loro livello di condivisione e comprensione.

Idee per il miglioramento

Comunicare in modo regolare, anche rendendo conto del proprio operato e sollecitare il personale a contributi costruttivi, mobilitando le risorse potenziali o nascoste dell'organizzazione.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 60 **Check:** 40 **Act:** 40 **Media:** 47,5

1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder

Sintesi

La DT di Palermo ha da sempre posto in essere rapporti di collaborazione e accordi con organizzazioni, associazioni di categoria ed organismi pubblici per aumentare la qualità del servizio offerto e rispondere sempre più alle esigenze e aspettative dei cittadini.

Offre una costante attività di assistenza e di supporto specialistico alla Magistratura, alle Forze dell'Ordine, agli operatori professionali di settore, agli avvocati, ai notai, ai commercialisti, etc. nelle materie di competenza.

L'apertura dell'Ente al contesto sociale e politico ne valorizza e ne potenzia l'azione di Ente pubblico al servizio dei cittadini, anche attraverso l'offerta del servizio a domicilio nei confronti delle categorie sociali deboli.

Punti di forza

La Direzione Territoriale ha costruito forti rapporti attivi con molti stakeholders pubblici e privati, offrendo il proprio supporto alle istituzioni locali e collaborando con le stesse al fine di consolidare e valorizzare le attuali partnership. La comunicazione delle relazioni intrattenute e dei risultati conseguiti da un lato realizza gli obblighi di un'Amministrazione trasparente, fornendo contemporaneamente una visione allargata e vitale di un grande Ente. Si segnalano, tra i punti di forza, le capacità nell'instaurare rapporti istituzionali con alcuni stakeholders che hanno facilitato la risoluzione di alcuni problemi dei cittadini con celerità.

Punti di debolezza

Difficoltà nel far percepire all'esterno la validità e l'importanza delle funzioni svolte dall'Ente, difficoltà nell'ottenere una collaborazione funzionale, imposta, tra l'altro, dalla normativa in vigore, da parte di alcuni stakeholders che entrano nella definizione di processi fondamentali per l'utenza. Assenza di cabina di regia per la soluzione di problematiche rilevate dall'utenza. Mancanza di un punto di riferimento costante presso altre amministrazioni in grado di garantire collaborazione costante, anche al fine di anticipare le richieste dell'utenza e portare all'erogazione di servizi in tempi più rapidi e in maniera più efficiente.

Idee per il miglioramento

Intensificare l'attività di diffusione dell'immagine positiva dell'Ente attraverso la promozione di incontri e collaborazioni con gli stakeholders anche attraverso dei feedback periodici per rilevare il loro livello di coinvolgimento e la percezione delle loro esigenze.

Intensificazione dei rapporti con i vertici delle altre amministrazioni locali che cooperano nei processi per l'erogazione dei servizi all'utenza. Creazione di canali di comunicazione il cui obiettivo sia la rapida risoluzione delle problematiche rilevate di volta in volta dall'utenza.

Creazione di canali per la divulgazione delle iniziative delle altre amministrazioni in materia di servizi da esse erogati.

Punteggi

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

Critério 2: Strategia e Pianificazione

2.1 Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione

Sintesi

La D.T. di Palermo, per venire incontro alle esigenze e alle aspettative dei vari stakeholder, ha stabilito un sistema di raccolta di dati, che periodicamente e tramite incontri aventi ad oggetto vari temi e la somministrazione di questionari di gradimento, permette di prendere in considerazione i continui cambiamenti che interessano l'ambiente esterno.

I principali stakeholder con cui la D.T. è venuta a contatto sono: 1) Studi di consulenza, Delegazioni, Demolitori autorizzati, Concessionari; 2) Regione, Provincia, Comune; 3) Camera di Commercio, Scuole e Strutture Sanitarie; 4) Prefettura, Forze dell'Ordine, Tribunali; 5) Motorizzazione Civile, Agenzia delle Entrate, Concessionari di Riscossione Tributi; 6) Cittadini, Automobilisti; 7) Dipendenti della D.T. Palermo.

Le iniziative di coinvolgimento per migliorare i servizi offerti sono molteplici e spaziano dalla somministrazione di questionari di customer satisfaction all'utenza e ai cittadini fruitori del Servizio Sportello a domicilio e dei Corsi sull'educazione e sicurezza stradale ai questionari somministrati agli alunni e ai tutor relativamente al progetto dell'Alternanza Scuola Lavoro.

Punti di forza

L'ufficio ha portato avanti tematiche importanti per la collettività come ad es. quello riguardante il servizio a domicilio a favore dei disabili semplificando le procedure e assicurando il buon esito del servizio a favore di queste categorie.

Punti di debolezza

Non sempre si è riusciti ad avere dei contatti sistematici con i vari stakeholder, di conseguenza non si è riusciti a soddisfare tutti i bisogni e realizzare le aspettative. Manca una sistematica di raccolta di informazioni sull'ambiente circostante e sui portatori d'interesse, sui loro bisogni e sulle loro aspettative, pur avendo ACI adottato un sistema adeguato per la rilevazione della Customer Satisfaction. Così come non viene sistematicamente portata avanti un'analisi di tipo SWOT finalizzata alla definizione della strategia aziendale.

Idee per il miglioramento

Individuare e monitorare eventuali bisogni di nuovi portatori di interesse e programmare le azioni attraverso una mirata strategia che tenga in considerazione le potenzialità e le inclinazioni del personale della Direzione.

Punteggi

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

2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte

Sintesi

E' evidente l'importanza del coinvolgimento sistematico degli stakeholder sia nelle attività istituzionali stabilite centralmente, sia nelle iniziative poste in essere dalla D.T. per presidiare il territorio sui temi della mobilità, della sicurezza e dell'educazione stradale e per promuovere i servizi rivolti alle categorie di utenti "deboli", al fine di fornire valore aggiunto al contesto sociale di riferimento. La Direzione Territoriale condivide con i principali stakeholder le finalità progettuali delle iniziative e dei rapporti collaborativi con essi intrapresi, valutandone la coerenza con i loro bisogni ed aspettative.

Il piano che ci si è prefissati è quello di effettuare un'indagine di Customer Satisfaction programmata per migliorare la strategia organizzativa. In questo modo è possibile adeguare la vision dell'organizzazione ai possibili mutamenti delle esigenze dei portatori di interesse

Punti di forza

In base ai dati raccolti mettere in atto la strategia più adeguata ai vari bisogni

Punti di debolezza

Non sempre la strategia dell'organizzazione è adeguata, a causa del coinvolgimento lavorativo che non lascia tempi adeguati a soddisfare a pieno i bisogni degli stakeholder.

Non è manifesto di come sia condotta l'analisi sui risultati prodotti che le iniziative intraprese hanno avuto sull'ambiente esterno, utili a valutare l'efficacia delle azioni messe in atto.

Idee per il miglioramento

Porre in essere incontri periodici con i partner per mettere a punto le strategie organizzative al fine di soddisfare i bisogni rilevati e, attraverso sistemi di riscontro, apportare azioni correttive.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 45 **Check:** 45 **Act:** 40 **Media:** 43,75

2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani

Sintesi

La DT di Palermo cerca di comunicare ai portatori di interesse sia interni che esterni le strategie e le iniziative programmate, ma non c'è una sistematica raccolta del feedback che consentirebbe un efficace riesame delle informazioni ricevute.

In base ai bisogni e alle aspettative degli stakeholders, la D.T. Palermo attua politiche e strategie mirate con particolare riguardo alle fasce deboli. E' stata dedicata un'attenzione particolare a favore dei bambini, nei confronti dei quali sono stati realizzati negli anni 2018 e 2019, a supporto dell'Automobile Club locale, vari progetti nelle scuole riguardanti la circolazione stradale degli automobilisti, dei ciclisti e dei pedoni.

Il progetto F@cileCAF, al fine di soddisfare i bisogni e le aspettative dei vari portatori d'interesse, compreso il personale, ha reso pertanto evidente quanto sia importante programmare tali strategie.

Punti di forza

L'informazione è ritenuta un mezzo importantissimo al fine di intraprendere le azioni adeguate e raggiungere gli obiettivi prefissati.

L'Organizzazione ha concretizzato le politiche e le strategie dell'Ente attraverso la definizione di importanti accordi in ambito locale, che hanno dato inizio a significative collaborazioni con enti ed istituzioni.

Nell'organizzazione il personale e gli altri stakeholder vengono costantemente informati su politiche, obiettivi e piani, prestazioni attese e risultati, adeguando le strategie in base ai bisogni ed alle aspettative rilevate.

Punti di debolezza

Non c'è un sistematico feedback con gli stakeholder esterni che evidenzia carenze e/o necessità di miglioramento al fine di ottenere risultati positivi.

Idee per il miglioramento

Rivolgere maggiore attenzione alle richieste dei portatori di interesse. Adottare una periodica rilevazione migliorare del feedback e istituzionalizzare incontri per comunicare e condividere la definizione delle strategie al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Punteggi

Plan: 55 Do: 55 Check: 50 Act: 50 Media: 52,5

2.4 Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione

Sintesi

Nel delicato processo di dematerializzazione e digitalizzazione, fortemente voluto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, ACI ha avuto un ruolo chiave nella concretizzazione del progetto di semplificare i servizi erogati dal PRA.

L'obiettivo principale è inserire, nei processi di sviluppo e pianificazione, un approccio orientato all'innovazione e diffondere la cultura dell'innovazione in modo pervasivo.

I vantaggi per tutti gli operatori del sistema, cittadini, operatori professionali, Stato, Enti locali, Unità Territoriali del PRA, si traducono in maggiori livelli di sicurezza, procedure semplificate, risparmio di tempo e riduzione dei costi gestionali.

La D.T. Palermo ha portato a termine i progetti di dematerializzazione e digitalizzazione degli atti della P.A.

L'ufficio favorisce la rotazione degli incarichi e in base ai principi della trasparenza contrasta il fenomeno della corruzione. La flessibilità, costantemente incentivata, consente ad una stessa persona di presidiare più segmenti di attività produttiva.

Punti di forza

Partendo dal progetto di digitalizzazione e dematerializzazione del PRA si è arrivati all'introduzione del Documento Unico dell'Automobilista.

Il personale ha partecipato con grande spirito collaborativo alla messa in atto di tale progetto.

L'Organizzazione ha sviluppato una cultura organizzativa basata sull'innovazione e sul cambiamento, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie ad attuare i cambiamenti pianificati.

Punti di debolezza

Risulta ancora molto complessa la fase dei processi lavorativi tenendo conto della portata delle innovazioni introdotte.

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 ed altri portatori di interesse per renderli partecipi delle strategie di cambiamento.

Punteggi

Plan: 55 **Do:** 55 **Check:** 50 **Act:** 55 **Media:** 53,75

Criterio 3: Personale

3.1 Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione

Sintesi

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 favorire la crescita motivazionale e professionale del personale, il loro senso di appartenenza e la loro soddisfazione.

L'amministrazione, nella suddivisione dei compiti, tiene conto delle peculiarità e dei talenti di ciascun individuo.

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.

Va però rilevato che l'attuale piano di formazione, deciso centralmente sulla base della rilevazione media dei fabbisogni a livello nazionale, non garantisce pienamente le esigenze specifiche delle singole strutture.

Punti di forza

Capacità di riconoscere e valorizzare le competenze del personale in forza alla DT.

Punti di debolezza

Si evidenzia la percezione, da parte del personale, di margini di miglioramento nella definizione, condivisione e valutazione degli obiettivi individuali.

Manca nella D.T. un sistema di rilevazione efficace dell'attività di formazione e degli impatti e dei risultati sul personale dei piani di formazione.

Idee per il miglioramento

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

Introduzione di un sistema di rilevazione dei bisogni del personale.

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 55 **Check:** 55 **Act:** 50 **Media:** 55

3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale

Sintesi

Il personale si è prontamente adeguato ai nuovi processi lavorativi supportato anche dalle conoscenze e competenze della Leadership, la quale si è rivelata efficace nel valorizzare le capacità specifiche tramite l'attuazione di corsi di formazione e nel fornire un quotidiano supporto al personale nella realizzazione degli obiettivi assegnati.

Attraverso una puntuale mappatura si rilevano, gestiscono e sviluppano le competenze del personale in connessione con i valori, gli obiettivi, l'organizzazione e le strategie dell'Amministrazione. Vengono inoltre rilevati i bisogni del personale 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.

Punti di forza

Vengono identificate le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera organizzazione in riferimento alle conoscenze, abilità e attitudini e confrontate con le

esigenze dell'organizzazione.

Utilizzo di nuovi strumenti che hanno portato alla digitalizzazione in anticipo sui tempi.

Utilizzo di metodologie moderne e innovative di formazione

Punti di debolezza

L'accelerazione imposta dalla rivoluzione in atto (vedi D.L.98 DU) comporta, sempre più spesso, la necessità di testare sul campo molte procedure strutturalmente complesse, con ripercussioni facilmente comprensibili sulla fluidità del processo di lavoro e sul seguente rapporto con il cliente esterno.

Non c'è evidenza relativa alle modalità con cui vengono valutati gli impatti dei programmi di formazione sulle performances lavorative.

Idee per il miglioramento

Le riunioni di lavoro periodiche costituiscono una strategia di grande aiuto per i vertici della Direzione ed il personale al fine di valutare l'andamento degli uffici, rilevare, discutere e risolvere i problemi ed avviare agli errori che scaturiscono dai processi lavorativi.

L'adozione di un processo formativo assume un ruolo fondamentale per far acquisire conoscenze e competenze ai dipendenti, colmare eventuali lacune a causa di cambiamenti interni o esterni, creare piani di valorizzazione e sviluppo dei talenti.

Punteggi

Plan: 55 **Do:** 55 **Check:** 50 **Act:** 50 **Media:** 52,5

3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere

Sintesi

La ricerca scientifica evidenzia quanto il clima organizzativo e il benessere percepito del personale siano cruciali per stimolare prestazioni di qualità e, di conseguenza, per il buon funzionamento e il successo di tutta l'organizzazione. Infatti, un'organizzazione con un clima positivo e che promuove una elevata qualità della vita lavorativa è capace di stimolare l'engagement, la soddisfazione e la motivazione dei suoi lavoratori.

Nonostante le condizioni di lavoro siano poco confortevoli, dal punto di vista ambientale il personale trova, comunque, un punto di riferimento e di ritrovo per gli scambi di opinione e confronto.

Le finalità sono di valorizzare le risorse umane, aumentare la motivazione dei collaboratori, migliorare i rapporti tra dirigenza e collaboratori, accrescere il senso di appartenenza e di soddisfazione per la propria amministrazione e contribuire a prevenire i rischi psico-sociali.

Punti di forza

L'amministrazione, all'interno della DT, promuove una comunicazione aperta, favorendo il confronto tra le parti e il brainstorming quando questo si rende necessario per il problem solving.

Punti di debolezza

Dal questionario somministrato si rileva che il personale lamenta un ambiente lavorativo poco sicuro, con forti carenze sia dal punto di vista logistico-strutturale, che per quanto concerne le postazioni di lavoro dal punto di vista ergonomico.

Idee per il miglioramento

Per ridurre le disuguaglianze e per migliorare in modo efficace la salute e il benessere in azienda, i programmi e i progetti dovrebbero anche migliorare il contesto psicosociale del luogo di lavoro, aspetto ancora poco studiato.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 50 **Check:** 45 **Act:** 50 **Media:** 47,5

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti

Sintesi

L'amministrazione ha ben identificato i partner pubblici e del settore privato con cui dover interagire e relazionarsi; nella gestione di questa partnership si individuano dei facili punti di miglioramento legati allo sviluppo di tavoli tecnici, conferenze di servizi e soprattutto monitoraggio di un feedback operativo; inoltre promuove ed incoraggia costantemente le occasioni di collaborazione con i partner istituzionali al fine di garantire la piena realizzazione dei progetti e degli obiettivi strategici dell'ente.

I partner pubblici strategici con cui si relaziona la Direzione Territoriale sono: Regione Sicilia, Città Metropolitana di Palermo, Comune di Palermo, Prefettura, Agenzia delle Entrate, Riscossione Sicilia, Agenzia del Demanio, Tribunale, Giudice di Pace, Organi di polizia Giudiziaria, Istituti scolastici, ASL, Dipartimento dei Trasporti Terrestri, Automobile Club Palermo, Consolati Italiani

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

Automobilistiche.

Le relazioni di partnership sono definiti in maniera puntuale da convenzioni e accordi.

Punti di forza

Alta informatizzazione del sistema comunicativo che ci rende molto raggiungibili e grande capacità degli operatori di rispondere ai partner. Tutti sappiamo e possiamo interagire con i nostri partner con estrema efficacia nonostante il momento di crisi pandemica. Ciò garantisce, al contempo, trasparenza e assistenza costante ai nostri utenti e partner.

Punti di debolezza

Difficoltà di interlocuzione con alcune partnership pubbliche che determinano a volte la necessità di ricorrere a soluzioni alternative.

Gli accordi intercorsi con le partnership a volte non vengono diffusi adeguatamente al personale, così come non sempre vengono veicolate le attività di monitoraggio e i report degli incontri con i partner.

Idee per il miglioramento

Rendere sistematici e strutturati gli incontri con i partner chiave, stabilendone la periodicità con iniziative di collaborazione anche attraverso la stipula di ulteriori protocolli di intesa e l'organizzazione di convegni o tavoli comuni.

Punteggi

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

4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile

Sintesi

La Direzione Territoriale eroga un servizio pubblico disciplinato dalla legge dello Stato e non può subire modifiche unilaterali da parte del cittadino. 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.

La comunicazione verso i terzi fruitori ha raggiunto un buon livello, mentre non si può dire altrettanto circa la partecipazione diretta e fattiva alle scelte decisionali, che sono difficilmente attuabili dagli Uffici Territoriali. I fruitori istituzionali e non, riescono ad interagire attraverso PEC, email, sito istituzionale e App IO.

Punti di forza

La Direzione Territoriale dispone di un sistema di invio diretto delle email di suggerimenti, reclami, ringraziamenti attraverso il Contact Center URP e di un numero verde URP. Dispone, inoltre, di una casella di posta elettronica istituzionale e di una casella di posta elettronica certificata al fine di mettere in relazione il cittadino/cliente con l'ente pubblico.

E' stato creato uno Sportello Virtuale per la presentazione di alcune pratiche senza la necessità di recarsi di presenza presso l'Ufficio

Sito facilmente accessibile e presenza sull'app IO

Punti di debolezza

Nonostante il ricorso alle indagini di Customer Satisfaction, i portatori di interessi non sono coinvolti pienamente nella definizione dei miglioramenti dei servizi ad essi rivolti.

Idee per il miglioramento

Migliorare il sistema di analisi del feedback, organizzando un servizio efficace di risposta alle richieste dei clienti eventualmente anche mediante raccolta di dati, suggerimenti, reclami in forma anonima.

Snellire e rendere più intuitive le comunicazioni all'utenza finalizzate alla fruizione dei servizi.

Punteggi

Plan: 65 **Do:** 60 **Check:** 60 **Act:** 60 **Media:** 61,25

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

Gli Uffici Territoriali A.C.I. quali Centri di Responsabilità dell'Ente, dispongono di un budget di spesa, attribuito centralmente dal Segretario Generale nell'ambito del bilancio generale, sulla base delle previsioni trasmesse dai CDR all'Ufficio Amministrazione e Bilancio, relative sia al budget economico che al budget degli investimenti/ dismissioni tenendo conto dei programmi e delle direttive di carattere generale impartite dagli Organi dell'Ente.

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.

Tutte le procedure attivate sono pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente in conformità con la normativa vigente.

Punti di forza

Budget definito centralmente per far fronte agli adempimenti previsti per i CDR.

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 contabile in uso (SAP) è macchinoso e particolarmente complesso per le attività contabili poste in essere dalla Direzione Territoriale.

La gestione della spesa avviene in maniera trasparente ed orientata all'economicità, oltre che all'efficienza, sondando, laddove esistente, il mercato di riferimento per l'acquisizione di beni e servizi

Idee per il miglioramento

Non si rilevano idee per il miglioramento di una attività fortemente centralizzata.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 45 **Check:** 40 **Act:** 35 **Media:** 42,5

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

La massima diffusione nell'ambiente delle conoscenze avviene tramite l'applicativo informatico del Portale della comunicazione, che è il primario strumento aziendale di comunicazione a disposizione di tutto il personale, aggiornato costantemente e puntualmente. 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.

Importante è anche la capacità dei dipendenti di diffondere e condividere con estrema efficienza il proprio bagaglio di informazioni e conoscenze.

Punti di forza

La diffusione della conoscenza informatica permette di reperire facilmente le informazioni. La disponibilità dei collaboratori della Direzione garantisce che le informazioni non vadano perse e che le esperienze professionali circolino anche grazie al costante affiancamento tra i colleghi.

Punti di debolezza

Sistema in continuo aggiornamento e sono state riscontrate difficoltà da parte del personale nell'accesso e nell'utilizzo del Portale della comunicazione.

Idee per il miglioramento

In era telematica è sempre possibile aumentare e/o rendere più facilmente fruibile l'offerta di contenuti disponibili sia per chi accede al sito istituzionale dall'esterno (diffusione di modulistica, istruzioni per una corretta presentazione delle formalità anche ricorrendo a moderne forme di comunicazione come per esempio i tutorial, etc.) che per uso interno (guide operative e normative, buone prassi, etc.).

Le comunicazioni verso l'interno, in particolar modo quelle tra Sede Centrale e Sedi Periferiche, dovrebbero essere più dirette e snelle, al fine di facilitare e velocizzare le attività amministrative. Manca un gestionale interno per le comunicazioni che possa affiancare la posta elettronica, unico strumento telematico che la nostra organizzazione mette a disposizione.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 50 **Check:** 40 **Act:** 40 **Media:** 43,75

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

In conformità con i principi enunciati dal CAD, l'A.C.I. ha da tempo avviato la digitalizzazione dei processi lavorativi avvalendosi, per la loro progettazione, sviluppo e manutenzione, della società in house "ACINFORMATICA S.p.A".

Tutti i dipendenti sono dotati di una postazione informatizzata, accesso a internet e intranet, casella di

posta elettronica personale. Da anni ormai si fa uso del protocollo informatico e di posta elettronica certificata.

E' attivo oltre il sito istituzionale A.C.I. e tutti gli altri siti degli uffici periferici, anche il sito della Direzione territoriale A.C.I. di Palermo, costantemente aggiornato, attraverso i quali l'utenza può reperire le informazioni di proprio interesse.

Il processo di dematerializzazione e digitalizzazione, già iniziato il 5 ottobre 2015 con l'avvio del Certificato di Proprietà Digitale(CDPD), ha oggi raggiunto un livello ancora più elevato con l'introduzione del Documento Unico, il cui processo di produzione e archiviazione è integralmente digitale.

Punti di forza

Avanzato livello di digitalizzazione dei processi

Punti di debolezza

La realizzazione di elevati livelli di digitalizzazione, specialmente quando è necessaria l'integrazione tra sistemi diversi, necessiterebbe, per il buon funzionamento, di test, della possibilità di operare, ancorché temporaneamente, in ambienti di test per poter migliorare la funzionalità degli strumenti informatici, di tempi più lunghi di quelli imposti dalla normativa vigente.

Il portale dovrebbe essere strutturato in maniera più chiara per gli utenti e ne dovrebbe essere rivista la veste grafica. Si registrano, inoltre, difficoltà nel reperimento delle informazioni tramite i portali gestiti da ACI.

Idee per il miglioramento

Oltre alla gestione oculata delle risorse tecnologiche assegnate, poco appare lo spazio per iniziative di miglioramento incisive da parte degli Uffici territoriali.

Si rende necessario un maggior coinvolgimento dei dipendenti delle sedi periferiche, anche al fine di rispondere alle esigenze particolari dell'utenza locale.

Punteggi

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

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

Le infrastrutture sono gestite dalle competenti strutture della Sede Centrale (Servizio Patrimonio) e da Aci Progei.

La D.T. utilizza la propria struttura, la dotazione informatica, gli altri beni strumentali e le risorse messe a disposizione dall'Ente per il raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi prefissati, assicurando un uso sicuro ed efficace degli stessi in termini di spazio, tempo e costi di gestione.

Punti di forza

L'Ente adotta una politica integrata per la gestione diretta del patrimonio immobiliare e gestisce direttamente i beni fisici curandone la manutenzione, l'accessibilità e la sicurezza degli ambienti di lavoro nel rispetto delle normative vigenti.

Punti di debolezza

La logistica delle strutture fisiche della D.T. non soddisfa i bisogni e le aspettative degli utenti portatori di handicap (ascensore piccolo per utenti con carrozzina)

Idee per il miglioramento

Ammodernamento uffici

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 45 **Check:** 40 **Act:** 40 **Media:** 42,5

Criterio 5: Processi

5.1 Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti

Sintesi

L'Ente, attraverso la mappatura dei processi, individua e analizza i processi organizzativi, assegnando risorse e obiettivi in linea con le strategie. La nostra Amministrazione si è sempre contraddistinta come una delle maggiormente innovative in ambito nazionale ottenendo importanti riconoscimenti.

I processi sono oggetto di un'azione di costante miglioramento per la massima semplificazione e snellimento delle procedure di lavoro con la conseguente soddisfazione dei clienti.

Oggi il processo di digitalizzazione in atto è sicuramente all'avanguardia, tanto da procurare disagi non indifferenti nel processo di interazione imposto dall'attuazione del D.L.98, che vede la collaborazione tra ACI e DTT.

Punti di forza

Definizione e allocazione delle risorse effettuate con criteri di efficienza ed efficacia. Sviluppo importante dei servizi digitali.

Punti di debolezza

Il modo di lavorare è definito da processi documentati però poco orientati alle esigenze del cittadino.

Il personale non è molto coinvolto nella progettazione dei processi poiché i nostri servizi sono progettati dalle Direzioni Centrali per rispondere a criteri di uniformità.

Non si conoscono le modalità con cui tali servizi e progetti vengano realizzati e se, in fase di progettazione, si tengano nella dovuta considerazione le difficoltà applicative che il personale potrebbe riscontrare.

I processi lavorativi sono progettati e definiti a livello centrale con conseguente scarso coinvolgimento del personale, sebbene quest'ultimo sia, in concreto, il soggetto principale delle attività. Il mancato apporto professionale del personale

Idee per il miglioramento

Coinvolgere il personale nella progettazione e sviluppo dei processi attraverso riunioni che abbiano la finalità, tra le altre, di promuovere e facilitare il brainstorming, di consentire la condivisione delle informazioni e delle iniziative in corso, e durante le quali sia anche possibile favorire la formazione del personale medesimo. Individuare strumenti per la raccolta di suggerimenti da parte del personale, attività che potrebbe, tra l'altro, contribuire a motivare il personale e a farlo sentire partecipe di un processo volto

al miglioramento. Avviare un sistema di rilevazione del feedback per apportare azioni di miglioramento continuo in corso d'opera, sempre in ottica di Total Quality Management.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 45 **Check:** 45 **Act:** 45 **Media:** 46,25

5.2 Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società

Sintesi

La Direzione Territoriale di Palermo lavora costantemente per rendere il servizio accessibile a tutti i cittadini, l'erogazione dei servizi è orientata (nei limiti imposti dalle disposizioni normative vigenti) a una attenzione particolare nei confronti dell'utenza debole.

Nel corso degli ultimi anni sono stati realizzati i seguenti progetti definiti dall'amministrazione, che hanno visto il coinvolgimento in prima persona del cittadino/cliente:

“TrasportAci Sicuri”, rivolto ai bambini delle scuole elementari e ai loro genitori;

“Servizio a domicilio”, per i soggetti con disabilità;

“Alternanza Scuola/Lavoro”, rivolto ai ragazzi delle scuole superiori per un primo approccio con il mondo del lavoro.

Attraverso indagini sulla soddisfazione del cliente viene monitorato costantemente il gradimento da parte dei cittadini, inoltre sono a disposizione dei vari portatori d'interesse vari canali di comunicazione con i quali interloquire con l'amministrazione.

Punti di forza

Efficienza del servizio su appuntamento, della piattaforma on-line per la gestione degli appuntamenti e dei servizi fruibili direttamente dalla medesima piattaforma. La Direzione garantisce l'accessibilità informatica, non solo mettendo a disposizione la modulistica, sia cartacea che telematica, ma anche garantendo assistenza telefonica e fisica finalizzata alla fruibilità dei servizi erogati dall'organizzazione. Ad esempio, gli utenti vengono assistiti, laddove lo richiedano, nelle fasi di prenotazione e viene garantita assistenza anche all'utenza sprovvista di tecnologie digitali al fine di consentire la fruizione dei servizi ACI.

Punti di debolezza

Gli stakeholders non hanno pieno coinvolgimento nella definizione dei processi finalizzati all'erogazione dei servizi a loro rivolti.

Idee per il miglioramento

Analizzare i dibattiti che emergono dai canali social.

Realizzare un sondaggio per verificare l'efficacia dei canali di comunicazione sviluppati dalla Direzione per attuare azioni di miglioramento.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 50 **Check:** 40 **Act:** 45 **Media:** 46,25

5.3 Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti

Sintesi

La nostra amministrazione si è sempre rivelata aperta alla comunicazione e collaborazione con tutti i soggetti istituzionali di riferimento, non sempre riscontrando però un reciproco atteggiamento. Ad oggi si rileva qualche resistenza nel superamento della logica di lavoro a “ compartimenti stagni”

Punti di forza

Apertura verso le altre P.A.

Punti di debolezza

Mentalità a compartimenti stagni

Idee per il miglioramento

Intensificare i rapporti con altre amministrazioni per favorire e migliorare il supporto alla fasce deboli della popolazione.

Condivisione delle modalità di gestione congiunta dei sistemi.

Punteggi

Plan: 45 Do: 40 Check: 40 Act: 35 Media: 40

RISULTATI

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

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

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

La Direzione Territoriale avverte la necessità di organizzare e gestire i processi di erogazione dei propri servizi tenendo in considerazione, non solo i criteri e gli obiettivi aziendali, ma anche e soprattutto il cittadino/cliente. Il riconoscimento della centralità della soddisfazione del cliente viene rilevato negli ultimi anni attraverso indagini di Customer Satisfaction per migliorare la qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi erogati dall'Ente.

Descrizione dell'indicatore: Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine viene svolta annualmente presso la sede della Direzione attraverso la somministrazione di un questionario all'utenza privata. Il trend dei risultati è in crescita e l'indagine ha fornito giudizi molto positivi da parte dell'utenza privata nella valutazione delle competenze espresse dal personale nella rapidità della risoluzione delle problematiche e sono stati forniti giudizi positivi anche in termini di disponibilità e cortesia del personale.

Punti di forza

La Direzione ha sempre riportato valori di gradimento molto alti in linea con la mission dell'Ente.

Punti di debolezza

L'indagine di customer satisfaction non può costituire un evento sporadico della durata di 2 settimane in un anno. Occorrerebbe un monitoraggio costante che consenta di interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del cittadino.

Idee per il miglioramento

Ideare e mettere in pratica modalità differenti di indagini di gradimento, ampliando la platea degli stakeholder interessati.

Punteggi

Trend: 50 Obiettivi: 50 Confronti: 20₀ Copertura: 3 Media: 37,5

6.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

La D.T. di Palermo si è sempre distinta per l'efficienza e la disponibilità verso il cliente esterno mettendo in atto tutte le proprie competenze e professionalità per la soluzione dei problemi rappresentati dall'utenza.

Descrizione dell'indicatore. Il sistema elimina-code ha consentito la possibilità di monitorare i tempi di attesa del cittadino e, dunque, di poter intervenire tempestivamente con azioni correttive.

La misurazione dei tempi di attesa agli sportelli della D.T. fornisce indicazione di trend in crescita.

I risultati danno indicazione di un tendenziale miglioramento e di un costante raggiungimento dei target definiti.

Descrizione dell'indicatore: email/pec relativi a reclami e ringraziamenti.

Attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione della D.T. il cliente/cittadino può esprimere eventuali reclami o ringraziamenti relativi ai servizi erogati.

Non si sono registrati reclami ufficiali mentre sono state ricevute attestazioni positive per l'attività dell'ufficio.

Descrizione dell'indicatore: Performance di team e individuale

L'Amministrazione ha predisposto un sistema (SMVP) che ha per oggetto la misurazione e la valutazione della performance nell'erogazione del servizio al cittadino, stabilendo le modalità di individuazione degli indicatori e degli obiettivi strategici e operativi. Gli obiettivi di performance, di team e individuali, sono assegnati avvalendosi di una procedura

informatica, che genera una scheda di assegnazione obiettivi per ogni team/dipendente.

La media del personale per per il 2019 è pari 13 con punte di 16 (punteggio massimo).

Punti di forza

Possibilità di effettuare, sulla piattaforma on-line dell'ente, sia la richiesta di appuntamento (per le formalità PRA che per le tasse automobilistiche) sia la richiesta di visure o estratti cronologici, venendo incontro ed anticipando le esigenze degli utenti e soddisfacendo le richieste dei cittadini utenti.

Punti di debolezza

Dai dati raccolti emerge con chiarezza che nel ciclo della performance i cambiamenti organizzativi dovuti alle recenti riforme (DL 98) che hanno interessato l'Ente può

avere indotto un fenomeno di affaticamento e rallentamento dei processi lavorativi.

I risultati non sono segmentati rispetto alla tipologia del servizio e/o dei clienti.

Non ci sono indicazioni che evidenzino se i risultati di miglioramento derivino da azioni messe in atto dall'organizzazione.

Idee per il miglioramento

Iniziative di benchmarking interno (con altre UU.TT ACI) ed esterno.

Avvio di un sistema organizzato di raccolta dei reclami e ringraziamenti.

Strutturazione di un canale di comunicazione con l'utenza che consenta di accogliere suggerimenti e richieste relative a possibili servizi e/o interventi da porsi in atto da parte della Direzione.

Punteggi

Trend: 60 Obiettivi: 60 Confronti: 40₅ Copertura: 4 Media: 51,25

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

L'analisi dei dati ricavati dalla somministrazione del questionario con riferimento ai risultati relativi al

personale, posiziona la percezione del personale stesso su una valutazione complessivamente nella media, senza grandi acuti in alto o in basso.

Si evidenzia:

- 1) Con riferimento alla gestione e al miglioramento delle risorse umane a supporto della strategia dell'organizzazione, una percezione che si attesta su valori medi (4,32)
- 2) Con riferimento allo sviluppo e alla gestione delle competenze, una percezione tendente a valori lievemente sufficienti (3,77)
- 3) con riferimento al coinvolgimento e alla gestione delle competenze del personale, una percezione che si attesta sui valori medi (4,07)

Punti di forza

Condivisione dei valori di riferimento all'organizzazione e delle spinte all'innovazione e al miglioramento.

Punti di debolezza

Nell'ultimo periodo le innovazioni dovute al mutamento giuridico normativo hanno assunto un ritmo difficilmente gestibile a livello tecnico, rendendo insufficiente anche lo sforzo profuso per seguire gli sviluppi. Ambiente di lavoro, strumentazioni e arredi non all'altezza.

Idee per il miglioramento

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

Punteggi

Trend: 55 Obiettivi: 40 Confronti: 40₅ Copertura: 3 Media: 42,5

7.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

Descrizione indicatore: Coefficiente di produttività

Dall'analisi dei dati desumibili dalla procedura di calcolo della produttività si evidenzia chiaramente il completo raggiungimento degli obiettivi con un trend in costante crescita

Descrizione indicatore: tasso di assenza del personale

La percentuale di assenza del personale si attesta su valori inferiori al 20% con una evidente diminuzione nell'anno 2020

Descrizione 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.

2% ha un contratto di lavoro part-time. Trend costante

15% in media usufruisce dei permessi previsti dalla L. 104/92. Trend in leggera crescita.

Descrizione indicatore: ore di formazione

L'accesso alla formazione è garantita a tutti i dipendenti, nel corso degli anni si può affermare che ci sia stato un costante incremento dell'offerta formativa, sebbene si percepisca la necessità di una formazione più "on demand". Trend in crescita.

Punti di forza

Raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Formazione diffusa anche grazie agli strumenti tecnologici disponibili.

Punti di debolezza

Procedure di calcolo della produttività datate e poco elastiche e non più corrispondenti alla realtà lavorativa attuale.

Idee per il miglioramento

Monitorare più frequentemente le performance, coinvolgendo anche il personale nel relativo esame. Adottare sistemi di rilevazione della performance individuale più coerenti con la realtà lavorativa attuale, attraverso un loro miglioramento e/o ammodernamento.

Punteggi

Trend: 60 **Obiettivi:** 55 **Confronti:** 45 **Copertura:** 45 **Media:** 51,25

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

Descrizione dell'indicatore: la sempre maggiore evoluzione dei processi di digitalizzazione, che presuppone una continua dematerializzazione, ha un impatto positivo virtuoso sul ciclo ecologico contenendo gli sprechi delle risorse (riduzione del consumo di carta e del toner). Si ha una costante diminuzione del consumo della carta e toner.

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 Palermo L'indice di gradimento risulta

essere sempre molto elevato. Il trend è costante.

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.

Punti di forza

I progetti posti in essere dall'amministrazione hanno sempre riscontrato un elevato tasso di gradimento

Punti di debolezza

Carenza di personale per potenziare i servizi rivolti all'utenza.

Mancanza di un progetto organico delle proprie attività extra istituzionali per rendere più efficace e efficiente l'impiego di risorse.

Manca una rilevazione dei risultati in una logica di trend.

Idee per il miglioramento

Confronto con altri (benchmarking e benchlearning)

Punteggi

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

8.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

La D.T. di Palermo ha rivolto una particolare attenzione alle fasce deboli di utenti che necessitano di particolari tutele creando vari iniziative.

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

Viene rilevato il numero delle pratiche effettuate a domicilio.

Descrizione indicatore: report sul numero corsi di TrasportAci Sicuri in affiancamento con l'Automobile Club Palermo.

Viene rilevato il numero di corsi erogati. Sono state effettuate attività nelle scuole a favore dei bambini con programmi riguardanti la circolazione stradale con 10 incontri nel 2018 e 19 nel 2019.

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.

Punti di forza

Sono stati organizzati corsi a favore del personale riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori che li hanno resi consapevoli dell'importanza di tali iniziative.

Punti di debolezza

Tanto si deve fare invece riguardo all'ambiente per garantire il miglioramento continuo fondandosi sul principio della minimizzazione dei rischi. Occorre, inoltre, interagire sempre di più con gli stakeholder promuovendo le loro richieste e valorizzando i loro contributi nelle strategie e negli obiettivi aziendali.

Idee per il miglioramento

Impegnarsi ad una maggiore promozione e divulgazione di una conoscenza rispetto alle iniziative a sostegno delle politiche sull'inclusione e di sensibilità ambientale.

Punteggi

Trend: 75 Obiettivi: 75 Confronti: 70 Copertura: 70 Media: 72,5

Criterion 9: Risultati relativi alle performance chiave

9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico

Sintesi

I processi e le linee di lavoro della Direzione Territoriale di Palermo sono organizzati in coerenza con la mission e la vision dell'Amministrazione. Il Piano della Performance definisce gli obiettivi di performance organizzativa ai quali la Direzione Territoriale di Palermo si conforma e rappresenta uno strumento utile a supportare i processi decisionali, a migliorare la consapevolezza del Personale rispetto agli obiettivi dell'Amministrazione.

La costante crescita sia in termini quantitativi che in termini qualitativi dei servizi erogati dall'Ufficio si manifesta quotidianamente in ogni settore di competenza, come evidenziato anche dai feedback positivi ricevuti dall'utenza.

Il rispetto degli standard di qualità dei servizi prodotti dimostrano che le strategie in atto sono efficaci in termini di capacità di soddisfare le aspettative dei portatori di interessi esterni in coerenza con mission e vision dell'organizzazione.

Gli indicatori di performance organizzativa vengono forniti tramite vari strumenti di misurazione:

Descrizione indicatore: Coefficiente di produttività annuale: indica il rapporto tra le ore lavorate e le attività svolte. Il trend è positivo e nel quadriennio di riferimento c'è stato un costante incremento della percentuale.

Descrizione indicatore: Controlli di qualità UAB: l'obiettivo è garantire la qualità e l'efficienza del servizio assistenza tasse automobilistiche. Il trend è positivo e non sono emerse anomalie relativamente alle pratiche controllate

Descrizione indicatore: Controlli primo livello PRA : l'obiettivo è la corretta lavorazione delle pratiche di sportello in relazione agli importi e alla correttezza documentale. Il trend è positivo

Descrizione indicatore: Rilievi da verbali a seguito di ispezioni da parte di organismi pubblici e interni. Non sono emersi rilievi a seguito delle ispezioni

Descrizione indicatore: Verifica periodica ai sensi del D.LGS 81/08 . Non sono emerse particolari problemi in materia di sicurezza e benessere organizzativo.

Descrizione indicatore: Formalità PRA digitali : l'obiettivo è l'incremento progressivo fino alla totale digitalizzazione delle formalità presentate allo sportello. Il trend è positivo

Punti di forza

Gli obiettivi di performance organizzativa vengono raggiunti attraverso i vari strumenti di misurazione che permettono di avere una costante attenzione dei livelli di produttività ed efficienza dell'organizzazione. La costante crescita sia in termini quantitativi che in termini qualitativi dei servizi erogati dall'Ufficio si manifesta quotidianamente in ogni settore di competenza. Altro punto di forza è la costante attenzione e supporto manifestati dalla Direzione Compartimentale e dalle altre Direzioni interessate al buon andamento delle strutture territoriali.

Punti di debolezza

Manca un confronto degli indicatori con parametri definiti da altre strutture attraverso iniziative di benchmarking e benchlearning

e risulta non totalmente adeguato lo scambio di informazioni con gli stakeholder esterni, nell'ottica di potenziare il flusso comunicativo/informativo tra la DT e i vari attori coinvolti nei servizi erogati dalla DT.

Idee per il miglioramento

Strutturare appositi canali di veicolazione dei feedback e delle proposte di miglioramento provenienti da stakeholders esterni e utenza privata e relativi a processi organizzativi e servizi offerti.

Punteggi

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

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

I processi interni dell'organizzazione raggiungono importanti risultati in termini di efficienza, in particolare la gestione delle risorse umane è improntata sulla rotazione nei diversi processi e alla valorizzazione del capitale umano. E' inoltre presente un costante utilizzo degli strumenti informatici che incide sulla crescita della professionalità

La costante digitalizzazione, estesa alla maggior parte dei processi, infatti consente al personale di migliorare la propria prestazione in termini di efficacia ed efficienza. Tutto il personale è dotato di firma digitale ed accesso al protocollo informatico.

Descrizione indicatore: Numero verbali di verifiche ordinarie e straordinarie di cassa: oggetto delle verifiche da parte della Dirigenza sono state le casse contabili dell'addetto alla contabilità del ciclo passivo e del cassiere principale. E' stata verificata la congruità, la legittimità e la regolarità delle operazioni amministrativo-contabile. Il trend è positivo e non sono state individuate situazioni di criticità

Descrizione indicatore: Postazioni informatizzate e risorse umane: tutto il personale è dotato di una postazione di lavoro informatizzata. Il trend è positivo

Descrizione indicatore: Numero di protocolli e pec . E' costante l'utilizzo della pec e la protocollazione informatica

Descrizione indicatore: Firma digitale. Tutti i dipendenti sono stati dotati di firma digitale

Descrizione indicatore: Budget annuale di sede. E' stata garantita la razionalizzazione della spesa a parità dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi

Punti di forza

Monitorare il valore aggiunto derivante dall'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per aumentare l'efficienza, diminuire l'aggravio amministrativo e migliorare la qualità dei servizi erogati

Punti di debolezza

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

Utilizzare il più possibile lo sviluppo della comunicazione interna e veicolare il messaggio che la condivisione delle conoscenze è un vantaggio di tutti.

Migliorare la comunicazione organizzativa per rendere tutto il personale consapevole degli elevati livelli di performance raggiunti e di conseguenza continuare a mantenere gli standard di qualità raggiunti.

Realizzare un processo collaborativo, che permette a ciascuno di ottenere i feedback direttamente dai propri colleghi, infatti cultura basata sulla collaborazione attiva permette al Responsabile di individuare i gap di conoscenze o competenze all'interno del proprio team.

Punteggi

Trend: 65 Obiettivi: 85 Confronti: 55 Copertura: 60 Media: 66,25

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

Criterio 1: Leadership

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

- Statuto
- Codice di condotta
- Piano triennale trasparenza e anticorruzione
- Piano triennale della performance
- Regolamento organizzativo
- Organigramma
- Sezione Amministrazione Trasparente
- Carta dei Valori

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

- Organigramma e funzionigramma
- Atti di nomina (delibere, determine) per assegnazione di funzioni e compiti
- Regolamento disciplinare
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance
- Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza
- Piano della Performance ACI

1.3 Ispirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

- Organigramma e funzionigramma
- Carta dei Valori
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance
- Piani di formazione del personale

1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder

- 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

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

2.1 Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione

- Report contenente i risultati dei questionari di Customer Satisfaction erogati

all'utenza privata

- Report contenente i risultati dei questionari di Customer Satisfaction erogati ai

fruttori dei corsi “Trasportaci Sicuri”

- Report contenente i dati dei “Servizi Sportello a domicilio

- Protocollo d'intesa ANMIC per la diffusione del servizio a domicilio

2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte

. Piani strategici e relativi obiettivi

· Bilancio sociale ACI

· Piano della performance ACI

· Risultato indagini Customer Satisfaction

· Risultati ottenuti dal Questionario di gradimento del F@cileCAF erogato al personale

2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani

· Piani strategici e relativi obiettivi

· Bilancio sociale ACI

· Piano della performance ACI

. Risultato delle indagini di Customer Satisfaction

· Risultati ottenuti dal Questionario di gradimento del F@cileCAF erogato al personale

2.4 Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione

- Piano della Performance

- Circolari Unità Progettuale Documento Unico

Criterio 3: Personale

3.1 Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione

Sistema di misurazione e valutazione delle performance

Contrattazione

Organigramma e funzionigramma

Piani per la formazione

Piano delle performance

Piano triennale dei fabbisogni di personale

3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale

Piano Triennale della Formazione che programma la partecipazione ai corsi di formazione

Sistema di Misurazione della Performance

3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere

Piani di miglioramento

Sistemi di comunicazione e dialogo con il personale

Organigramma e funzionigramma

Analisi di clima e di benessere organizzativo

Documenti di valutazione dei rischi per la prevenzione della salute e della sicurezza

Contratti di smart working

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti

- Convenzione Tasse Automobilistiche con Regione Sicilia

- Dati relativi alla gestione Tasse Auto

- Convenzione IPT con Provincia di Palermo

- Accordi con la Prefettura di Firenze per le modalità di presentazione delle formalità di confisca dei beni mobili registrati

- Documentazione Corsi "Trasportaci sicuri" (4117/18, 4118/18, 4206/18)

- Progetto Alternanza Scuola-Lavoro (prot. 7332/16, 7459/16) Incontri con le Organizzazioni di Categoria

- 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

4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile

- Risultati indagine di Customer Satisfaction 2018
- Servizio URP
- Progetti curati dalla Direzione Territoriale ACI di Palermo
- Accesso alla Banca Dati ai sensi dell'art. 492 bis cpc rivolta a Avvocati, Curatori Fallimentari
- Protocollo d'Intesa con l'associazione ANMIC per il progetto PRA del servizio a domicilio (prot. 13283/19)
- Sito web della Direzione Territoriale ACI di Palermo
- Pec/email clienti

4.3 Gestire le risorse finanziarie

- Documentazione ciclo attivo e ciclo passivo sistema contabile SAP
- Determina Segretario Generale ACI su assegnazione budget annuale 1 (determina n. 3676 del 03/12/2019 - determina n. 3738 del 16/11/2020)
- Bilancio dell'ACI-Conto Economico - Stato patrimoniale

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- Portale della comunicazione
- Sito web istituzionale locale e nazionale
- Contact Center - FAQ
- Pubblicazione sul portale Centro Servizi PRA della sezione "informativa e lettere circolari"
- Protocollo informatico
- Piattaforma Urpnet

4.5 Gestire la tecnologia

- Firma Digitale
- Pagamenti con moneta elettronica
- Protocollo informatico
- Posta Elettronica-PEC
- Accesso Telematico agli Archivi Informatici relativi a dati anagrafici e tributari di altri Enti Pubblici

- Corsi di formazione in modalità e-learning e webinar
- Sito istituzionale A.C.I. e sito Direzione territoriale A.C.I. di Palermo
- Pubblicazione sul Portale della comunicazione di circolari, avvertenze, documenti etc.
- Piattaforma URPNET
- Sistemi di Videoconferenza
- Area WI-FI gratuita per utenza privata

4.6 Gestire le infrastrutture

- Contratto d'affitto immobile-Determina Segretario Generale n. 3609 del 18/04/2019
- Contratto di collegamento all'allarme - Determina n. 18 del 05/12/2019
- Contratto di pulizia prot. 7495 del 24/06/2019
- Contratto di manutenzione elettrica prot. 6031 del 24/05/2019 e verifica impianti messa a terra prot. 0007808/20 del 18/12/2020
- Contratto smaltimento rifiuti
- Contratto a chiamata per manutenzione ordinaria
- Nomina Responsabile per la sicurezza sul Lavoro (RSPP) prot.0005355/20 del 15/09/2020
- Nomina Medico competente prot. 0005460/20 del 18/09/2020
- Inventario dei beni presenti in ufficio presente in Sap
- Documento di valutazione dei rischi prot.0001673/20 del 28/02/2020 - ultimo aggiornamento prot. 1799 del 05/03/2020
- Manutenzione mensile PROGEI schede di intervento con cadenza mensile

Criterio 5: Processi

5.1 Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti

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

5.2 Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società

- Carta dei servizi

- Protocolli d'intesa per servizi ai cittadini (Servizio a domicilio)
- Indagine di Customer Satisfaction
- Procedura gestione ringraziamenti e reclami gestito centralmente
- Guida alle pratiche (schede informative per il cittadino)
- Sito internet ufficio provinciale www.up.aci.it/palermo

5.3 Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti

- Controllo autocertificazioni
- Accordi con altri Enti (Provincia, Regione...)
- Gestioni avvisi bonari - avvisi accertamento Tasse Automobilistiche
- Preavvisi accertamento e recuperi IPT
- Stage scuola-lavoro
- Liste speciali per controllo agevolazioni-esenzioni fiscali

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misurazioni della percezione

- Report sui risultati della Customer Satisfaction

6.2 Misurazioni delle performance

- Piano della Performance
- Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP)
- Valutazione dei tempi di attesa dei clienti allo sportello attraverso il sistema "eliminacode" che ne consente un continuo monitoraggio
- Numero servizi a domicilio effettuati

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misurazioni della percezione

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

7.2 Misurazioni delle performance

- Indagini di Customer Satisfaction riguardanti il personale

- Questionario di valutazione F@cileCAF distribuito al personale
- Report di calcolo della produttività
- Tasso di assenza, part-time , flessibilità, L.104/92 (HR)
- Partecipazioni a corsi di formazione (in presenza e on demand)

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misurazioni della percezione

- Questionario sulla misurazione della Customer Satisfaction all'utenza privata
- Rapporto di valutazione del periodo di stage compilato dagli studenti delle scuole
- Rapporto gradimento Servizio a domicilio
- Feedback diretto da parte dell'utenza privata e degli altri portatori d'interesse, anche pubblici
- Fatture elettroniche acquisto carta e toner

8.2 Misurazioni delle performance

- Report corsi TrasprtACI Sicuri
- Report sul numero delle formalità effettuate a domicilio
- Report progetto Alternanza scuola- lavoro

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico

- Risultati indagine di Customer Satisfaction
- Coefficiente produttività
- Verbali ispezioni organismi pubblici e interni
- Modelli di rilevazione delle performance
- Relazione annuale redatta dalla Dirigenza sulle attività dell'organizzazione
- Prospetto di calcolo della produttività
- Prospetto di sintesi per il direttore che evidenzia l'aggiornamento quotidiano della linea di lavoro PRA
- Report attività UAB
- Report controlli primo livello PRA
- Report attività PRA

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

- Prospetto di calcolo del coefficiente produttività
- Mappatura postazioni di lavoro
- Mappatura firma digitale dipendenti
- Report bimestrale riguardante delle dichiarazioni sostitutive presentate
- Verbali di verifiche di cassa sia periodici che straordinari
- Verbali ispezioni organismi pubblici e interni
- Relazione trimestrale stilata dalla Dirigenza sulle attività dell'organizzazione
- Report contabile budget di sede
- Report periodico Formalità Digitali PRA
- Report pec e protocolli

APPENDICE 2: GLOSSARIO

ACI = Automobile Club d'Italia

ANMIC = Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili

CdP = Certificato di Proprietà

DT = Direzione Territoriale

DTT = Dipartimento dei Trasporti Terrestri

DU = Documento Unico di Circolazione e di Proprietà

GAV = Gruppo di autovalutazione

IPT = Imposta Provinciale di Trascrizione

PEC = Poste Elettronica Certificata

PRA = Pubblico Registro Automobilistico

RAV = Rapporto di autovalutazione

SAP = Sistemi, applicazioni e prodotti

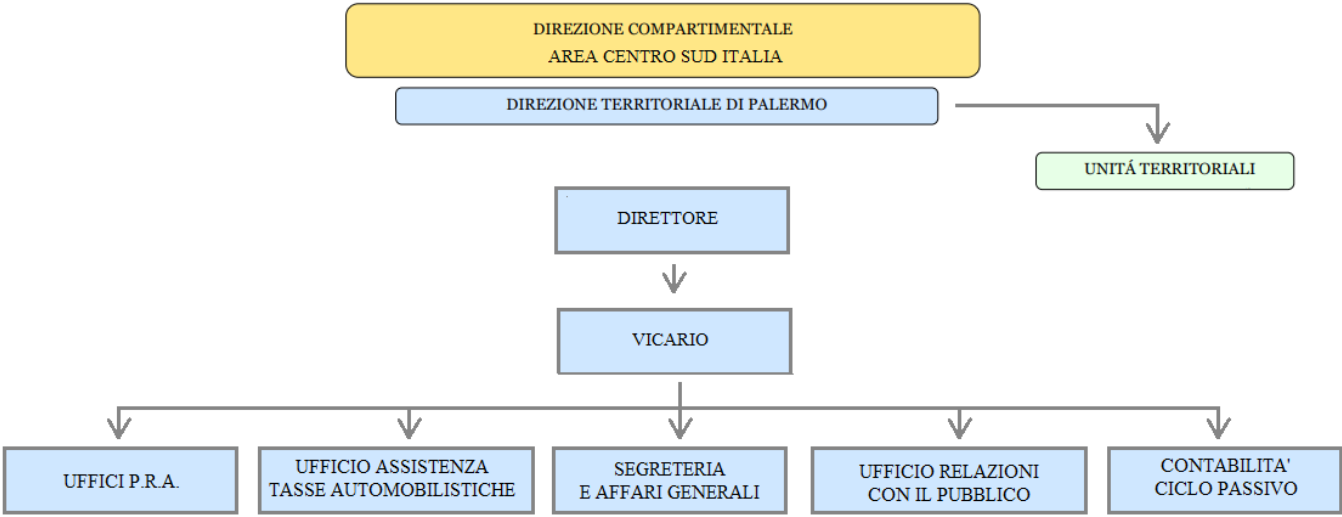
TQM = Total Quality Management

UAB = Ufficio Assistenza Bollo

URP = Ufficio Relazioni con il Pubblico

UT = Unità Territoriale

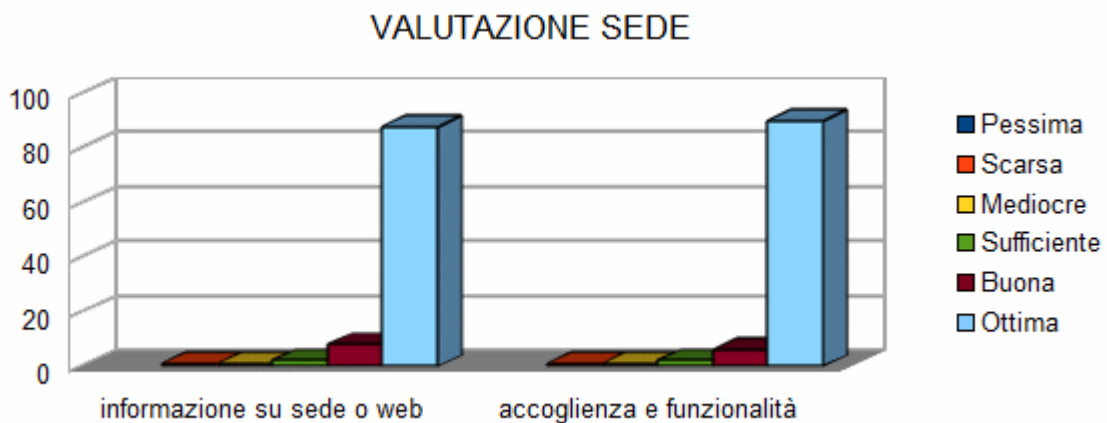
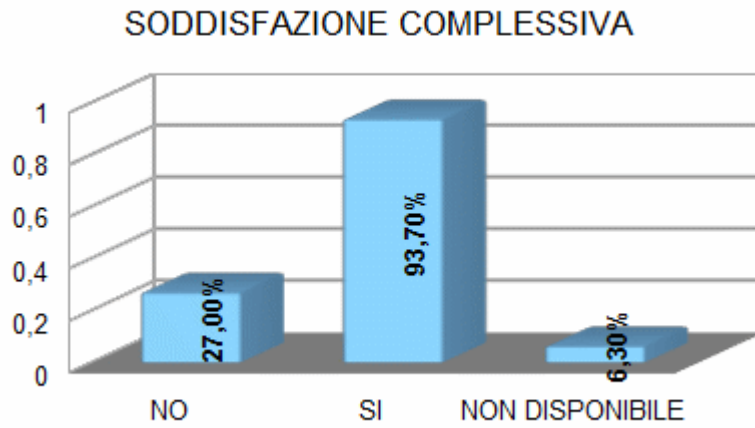
APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE



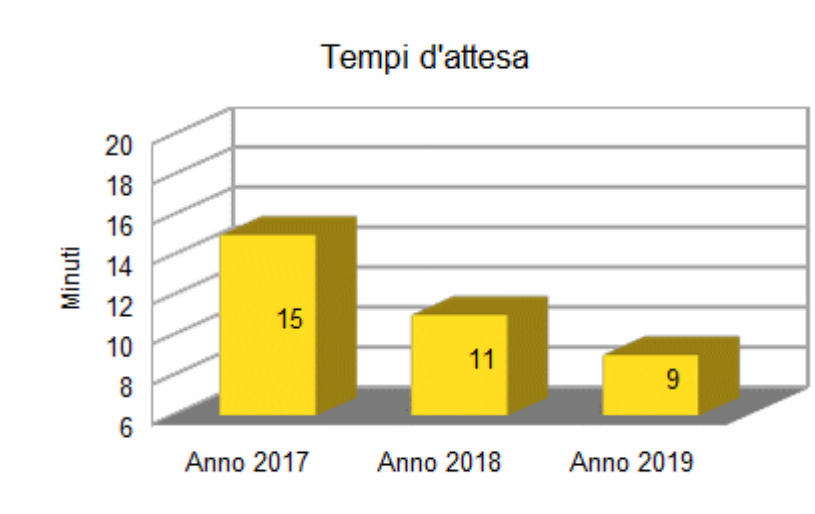
APPENDICE 4: GRAFICI E/O TABELLE CRITERIO 6, 7, 8 e 9

SOTTOCRITERIO 6.1

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION



SOTTOCRITERIO 6.2

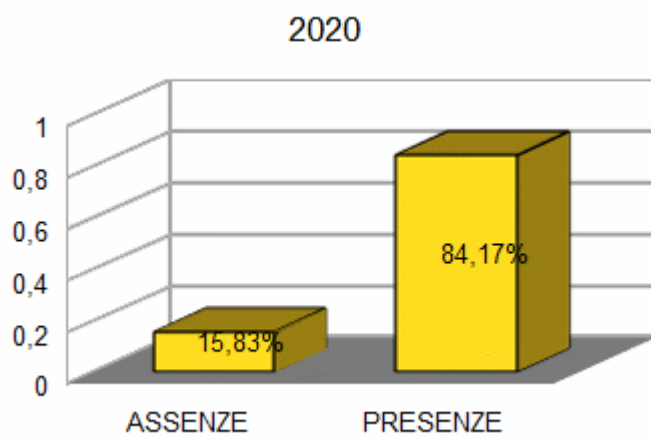
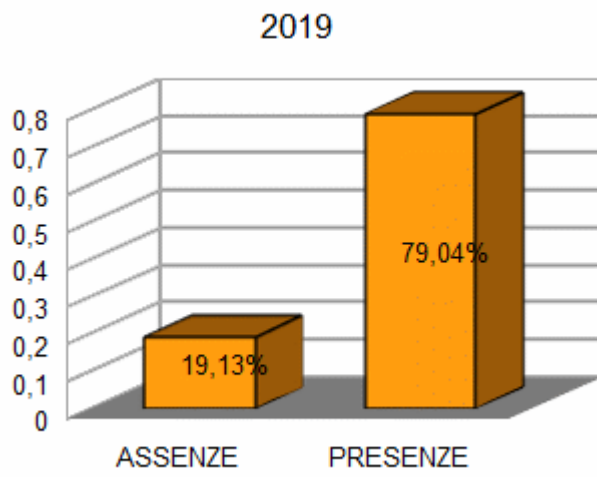
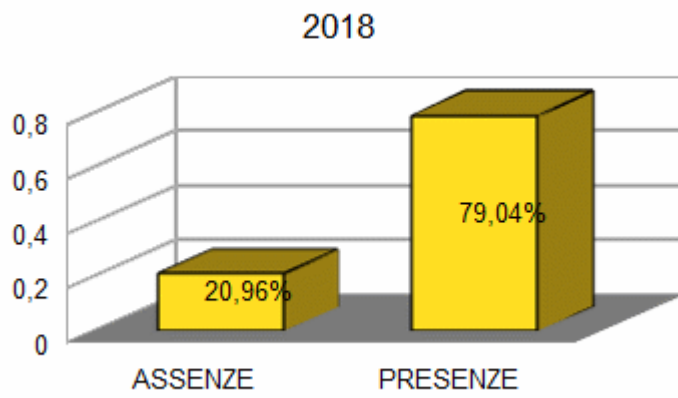


SOTTOCRITERIO 7.1

QUESTIONARIO F@CILECAF

CRITERIO 1: LEADERSHIP		Media
01.01.00	Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo della mission, della vision e dei valori	4,78
01.02.00	Gestire l'organizzazione, la sua performance e il miglioramento continuo	4,88
01.03.00	Ispirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	4,96
01.04.00	Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder	4,72
CRITERIO 2: STRATEGIA E PIANIFICAZIONE		Media
02.01.00	Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione	4,71
02.02.00	Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte	4,61
02.03.00	Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani	4,63
02.04.00	Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione	4,57
CRITERIO 3: PERSONALE		Media
03.01.00	Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione	4,59
03.02.00	Sviluppare e gestire le competenze del personale	4,23
03.03.00	Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuovere il benessere	4,29
CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE		Media
04.01.00	Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti	4,41
04.02.00	Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile	4,52
04.03.00	Gestire le risorse finanziarie	4,66
04.04.00	Gestire le informazioni e la conoscenza	4,64
04.05.00	Gestire la tecnologia	4,92
04.06.00	Gestire le infrastrutture	4,25
CRITERIO 5: PROCESSI		Media
05.01.00	Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti	4,46
05.02.00	Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società	4,5
05.03.00	Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti	4,6

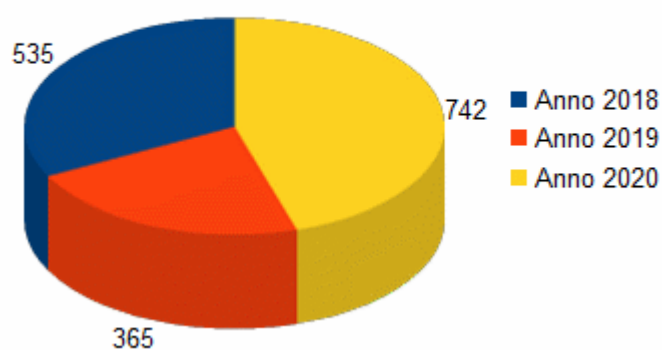
SOTTOCRITERIO 7.2



PERSONALE L.104

2018	8	24,24%
2019	8	24,24%
2020	9	28,15%

ORE DI FORMAZIONE DEL PERSONALE



CRITERIO 8

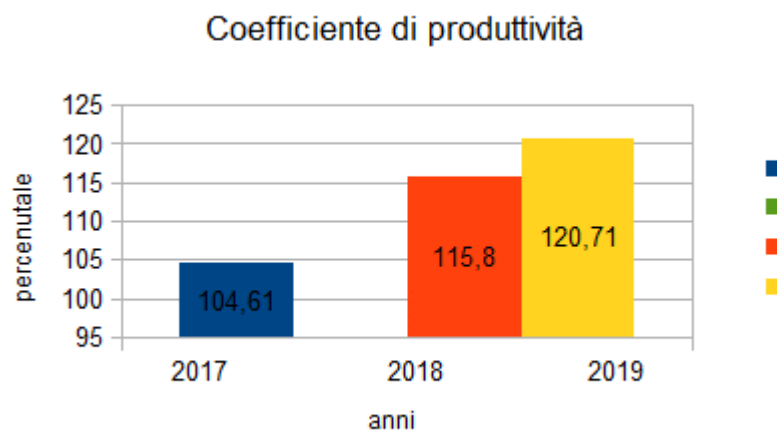
SERVIZIO A DOMICILIO

Numero prenotazioni anno 2017	19	Numero prenotazioni effettuate	17	89,47%
Numero prenotazioni anno 2018	33	Numero prenotazioni effettuate	29	87,87%
Numero prenotazioni anno 2019	28	Numero prenotazioni effettuate	20	71,42%

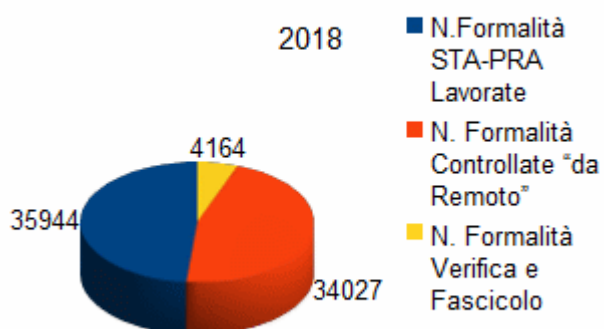
SOTTOCRITERIO 8.2

ALTERNANZA SCUOLA- LAVORO	2017	2018
SCUOLE	2	2
ALUNNI	28	13

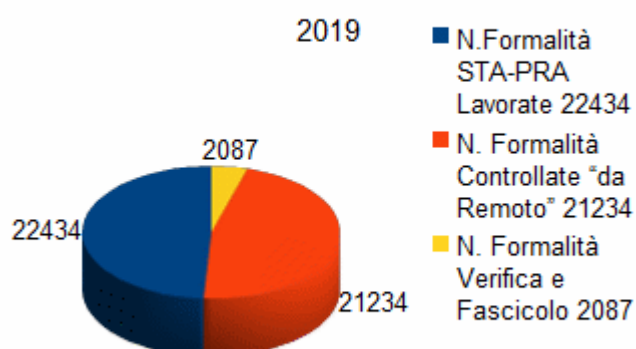
SOTTOCRITERIO 9.1



CONTROLLI PRIMO LIVELLO PRA



CONTROLLI PRIMO LIVELLO PRA

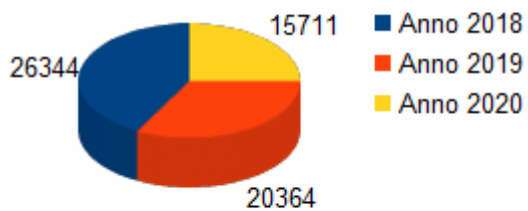


UAB	RIMBORSI	ESENZIONI PH	AVVISI BONARI	ACCERTAMENTI
2017	1002	2791		
2018	1287	2986		
2019	1806	2950	3627	1272
2020	1485	2005		

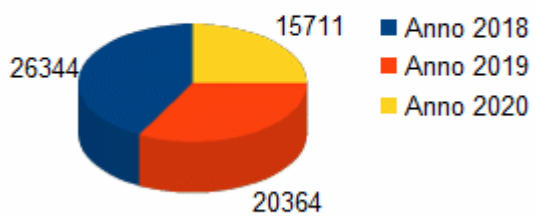
	Pratiche sportello	Certificazioni	D.S. Controllate	Rimborsi PRA
2017	33136	10231	842	201
2018	36719	11879	855	207
2019	22271	11449	847	180

SOTTOCRITERIO 9.2

PEC



PROTOCOLLI



2020	DIGITALI	%	NON DIGITALI	%
PRATICHE SPORTELLLO	3994	97,41	16	2,59
AUTENTICHE	655	98,64	9	1,36

POSTAZIONI INFORMATIZZATE	DIPENDENTI	%
40	30	> 100%
FIRMA DIGITALE	DIPENDENTI	%
28	30	93,00%

Verifiche di cassa

