



F@CILE **CAF** 2018

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

UT Pescara

Formez_{PA}

INTRODUZIONE

L'Unità Territoriale Aci di Pescara insieme ad altre Strutture periferiche è stata selezionata dall'ACI per partecipare all'Iniziativa **CAFinACI** promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica, dall'Automobile Club d'Italia (ACI) e da FormezPA, nell'ambito del progetto "Sinergie 14-20 risorse comuni per il rafforzamento della capacità amministrativa – Asse I del PON Governance 2014- 2020.

Il Rapporto di Autovalutazione dell'UT è frutto di un processo di autovalutazione realizzato dall'organizzazione mediante la piattaforma F@CILE CAF 2017, gestita dal Centro Risorse Nazionale CAF (CRCAF) organismo del Dipartimento della Funzione Pubblica e di FormezPA, nel periodo 6 marzo 2018- 29 giugno 2018.

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 de'UT condotta mediante il modello di eccellenza CAF 2013 (Common Assessment Framework), nella versione comune europea.

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 quanto 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 mirate che verranno riportate all'interno di un Piano di Miglioramento dedicato.

Il Responsabile del RAV è il Dr. Marcello Scagliotti.

Il Referente dell'Autovalutazione ACI è il Sig. Giacinto Silli.

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

- Marco Cirmignani

- Vita Palmisano

- Marcello Scagliotti

- Giacinto Silli

- Mario Trignani.

Per maggiori approfondimenti sul CAF e sull'iniziativa CAFinACI si rimanda al sito del CRCAF www.qualitapa.gov.it (sezione Centro Risorse CAF, iniziativa F@CILE CAF) nonché a quello istituzionale dell'Unità Territoriale di Pescara www.up.aci.it/pescara

Unità Territoriale ACI di Pescara, 29 giugno 2018

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

Unità Territoriale ACI di Pescara.

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

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

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

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

Il P.R.A., costituisce ai sensi della L. 53/83, il principale ruolo tributario dei contribuenti tenuti al pagamento delle tasse automobilistiche regionali e rappresenta il presupposto tributario dell'aggiornamento dell'Imposta Provinciale di Trascrizione.

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

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

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

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

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

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

Molte le iniziative avviate dall'Unità Territoriale di Pescara.

Di seguito quelle più significative:

-Sportello a domicilio: il Servizio a domicilio del servizio P.R.A. a favore di categorie di cittadini in condizione di svantaggio sociale come disabili, detenuti, malati terminali, impossibilitati per le loro condizioni di vita a recarsi presso gli sportelli P.R.A.;

-Alternanza scuola-lavoro: stages formativi diretti a giovani studenti, finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;

-2 Ruote Sicure: corsi di formazione sull'educazione stradale tenuti nelle scuole di ogni ordine e grado.

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

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

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

R.U.T.
Scagliotti Marcello

Segreteria/Staff R.U.T.
Antuzzi Antonella
Gallo Biagio
Palmisano Vita

FRONT OFFICE

U.A.B.
Campagna Fiammetta
Cirmignani Marco
Di Marco Antonella

Sportelli Multifunzione
Castaldo Anna
D'Amario Bambina
De Benedetto Maria Luce
Patrizii Marco

U.R.P.
D'Amario Bambina
Trignani Mario

BACK OFFICE

CONVALIDE
Crognale Sara
Santucci Maria Gabriella

FASCICOLAZIONE
De Sario Roberto

CICLO ATTIVO
Silli Giacinto

CICLO PASSIVO
Poggiali Maria Luisa

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Il personale in servizio presso l'U.T. ACI di Pescara a giugno 2018 ammonta a n. 17 unità, oltre al Responsabile e risulta così distribuito:

Personale area	A3	B3	C2	C4	C5
Nr.unità	1	7	5	1	3

Assegnazione temporanea	C5
Nr.unità	1

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

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

- Scuola secondaria di 2° grado "Liceo Classico G.D'Annunzio": per lo svolgimento di stages formativi diretti a giovani studenti, finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- Scuole primarie e secondarie di 1° grado: per lo svolgimento di sessioni informative e formative sulla sicurezza stradale, educazione stradale e tematiche connesse alla mobilità;
- Ospedali – Istituti di pena – ASL: per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio in favore dell'utenza debole e dei detenuti; a tal proposito è stato istituito un protocollo d'intesa con il comune di Pescara e l'Agenzia delle Entrate;
- Provincia di Pescara per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione dell'IPT;
- Regione Abruzzo per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione e al controllo di merito delle tasse automobilistiche.

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

Gli stakeholder interni sono individuati rispettivamente in tutto il personale dell'U.T. di Pescara.

Principali categorie di stakeholder in relazione alla titolarità dell'archivio PRA e di tutti i dati giuridici/ amministrativi/ fiscali in esso contenuti:

- Agenzia delle Entrate
- ASL
- Automobile Club di Pescara
- Camera di Commercio di Pescara
- Cittadini
- Comune di Pescara
- Delegati
- Dipartimento dei Trasporti - Ufficio Provinciale di Pescara
- Forze dell'Ordine
- Giudice di Pace
- INPS
- Prefettura
- Provincia di Pescara
- Provveditorato locale
- Questura
- Regione Abruzzo
- Soget
- Studi di Consulenza Automobilistica
- Tribunale competente sul territorio

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Descrizione

Il R.U.T. dell'Unità Territoriale di Pescara, Dr. Marcello Scagliotti, ha deciso di avviare il processo di autovalutazione con il modello CAF su proposta del Direttore Compartimentale Area Centro-Sud, Dott. Caruso, e del Direttore Territoriale de L'Aquila, Dr. Annibali.

A tal fine è stato nominato referente AV il sig. Giacinto Silli.

Il R.U.T. ha scelto il referente AV per le capacità organizzative e la competenza lavorativa dimostrata in tanti anni di servizio in collaborazione con la Direzione dell'UT di Pescara.

Il 21/02/2018 il R.U.T. ha deciso che il Gruppo di autovalutazione "GAV" fosse composto da altri 3 addetti (escluso il referente AV) e più precisamente da: Cirmignani Marco, Palmisano Vita, Trignani Mario.

Le risorse sono state assegnate al GAV per competenze professionali individuali, per la capacità di lavorare in gruppo e per coinvolgere una unità professionale di ogni settore dell'Ufficio (UAB, PRA, URP).

In occasione della riunione tenutasi in data 9 marzo presso la D.T. de L'Aquila, si è deciso di intraprendere un processo di autovalutazione in raccordo con le altre UU.TT. della regione abruzzese; a tal uopo è stato istituito il Comitato Guida dell'autovalutazione avente funzione di indirizzo, raccordo e coordinamento rispetto ai singoli processi di autovalutazione condotti dalle UT del territorio.

Il 29 marzo si è riunito il Comitato guida dell'autovalutazione il quale, preso atto delle nomine dei Referenti AV e della costituzione dei GAV, ha definito le linee guida del Piano di Attuazione del Processo di Autovalutazione CAF per le U.T. della Regione Abruzzo; sono stati, inoltre, concordati altri quattro incontri del Comitato in occasione di fasi dell'autovalutazione in cui sarebbe stato necessario il coordinamento e l'interscambio di informazioni tra le varie strutture coinvolte.

Nella riunione si è convenuto che, ove il R.U.T. faccia parte del GAV, sia chiamato a svolgere, in via esclusiva, una funzione di coordinamento delle attività del gruppo per il rispetto delle tempistiche pianificate.

Documenti/Evidenze

Verbale del 20/02/2018 prot. 699/18: adesione al processo di autovalutazione con F@cile CAF 2018 e contestuale nomina del referente AV.

Verbale del 21/02/2018 prot.700/18 nomina GAV.

Verbale riunione Comitato del 29/03/2018 prot.361/18.

Step 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione

Descrizione

Nella fase preliminare sono state realizzate diverse riunioni informative e organizzative per avviare un processo di autovalutazione coordinato tra le varie Unità Territoriali della Regione Abruzzo al fine di adottare una linea comune di sviluppo e applicazione dello stesso in ottemperanza alle esigenze del territorio.

In data 22 marzo 2018 è stato costituito il Comitato guida all'autovalutazione composto dai R.U.T. (Dr.ssa Ciancetta Cinzia, Dr.Scagliotti Marcello, Dr.ssa Silvestri Maria, Dr.Annibali Mauro poi sostituito dal Dr.Montanari Michele) e referenti AV delle Unità/Direzioni Territoriali di Chieti, Pescara, Teramo e L'Aquila (Barocci Laura, Silli Giacinto, Boffino Sabrina, Vegliani Mario).

Il 29 marzo si è riunito il Comitato guida dell'autovalutazione il quale, preso atto delle nomine dei Referenti AV e della costituzione dei GAV, ha definito le linee guida del Piano di Attuazione del Processo di Autovalutazione CAF per le U.T. della Regione Abruzzo.

Nella riunione è stato concordato di:

1) prediligere la comunicazione nei confronti di soli interlocutori pubblici affinché si concretizzi il dialogo con altre Pubbliche Amministrazioni a vantaggio dei cittadini/utenti;

2) sono stati confrontati gli elenchi degli stakeholders predisposti da ogni U.T.; in coerenza con quanto concordato in tema di comunicazione si è convenuto di incentrare l'ascolto e il coinvolgimento dei portatori di interesse di carattere pubblico istituzionale, ferma restando l'attenzione, in via prioritaria, alle esigenze dei cittadini che costituiscono l'interlocutore privilegiato dei servizi erogati dall'Ente. A fronte di una generale condivisione e sovrapposizione dei portatori di interesse individuati dalle singole Strutture si è convenuto che ogni U.T. sarà lasciata comunque libera di individuare ulteriori interlocutori, tenendo conto della propria realtà, del proprio contesto e dei propri contatti lavorativi sul territorio;

3) è stato concordato che la comunicazione esterna della decisione di avviare un processo di autovalutazione CAF avverrà attraverso:

a) affissione di un messaggio sintetico e diretto nelle bacheche per il pubblico presenti in ogni U.T.;

b) pubblicazione di univoci logo e messaggio nei siti web delle singole UT (nello spazio denominato "Bacheca" e in quello "Iniziativa" del sito);

c) comunicazione via email/PEC agli stakeholders;

d) pubblicazione di un articolo sul giornale regionale quale ad es. "Il Centro";

e) pubblicazione su rivista on line "Abruzzo All News";

4) Sono stati condivisi 4 punti fondamentali da inserire nei messaggi sintetici da affiggere in bacheca e negli articoli di giornale affinché siano di impatto il più diretto e immediato possibile, quali:

a) ottimizzare la qualità del servizio,

b) ottimizzare i processi organizzativi interni,

c) dare concretezza al dialogo tra le Pubbliche Amministrazioni,

d) essere più vicini al cittadino;

5) per quanto attiene la comunicazione interna, considerando che il buon esito dell'autovalutazione dipende soprattutto dalla corretta comprensione del questionario, risulta quindi essere particolarmente rilevante la formazione del personale prima della somministrazione dei questionari; a tal fine si è stabilito di produrre delle slides esplicative da condividere all'interno del Comitato entro la data dell'11 aprile, nello specifico:

a) la D.T. de L'Aquila ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti la "LEADERSHIP",

b) l'U.T. di Teramo ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti il "PERSONALE",

c) l'U.T. di Chieti ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti le "PARTNERSHIP E RISORSE",

d) l'U.T. di Pescara, pronunciata per ultima per dovere di ospitalità, dovrà predisporre le note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti la "STRATEGIA E PIANIFICAZIONE" e i "PROCESSI".

Il 4 aprile è stata inviata comunicazione tramite PEC a tutti gli stakeholders individuati, affisso in bacheca un messaggio per l'utenza e pubblicato sul sito istituzionale l'avvio della sperimentazione della piattaforma informatica F@acile CAF.

Il 6 aprile è stato pubblicato sul giornale on line, ALLNEWS, un articolo relativo all'adesione a "f@acileCAF" da parte delle Strutture ACI della nostra Regione

Il 9 aprile, invece, è stata inoltrata comunicazione via email dell'avvio del processo di autovalutazione a tutti i dipendenti dell'U.T. di Pescara.

Infine l'11 aprile si è riunito il GAV per predisporre le slides informative da utilizzare per informare il personale dell'U.T. di Pescara prima della somministrazione dei questionari.

E' stato deciso di dare un'informativa sommaria e generalizzata sul questionario e non entrare nella spiegazione di dettaglio delle singole domande per evitare di inficiare la "percezione" che ogni dipendente ha nei riguardi dell'organizzazione.

Le slides sono state poi condivise con gli altri uffici della nostra Regione.

La comunicazione a tutti i dipendenti dell'U.T. di Pescara per la rilevazione delle percezioni del personale relative ai fattori abilitanti è stata sviluppata in due fasi: in primo momento è stata presa visione del tutorial della Responsabile CRCAF, Claudia Migliore, estrapolato dalla piattaforma F@acileCAF; in una seconda fase sono state proiettate le slides predisposte dai referenti AV delle quattro province abruzzesi e fornite indicazioni sulle modalità di compilazione dei questionari on line.

Il termine ultimo per la riconsegna dei questionari compilati è stato fissato per il 30 aprile.

Documenti/Evidenze

Determina del 22 marzo 2018 prot.311/18: costituzione del Comitato guida all'autovalutazione.

Verbale del 29 marzo 2018 prot.361/18: prima riunione del Comitato.

PEC del 4 aprile: comunicazione agli stakeholders dell'avvio del processo di autovalutazione tramite la piattaforma F@acile CAF.

Pubblicazione sul sito istituzionale dell'avvio del processo di autovalutazione.

Comunicazione via email del 9 aprile a tutti i dipendenti dell'U.T. di Pescara dell'avvio del processo di autovalutazione.

Verbale dell'11 aprile 2018 prot.903/18: predisposizione slides per il personale.

Verbale 16.04.2018 prot.937/18: inserimento ulteriore componente GAV.

Verbale 18.04.2018 prot.969/18: riunione informativa F@acileCAF-tutorial.

E-mail del 20.04.2018 ad Antuzzi: invio tutorial e slides informative F@acile CAF.

Verbale 23.04.2018 prot.1007/18: riunione informativa F@acileCAF-tutorial (per assenti del 18.04).

Verbale 24.04.2018 prot. : riunione informativa F@acileCAF-slides.

E-mail del 24.04.2018: lettera di accompagnamento per la diffusione del questionario.

Step 3 - Formare uno o piu' gruppi di autovalutazione

Descrizione

Il 20 febbraio 2018 il R.U.T. dell'U.T. di Pescara, Dr. Marcello Scagliotti, ha nominato referente AV il sig. Giacinto Silli.

Tale scelta è stata motivata per le capacità organizzative e la competenza lavorativa dimostrata in tanti anni di servizio in collaborazione con la Direzione dell'U.T. di Pescara.

Il giorno successivo il R.U.T. ha deciso che il Gruppo di autovalutazione "GAV" fosse composto da altri 3 addetti (escluso il referente AV) e più precisamente da: Cirmignani Marco, Palmisano Vita, Trignani Mario.

Le risorse sono state assegnate al GAV per competenze professionali individuali, per la capacità di lavorare in gruppo e per coinvolgere una unità professionale di ogni settore dell'Ufficio (UAB, PRA, URP).

Il 22 marzo è stato deciso dalla D.T. dell'Aquila di condurre l'autovalutazione in maniera coordinata rispetto ai singoli processi di autovalutazione che saranno avviati dalle UUTT di competenza (Chieti, Pescara e Teramo) al fine di definire in maniera omogenea le attività essenziali del processo di autovalutazione nel territorio di riferimento. A tale scopo è stato costituito il Comitato guida all'autovalutazione composto dai RUT e dai Referenti AV di tutte e quattro le province abruzzesi.

In occasione della prima riunione del Comitato del 29 marzo si è convenuto che, ove il R.U.T. faccia parte del GAV, sia chiamato a svolgere, in via esclusiva, una funzione di coordinamento delle attività del gruppo per il rispetto delle tempistiche pianificate.

Nella successiva riunione del Comitato del 13 aprile è stato fatto notare che per un coordinamento più efficace delle attività svolte dai competenti del GAV rispetto alle usuali mansioni svolte

quotidianamente e per una redistribuzione dei carichi di lavoro in maniera più equa tra tutti i dipendenti, si è ritenuto opportuno inserire nel Gruppo di Autovalutazione dell'U.T. di Pescara anche il RUT, Dr. Marcello Scagliotti.

Documenti/Evidenze

Verbale del 20.02.2018 prot.699/18 del 14.03.18: nomina Referente AV

Verbale del 21.02.2018 prot.700/18 del 14.03.18: nomina nr.3 componenti GAV

Determina del 22.03.2018 prot.311/18 UPAQ: costituzione Comitato guida all'autovalutazione

Verbale del 16.04.2018 prot.937/18: nomina ulteriore componente GAV

Step 4 - Organizzare la formazione

Descrizione

La formazione dei componenti del GAV è stata realizzata condividendo tutte le informazioni presenti sulla piattaforma, nonché sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica, quali lo studio del modello CAF 2013 e la visione dei tutorial.

Per quanto attiene la comunicazione interna, considerando che il buon esito dell'autovalutazione dipende soprattutto dalla corretta comprensione del questionario, risulta quindi essere particolarmente rilevante la formazione del personale prima della somministrazione dei questionari; a tal fine si è stabilito di produrre delle slides esplicative da condividere all'interno del Comitato entro la data dell'11 aprile, nello specifico:

- a) la D.T. de L'Aquila ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti la "LEADERSHIP",
- b) l'U.T. di Teramo ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti il "PERSONALE",
- c) l'U.T. di Chieti ha scelto di predisporre delle note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti le "PARTNERSHIP E RISORSE",
- d) l'U.T. di Pescara, pronunciatisi per ultima per dovere di ospitalità, ha predisposto le note esplicative per quanto riguarda le domande inerenti la "STRATEGIA E PIANIFICAZIONE" e i "PROCESSI".

Si è tenuta una prima riunione informativa in data 19 marzo 2018 nella quale veniva comunicato al personale l'adesione all'iniziativa F@cile CAF edizione 2018; nella stessa venivano, inoltre, comunicati i componenti del GAV.

Il 18 aprile veniva svolta una sessione informativa con utilizzo di video-tutorial presente sulla piattaforma con illustrazioni grafiche e sonore tramite videoproiettore. La sessione informativa veniva replicata in data 23 aprile per il personale assente nella prima riunione, mentre, l'unica collega assente in entrambe le sessioni perché in telelavoro, è stata adeguatamente informata con l'invio di tutto il materiale per posta elettronica.

Il giorno seguente, 24 aprile, si è tenuta un'altra sessione informativa per tutto il personale con la proiezione di slides predisposte dai referenti AV delle quattro province abruzzesi. Si è data quindi indicazione di come procedere con la compilazione del questionario on line, stabilendo che la restituzione dello stesso dovesse avvenire entro e non oltre il 30 aprile. Per il personale assente la riunione è stata replicata il giorno 26 aprile, mentre, per coloro per i quali era prevista un'assenza più lunga, sono state inviate per posta elettronica le slides e tutte le informazioni di dettaglio per la compilazione on line del questionario, dando la disponibilità della consulenza telefonica qualora fosse necessario.

Documenti/Evidenze

Verbale del 18.04.18 prot.969/18: riunione informativa-video tutorial

Verbale del 23.04.18 prot.1007/18: riunione informativa-video tutorial

Verbale del 24.04.18 prot.1030/18: riunione informativa-slides

Verbale del 26.04.18 prot.1058/18: riunione informativa-slides

Step 5 - Condurre l'autovalutazione

Descrizione

Il GAV, nella fase della raccolta delle percezioni relative ai fattori abilitanti, ha utilizzato come strumento il questionario rivolto al personale non dirigenziale presente sulla piattaforma CAF. Si è ritenuto più efficiente e opportuno rispetto al focus group per garantire l'anonimato e di conseguenza per dare più autenticità alla raccolta delle percezioni del personale.

Dopo due sessioni informative propedeutiche alla somministrazione del questionario, la prima con proiezione di video-tutorial e la seconda con la proiezione di slides predisposte dai referenti AV delle quattro province abruzzesi, è stata consegnata la lettera di accompagnamento al questionario per rilevare la percezione del personale sui singoli fattori abilitanti.

In data 26 aprile si è quindi data indicazione di come procedere con la compilazione del questionario on line stabilendo, altresì, che la restituzione avvenisse entro e non oltre il 30 dello stesso mese. Il 2 maggio il referente AV, considerando che ancora 2 colleghi assenti dal 26 aprile e non ancora rientrati in servizio non avevano compilato il questionario, ha provveduto a contattarli telefonicamente spiegando le modalità di compilazione on line affinché lo facessero direttamente dalla loro abitazione; pertanto in pari data sono stati riconsegnati tutti i questionari.

Si è quindi passati ad approfondire come utilizzare gli strumenti proposti in piattaforma per la raccolta delle evidenze e dei dati (foglio di calcolo per l'elaborazione dei questionari al personale, tabella di corrispondenza domande personale/dirigente, griglie di domande al dirigente, tabelle di raccolta delle evidenze dei fattori abilitanti e tabelle per la raccolta dei dati di risultato).

In data 11 maggio dopo aver completato, elaborato e analizzato i dati emersi dal questionario somministrato al personale, i componenti del GAV, Palmisano Vita e Silli Giacinto, hanno realizzato l'intervista con il R.U.T. dell'U.T. di Pescara, Dr.Marcello Scagliotti.

L'intervista è stata realizzata dando priorità a quegli aspetti emersi come problematici ed evidenziati dalle risposte al questionario:

- 1- con percentuale elevata di giudizi tra “parzialmente in disaccordo” e “completamente in disaccordo” (orientativamente >40% tra “parzialmente in disaccordo” e “completamente in disaccordo”)
- 2- con forte sbilanciamento delle valutazioni verso i due estremi della scala di giudizio;
- 3- “non date” (orientativamente >30%);
- 4- non so (orientativamente >30%).

Tenendo conto di quanto sopra riportato è emerso, però, che non venivano trattate tutte le tematiche significative per l'organizzazione; pertanto i componenti del GAV presenti hanno deciso, di comune accordo, di inserire anche un'altra domanda per ogni sottocriterio non trattato. Il numero complessivo di domande somministrate è stato di 36.

L'intervista si è protratta per circa un'ora e trenta minuti dalle h.10,00 alle h.11,30 circa.

Al termine della stessa il R.U.T. ha ritenuto opportuno comunicare a tutto il personale l'esito dei questionari nonché l'intervista alla dirigenza.

Si è quindi passati alla fase di raccolta delle altre evidenze e dei risultati suddividendo la raccolta, l'aggregazione e la successiva valutazione individuale dei criteri assegnati secondo il seguente schema: criteri 1,2 e 9 Silli, 3 e 7 Cirmignani, 4 e 8 Palmisano, 5 e 6 Trignani.

In data 14 maggio si è riunito il Comitato guida dell'autovalutazione per condividere tra tutti i componenti le evidenze dei fattori abilitanti e i dati di risultato.

In data 17 e 18 maggio si è riunito il GAV dalle h.10,30 alle h.12,00 per approfondire le modalità di conduzione della valutazione individuale e di consenso e il sistema di punteggio avanzato attraverso la visione dei video-tutorial presenti sulla piattaforma. Sono state quindi allineate le conoscenze acquisite confrontandosi sulle risposte fornite al questionario di apprendimento. Per quanto riguarda

uno dei componenti, Cirmignani Marco, non presente in ufficio perchè in telelavoro, è stato contattato telefonicamente affinché provvedesse alla formazione direttamente dalla sua abitazione. Sono state programmate nr. 4 riunioni del GAV per raccogliere i contributi individuali e raggiungere il consenso sui Punti di Forza, Punti di Debolezza, Idee per il Miglioramento e punteggio per ciascun sottocriterio CAF e più precisamente: 29 e 30 maggio, 5 e 6 giugno.

Sino alla data della prima riunione ogni componente del GAV ha provveduto alla valutazione individuale dei criteri come da precedente suddivisione.

Non avendo terminato la discussione di tutti i sottocriteri alla data del 6 giugno così come programmato, sono state necessari ulteriori 2 incontri nei giorni 13 e 19 giugno.

Nella riunioni di consenso del GAV il Responsabile del criterio esponeva la propria 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.

Va reso noto che, dopo le prime due riunioni del Comitato guida all'autovalutazione, una nella fase preliminare del 29 marzo e l'altra il 14 maggio per condividere le evidenze raccolte e quelle ancora da cercare relativamente sia ai fattori abilitanti che ai risultati, la fase di conduzione della valutazione è stata svolta autonomamente da ogni singola UU.TT.; ad ogni buon conto ci sono stati momenti di confronto e/o condivisione telefonici, ma, per mancanza di tempo, non è stato possibile riunire nuovamente il Comitato per approfondire la valutazione tra le quattro strutture coinvolte.

Terminata la valutazione di tutti i sottocriteri, il referente AV ha provveduto a redigere una prima bozza del RAV da sottoporre a tutti i componenti del GAV per una lettura complessiva.

In data 20 giugno la bozza è stata inoltrata al R.U.T. a mezzo posta elettronica; il giorno successivo, invece, a tutti gli altri componenti del GAV.

In data 26 giugno si è quindi riunito il GAV per rilevare eventuali modifiche e avanzando proposte di integrazione. Al termine della riunione è stata predisposta la stesura del RAV che, presentata al R.U.T., è stata approvata.

In seguito ad alcune osservazioni pervenuteci dallo Staff ACI F@acile CAF in data 28 giugno, si è ritenuto opportuno procedere ad alcune rettifiche e/o integrazione del RAV.

Pertanto, in data 4 luglio, si è nuovamente riunito il GAV per concordare le modifiche ed è stata predisposta la stesura definitiva del RAV che, presentata al R.U.T., è stata definitivamente approvata.

Documenti/Evidenze

Verbale del 18.04.18 prot.969/18: riunione informativa-video tutorial

Verbale del 23.04.18 prot.1007/18: riunione informativa-video tutorial

Verbale del 24.04.18 prot.1030/18: riunione informativa-slides

Verbale del 26.04.18 prot.1058/18: riunione informativa-slides

Verbale del 11.05.18 prot.1169/18: intervista dirigenza

Verbale dell'11.05.18 prot.1170/18: informativa risultati questionari e intervista

Verbale dell'11.05.18 prot.1180/18: suddivisione criteri CAF

Verbale del 18.05.18 prot.1247/18: formazione del GAV

Verbale del 29.05.18 prot. 1334/18: analisi e valutazione criteri CAF

Verbale del 30.05.18 prot. 1353/18: analisi e valutazione criteri CAF

Verbale del 05.06.18 prot. 1390/18: analisi e valutazione criteri CAF

Verbale del 06.06.18 prot. 1399/18: analisi e valutazione criteri CAF

Verbale del 13.06.18 prot. 1475/18: analisi e valutazione criteri CAF

Verbale del 19.06.18 prot. 1533/18: analisi e valutazione criteri CAF

Email del 20.06.18: invio bozza RAV al RUT

Email del 21.06.18: invio bozza RAV ai componenti del GAV

Verbale del 26.06.18 prot. 1579/18: approvazione stesura definitiva RAV

Verbale del 04.07.18 prot. 1659/18: approvazione integrazioni stesura definitiva RAV

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

Descrizione

Il processo di autovalutazione, condotto da un gruppo di lavoro 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.

Il gruppo di valutazione ha condotto l'autovalutazione con un approccio diffuso effettuando riunioni con il personale e con il GAV. Gli interlocutori sono stati i dipendenti ACI nella loro veste di clienti interni e anche come principali stakeholders.

Sono state condotte varie riunioni di consenso del GAV nelle quali il Responsabile del criterio esponeva la propria 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.

Terminate le riunioni di consenso, il referente AV ha redatto una bozza del RAV comprendente i 5 criteri relativi ai fattori abilitanti e 4 relativi ai risultati, inviandola a tutti i componenti del GAV per una verifica e allo scopo di dare a tutti modo di fornire eventuali suggerimenti e/o correzioni prima della stesura definitiva.

In data 26 giugno si è riunito il GAV per procedere all'approvazione del RAV che, in seguito ad alcune osservazioni pervenuteci il 28 giugno dallo Staff ACI F@acile CAF, è stato oggetto di rettifiche e integrazioni.

In data 4 luglio, riunitosi nuovamente il GAV, sono state concordate le rettifiche e integrazioni al RAV che, presentato al R.U.T., è stato definitivamente approvato.

Documenti/Evidenze

Vedi evidenze elencate nella descrizione dei fattori abilitanti e dei risultati

Verbale del 26.06.18 prot. 1579/18: approvazione stesura definitiva RAV

Verbale del 04.07.18 prot. 1659/18: approvazione integrazioni stesura definitiva RAV

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 di una mission, una vision e dei valori

Sintesi

“Presidiare i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una nuova cultura dell’auto”, è la Mission che l’Unità Territoriale di Pescara si propone di diffondere ed attuare, “migliorando la circolazione di persone, beni e idee”, generando una Vision che, ai concetti di “persone, cultura, etica, tutela”, a cui si aggiungono “versatilità, club ed emozione”, riconduce la concretizzazione del suo Codice Valori.

Mission e Vision vengono declinati in strategia e obiettivi programmatici a livello annuale dalla Direzione dell'Acì che assegna gli obiettivi alle singole UU.TT. con l'individuazione di indicatori di raggiungimento degli stessi.

Nell'ambito dei servizi erogati dall'Ente, in coerenza con la mission aziendale, l'Unità Territoriale di Pescara li traduce in azioni attraverso gli sportelli del Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) e Assistenza Bollo; inoltre offre un servizio sociale attraverso i corsi 2 Ruote Sicure rivolti alle scuole primarie e secondarie di 1° grado, aderendo al progetto “alternanza scuola-lavoro e, infine, rivolgendo particolare attenzione ad alcune categorie di utenti disagiate, attraverso la realizzazione di specifici progetti quali lo “Sportello a domicilio”.

Inoltre, il processo utilizzato dall'amministrazione, per tradurre le linee programmatiche sviluppate

dall'organismo politico centrale in progetti, azioni, attività ed obiettivi concreti, e formalizzato nell'albero della performance (vedi "Piano delle Performance" ACI edizione 2018-2020), appare ben strutturato e in grado di assicurare una pianificazione coerente nel breve e medio termine.

Mission e Vision sono comunicate a tutto il personale tramite il "Portale della Comunicazione Interna" nonché attraverso il sito istituzionale ACI (ww.aci.it).

Il questionario somministrato al personale dimostra buona conoscenza di Mission, Vision e Valori.

Nel contempo, l'intervista alla dirigenza, rileva che non viene rafforzata la fiducia reciproca, la lealtà e il rispetto leader/manager e personale giustificando tale atteggiamento con il fatto che comunque si raggiungono buoni risultati nell'immediato.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Pescara traduce mission e vision in obiettivi e azioni strategiche (nel medio periodo) ed operative (nel breve periodo), secondo quanto declinato dal Piano delle Performance di ACI Italia.

Gli obiettivi del Responsabile sono stati, in tal senso, stabiliti nel suddetto Piano delle performance in linea con la mission, la vision e i valori di ACI Italia.

Mission, vision e valori sono comunicati a tutto il personale tramite il "Portale della Comunicazione Interna" che, insieme al sito istituzionale dell'Unità Territoriale sono, pertanto, gli strumenti primari di comunicazione aziendale.

L'Unità Territoriale di Pescara si adopera per comunicare mission, vision e valori dell'Ente, attraverso la diffusione delle sue attività rispetto alla collettività di riferimento, accrescendo cioè il brand ACI a livello locale.

L'U.T. opera secondo il Piano Anticorruzione e Trasparenza adottato dall'Ente; il R.U.T. fornisce linee guida al personale attraverso riunioni periodiche.

Punti di debolezza

Non vengono create le condizioni per un'ampia comunicazione di mission, vision, valori, obiettivi strategici e operativi attraverso la pratica di organizzare riunioni con cadenza periodica, sebbene il personale comunichi di avere buona conoscenza di Mission, Vision e Valori: ciò allo scopo di accrescere nel personale la conoscenza degli obiettivi istituzionali e delegati espressi dall'Ente e dei valori attraverso i quali esso persegue la sua mission.

Non appare del tutto strutturato il processo di verifica dell'efficacia della comunicazione di vision, mission e valori, rispetto a tutti gli stakeholder di riferimento.

Idee per il miglioramento

Attuare azioni di comunicazione periodica e intensiva delle politiche e delle strategie dell'UT verso l'esterno, attraverso strumenti quali bacheche, newsletter, sito web e durante riunioni informative con il personale.

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

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 45 **Check:** 40 **Act:** 5 **Media:** 37,5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Pescara, in linea con la programmazione triennale contenuta nel Piano delle performance di ACI Italia 2018-2020, definisce a livello locale gli obiettivi a sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi PRA e Tasse.

A livello organizzativo interno i servizi principali (Ciclo Attivo, Ciclo Passivo, Segreteria, URP, UAB) sono riconducibili a un Responsabile di processo.

L'applicazione del Modello CAF ha coinvolto il personale in un percorso di innovazione organizzativa tesa ad un coinvolgimento, sempre più forte, attraverso riunioni e formazione rispondente ai bisogni rilevati.

Il questionario somministrato al personale rileva una percentuale abbastanza negativa (38,89 %) sulla definizione chiara di responsabilità da parte della dirigenza nonché nella definizione degli obiettivi (50%).

Nell'intervista alla dirigenza è emerso invece che vengono chiaramente definite le responsabilità di gestione per quelle attività principali quali Ciclo Attivo, Ciclo Passivo, Segreteria, UAB, URP, mentre tutte le altre attività vengono ridistribuite quotidianamente in base alle presenze in servizio.

Punti di forza

La struttura organizzativa è chiaramente e formalmente definita e impostata gerarchicamente per processi garantendo la risposta alle attese dei cittadini/clienti.

L'UT ha creato le condizioni per una comunicazione interna (incontri, sistemi di posta elettronica e Portale) ed esterna efficace (sito web).

L'applicazione del Modello CAF ha coinvolto ed interessato tutto il personale in un percorso di innovazione organizzativa tesa ad un coinvolgimento, sempre più forte, attraverso riunioni e formazione rispondenti ai bisogni rilevati.

Punti di debolezza

L'UT sebbene sia impegnato nell'applicazione del modello CAF non appare abbia avviato altre iniziative di Total Quality Management .

Nell'organizzazione non viene favorito il lavoro di gruppo né risultano evidenze dell'impegno del leader verso il miglioramento continuo e l'innovazione, incoraggiando il feedback di tutto il personale.

Idee per il miglioramento

Definire chiaramente compiti e responsabilità in tutti i processi.

Creare condizione adeguate per la gestione dei processi e dei progetti e favorire il lavoro di gruppo. Attraverso l'applicazione sistematica del modello CAF, il leader dimostrerà l'impegno verso il miglioramento continuo e l'innovazione.

Punteggi

Plan: 60 Do: 45 Check: 45 Act: 10 Media: 40

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

Sintesi

La leadership stimola, incoraggia e responsabilizza il personale attraverso la delega di autorità, responsabilità e competenze; supporta costantemente il personale nello svolgimento delle attività quotidiane.

Inoltre rispetta e dà risposte adeguate ai bisogni e alle problematiche individuali del personale.

Di contro, però, il questionario rivolto al personale rileva una percentuale discretamente negativa sull'affermazione che la dirigenza stimola il personale a fornire suggerimenti; l'intervista alla dirigenza conferma la percezione del personale.

Punti di forza

Il personale viene costantemente supportato e aiutato a realizzare i propri compiti specifici nello svolgimento delle attività quotidiane; inoltre viene responsabilizzato attraverso la delega di autorità.

Il R.U.T. rispetta i bisogni individuali del personale cercando di soddisfare le richieste di ognuno nei limiti delle esigenze di servizio.

Punti di debolezza

Poiché trattasi di struttura amministrativa semplice, il processo di comunicazione è essenzialmente “top-down”: non esistono evidenze di processi strutturati di comunicazione bottom-up e trasversali. Non esistono evidenze di come vengano definiti gli indicatori volti 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

Opportuno organizzare riunioni allo scopo di coinvolgere i dipendenti nelle strategie dell’U.T., per supportarli nell’applicazione delle novità normative inerenti la gestione delle attività istituzionali e delegate dell’Ente e per rilevarne eventuali osservazioni e/o suggerimenti.

Oltre all’autovalutazione CAF potrebbero essere messi in atto altri strumenti per cogliere informazioni e suggerimenti da parte del personale (es. cassetta suggerimenti, riunioni individuali e di gruppo).

Coinvolgere i collaboratori, oltre al livello dei responsabili dei processi, anche in fase di monitoraggio e riesame della fattibilità del raggiungimento dell’obiettivo per favorire un feedback attivo in tutte le fasi progettuali.

Sottoporre problemi concreti al personale per la raccolta di soluzioni (brainstorming, focus, ...).

Punteggi

Plan: 30 **Do:** 30 **Check:** 10 **Act:** 0 **Media:** 17,5

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

Sintesi

L’Ufficio opera costantemente in sinergia con la Provincia di Pescara e con la Regione Abruzzo per la gestione dell’IPT e dei servizi tasse automobilistiche, affidata all’ACI tramite apposite Convenzioni, con la finalità di orientare la propria organizzazione, non solo alla corretta applicazione delle indicazioni contenute negli accordi citati, ma ad una gestione dei tributi in parola improntata al rispetto della legalità e della fiscalità sostenibile.

L’U.T. di Pescara offre una costante attività di assistenza e di supporto specialistico alla Magistratura, alle Forze dell’Ordine, agli operatori professionali di settore, agli avvocati, ecc., per tutto ciò che attiene alle pratiche amministrative automobilistiche.

E’ stato attivato uno sportello unico virtuale dedicato ai soggetti disabili in collaborazione con il Comune di Pescara, la Provincia di Pescara, la ASL, l’Agenzia delle Entrate e il locale D.T. con i quali è stato stipulato un Protocollo d’Intesa.

A sostegno della comunità appartenente al territorio di riferimento viene erogato il servizio di “Sportello a domicilio” rivolto in particolare alle categorie svantaggiate (disabili, detenuti, anziani).

E’ inoltre assicurata, in collaborazione con l’A.C. locale, la diffusione dell’iniziativa “2 ruote sicure” che ha lo scopo di promuovere la cultura della sicurezza stradale nelle scuole.

Infine, nell’ambito del progetto Alternanza scuola-lavoro, è stato sviluppato un accordo con un istituto scolastico del territorio (Liceo Classico G.D’Annunzio) per accogliere studenti delle scuole di istruzione secondaria superiore.

Punti di forza

L’Unità Territoriale, sulla base delle linee di coordinamento e degli indirizzi ricevuti, fornisce costantemente, nell’ambito delle attività di propria competenza e in quelle finalizzate all’attuazione degli scopi statutari dell’Ente, il proprio supporto alle istituzioni locali e collabora con le stesse al fine di consolidare e valorizzare le attuali partnership.

L’Ufficio opera costantemente in sinergia:

-con la Provincia di Pescara per la gestione dell’IPT,

- con la Regione Abruzzo per la gestione servizi tasse automobilistiche,
- con il Comune di Pescara, la Provincia di Pescara, la ASL, l'Agenzia delle Entrate e il locale D.T. è stato stipulato apposito protocollo d'intesa per attivare uno sportello unico virtuale dedicato ai soggetti disabili;
- con il sostegno del Comune di Pescara e delle associazioni di categoria (ANMIC e UNITALSI) viene inoltre erogato il servizio di "Sportello a domicilio" rivolto in particolare alle categorie svantaggiate (persone affette da disabilità, malati terminali, detenuti, anziani);
- con le scuole primarie e secondarie di primo grado, in collaborazione con il locale Automobile Club, viene promossa la cultura della sicurezza stradale;
- l'UT ha sviluppato infine un accordo con il Liceo Classico G.D'Annunzio di Pescara per accogliere studenti delle scuole di Istruzione secondaria superiore di secondo grado della Provincia di Pescara nell'ambito del progetto "Alternanza scuola-lavoro".

Punti di debolezza

Nonostante la partecipazione dell'Ufficio ad attività che vedono il coinvolgimento dei vari portatori di interesse non c'è evidenza di attività di feedback finalizzata alla rilevazione dei bisogni di quest'ultimi.

Idee per il miglioramento

Proporre l'utilizzo sistematico e puntuale di uno strumento di indagine finalizzato alla percezione delle esigenze e del grado di soddisfazione dei portatori di interesse con cui l'ufficio entra in contatto e che nel contempo pubblicizzi le attività svolte dall'Ente al fine di rafforzare l'immagine dello stesso.

Punteggi

Plan: 60 Do: 50 Check: 30 Act: 0 Media: 35

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

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

Sintesi

L'U.T. ha individuato i suoi principali stakeholders, analizzando le varie materie di competenza, i rapporti instaurati e quelli da sviluppare per il futuro. In base alla natura delle collaborazioni essi si possono suddividere in cinque macro-gruppi:

- Forze dell'Ordine, Prefettura, Tribunale, Consolati, Agenzia delle Entrate, Concessionari della riscossione tributi;
- Studi di consulenza automobilistica, Delegazioni ACI, Demolitori autorizzati, Concessionari/rivenditori veicoli;
- Comune, Associazioni disabili, Strutture sanitarie (Consultori/Ospedali), Scuole primarie e secondarie di I e II grado;
- Automobilisti, cittadini;
- Personale U.T. di Pescara.

L'organizzazione ha acquisito una significativa cultura del cambiamento sviluppando una sufficiente capacità di ascolto, in particolare dei clienti esterni.

Le iniziative di coinvolgimento per migliorare i servizi offerti sono diversi e riguardano in particolare la somministrazione di questionari di customer satisfaction all'utenza privata, i feedback ricevuti dagli insegnanti delle scuole relativamente ai corsi sull'educazione e sicurezza stradale, i questionari somministrati agli alunni e ai tutor relativamente al percorso formativo in alternanza

scuola-lavoro.

L'intervista alla dirigenza ha posto in risalto che, sebbene non siano chiaramente definiti i portatori di interesse, sono comunque noti al personale in quanto ha rapporti quotidiani telefonici e per posta elettronica con gli stessi. Inoltre, sempre nell'intervista, è emerso che non esiste una raccolta sistematica di informazioni sui portatori di interesse, se non con la sola utenza privata, annualmente, con le indagini di customer.

Punti di forza

Le iniziative di coinvolgimento per migliorare i servizi offerti sono diversi e riguardano in particolare:

- la somministrazione di questionari di customer satisfaction all'utenza privata che transita presso i nostri uffici,
- i feedback ricevuti dagli insegnanti delle scuole sui corsi sull'educazione e sicurezza stradale,
- i questionari somministrati agli alunni e ai tutor relativamente al percorso formativo in alternanza scuola-lavoro.

Punti di debolezza

Non è evidente come l'U.T. identifichi sistematicamente tutti i suoi possibili portatori d'interesse da cui raccogliere informazioni utili ai fini della pianificazione.

Non vi è alcuna evidenza di attività di ascolto e di raccolta delle istanze del personale dell'U.T. di Pescara (cliente interno).

Idee per il miglioramento

Organizzare il presidio della raccolta sistematica delle informazioni sui portatori di interesse, sia esso esterni che interni, al fine di migliorare i servizi loro destinati.

Implementare un sistema di misurazione e rilevazione del grado di soddisfazione per quelle categorie professionali, diverse dai cittadini, che usufruiscono dei servizi erogati dall'organizzazione.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 40 **Check:** 30 **Act:** 5 **Media:** 28,75

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Sintesi

Nel processo di sviluppo e di aggiornamento delle strategie dell'Ente a cui l'U.T. si allinea, è evidente l'attenzione ai fattori esterni e alle innovazioni normative nell'ambito di competenza, in particolare a quelle che possono avere un forte impatto sia sull'organizzazione delle attività che all'interno del contesto sociale di riferimento.

Non risultano evidenze del coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali nello sviluppo delle strategie dei piani.

Le priorità d'intervento, rispetto alle richieste e ai bisogni dei portatori di interesse, sono stabilite sul breve e medio periodo, tenuto conto anche delle risorse disponibili e degli obiettivi di risultato assegnati annualmente all'U.T.; sono altresì stabilite in occasione della rilevazione di nuove esigenze intervenute dall'esterno, in particolare derivate da novità normative sull'espletamento delle formalità.

L'U.T. è tenuta, inoltre, all'osservanza di precisi obblighi di legge in relazione alla fornitura di dati alle Forze dell'Ordine e all'espletamento di formalità inerenti provvedimenti di natura penale ed amministrativa sugli autoveicoli, da parte di Prefettura, Tribunali, Consolati, Concessionari della riscossione tributi ed Agenzia delle Entrate.

Il questionario al personale, in contrasto con quanto emerso dall'intervista alla dirigenza, rileva in maniera abbastanza positiva che è stata definita una strategia dell'organizzazione correlabile con

mission e vision e in essa sono definiti obiettivi strategici e operativi misurabili.

Punti di forza

L'organizzazione attua una rivisitazione dei processi strumentali all'erogazione dei servizi essenzialmente in occasione della rilevazione di nuove esigenze intervenute dall'esterno, in particolare derivate da novità normative sull'espletamento delle formalità.

Punti di debolezza

Manca un coinvolgimento strutturato dei portatori di interesse preventivo rispetto alla pianificazione delle attività di loro interesse.

Non c'è evidenza di come sia condotta l'analisi sugli outcome che le iniziative intraprese hanno avuto sull'ambiente esterno, utili a valutare l'efficacia delle azioni messe in atto.

Idee per il miglioramento

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

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

Punteggi

Plan: 30 **Do:** 30 **Check:** 30 **Act:** 15 **Media:** 26,25

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

Sintesi

L'U.T., in quanto struttura periferica, recepisce le strategie dell'Ente pianificate centralmente nel quale vengono definite le priorità di attuazione delle stesse, ma non provvede a diffonderle localmente ai dipendenti, in modo da renderli partecipi della politica dell' ACI, se non con la pubblicazione del Piano delle Performance sul "Portale Comunicazione Aci".

Gli obiettivi e progetti sono riportati nel contratto integrativo.

La valutazione annuale della soddisfazione del cittadino, viene fatta attraverso l'analisi della customer satisfaction.

Il questionario mette in evidenza una percentuale discretamente elevata di dipendenti (38,89%) che ritiene che non ci siano metodi atti a misurare il contributo individuale alla realizzazione delle attività (ciò non viene confermato dall'intervista alla dirigenza). Altrettanto negativa (44,45%) è la percentuale di lavoratori che ritiene che non venga realizzata una equilibrata ed efficace pianificazione e distribuzione dei compiti, partendo dagli obiettivi strategici. L'intervista alla dirigenza conferma la percezione del personale sostenendo che ciò sia dovuto al fatto che buona parte del personale è poco incline al cambiamento.

Punti di forza

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

In particolare ha realizzato, a partire dal 2017, un percorso formativo per studenti in alternanza Scuola-Lavoro con Convenzione stipulata con il Liceo Classico "G.D'Annunzio" di Pescara in data 22/11/2015 che prevede stages durante i quali gli studenti ricevono un addestramento sulle procedure utilizzate per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico ed entrano in contatto con il panorama delle attività istituzionali dell'Ente.

Inoltre hanno avuto ottimo riscontro i Corsi sulla sicurezza e sull'educazione stradale "2 Ruote

Sicure” effettuato con l'ausilio dell'Automobile Club ed erogato ai bambini delle Scuole Primarie del comprensorio provinciale.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di come l'U.T. utilizzi i feedback raccolti sui corsi erogati “2 Ruote Sicure” e sul percorso formativo in alternanza Scuola-Lavoro per rivedere le varie fasi progettuali.

Non c'è evidenza di come l'organizzazione operi per concretizzare i propri obiettivi strategici e operativi attraverso l'assegnazione di compiti e azioni ai vari livelli di responsabilità.

Idee per il miglioramento

Istituzionalizzare incontri con i portatori di interesse per condividere la definizione delle strategie, principalmente riferita alla qualità ed ai livelli di servizio erogati.

Adottare un sistema di raccolta dei feedback sulle iniziative progettuali intraprese che possa dare concrete indicazioni sull'eventuale necessità di rivedere gli approcci.

Punteggi

Plan: 45 Do: 45 Check: 35 Act: 15 Media: 35

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

Sintesi

L'U.T. è chiamato a valutare lo stato dei propri servizi ed assets in termini di modernizzazione e di impiego delle tecnologie secondo le indicazioni del Codice dell'Amministrazione digitale. In riferimento a ciò è stato avviato un piano di diffusione dei processi di digitalizzazione dei fascicoli PRA delle formalità richieste agli sportelli degli Uffici periferici ACI; in alcuni uffici pilota è stata conclusa la fase di sperimentazione con esito positivo a dicembre 2017, quindi, a partire da gennaio 2018, le nuove funzionalità sono state rilasciate a tutti gli Uffici Provinciali: l'U.T. di Pescara è stata avviata con le nuove procedure dal 22 gennaio u.s.

L'U.T. garantisce al cittadino l'aggiornamento simultaneo e in tempo reale dei due archivi, quello del Pubblico Registro Automobilistico e quello del Dipartimento dei Trasporti Terrestri, consegnando a vista, nel rispetto di quanto previsto dalla legge istitutiva dello Sportello Telematico dell'Automobilista D.P.R. N. 358/2000, il Certificato di Proprietà e il tagliando di aggiornamento della carta di circolazione.

L'applicazione del modello CAF ha diffuso nell'organizzazione la cultura del cambiamento che ha indotto a ripensare la gestione delle proprie attività, adottando approcci organizzativi e strumenti di lavoro orientati ai principi di TQM.

Punti di forza

L'U.T. assicura la diffusione di un efficiente sistema di gestione del cambiamento attraverso la sua adesione all'iniziativa F@caleCAF.

L'U.T., infatti, attraverso questa iniziativa, sta sviluppando una cultura organizzativa basata sull'innovazione e sul miglioramento attraverso la formazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie ad attuare i cambiamenti pianificati.

L'U.T. promuove l'utilizzo dei canali digitali (siti web, pec, interoperabilità, protocollo informatico) al fine di migliorare la comunicazione con i portatori di interesse attivando gli strumenti previsti dal CAD in tema digitalizzazione dei processi amministrativi. Sempre in tale ottica è stato avviato un processo di digitalizzazione dei fascicoli PRA delle formalità richieste allo sportello dell'U.T.

Punti di debolezza

Non ci sono sufficienti evidenze in merito all'azione di monitoraggio effettuata dall'U.T. volta ad intercettare in maniera sistematica la domanda esterna di innovazione e cambiamento.

Non ci sono evidenze sugli incontri periodici con i principali portatori di interesse.

Soltanto due Punti di Servizio hanno aderito al progetto Semplific@uto.

Idee per il miglioramento

Diffusione delle conoscenze che consentano di creare e sviluppare una nuova cultura/disponibilità verso l'innovazione attraverso la formazione, il benchlearning e la creazione di laboratori di apprendimento attraverso l'applicazione sistematica del metodo CAF presso l'U.T..

Avviare un monitoraggio sistematico e strutturato degli indicatori della domanda di innovazione e modernizzazione.

Calendarizzare gli incontri annuali con i principali portatori di interesse.

Incentivare i Punti di Servizio all'adesione al progetto Semplific@uto con incontri dedicati.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 50 **Check:** 30 **Act:** 15 **Media:** 36,25

Criterio 3: Personale

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

Sintesi

Le risorse umane in forza nell'U.T. Pescara sono gestite nell'ambito delle politiche e dei piani strategici generali dell'Ente.

L'Ufficio si prefigge la promozione, l'aggregazione, la conoscenza e la diffusione dei valori su cui si fonda l'Ente. Gli strumenti a disposizione dell'organizzazione per raggiungere tali obiettivi generali sono la crescita motivazionale e professionale del personale, l'accrescimento del senso di appartenenza e di soddisfazione e il miglioramento dei rapporti interpersonali e del clima organizzativo. Tali obiettivi non sempre vengono raggiunti con risultati efficaci.

La percezione del personale relativamente al sottocriterio è tendenzialmente negativa confermata dall'intervista alla dirigenza.

Punti di forza

Esiste in ambito aziendale un accordo decentrato in materia di orario di lavoro che garantisce al personale la flessibilità dell'orario di lavoro in linea con la contrattazione nazionale di lavoro.

Nell'U.T. di Pescara sono assicurate buone condizioni di lavoro, nel rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, attraverso l'attribuzione di incarichi specifici al personale e di adeguate responsabilità e compiti al datore di lavoro (dlgs. 81/2008).

In occasione della partecipazione al progetto CAF 2018 è stato erogato al personale un questionario di Customer Satisfaction finalizzato alla raccolta delle percezioni in riferimento ai criteri del CAF.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di una adeguata rotazione del personale sui vari settori dell'Ufficio, che potenzi e sviluppi le abilità individuali in linea con una strategia di miglioramento continuo.

Si dovrebbero potenziare e sviluppare maggiori forme di collaborazione tra il personale e implementare e rendere più efficace lo strumento dell'autoformazione che ad oggi non è diffusa in maniera organica e sistematica nell'organizzazione.

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

Non risultano presenti strumenti oggettivi per rilevare la motivazione del personale.

Non c'è evidenza di riunioni periodiche annuali effettuate dal medico competente ai sensi del D.Lgs 81/08.

Idee per il miglioramento

Somministrazione sistematica dei questionari e riunioni periodiche con la dirigenza finalizzati alla raccolta dei feedback del personale rispetto alle strategie dell'organizzazione locale e centrale.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 40 **Check:** 25 **Act:** 5 **Media:** 28,75

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

Sintesi

L'U.T. Pescara identifica le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera organizzazione in riferimento alle conoscenze, abilità e attitudini e le confronta con le esigenze dell'organizzazione.

Annualmente la Direzione Territoriale definisce e predispone un piano di formazione basato sulla rilevazione dei bisogni di competenze presenti e future, sia a livello individuale che dell'organizzazione.

L'Ufficio sviluppa e promuove metodologie moderne di formazione attraverso canali multimediali.

La percezione del personale relativamente al sottocriterio è tendenzialmente negativa in riferimento alla domanda n. 24. L'intervista alla dirigenza conferma parzialmente la percezione del personale in riferimento a tale aspetto del sottocriterio; infatti, è emerso che l'unico strumento attraverso cui la dirigenza identifica, valorizza, aggiorna e accresce le conoscenze e competenze del personale risulta essere la divulgazione sistematica delle circolari.

Punti di forza

Il R.U.T. dell'U.T. di Pescara identifica le competenze presenti a livello di singoli individui e dell'intera organizzazione in riferimento alle conoscenze, abilità e attitudini e le confronta con le esigenze dell'organizzazione.

La formazione viene attuata anche con metodologie moderne in modalità e-learning.

Gli operatori che occupano nuove posizioni realizzano la formazione individuale attraverso l'affiancamento a personale più esperto favorendo l'acquisizione di competenze trasversali.

Punti di debolezza

Non viene definito un piano di formazione basato sul bisogno di competenze presenti e future a livello individuale e dell'organizzazione.

Non c'è evidenza di come vengano valutati gli impatti dei programmi di formazione.

Idee per il miglioramento

Effettuare una rilevazione sistematica delle competenze del personale dell'U.T. Pescara attraverso una scheda individuale finalizzata a ottenere informazioni che permettano di identificare, sviluppare ed utilizzare al meglio le competenze delle risorse umane a disposizione dell'Ufficio.

Punteggi

Plan: 20 **Do:** 20 **Check:** 20 **Act:** 20 **Media:** 20

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

Sintesi

L'organizzazione assicura buone condizioni di lavoro, compresa l'attenzione alla salute e alla

sicurezza e pone particolare attenzione al personale socialmente svantaggiato o con disabilità (es. permessi legge 104, visite mediche periodiche).

La dirigenza assicura che le condizioni lavorative consentano al personale una corretta conciliazione dei tempi di vita e lavoro (es. telelavoro, flessibilità nell'orario di lavoro, permessi legge 104).

La percezione del personale relativamente al sottocriterio è tendenzialmente negativa confermata dalla intervista alla dirigenza.

Punti di forza

L'organizzazione assicura buone condizioni di lavoro, in particolar modo in riferimento alla salute e alla sicurezza e pone particolare attenzione al personale socialmente svantaggiato o con disabilità (es. permessi legge 104, visite mediche periodiche).

La dirigenza assicura che le condizioni lavorative consentano al personale una corretta conciliazione dei tempi di vita e lavoro (es. telelavoro, flessibilità nell'orario di lavoro).

Il Responsabile dell'U.T. di Pescara si mostra attento alle esigenze del personale in congedo di maternità e/o paternità affinché abbia accesso alle informazioni rilevanti e sia coinvolto nelle questioni organizzative e nella formazione.

All'interno dell'organizzazione sono promossi e stimolati il dialogo e la comunicazione senza i limiti imposti dalla gerarchia.

Punti di debolezza

Il leader non coinvolge adeguatamente i propri collaboratori nelle scelte chiave per il raggiungimento degli obiettivi legati alla realtà dell'U.T. di Pescara creando un ambiente proattivo che favorisca la formulazione di idee e suggerimenti (lavoro di gruppo, brainstorming).

Non vi è evidenza della raccolta e dell'analisi sistematica ed esaustiva relativa ai bisogni del personale.

Idee per il miglioramento

Effettuare una rilevazione periodica dei bisogni del personale attraverso questionari e riunioni periodiche.

Favorire la piena partecipazione del personale a gruppi progettuali.

Definire in maniera chiara e dettagliata i compiti e le funzioni in modo che il personale si possa concentrare su attività ben definite e con responsabilità precise.

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 35 **Check:** 10 **Act:** 10 **Media:** 22,5

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Sintesi

L'U.T. ha individuato i propri partner chiave con i quali ha instaurato rapporti di collaborazione duratura per promuovere la propria azione amministrativa e per raggiungere i propri obiettivi strategici e operativi in modo coerente con la propria mission e vision. Essi sono: Regione, Provincia, Comune, Agenzia delle Entrate, Automobil Club.

Punti di forza

Nell'instaurazione di rapporti di collaborazione con detti Enti l'U. T. tiene conto della realizzazione di vantaggi per ognuno e della promozione della propria mission al fine della realizzazione delle proprie strategie organizzative.

La normativa in materia di tasse automobilistiche dal primo gennaio 1999 è di competenza regionale.

L'U.T. in base alla convenzione sottoscritta con la Regione Abruzzo per gli anni 2014/2018 gestisce le attività di assistenza in materia di tasse automobilistiche e la lavorazione di avvisi bonari riguardanti il settore del pre-contenzioso, compresa la gestione delle pratiche di esenzione dal pagamento del bollo per i disabili.

L'U.T. gestisce la riscossione dell'IPT per conto della Provincia di Pescara in base ad apposita convenzione quinquennale. Il rapporto di partnership comprende anche l'attività di controllo sul corretto versamento del Tributo onde evitare fenomeni di evasione (controllo concessionari, handicap).

L'U.T. ha collaborato con L'Automobile Club Pescara che ha organizzato nel 2017 quattro corsi sulla sicurezza stradale, denominati "2 ruote sicure", rivolti ai bambini delle classi IV e V della scuola primaria e che tratta delle regole da seguire per la mobilità sicura in bicicletta. Gli alunni complessivamente coinvolti sono stati 243 ai quali l'Ente ha distribuito materiale informativo sulla sicurezza sulle due ruote forniti dalla Direzione Educazione e Sicurezza Stradale ACI.

Nel 2016 è stato organizzato il corso "A passo sicuro" rivolto ai bambini delle classi IV e V della scuola primaria sui comportamenti corretti che il pedone deve osservare per muoversi in sicurezza. Gli alunni complessivamente coinvolti sono stati circa 270 ai quali sono stati distribuiti simpatici gadget e un gioco libro sulla sicurezza stradale. Nel 2015 è stato realizzato il progetto denominato "Piccoli Passi" coinvolgendo circa 70 alunni che hanno assistito alle lezioni sul tema della sicurezza in bicicletta (2 ruote sicure), del pedone (a passo sicuro) e in auto (trasportaci sicuri).

L'U.T. si è proposto nel corso del 2016 come azienda ospitante per la realizzazione di un Progetto di alternanza scuola-lavoro organizzato per gli studenti degli Istituti Superiori. L'attività ha preso il via nel giugno 2017 con il coinvolgimento di tre studenti del Liceo Classico di Pescara che per due settimane hanno affiancato il personale nelle varie attività lavorative.

L'U.T., per andare incontro alle esigenze dei cittadini impossibilitati a recarsi presso i propri sportelli, ha previsto l'espletamento di pratiche automobilistiche presso la loro residenza o presso la struttura che li accoglie (ospedale, casa di cura, istituto di pena ecc) senza alcuna spesa aggiuntiva rispetto alle tariffe previste per l'espletamento della formalità; a tal fine si è fatto parte proponente presso il Comune di Pescara.

Il 30 marzo 2009 l'Ufficio Territoriale ACI di Pescara ha sottoscritto un Protocollo di Intesa con la Direzione Regionale Abruzzo dell'Agenzia delle Entrate, la ASL, la Provincia, il Comune e il locale ufficio del D.T. per la realizzazione dello "Sportello Unico Virtuale per i Disabili", che ha coinvolto tutti gli enti del territorio, con l'obiettivo di coordinare la normativa nazionale con quella regionale e locale e che si propone di facilitare l'effettiva "accessibilità" alle agevolazioni e ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione in favore dei cittadini disabili e dei loro familiari.

Punti di debolezza

Sarebbe necessario redigere accordi formali di partenariato attraverso protocolli d'intesa con i diversi Enti al fine del monitoraggio continuo del servizio offerto e della definizione di obblighi e responsabilità delle parti.

Redigere report sugli incontri con i partner selezionati.

Non risultano presenti attività di benchmarking e di benchlearning.

Idee per il miglioramento

Predisporre incontri cadenzati con i principali partner selezionati con somministrazione di questionari di gradimento.

Effettuare, ove possibile, scambi di personale tra le diverse Amministrazioni coinvolte al fine della circolazione e della fruibilità di informazioni e del rafforzamento dei rapporti interpersonali.

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 60 **Check:** 35 **Act:** 10 **Media:** 41,25

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Sintesi

L'U.T. nell'attuazione dell'azione amministrative e nell'erogazione di un servizio pubblico a essa affidato da leggi dello stato non può subire modifiche unilaterali da parte del cittadino, pur considerandolo un partner che concorre al miglioramento nella produzione e nella realizzazione di servizi a lui dedicati attraverso l'attività di ascolto.

Punti di forza

L'U.T. dispone di un sistema di invio diretto delle mail di suggerimenti, reclami, ringraziamenti attraverso il Contact Center URP specificando l'ambito e la provincia a cui afferisce il servizio ricevuto.

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.

L'U.T. assicura la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso l'aggiornamento continuo del proprio sito istituzionale, la pubblicazione delle modalità di svolgimento dei propri servizi e la pubblicazione della modulistica necessaria per l'espletamento delle formalità allo sportello e la fruibilità di servizi on line.

Punti di debolezza

Il sito dell' U.T. è aggiornato; tuttavia non si è instaurata una collaborazione attiva nei confronti dei bisogni e delle aspettative del cittadino/cliente né si è realizzato un processo di risposta tempestiva ai reclami subiti e di accoglimento dei suggerimenti inviati.

Idee per il miglioramento

Incentivare gli addetti URP ad un maggiore utilizzo della procedura on line e a tal fine organizzare un team (costituito dalle unità URP con ausilio di altre unità) di risposta rapida alle richieste provenienti dai clienti.

Sarebbe necessario organizzare presso l'URP un punto di accoglienza dei reclami e dei suggerimenti proposti in formato cartaceo al fine di una organizzazione sistematica dalla quale si evincano le aree che necessitano di un intervento migliorativo.

Predisporre degli schemi di ausilio per l'espletamento delle formalità ricorrenti da distribuire in formato cartaceo e da inserire sul sito.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 35 **Check:** 35 **Act:** 10 **Media:** 30

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

All' U.T. viene attribuito centralmente un budget di sola uscita per provvedere alle spese ordinarie e al compimento degli atti amministrativi di competenza al fine del buon funzionamento dell'Ufficio.

Punti di forza

L'ACI ha adottato nel 2011 una contabilità di tipo economico-patrimoniale la cui gestione dei flussi contabili di ciclo attivo (ricavi) e di ciclo passivo (costi) è gestita con l'utilizzo del sistema operativo SAP. Tramite SAP si realizza un'automatizzazione dei rapporti con gli istituti bancari, sia per le operazioni di rendicontazione che per le operazioni di incasso e pagamento SEPA, e la generazione e l'invio di fatture elettroniche nei rapporti tra privati e PPAA.

E' assicurata la trasparenza di tutti i processi attraverso la pubblicazione sul sito ACI Amministrazione Trasparente. L'adozione di questo sistema contabile, assicurando la trasparenza di

tutte le operazioni contabili, ha generato nel personale dell' U.T. la certezza che l'utilizzo delle risorse finanziarie realizza le strategie e gli obiettivi dell'Ente, così come rilevato con percentuali altamente positive nel questionario somministrato allo stesso.

Punti di debolezza

L'adozione del sistema contabile operativo comporta un allungamento e un appesantimento dei tempi di esecuzione dovuto alle registrazioni contabili che vengono effettuate in tempo reale.

Non c'è evidenza di strumenti avanzati di controllo se non quelli previsti dal dettato normativo.

Non esistono analisi comparative interne ed esterne in materia sul fronte della gestione delle risorse economiche.

Idee per il miglioramento

Avvicinare il personale alla conoscenza del SAP tramite sessioni di addestramento e affiancamento anche attraverso la fruizione dei corsi on line riguardanti il ciclo attivo-passivo.

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 60 **Check:** 60 **Act:** 30 **Media:** 52,5

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'Ente assicura attraverso la pubblicazione di circolari, note, Testi Unici, avvertenze, ecc. nel Portale dell'Automobilista la circolazione delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il personale percepisce positivamente, così come espresso nel “questionario del personale “ e confermato nell'intervista alla dirigenza, lo scambio e la condivisione di informazioni e delle conoscenze attraverso strumenti appropriati e dichiara di ricevere le informazioni adeguate allo svolgimento del proprio lavoro.

Punti di forza

Il personale attraverso email inviate dal R.U.T. viene invitato a prendere visione delle ultime circolari pubblicate nel Portale dell'Automobilista.

Nell'attività quotidiana, al fine di dirimere dubbi interpretativi e di applicabilità delle disposizioni dell'Ente, il personale è supportato da un sistema di assistenza tecnica on-line per l'invio di quesiti in materia PRA e TASSE a esperti che presidiano il servizio.

Ulteriore strumento di lavoro è il "Manuale Banca Dati Normativa PRA", consultabile in intranet, che esplica il modus operandi delle formalità PRA e i principi legali a cui esse afferiscono.

Punti di debolezza

Il personale pur sollecitato con inviti via email alla lettura delle circolari di recente emanazione e della normativa aggiornata, se lasciato nella personale autonomia, non risponde in maniera concreta e fattiva. Gli incontri tra il personale per il chiarimento e la discussione di problematiche lavorative sono, nella stragrande maggioranza dei casi, frutto di incontri spontanei; raramente vengono programmati incontri a tal fine.

L'U.T., pur disponendo del proprio sito istituzionale nel quale sono pubblicizzati i servizi offerti e i servizi on-line, risulta privo di schede di sintesi ed esplicative dei servizi stessi.

Idee per il miglioramento

Andrebbero potenziate riunioni tematiche soprattutto in occasione di innovazione normativa e ultimissime circolari, senza tralasciare la trattazione di argomenti di particolare utilizzo nell'operare quotidiano, al fine di allineare le conoscenze interne per un efficace utilizzo rivolto all'esterno.

Andrebbe incrementato l'accesso all'utilizzo del sito istituzionale dell'U.T. con pubblicazione di

schede di sintesi delle modalità di svolgimento delle formalità ricorrenti, di manualistica per le richieste dei servizi PRA e di modelli di dichiarazione sostitutive necessari per l'espletamento degli stessi.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 45 **Check:** 20 **Act:** 5 **Media:** 28,75

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

L'ACI ha stipulato, a livello centrale, una convenzione volta ad affidare la gestione e lo sviluppo del sistema informatico alla società ACI INFORMATICA SPA.

Le U.T., attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche messe a disposizione dall'Ente, concretizzano i principi enunciati nel C.A.D. - Codice di Amministrazione Digitale (D.Lgs n.82/2005 e s.m.i.) – per la modernizzazione dei processi lavorativi al fine del raggiungimento di un'amministrazione completamente digitalizzata.

In tale contesto si inserisce la digitalizzazione del certificato di proprietà e, da gennaio 2018, la redazione dell'atto di vendita digitale, a vantaggio del cittadino e per il raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati dall'Ente.

Tutto il personale è dotato di p.c., di una propria casella di posta elettronica e di libero accesso a internet.

La segreteria utilizza il protocollo informatico e la PEC.

L'U.T. dispone di un proprio sito web costantemente aggiornato e mantenuto.

E' possibile pagare presso i nostri sportelli con moneta elettronica.

Infine è attivo un sistema di videoconferenza che permette la comunicazione con le altre strutture dell'Ente per l'organizzazione di eventi e per la formazione e l'informazione del personale su base nazionale.

Punti di forza

Il personale dell' U.T. è dotato di p.c., casella di posta elettronica personale e accesso a internet.

Le postazioni di lavoro dotate di apparecchiature informatiche sono in rete e sono frequentemente sottoposte a programmi di re-ingegnerizzazione per supporto dei nuovi processi lavorativi.

La segreteria utilizza il protocollo informatico e comunica con l'esterno mediante PEC in interoperabilità con il protocollo informatico.

Il sito web dell' U.T. è progettato in ottemperanza all'accessibilità prevista dalla legge Stanca.

E' previsto il pagamento con moneta elettronica; a tale scopo nr.3 postazioni di cassa sono dotate di dispositivo POS.

Inoltre, nr. 6 postazioni di cassa sono dotate di PEN TABLET per la redazione dell'atto di vendita in modalità digitale con archiviazione e conservazione del fascicolo digitale.

Infine è attivo un sistema di videoconferenza che permette la comunicazione con gli altri Uffici Territoriali e con la sede centrale con organizzazione di eventi per la formazione e l'informazione del personale su base nazionale.

Punti di debolezza

Il personale, anche se continuamente affiancato nella fase di avvio dei nuovi processi di digitalizzazione, non ha ancora acquisito una perfetta autonomia lavorativa delle formalità digitali, mantenendo lacune nella conoscenza dei principali pacchetti di office automation in uso.

Idee per il miglioramento

Prevedere ulteriori fasi di affiancamento per la lavorazione delle formalità digitali e dei corsi di formazione sull'uso dei programmi informatici.

Punteggi

Plan: 70 **Do:** 70 **Check:** 5 **Act:** 10 **Media:** 38,75

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

L'U.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 gestisce direttamente i beni immobiliari, ne cura la manutenzione, l'accessibilità e la sicurezza degli ambienti di lavoro nel rispetto della normativa vigente.

L'Ufficio è situato al piano terra in una zona non lontano dal centro città e dalla stazione ferroviaria, zona adeguatamente servita e raggiungibile con i mezzi pubblici.

La sede risulta facilmente raggiungibile da parte degli utenti e del personale.

Nel corso dell'ultima ristrutturazione avvenuta nel 2008 sono state effettuati interventi di miglioramento volti all'eliminazione delle barriere architettoniche e alla creazione di adeguati spazi per una buona attività di front office.

Punti di debolezza

L'U.T. non dispone di parcheggio privato a disposizione del personale e dell'utenza e non sono presenti cartelli stradali con indicazioni.

Con l'avvio della fase di digitalizzazione delle formalità è stata rilevata una poco confortevole allocazione delle postazioni per l'attività di front office.

Idee per il miglioramento

È stato proposto un trasferimento delle postazioni UAB nella sede URP e viceversa al fine di una migliore allocazione delle postazioni finalizzato all'ulteriore incremento dei processi di digitalizzazione delle formalità.

Punteggi

Plan: 60 **Do:** 60 **Check:** 40 **Act:** 20 **Media:** 45

Criterio 5: Processi

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

Sintesi

L'Unità Territoriali di Pescara opera secondo processi prestabiliti dalla Sede Centrale dell'Ente.

I processi sono principalmente legati alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico.

A seguito dell'avvio, presso il nostro Ufficio, di un ulteriore step dei processi di digitalizzazione, dal 22 gennaio 2018 gli atti di vendita redatti sul Certificato di Proprietà sono formati in modalità digitale e, quindi, non è più necessario premunirsi della marca da bollo prevista per l'autentica della firma del venditore.

Infatti, il corrispondente importo di Euro 16.00 viene versato direttamente presso i nostri sportelli unitamente agli altri importi da corrispondere per ottenere la registrazione del trasferimento di proprietà.

Le richieste di visure nominative e copia di documenti dei fascicoli possono essere evase direttamente

agli sportelli con pagamento in contanti o con moneta elettronica.

La contabilità dell'U.T. viene gestita secondo il metodo SAP direttamente impartito e controllato dalla Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente.

Punti di forza

Il principale processo che sta alla base dell'operatività dell'Ufficio va dall'incasso fino alla produzione del certificato di proprietà con contestuale emissione dell'aggiornamento della carta di circolazione, ove possibile, in base alla legge sullo Sportello Telematico dell'automobilista.

Il nuovo processo di digitalizzazione avviato presso l'UT di Pescara a far data dal 22 gennaio u.s. costituisce un ulteriore punto di forza nell'ambito dell'innovazione tecnologica secondo i principi enunciati dal C.A.D.

Il processo di elaborazione delle richieste di visure nominative da parte di soggetti abilitati a formulare tale richiesta (avvocati, curatori fallimentari e agenzie investigative).

Il processo di richiesta copia documenti dei fascicoli presente negli archivi P.R.A. (fascicoli, visure e altra tipologia di documentazione).

Il processo di gestione del ciclo attivo e passivo della contabilità secondo il metodo SAP direttamente impartito e controllato dalla Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente.

Punti di debolezza

E' abbastanza diffusa la cultura dei processi anche se c'è scarsa rotazione del personale sulle postazione di front office.

Non vi sono strumenti atti a valutare la attività di benchmarking e benchlearning al fine di verificare gli eventuali cambiamenti da adottare.

Idee per il miglioramento

Ricreare un nuovo sistema di mappatura delle attività degli Uffici Provinciali che mette in evidenza gli indicatori di processo e di performance (già fatto nel 2012).

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 35 **Check:** 20 **Act:** 0 **Media:** 22,5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale organizza gli sportelli in base alle direttive della Sede Centrale dell'Ente; inoltre l'Ufficio opera costantemente per rendere i servizi sempre più accessibili ai cittadini/clienti.

L'Unità Territoriale favorisce l'accessibilità agli Uffici attraverso modulistica presente nell'area di accoglienza, attraverso modulistica on line e fornisce assistenza e informazioni anche attraverso l'ufficio URP.

L'avvio presso il nostro Ufficio di un ulteriore step dei processi di digitalizzazione (dal 22 gennaio 2018) ha consentito la redazione degli atti di vendita sul Certificato di Proprietà in modalità digitale, senza necessità di premunirsi della marca da bollo prevista per l'autentica della firma del venditore.

Infatti, il corrispondente importo di Euro 16.00 viene versato direttamente presso i nostri sportelli unitamente agli altri importi da corrispondere per ottenere la registrazione del trasferimento di proprietà.

E' stato istituito lo sportello multifunzione che, attraverso un operatore, si occupa di un cliente supportandolo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio dall'inizio alla fine.

Punti di forza

L'avvio dei processi di digitalizzazione degli atti di vendita ha consentito agli utenti di non premunirsi della marca da bollo prevista per l'autentica; essa, infatti, viene incassata direttamente presso i nostri sportelli unitamente agli importi necessari per la registrazione del trasferimento di

proprietà.

L'Unità Territoriale in base alle direttive dell'Ente ha istituito lo sportello multifunzione che, attraverso un operatore, si occupa di un cliente supportandolo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio dall'inizio alla fine.

Si cerca di facilitare l'accesso e la disponibilità dell'Ufficio tramite sito internet, posta elettronica, posta certificata, telefono e soprattutto con la presenza e disponibilità dell'ufficio URP.

Punti di debolezza

Anche se esiste un sistema che mira all'ascolto e alla rilevazione dei bisogni correlati dei cittadini/clienti, non si evidenzia un sistema strutturato di coinvolgimento diretto dei cittadini nella progettazione e sviluppo del miglioramento dei processi.

Idee per il miglioramento

Strutturare un sistema che possa determinare un coinvolgimento diretto dei cittadini al fine del miglioramento dei servizi, anche attraverso l'istituzione di una cassetta suggerimenti.

Rilevare in modo sistematico i tempi di attesa dell'utenza allo sportello.

Punteggi

Plan: 25 **Do:** 25 **Check:** 20 **Act:** 5 **Media:** 18,75

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Pescara, operando secondo i dettami della Sede Centrale, fa sì che i propri processi lavorativi siano coordinati con quelli di altre organizzazioni che operano all'interno della medesima catena di servizio.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Pescara, operando in base ai dettami della legge sullo Sportello Telematico dell'Automobilista che prevede la contestuale emissione del certificato di proprietà e dell'aggiornamento della carta di circolazione, ha uno stretto rapporto di collaborazione con gli uffici locali del Dipartimento dei Trasporti.

L'Unità Territoriale di Pescara, in base ad una apposita convenzione con la Regione Abruzzo, opera in stretto rapporto con l'Ente Regionale in materia di tassa automobilistica, gestendo la riscossione, i controlli di merito ed eventuali recuperi coattivi.

L'Unità Territoriale di Pescara nel rispetto degli art. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, in merito alle dichiarazioni sostitutive di atto notorio, opera in stretto rapporto di collaborazione con altre organizzazioni erogatrici di servizi per controlli di eventuali dichiarazioni mendaci. In particolare con i Comuni, Regione, Agenzia delle Entrate ed Associazioni di Disabili.

L'Unità Territoriale a partire dal 2017 ha realizzato, con il Liceo Classico D'annunzio di Pescara, il progetto alternanza scuola-lavoro che prevede la partecipazione di alcuni studenti delle classi terze, quarta e quinta superiore a uno stage formativo della durata di due settimane per ciascun studente.

Punti di debolezza

Non vi sono evidenze di processi che siano in grado di mappare il percorso del cittadino/cliente in organizzazioni differenti per apprendere come coordinare meglio i processi e superare le barriere organizzative.

Idee per il miglioramento

Sviluppare ulteriori partnership, anche attraverso uno scambio di informazioni; calendarizzazione di incontri con i partner della stessa catena di erogazione servizi; creare i presupposti di una nuova

cultura del lavoro che va oltre i propri confini lavorativi, superando anche il modo di pensare in compartimenti stagno.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 50 **Check:** 5 **Act:** 5 **Media:** 27,5

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 Misure di percezione

Sintesi

L'Unità territoriale ha condotto tre indagini di Customer Satisfaction rispettivamente negli anni 2014, 2015 e 2016 che hanno misurato direttamente il grado di soddisfazione e della qualità percepita dai cittadini/clienti. Queste stesse rilevazioni hanno inoltre fornito informazioni e feedback diretti sui diversi aspetti della performance dell'organizzazione.

Punti di forza

L'utenza privata che si è recata presso gli sportelli ACI per servizi PRA e TASSE ha valutato positivamente il servizio con percentuali di quasi il 94 % di soddisfazione complessiva.

L'indagine ha fornito giudizi molto positivi da parte dell'utenza privata nella valutazione delle competenze espresse dal personale dell'Unità Territoriale di Pescara, nella rapidità della risoluzione delle problematiche e sono stati forniti giudizi positivi anche in termini di disponibilità e cortesia del personale.

L'indagine di Customer Satisfaction ha fornito anche risultati positivi in termini di informazioni presenti sul web e in sede.

Descrizione dell'indicatore: si tratta della percentuale di soddisfazione dell'utenza privata che si è recata presso gli sportelli ACI per servizi PRA e TASSE.

Strumento di rilevazione: questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriterio 5.2.

Obiettivo: calcolare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Commento: dalla tabella riportata si evince come il grado di soddisfazione sia sostanzialmente

invariato nel corso degli anni e quasi pari al 100%; la mancanza di parcheggi idonei nelle vicinanze della sede dell'U.T., lamentela costante da parte dell'utenza, è motivo ostativo all'incremento del grado di soddisfazione.

Punti di debolezza

I risultati ottenuti non sempre riescono a essere oggetto di benchmarking, in particolare in relazione ai giudizi espressi dall'utenza per ciò che concerne l'accessibilità fisica agli Uffici.

Idee per il miglioramento

Continuare a strutturare le rilevazioni in modo ricorrente aumentando il numero degli utenti che esprimono giudizio positivo sull'organizzazione.

Punteggi

Trend: 30 Obiettivi: 30 Confronti: 0 Copertura:25 Media: 21,2

6.2 Misure di performance

Sintesi

L'Unità Territoriale mette in atto una serie di strumenti che mirano a misurare i risultati di performance che soddisfano le aspettative e le esigenze dei clienti e dei cittadini.

Punti di forza

L'Unità Territoriale garantisce ai cittadini degli orari di apertura degli sportelli in modo continuativo nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8,00 alle 12,00 e nei giorni martedì e giovedì dalle 8,00 alle 13,00. Inoltre riesce a mettere in atto diversi canali di informazione attraverso l'aggiornamento costante delle informazioni presenti in bacheca all'interno dell'ufficio, aggiornamento del sito Aci e del portale interno della comunicazione.

Descrizione dell'indicatore: numero di formalità di recupero somme (cod.79).

Strumento di rilevazione : report mensile-tabella.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriteri 5.2

Obiettivo: migliorare l'efficienza del servizio diminuendo i casi che richiedano la ripetizione del processo per integrazione di somme.

Commento: la percentuale dei recuperi rispetto alla totalità delle formalità è sostanzialmente bassa e costante nel tempo e si attesta al di sotto dell'1%.

Descrizione dell'indicatore: valore del tempo medio di attesa dell'utente allo sportello.

Strumento di rilevazione: procedura informatica eliminacode.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.2; criterio 5 sottocriterio 5.2

Obiettivo: ridurre i tempi di attesa con una migliore gestione del front-office.

Commento: l'U.T., tramite il sistema di eliminacode, riesce a misurare i tempi di attesa del cittadino/utente dall'emissione del ticket al momento in cui viene chiamato dall'operatore di sportello per l'erogazione del servizio. A tal proposito sono stati sviluppati due grafici relativi alla misurazione dei tempi di attesa: un primo grafico (FASE 1) va dalla data di installazione dell'eliminacode, 24.04 al 05.06.18; mentre il secondo (FASE 2) dal 06.06 al 19.06.18. Dai 2 grafici si evince come la media dei tempi di attesa sia notevolmente diminuita nella seconda fase; infatti, a partire dal 6 giugno, è stata data indicazione agli sportellisti di far utilizzare agli utenti sempre e comunque i ticket prima di accedere allo sportello, anche in assenza di persone in coda. Inoltre sono stati informati tutti i PdS affinché anche loro prendessero il ticket prima della consegna delle formalità da convalidare, garantendo comunque loro una "corsia preferenziale". Ciò ha reso la rilevazione molto più rispondente alla realtà dei fatti.

Descrizione dell'indicatore: numero degli accessi al sito web dell'U.T. e alle pagine del sito relativamente agli anni 2015-2016-2017.

Strumento di rilevazione : procedura informatica

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3

Obiettivo: migliorare l'accessibilità del sito WEB.

Commento: il valore di download è pari a zero in quanto i documenti sono tutti richiamati da altri siti e non "residenti" sullo specifico sito dell'U.T.

Punti di debolezza

Non si registrano strumenti dettagliati che permettono di condurre riesami particolari di misurazione della performance.

Idee per il miglioramento

Cercare di incrementare gli accessi al sito Aci inserendo documentazione/modulistica di pubblica utilità scaricabile.

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

Punteggi

Trend: 20 Obiettivi: 20 Confronti: 0 Copertura: 20 Media: 15

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

Sintesi

L'unico indicatore che misura la soddisfazione e motivazione del personale è dato dai risultati del questionario CAF.

Descrizione dell'indicatore: questionario CAF.

Strumento di rilevazione: questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriteri 3.1, 3.2 e 3.3

Obiettivo: valutare le percezioni del personale per tarare attività di miglioramento dell'organizzazione a beneficio dell'utenza esterna.

Commento: la percezione del personale si attesta su valori medio-alti, soprattutto relativamente ai criteri 4-partnership e risorse e 5-processi.

Punti di forza

Non ci sono evidenze.

Punti di debolezza

Si evidenzia una mancanza di indicatori di misurazione della soddisfazione e motivazione del personale all'interno della vita organizzativa dell'U.T. di Pescara.

Idee per il miglioramento

Operare le rilevazioni della percezione della soddisfazione e motivazione del personale con cadenza sistematica attraverso questionari e riunioni periodiche del personale con la dirigenza.

Confronto con indicatori della percezione eventualmente presenti all'interno di altre U.T. o uffici di altre amministrazioni.

Punteggi

Trend: 10 Obiettivi: 10 Confronti: 0 Copertura: 10 Media: 7,5

7.2 Misure di performance

Sintesi

Per quanto riguarda il sottocriterio di cui trattasi sono stati presi in esame alcuni indicatori riguardanti il comportamento complessivo del personale e allo sviluppo delle proprie competenze (tasso di assenteismo, provvedimenti disciplinari, formazione del personale).

Punti di forza

All'interno dell'U.T. di Pescara sono presenti indicatori che misurano la performance relativa ad alcune aree del sottocriterio. Le evidenze disponibili a tal riguardo sono:

Descrizione dell'indicatore: tassi di assenza del personale .

Strumento di rilevazione: dati sito web (Amministrazione trasparente).

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.3

Obiettivo: valutare le percentuali di assenza del personale quale sintomo di benessere organizzativo.

Commento: la percentuale di assenza del personale si attesta su valori superiori al 20% in maniera costante nell'ultimo triennio. Tale percentuale è dovuta alla presenza in ufficio di diverse unità che usufruiscono dei permessi L.104/92 e altre spesso in congedo parentale (maternità, malattia figli).

Descrizione dell'indicatore: numero di provvedimenti disciplinari.

Strumento di rilevazione: protocollo informatico.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.3

Obiettivo: valutare il comportamento del personale nell'organizzazione.

Commento: la tabella rileva soltanto due episodi di provvedimenti disciplinari impartiti nel corso dell'anno 2015; negli anni successivi sono pari a zero.

Descrizione dell'indicatore: sviluppo delle competenze (corsi di formazione).

Strumento di rilevazione: dati forniti dalla D.R.U.-tabella

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.2

Obiettivo: valutare lo sviluppo delle competenze del personale.

Commento: la tabella rileva che è stato svolto un corso di formazione all'anno dal 2015 a oggi e la partecipazione del personale si attesta sul 75-80%; trattasi comunque della totalità del personale presente in ufficio in quel periodo.

Punti di debolezza

Manca il confronto con indicatori della misurazione delle performance presenti in altre U.T. o in altre Pubbliche Amministrazioni.

Idee per il miglioramento

Avviare e standardizzare iniziative di benchmarking interno tra UU.TT. ACI ed esterno con altre pubbliche amministrazioni.

Punteggi

Trend: 25 Obiettivi: 35 Confronti: 0 Copertura: 20 Media: 20

Criterion 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

Sintesi

L'U.T. è attento a rilevare i risultati ottenuti dall'organizzazione rispetto ai portatori di interesse, con riguardo ai servizi offerti anche in collaborazione con l' A. C.:

-Corsi 2 ruote sicure, A passo sicuro, Trasportaci sicuri – anno 2015,

- A passo sicuro – anno 2016,
- 2 Ruote sicure – anno 2017;
- Indagine di customer;
- Alternanza Scuola-Lavoro – anno 2017.

Punti di forza

Gli indicatori esprimono il giudizio di soddisfazione espresso dai docenti che accompagnano le classi partecipanti ai corsi di educazione stradale rilevato attraverso la compilazione dei questionari predisposti.

DESCRIZIONE INDICATORE : A PASSO SICURO ANNO 2015

Alumni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 98 %

Giudizio finale complessivo: Corso valido e ben trattato, interessante e utile per tutti.

DESCRIZIONE INDICATORE : TrasportACI SICURI ANNO 2015

Alumni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 82 %

Giudizio finale complessivo: Argomenti di grande attualità per tutti.

DESCRIZIONE INDICATORE : 2 RUOTE SICURE ANNO 2015

Alumni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 88%

Giudizio finale complessivo: non presente.

DESCRIZIONE INDICATORE : A PASSO SICURO ANNO 2016

Alumni coinvolti : 273

Soddisfazione per il corso : 99%

Giudizio finale complessivo: Argomento molto interessante , di impatto, con linguaggio chiaro ed adeguato.

DESCRIZIONE INDICATORE : 2 RUOTE SICURE ANNO 2017

Alumni coinvolti : 253

Soddisfazione per il corso : 98%

Giudizio finale complessivo: Corso interessante, tematica importante e coinvolgente.

Principali fattori riferibili

Criterio 1 sottocriterio 1.1 e 1.4;

Criterio 4 sottocriterio 4.1 e 4.2;

Criterio 5 sottocriterio 5.2 e 5.3.

Obiettivo Raggiunto per A.C. Anno 2015 = 96,76%

Obiettivo Raggiunto per A.C. Anno 2016 = 97,75%

Anno 2017 in attesa di comunicazione punteggio finale.

DESCRIZIONE INDICATORE : Alternanza Scuola- Lavoro 2017

L' alternanza scuola-lavoro permette agli studenti del Liceo Classico di Pescara di conoscere la realtà lavorativa del nostro Ente riscuotendo notevole successo riscuotendo per l'anno 2017, anno di avvio del progetto, una buona soddisfazione.

Strumento di rilevazione: Questionari

Convenzioni con Istituto scolastico sottoscritte: 1 anno 2017

PROGETTO ALTERNANZA SCUOLA- LAVORO 2017

Grado di soddisfazione espresso per le capacità e le competenze acquisite espresse dai 3 partecipanti : 100% = moltissimo

Lavorare in gruppo

75%

Rispettare gli orari di lavoro

91,6%

Adattarmi a nuovi ambienti sconosciuti

91,6%

Utilizzare risorse organizzative per eseguire il lavoro

91,6%

Prendere decisioni in in autonomia

75%

Gestire le attività con autonomia organizzativa

83%

Rispettare i tempi di consegna del lavoro

100%

Affrontare gli imprevisti

100%

Risolvere i problemi sul lavoro

91,6%

Coordinare gruppi di lavoro

66%

Risolvere i problemi degli altri

75%

Adattarmi ai ritmi di lavoro

91,6%

Concentrarmi sulle cose da fare

100%

Saper comunicare

100%

Principali fattori riferibili:

Criterio 4 sottocriterio 4.1 e 4.2;

Criterio 5 sottocriterio 5.2 e 5.3.

Obiettivo: raggiungimento obiettivo previsto per anno 2017.

DESCRIZIONE INDICATORE : Customer anno 2015 - 2016 - 2017

La somministrazione dei questionari all'utenza si fonda sempre sul principio della centralità dell'utente al fine della individuazione di aree di miglioramento dei servizi resi da attuare in ottemperanza alle aspettative espresse.

Strumento di rilevazione: Questionari.

Dalla customer si percepisce una ottima soddisfazione dei clienti/utenti che si rivolgono agli sportelli PRA, URB, UAB.

Anno 2014 Valutazione del personale:

Professionalità e competenza = ottimo circa al 60,

Rapidità = ottimo circa al 50,

Disponibilità e cortesia= ottimo al di sopra del 50,

Informazioni ricevute= ottimo ben al di sopra del 60.

Anno 2015 Valutazione del personale:

Professionalità e competenza = ottimo circa al 60,

Rapidità = ottimo circa al 70,

Disponibilità e cortesia= ottimo circa al 70,

Informazioni ricevute= ottimo circa al di sopra del 60.

Obiettivo: raggiunto con il 70% di giudizi positivi.

Principali fattori riferibili:

Criterio 5 sottocriterio 5.2.

Punti di debolezza

Manca un rapporto costante con gli organi di stampa, anche locale, a eccezione di episodi occasionali.

Idee per il miglioramento

Necessiterebbero campagne di sensibilizzazione per una maggiore divulgazione all'esterno dei

valori etici dell'organizzazione.

Effettuare un sistema di valutazione e misurazione delle performance organizzative che non sia solo finalizzato agli obiettivi interni.

Punteggi

Trend: 20 Obiettivi: 40 Confronti: 0 Copertura: 5 Media: 16,25

8.2 Misure di performance

Sintesi

L'UT ha individuato degli indicatori di attività dell'organizzazione per prestazioni svolte nell'ambito sociale; infatti si è mostrato attento alle esigenze dei cittadini più deboli e a tal fine ha provveduto ad offrire il servizio delle pratiche a domicilio per disabili, detenuti presso case circondariali e persone ricoverate presso case di cura che dietro presentazione di idonea documentazione attestano il possesso dei requisiti richiesti per usufruire del servizio.

Nei confronti dei portatori di interesse ha individuato i seguenti indicatori:

-nr.pratiche a domicilio;

-Corsi 2ruote sicure, A passo sicuro, Trasportaci sicuri – anno 2015;

-A passo sicuro – anno 2016;

-2 Ruote sicure – anno 2017;

-Alternanza Scuola Lavoro – anno 2017.

Punti di forza

INDICATORE : PRATICHE A DOMICILIO

Pur percependo una buona soddisfazione dei clienti/utenti che vengono raggiunti presso il proprio domicilio o presso il luogo di dimora per l'offerta del servizio a domicilio manca un riscontro degli indicatori di impatto sociale legati a quest'aria espressa dal sottocriterio.

Pratiche a domicilio

Anno

2015

2016

2017

Numero autentiche

8

6

6

Obiettivo: raggiunto obiettivo previsto a livello locale (n. 3 autentiche da effettuare per anno).

INDICATORE : A PASSO SICURO ANNO 2015

Alunni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 98 %

Giudizio finale complessivo: Corso valido e ben trattato, interessante e utile per tutti.

INDICATORE : TrasportACI SICURI ANNO 2015

Alunni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 82 %

Giudizio finale complessivo: Argomenti di grande attualità per tutti.

INDICATORE : 2 RUOTE SICURE ANNO 2015

Alunni coinvolti : 70

Soddisfazione per il corso : 88%

Giudizio finale complessivo: non presente.

INDICATORE : A PASSO SICURO ANNO 2016

Alunni coinvolti : 273

Soddisfazione per il corso : 99%

Giudizio finale complessivo: Argomento molto interessante , di impatto, con linguaggio chiaro ed adeguato.

INDICATORE : 2 RUOTE SICURE ANNO 2017

Alunni coinvolti : 253

Soddisfazione per il corso : 98%

Giudizio finale complessivo: Corso interessante, tematica importante e coinvolgente.

Gli indicatori esprimono il giudizio di soddisfazione espresso dai docenti che accompagnano le classi partecipanti ai corsi di educazione stradale rilevato attraverso la compilazione dei questionari predisposti.

Principali Fattori Riferibili

Criterio 4 sottocriterio 4.2;

criterio 5 sottocriterio 5.2.

INDICATORE: ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

L'indicatore esprime il grado di soddisfazione espresso dai partecipanti al Progetto di Alternanza Scuola-Lavoro realizzato dall'U.T. In convenzione con il Liceo Ginnasio Statale “ G. D'annunzio” di Pescara anno 2017.

Strumento di rilevazione: Questionario

Grado di soddisfazione espresso per le capacità e le competenze acquisite espresse dai 3 partecipanti : 100% = moltissimo

Lavorare in gruppo

75%

Rispettare gli orari di lavoro

91,6%

Adattarmi a nuovi ambienti sconosciuti

91,6%

Utilizzare risorse organizzative per eseguire il lavoro

91,6%

Prendere decisioni in in autonomia

75%

Gestire le attività con autonomia organizzativa

83%

Rispettare i tempi di consegna del lavoro

100%

Affrontare gli imprevisti

100%

Risolvere i problemi sul lavoro

91,6%

Coordinare gruppi di lavoro

66%

Risolvere i problemi degli altri

75%

Adattarmi ai ritmi di lavoro

91,6%

Concentrarmi sulle cose da fare

100%

Saper comunicare

100%

Principali fattori riferibili:

Criterio 4 sottocriterio 4.1 e 4.2;

Criterio 5 sottocriterio 5.2 e 5.3.

Obiettivo: raggiungimento obiettivo previsto per anno 2017.

Punti di debolezza

Nel corso dell'effettuazione del servizio a domicilio non si è mai provveduto a rilevare il grado di soddisfazione tramite questionari preventivamente predisposti.

Idee per il miglioramento

Predisporre dei questionari da somministrare agli utenti del servizio a domicilio per permettere una misurazione standardizzata del grado di soddisfazione.

Punteggi

Trend: 25 **Obiettivi:** 40 **Confronti:** 0 **Copertura:** 5 **Media:** 17,5

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

Sintesi

La valutazione del presente sottocriterio sottende ai parametri indicati nel Piano delle Performance ACI cui l'U.T. di Pescara contribuisce e si uniforma. Tale piano, ben articolato e sviluppato, risponde adeguatamente al sottocriterio sia nel breve che nel lungo termine.

I processi economici sono gestiti in maniera conforme ai principi di contabilità pubblica vigente.

L'U.T. gestisce l'attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione per conto dell'Ente titolare che è la Provincia di Pescara e si occupa anche di rimborsare gli importi relativi ad IPT eccedente o erroneamente versata.

Il R.U.T. impiega le risorse economiche di cui dispone secondo il budget annuale assegnato centralmente dalla Direzione Amministrazione e Finanza ACI.

Punti di forza

Gli indicatori coprono quasi tutti i risultati richiesti dal sottocriterio.

1F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle formalità, certificazioni e dichiarazioni lavorate in relazione alle presenze del personale.

Strumento di rilevazione: procedura informatica - report.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3.

Obiettivo: calcolare la produttività complessiva dell'ufficio.

Commento: dal report si evince un incremento della formalità eseguite da sportello multifunzione a discapito del telematico interno; ciò in virtù del graduale passaggio da due a quattro addetti allo sportello multifunzione nell'anno 2016.

2F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle operazioni effettuate presso l'UAB dagli utenti relativamente agli anni 2016-2017 e il primo quadrimestre del 2018.

Strumento di rilevazione: vedi tabella.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: garantire l'efficienza del servizio.

Commento: controlli eseguiti in percentuale superiore a quanto prefissato.

3F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei controlli di 1° livello effettuati dall'UT rispetto alle formalità PRA.

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: garantire il recupero delle somme dovute e la qualità delle informazioni presenti nel PRA.

Commento: la percentuale dei recuperi è inferiore al 100% perché, nel caso in cui l'utente non adempia entro 30 giorni, la pratica di recupero viene inoltrata alla Provincia.

4F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei controlli effettuati sulle Delegazioni ACI

dall'UT.

Strumento di rilevazione: procedura cartacea per redazione dei verbali.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: garantire la conformità delle Delegazioni ai requisiti previsti dal disciplinare.

Commento: dai verbali si evince che le ispezioni vengono regolarmente effettuate, a parte qualche sporadico caso.

5F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei controlli effettuati sulle polizze fidejussorie delle Delegazioni ACI.

Strumento di rilevazione: procedura cartacea per redazione report.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriterio 5.3.

Obiettivo: garantire la congruità delle polizze fidejussorie rese dalle Delegazioni.

Commento: il report da indicazione sulla regolarità dei controlli effettuati sulla totalità delle Delegazioni.

6F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra postazioni di lavoro informatizzate e risorse dell'UT negli anni 2015,2016 e 2017.

Strumento di rilevazione: vedi tabella.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.5; criterio 5 sottocriterio 5.2.

Obiettivo: il 100% delle postazioni del personale U.T. automatizzate.

Commento: la tabella indica che tutto il personale è dotato di postazione informatizzata.

7F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra sportelli multifunzione e postazioni adibite alla digitalizzazione delle formalità.

Strumento di rilevazione: vedi tabella.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.5; criterio 5 sottocriterio 5.2.

Obiettivo: numero di sportelli congruo rispetto alla percentuale di formalità digitali attualmente lavorabili.

Commento: la tabella da contezza delle postazioni adibite alla digitalizzazione dei servizi rispetto al totale degli sportelli.

8F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei punti di servizio che cooperano con l'UT per la gestione del servizio PRA.

Strumento di rilevazione: elenco punti di servizi pubblicato sul sito web dell'U.T.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: assicurare la capillarità del servizio PRA e un'elevata qualità delle performance in materia automobilistica.

Commento: il report indica il crescente numero di PdS presenti nella Provincia di Pescara.

9F-Descrizione dell'indicatore: verifiche formalità casistiche particolari.

Strumento di rilevazione: vedi tabella.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: garantire il controllo di particolari formalità che usufruiscono di agevolazioni fiscali.

Commento: il report indica come il controllo venga effettuato sulla totalità delle formalità con casistiche particolari.

Punti di debolezza

Manca confronto degli indicatori con parametri definiti da altre strutture attraverso iniziative di benchmarking.

Le riunioni periodiche annuali sulla sicurezza sul lavoro non sono sempre state presenziate dal Medico Competente così come prevede il DL 81/08.

Il basso nr di PdS che hanno aderito al progetto Semplific@uto è dato dal fatto che non hanno colto l'importanza della digitalizzazione; l'agevolazione di consegnare le formalità al PRA ogni 15 gg non è vista come tale in quanto gli STA devono comunque consegnare giornalmente le formalità al locale D.T.. Inoltre, l'avvento del fatidico DL 98 del 2017 relativo al documento unico di circolazione, ha sicuramente frenato le adesioni al progetto in attesa delle prossime novità procedurali.

1D-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei verbali delle riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro cui ha partecipato il medico competente, RSPP, RLS e il Direttore Territoriale in qualità di datore di lavoro relativamente al 2015-2016-2017.

Strumento di rilevazione: procedura cartacea relativa alla redazione dei verbali.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.3.

Numero dei verbali: 1 nel 2015.

2D-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei punti di servizio che hanno aderito al progetto Semplific@uto.

Strumento di rilevazione: richieste di attivazione.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1.; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

Obiettivo: assicurare la digitalizzazione del servizio PRA e un'elevata qualità delle performance in materia automobilistica.

Idee per il miglioramento

Convocare formalmente il Medico Competente alle riunioni periodiche annuali sulla sicurezza sul lavoro.

Programmare riunioni informative con i PdS al fine di incentivarli all'adesione alla digitalizzazione.

Punteggi

Trend: 40 **Obiettivi:** 50 **Confronti:** 0 **Copertura:** 75 **Media:** 41,25

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

L'U.T. dispone di gran parte delle misure relative alla performance di efficienza e alla capacità di utilizzare adeguatamente le risorse economiche.

L'U.T. raggiunge gli obiettivi prefissati per i processi chiave.

Punti di forza

Gli indicatori coprono gran parte dei risultati richiesti dal sottocriterio.

1F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il coefficiente di produttività dell'UT relativi agli anni 2015-2016-2017.

strumento: procedura automatizzata.

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriterio 5.2.

obiettivo: garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi PRA.

Commento: il coefficiente di produttività è pressoché costante nel corso degli anni ed è sempre superiore a 100.

2F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il nr.di protocolli d'intesa e convenzioni stipulati con altre amministrazioni negli 2015-2016-2017.

strumento: report.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriterio 5.3.

obiettivo: garantire il costante sviluppo di attività di partnership con altre pubbliche amministrazioni.

Commento: lo sviluppo è garantito con l'acquisizione di un ulteriore partnership con la scuola.

3F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il nr. di PEC in entrata/uscita negli 2015-2016-2017.

strumento: procedure automatizzata.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1, 4.2 e 4.5; criterio 5 sottocriterio 5.2.

obiettivo: garantire l'utilizzo costante della tecnologia per uno sviluppo efficiente ed efficace dei servizi resi.

Commento: si evince il costante aumento delle PEC sia in entrate che in uscita dimostrando il

crescente utilizzo della tecnologia per il miglioramento dei servizi.

4F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime la regolarità della compilazione del modello di audit negli anni 2013-2014-2015 e fino a marzo 2016.

strumento: modello audit compilato.

Principali fattori riferibili: criterio 2 sottocriterio 2.1; criterio 5 sottocriteri 5.1, 5.2 e 5.3.

obiettivo: operare una rilevazione sistematica della qualità erogata dall'U.T.

5F-Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il raggiungimento degli obiettivi di bilancio negli anni 2015-2016-2017.

strumento: procedure contabili.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.3.

obiettivo: garantire la razionalizzazione della spesa a parità dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi.

Commento: il report dimostra come le risorse finanziarie vengano gestite con rigore utilizzando il budget assegnato annualmente all'UT in percentuale sempre inferiore, garantendo, al contempo, un servizio efficiente ed efficace.

Punti di debolezza

Mancano evidenze relativamente all'efficienza nella gestione delle risorse, ad attività di benchmarking e di efficacia in termini di rapporto outcome / costi.

Idee per il miglioramento

Avvio di iniziative di benchmarking e benchlearning interno con le altre UU.TT.

Punteggi

Trend: 45 **Obiettivi:** 45 **Confronti:** 0 **Copertura:** 65 **Media:** 38,75

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

Criterio 1: Leadership

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback
- intervista alla dirigenza
- Piano delle Performance ACI Italia
- piano della prevenzione della corruzione in aci
- Codice etico
- Statuto

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback
- intervista alla dirigenza
 - Piano delle Performance ACI Italia
 - scheda assegnazione obiettivi al direttore
 - report produttività
 - controlli I° livello
 - Corsi di formazione

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback
- intervista alla dirigenza
- richieste varie tipologie di permessi permessi
- formazione personale (anticorruzione, digitalizzazione)

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback
- intervista alla dirigenza
 - Documentazione Corsi "2 ruote sicure"
 - Protocollo d'Intesa con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Pescara e L'Agenzia della Entrate per lo "Sportello s domicilio"
 - Verbale di incontro con I.S. per progetto Alternanza scuola-lavoro
 - Convenzione Regione Abruzzo
 - Email autorità pubbliche

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;

- intervista alla dirigenza;
- Documentazione Corsi “2 ruote sicure”;
- Protocollo d'Intesa con l'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Pescara e L'Agenzia della Entrate per lo “Sportello a domicilio”;
- Convenzione con Liceo Ginnasio Statale "G.D'Annunzio" per percorso formativo in alternanza scuola-lavoro;
- Report dati servizi “Sportello a domicilio”.

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- rilevazione del coefficiente di produttività del 2017,2016 e 2015;
- verbale di incontro con le scuole per progetto “2 Ruote Sicure”;
- verbale di incontro con le scuole per percorso formativo in alternanza Scuola-Lavoro”;
- piano di avviamento alla digitalizzazione delle formalità.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- rilevazione del coefficiente di produttività del 2017,2016 e 2015;
- verbale di incontro con le scuole per progetto “2 Ruote Sicure”;
- verbale di incontro con le scuole per percorso formativo in alternanza Scuola-Lavoro”;
- piano di avviamento alla digitalizzazione delle formalità.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- piano di diffusione dei processi di digitalizzazione;
- richiesta di riorganizzazione PdL per attività di digitalizzazione.

Criterio 3: Personale

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- corsi di formazione ai lavoratori previsti dal DL 81/08;
- corsi PRA/TASSE;
- scheda assegnazione obiettivi;
- ordini di servizio;
- contratti di telelavoro.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito

- dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- scheda assegnazione obiettivi.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- documento valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- convenzione Tasse Automobilistiche con la Regione Abruzzo;
- convenzione IPT provincia di Pescara;
- documentazione Corsi "2 Ruote Sicure";
- documentazione Corsi "A Passo sicuro";
- documentazione Progetto "Piccoli Passi";
- protocollo D'Intesa Alternanza Scuola-Lavoro;
- report di gradimento dei corsi somministrati;
- protocollo d'intesa con Agenzia delle Entrate;
- customer 2016 - 2017 – 2018.

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- sito istituzionale;
- customer;
- pec.

4.3 Gestire le risorse finanziarie

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- documentazione ciclo attivo e passivo SAP;
- budget annuali 2015, 2016 e 2017.

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- portale della comunicazione Interna;
- servizio assistenza tecnica on-line;
- modulistica PRA;
- statistiche accessi sito U.T;

-P.A.T. .

4.5 Gestire la tecnologia

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- disciplinare per l'utilizzo degli strumenti informatici da parte del personale dell'ACI;
- numero atti digitali;
- numero documenti protocollati anni 2015, 2016 e 2017;
- numero di accessi al sito;
- numero pagamenti effettuati con moneta elettronica;
- numero corsi sicurezza on-line.

4.6 Gestire le infrastrutture

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- customer staisfaction;
- smaltimento rifiuti speciali;
- rapporti di manutenzione elettrica, climatizzazione, estintori.

Criterio 5: Processi

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- Report contenente i risultati del questionario di Customer Satisfaction erogati all'utenza nel triennio 2014, 2015 e 2016;
- prospetto riepilogativo della nuova procedura GEDI (digitalizzazione del certificato di proprietà);
- ordini di servizio;
- Carta dei Servizi;
- sito istituzionale.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- sito istituzionale ACI;
- monitoraggio sistema reclami e ringraziamenti;
- questionari Customer Satisfaction erogati all'utenza nel triennio 2014/2016;
- informazioni presenti nell'area di accoglienza dell'Unita Territoriale.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza;
- preavvisi di accertamento per recupero IPT;

- controllo autocertificazioni dati anagrafici effettuati nei Comuni;
- gestioni avvisi bonari regione Abruzzo;
- controllo autocertificazioni Agenzie delle Entrate;
- patto formativo stipulato con il Liceo Classico D'Annunzio di Pescara.

Critério 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

- report sui questionari Customer Satisfaction 2014, 2015 e 2016.

6.2 Misure di performance

- report formalità recupero credito, cod. 79;
- report accessi sito web;
- report rilevazione tempi di attesa.

Critério 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2018 nell'ambito dell'iniziativa CAF External Feedback;
- intervista alla dirigenza.

7.2 Misure di performance

- tasso di assenze;
- provvedimenti disciplinari;
- partecipazioni a corsi di formazione (attestazione DRU).

Critério 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

- Feedback corsi di educazione stradale 2015, 2016 e 2017;
- report customer satisfaction 2014, 2015 e 2016;
- report questionari gradimento studenti percorso formativo in alternanza scuola-lavoro.

8.2 Misure di performance

- Numero di autentiche a domicilio effettuate;
- Questionari studenti.

Critério 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

- 1F-tabella nr.formalità, certificazioni e ds;
- 2F-tabella operazioni UAB;
- 3F-controlli di 1° livello;
- 4F-ispezioni su Delegazioni;
- 5F-verifiche su Delegazioni;
- 6F-tabella postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane;
- 7F-tabella postazioni di lavoro digitali e sportelli;
- 8F-elenco punti di servizio STA pubblicato sul sito istituzionale dell'U.T.;

9F-verifiche formalità casistiche particolari;
1D-verbali riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro;
2D-nr.adesioni Semplific@uto.

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

1F-tabella coefficiente produttività;
2F-tabella protocolli d'intesa;
3F-tabella PEC;
4F-tabella AUDIT;
5F-tabella budget.

APPENDICE 2: GLOSSARIO

ACI = Automobile Club d'Italia

CAD= Codice di Amministrazione Digitale

GAV = Gruppo di AutoValutazione

IPT = Imposta Provinciale di Trascrizione

PdL = Postazione di Lavoro

PdS = Punto di Servizio

PRA = Pubblico Registro Automobilistico

RAV = Rapporto di AutoValutazione

RLS = Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sul lavoro

RSPP = Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

STA = Sportello Telematico dell'Automobilista

UAB = Ufficio Assistenza Bollo

URP = Ufficio Relazioni con il Pubblico

UT = Unità Territoriale

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

R.U.T.
Scagliotti Marcello

Segreteria/Staff R.U.T.
Antuzzi Antonella
Gallo Biagio
Palmisano Vita

FRONT OFFICE

U.A.B.
Campagna Fiammetta
Cirmignani Marco
Di Marco Antonella

Sportelli Multifunzione
Castaldo Anna
D'Amario Bambina
De Benedetto Maria Luce
Patrizii Marco

U.R.P.
D'Amario Bambina
Trignani Mario

BACK OFFICE

CONVALIDE
Crognale Sara
Santucci Maria Gabriella

FASCICOLAZIONE
De Sario Roberto

CICLO ATTIVO
Silli Giacinto

CICLO PASSIVO
Poggiali Maria Luisa

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

Sottocriterio 6.1 – Customer satisfaction

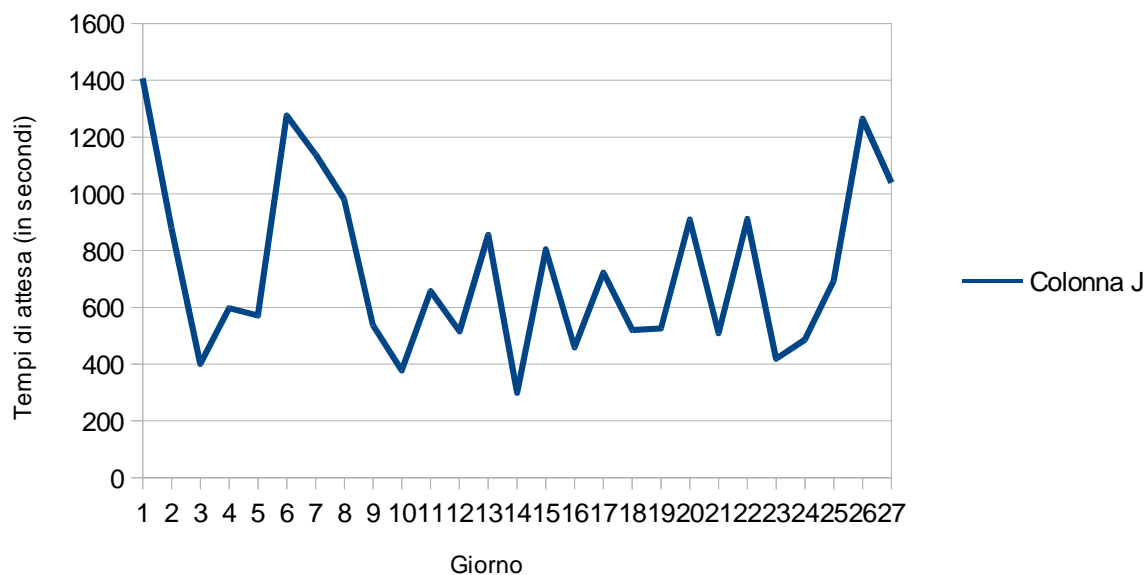
ANNO	% giudizi positivi
2014	97
2015	94
2016	94

Sottocriterio 6.2 – NR.FORMALITA' RECUPERO SOMME

MESE/ ANNO	NR. FORMALITA' STA-PRA LAVORATE	NR. RECUPERI EFFETTUATI	% RECUPERI EFFETTUATI SU NR.FORMALITA' LAVORATE
01 – 2015	898	11	
02 – 2015	987	2	
03 – 2015	1489	8	
04 – 2015	1154	1	
05 – 2015	1096	5	
06 – 2015	1007	7	
07 – 2015	1419	15	
08 – 2015	876	7	
09 – 2015	927	15	
10 – 2015	874	5	
11 – 2015	831	9	
12 – 2015	852	4	
TOTALI 2015	12410	89	0,72
01 – 2016	818	7	
02 – 2016	1191	8	
03 – 2016	1635	8	
04 – 2016	1001	6	
05 – 2016	982	10	
06 – 2016	1271	10	
07 – 2016	811	5	
08 – 2016	794	7	
09 – 2016	696	6	
10 – 2016	798	8	
11 – 2016	717	7	
12 – 2016	724	6	
TOTALI 2016	11438	88	0,77
01 – 2017	864	11	
02 – 2017	1334	8	
03 – 2017	1424	12	
04 – 2017	930	8	
05 – 2017	1132	15	
06 – 2017	943	11	
07 – 2017	784	4	
08 – 2017	930	9	
09 – 2017	815	11	
10 – 2017	906	8	
11 – 2017	647	7	
12 – 2017	1169	4	
TOTALI 2017	11878	108	0,91
01 – 2018	1303	5	
02 – 2018	891	4	
03 – 2018	858	5	
04 – 2018	660	6	
05 – 2018	860	9	
TOTALI 2018 (GEN-MAG)	4572	29	0,63

Sottocriterio 6.2 – rilevazione tempi di attesa allo sportello (FASE 1)

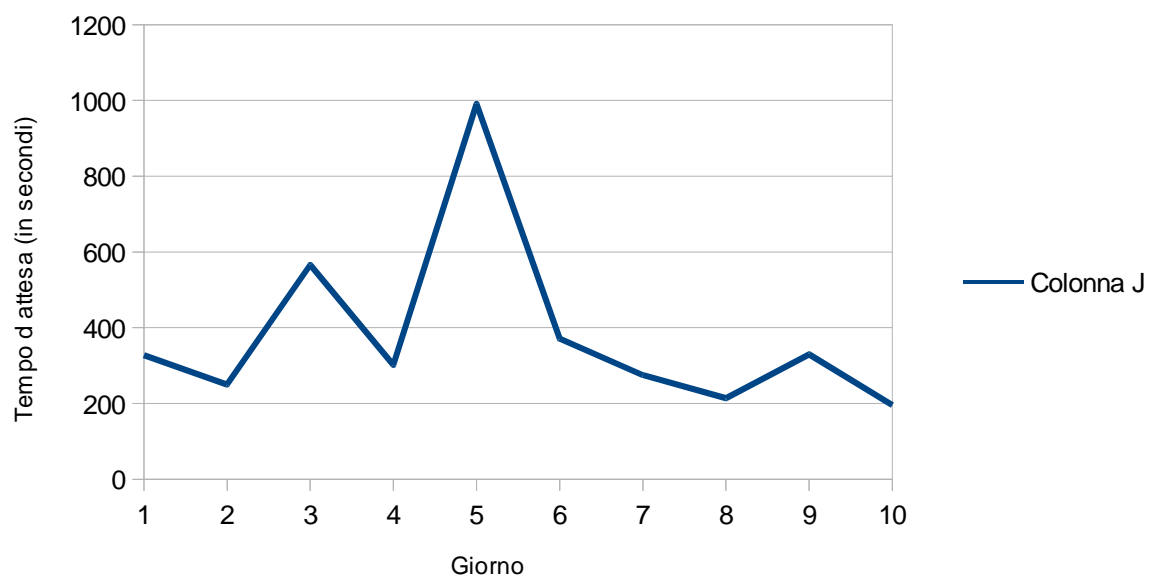
RILEVAZIONE TEMPI DI ATTESA									
	GIORNO	NR. SPORTELLI MULTIFUNZIONE	UAB	URP	TOTALE SPORTELLI	UTENTI SERVITI	UTENTI PERSI	TOTALE UTENTI	TEMPO MEDIO DI ATTESA (SECONDI)
1	27/04/18					22	25	47	1407
2	30/04/18					32	45	77	879
3	02/05/18					10	10	20	401
4	03/05/18					24	16	40	597
5	04/05/18					39	19	58	571
6	07/05/18					41	40	81	1276
7	08/05/18					45	30	75	1139
8	09/05/18					21	35	56	981
9	10/05/18					29	24	53	537
10	11/05/18					32	11	43	378
11	14/05/18					18	36	54	657
12	15/05/18					42	41	83	515
13	16/05/18					51	34	85	855
14	17/05/18					35	35	70	299
15	18/05/18					42	16	58	804
16	21/05/18					47	31	78	459
17	22/05/18					36	29	65	722
18	23/05/18					17	17	34	520
19	24/05/18					57	40	97	526
20	25/05/18					35	31	66	909
21	28/05/18					41	33	74	509
22	29/05/18					25	29	54	911
23	30/05/18					30	23	53	419
24	31/05/18					33	18	51	486
25	01/06/18					26	18	44	693
26	04/06/18					29	24	53	1264
27	05/06/18					58	38	96	1039



Sottocriterio 6.2 – rilevazione tempi di attesa allo sportello (FASE 2)

RILEVAZIONE TEMPI DI ATTESA

	GIORNO	NR. SPORTELLI MULTIFUNZIONE	UAB	URP	TOTALE SPORTELLI	UTENTI SERVITI	UTENTI PERSI	TOTALE UTENTI	TEMPO MEDIO DI ATTESA (SECONDI)
1	06/06/18	4	1	1	6	72	20	92	328
2	07/06/18	4	1	1	6	61	24	85	250
3	08/06/18	3	1	0	4	53	25	78	566
4	11/06/18	4	1	0	5	57	21	78	302
5	12/06/18	4	1	0	5	76	45	121	991
6	13/06/18	3	1	0	4	70	28	98	371
7	14/06/18	4	1	1	6	61	19	80	275
8	15/06/18	3	1	1	5	77	27	104	214
9	18/06/18	3	1	0	4	59	21	80	330
10	19/06/18	3	1	1	5	43	23	66	196



Sottocriterio 6.2 – NR.ACCESSI SITO WEB

2015			2016			2017		
Visualizzazioni pagina	Visiste	Doc. scaricati	Visualizzazioni pagina	Visiste	Doc. scaricati	Visualizzazioni pagina	Visiste	Doc. scaricati
36151	15934	0	29420	14337	0	20250	10184	0

NB: il valore di download (scaricati) pari a zero è attribuibile al fatto che i documenti sono tutti richiamati da altri siti e non "residenti" sullo specifico sito UT.

Sottocriterio 7.1 – Risultati questionario CAF

CRITERIO 1: LEADERSHIP		Media
01.01.00	Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una mission, una vision e dei valori	3,94
01.02.00	Gestire l'organizzazione, le sue performance e il suo miglioramento continuo	3,71
01.03.00	Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	4,04
01.04.00	Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri portatori d'interesse	3,92
CRITERIO 2: POLITICHE E STRATEGIE		Media
02.02.00	Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte	4,11
02.03.00	Comunicare e implementare strategie e piani nell'intera organizzazione e riesaminarli regolarmente	3,86
CRITERIO 3: PERSONALE		Media
03.01.00	Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con la strategia e la pianificazione	3,74
03.02.00	Identificare, sviluppare e utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione	3,86
03.03.00	Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment e promuovendo il benessere organizzativo	3,86
CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE		Media
04.01.00	Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti	4,44
04.02.00	Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti	4,22
04.03.00	Gestire le risorse finanziarie	4,29
04.04.00	Gestire le informazioni e la conoscenza	4,19
04.05.00	Gestire la tecnologia	4,5
04.06.00	Gestire le infrastrutture	4
CRITERIO 5: PROCESSI		Media
05.01.00	Innovare i processi in modo sistematico, coinvolgendo i portatori d'interesse	4,15
05.02.00	Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino/cliente	4,46
05.03.00	Coordinare i processi all'interno dell'organizzazione e con altre organizzazioni significative	4,18

Sottocriterio 7.2 – tassi di assenza

Anno/mese	Nr. dipendenti	% assenze
2015		
gennaio	17	19,29
febbraio	17	21,47
marzo	17	17,38
aprile	17	24,93
maggio	17	18,24
giugno	18	23,54
luglio	18	21,3
agosto	18	33,76
settembre	18	19,95
ottobre	18	19,19
novembre	18	19,58
dicembre	18	28,84
% media assenze 2015		22,29
2016		
gennaio	19	21,21
febbraio	19	22,06
marzo	19	21,7
aprile	19	23,68
maggio	19	23,92
giugno	19	22,06
luglio	19	26,51
agosto	19	37,88
settembre	19	15,55
ottobre	19	13,95
novembre	19	11,78
dicembre	19	15,79
% media assenze 2016		21,34
2017		
gennaio	19	19,05
febbraio	19	21,32
marzo	19	17,16
aprile	19	28,65
maggio	19	25,6
giugno	19	19,55
luglio	19	32,58
agosto	19	39,25
settembre	20	24,23
ottobre	19	8,42
novembre	20	18,33
dicembre	20	21,11
% media assenze 2017		22,94
2018		
gennaio	20	20,91
febbraio	19	24,21
marzo	19	20,1
aprile	19	28,25
maggio	19	19,62
% media assenze 2018		22,62

Sottocriterio 7.2 – CORSI DI FORMAZIONE

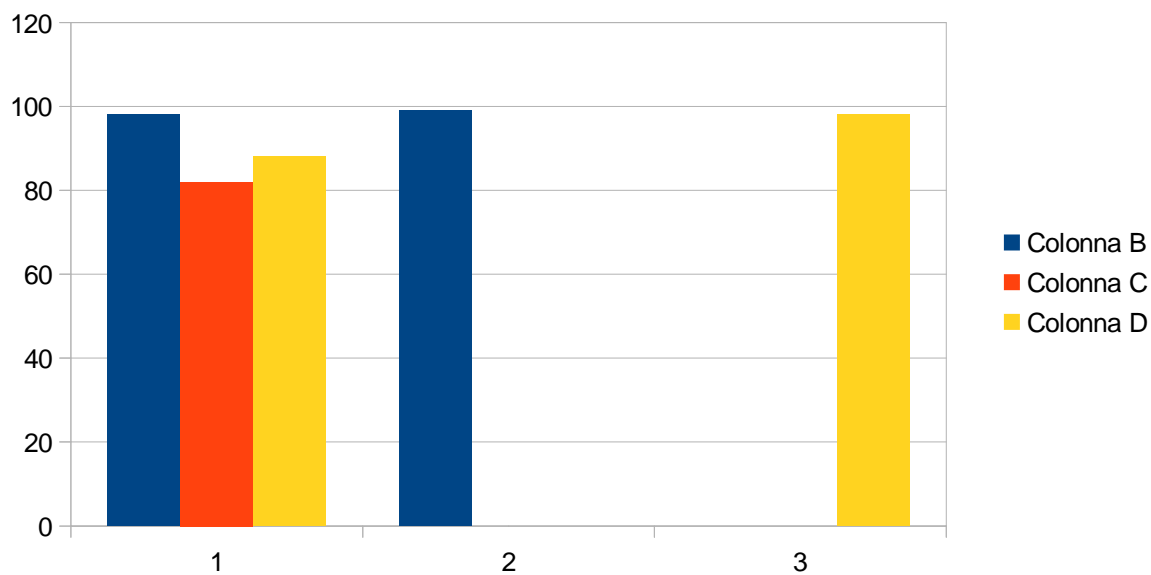
ANNO	TIPOLOGIA	NR. POTENZIALI PARTECIPANTI	NR. PARTECIPANTI EFFETTIVI	% PARTECIPAZIONE
2015	CORSO DI ARRICCHIMENTO PROFESSIONALE	4	3	75,00%
2016	DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO IN LINEA CON LE DISPOSIZIONI DETTATE DAL CAD	17	14	82,35%
2017	DEFINIZIONE DEI CONCETTI DI PARI OPPORTUNITA' E DI GESTIONE DELLE DIVERSITA'	17	13	76,47%
2018	DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO-FASE 2	17	14	82,35%

Sottocriterio 7.2 – provvedimenti disciplinari

ANNO	Nr. provvedimenti
2015	2
2016	0
2017	0
2018	0

Sottocriterio 8.1 – Corsi di educazione stradale

ANNO	GRADO DI SODDISFAZIONE "A PASSO SICURO"	GRADO DI SODDISFAZIONE "TRASPORTACI SICURI"	GRADO DI SODDISFAZIONE "2 RUOTE SICURE"	GRADO MEDIO DI SODDISFAZIONE
2015	98	82	88	89
2016	99			99
2017			98	98



Sottocriterio 9.1 – (1F) RIEPILOGO FORMALITA' – CERTIFICAZIONI – DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE

ANNI	ORE PRESENZA EFFETTIVA	NR. GIORNATE LAVORATIVE	TABULATI DT	SPORTELLO MULT.53	SPORTELLO GENERICO 53	SPORTELLO MULTIFUNZ. ALTRO	NR. FORMALITA' STA INTERNO	NR. FORMALITA' STA ESTERNO	NR. CERTIFICAZIONI RILASCIATE	DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE	PRODUTTIVITA'
2015	21075,21	253	7843	727	2269	4373	7608	38414	4136	275	102,48
2016	22920,74	251	7368	961	1183	7708	3291	40882	3908	262	101,22
2017	22231,09	246	10715	815	1365	7101	4071	46748	3681	140	106,03

Sottocriterio 9.1 – (2F) UAB - CONTROLLI DI QUALITÀ

QUADRIMESTRE/ ANNO	ESENZIONE DISABILI			SOSPENSIONE GIACENZA RIVENDITORI			BOLLI ANNULLATI			AVVISI BONARI			BONIFICHE (variazioni ruolo tributario o archivio versamenti in assenza contenzioso)		
	TOTALE	CONTROLLI (TARGET 50%)	% CONTROLLI	TOTALE	CONTROLLI (TARGET 50%)	% CONTROLLI	TOTALE	CONTROLLI (TARGET 100%)	% CONTROLLI	TOTALE	CONTROLLI (TARGET 15%)	% CONTROLLI	TOTALE (inizio giugno 2017)	CONTROLLI (TARGET 15%)	% CONTROLLI
I / 2016	305	158	51,80	114	60	52,63	110	110	100,00	0	0	100,00			
II / 2016	300	151	50,33	118	60	50,85	67	67	100,00	328	58	17,68			
		CONTROLLI I (TARGET 100%)													
III / 2016	266	266	100,00	137	137	100,00	74	74	100,00	51	51	100,00			
I / 2017	322	322	100,00	139	139	100,00	91	91	100,00	4	4	100,00			
II / 2017	212	212	100,00	120	120	100,00	9	9	100,00	0	0	100,00	63	18	28,57
III / 2017	169	169	100,00	134	134	100,00	41	41	100,00	0	0	100,00	89	23	25,84
I / 2018	217	217	100,00	165	165	100,00	84	84	100,00	0	0	100,00	144	27	18,75

Obiettivo raggiunto

Obiettivo non raggiunto

Sottocriterio 9.1 – (3F) – CONTROLLI 1° LIVELLO

MESE/ ANNO	NR. FORMALITA' STA-PRA LAVORATE	NR. FORMALITA' VERIFICATE DA REMOTO	NR. FORMALITA' VERIFICA A FASCICOLO	% CONTROLLI DA FASCICOLO	NR.AZIONI RECUPERO EMOLUMENT/ BOLLO	NR. AZIONI RECUPERO IPT	% AZIONI DI RECUPERO SU FORMALITA'	NR. RECUPERI EFFETTUATI	% RECUPERI EFFETTUA TI SU AZIONI DI RECUPERO
01 – 2015	898	889	9		6	5		11	
02 – 2015	987	986	1		2	0		2	
03 – 2015	1489	1485	4		6	7		8	
04 – 2015	1154	1151	3		1	0		1	
05 – 2015	1096	1093	3		4	4		5	
06 – 2015	1007	995	12		4	4		7	
07 – 2015	1419	1407	12		11	6		15	
08 – 2015	876	869	7		3	4		7	
09 – 2015	927	922	5		10	8		15	
10 – 2015	874	867	7		2	4		5	
11 – 2015	831	825	6		3	6		9	
12 – 2015	852	847	5		2	2		4	
TOTALI 2015	12410	12336	74	0,60	54	50	0,84	89	85,58
01 – 2016	818	815	3		5	4		7	
02 – 2016	1191	1183	8		9	5		8	
03 – 2016	1635	1592	43		5	6		8	
04 – 2016	1001	983	18		4	3		6	
05 – 2016	982	928	54		9	6		10	
06 – 2016	1271	1187	84		7	8		10	
07 – 2016	811	752	59		5	3		5	
08 – 2016	794	740	54		6	5		7	
09 – 2016	696	640	56		4	4		6	
10 – 2016	798	736	62		6	7		8	
11 – 2016	717	690	27		4	5		7	
12 – 2016	724	657	67		5	6		6	
TOTALI 2016	11438	10903	535	4,68	69	62	1,15	88	67,18
01 – 2017	864	780	84		8	10		11	
02 – 2017	1334	1277	57		8	3		8	
03 – 2017	1424	1330	94		12	3		12	
04 – 2017	930	839	91		8	7		8	
05 – 2017	1132	963	169		13	9		15	
06 – 2017	943	868	75		6	7		11	
07 – 2017	784	636	148		1	4		4	
08 – 2017	930	823	107		6	6		9	
09 – 2017	815	749	66		5	9		11	
10 – 2017	906	748	158		5	8		8	
11 – 2017	647	558	89		6	5		7	
12 – 2017	1169	1063	106		3	3		4	
TOTALI 2017	11878	10634	1244	10,47	81	74	1,30	108	69,68
01 – 2018	1303	1088	215		3	4		5	
02 – 2018	891	698	193		2	3		4	
03 – 2018	858	772	86		4	3		5	
04 – 2018	660	589	71		5	3		6	
05 – 2018	860	776	84		7	7		9	
TOTALI 2018 (GEN- MAG)	4572	3923	649	14,20	21	20	0,90	29	70,73

Sottocriterio 9.1 (4F) - ISPEZIONI TASSE

SEMESTRE/ ANNO	NR. DELEGAZIONI ATTIVE	NR. DELEGAZIONI CONTROLLATE	% CONTROLLI
2° - 2015	12	11	91,67
1° - 2016	12	11	91,67
2° - 2016	12	12	100,00
1° - 2017	13	0	0,00
2° - 2017	13	13	100,00

Sottocriterio 9.1 – (5F) - CONTROLLO POLIZZE FIDEJUSSORIE TASSE

SEMESTRE/ ANNO	NR. DELEGAZIONI ATTIVE	NR. DELEGAZIONI CONTROLLATE	% CONTROLLI
2° - 2015	12	12	100
1° - 2016	12	12	100
2° - 2016	12	12	100
1° - 2017	13	13	100
2° - 2017 (*)	15	15	100
1° - 2018	13	13	100

(*) nel 2° semestre la Delegazione Turbocar ha cambiato denominazione sociale in entrambi le sedi

Sottocriterio 9.1 (6F) - NR PdL

ANNO	NR. DIPENDENTI	NR. PdL
2015	17	19
2016	18	19
2017	19	19

Sottocriterio 9.1 – (7F) NR postazioni digitali

ANNO	SPORTELLI MULTIFUNZIONE	POSTAZIONI DIGITALI
2015	9	0
2016	9	0
2017	9	0
2018	9	6

Sottocriterio 9.1 – (8F) NR. PdS

ANNO	NR. PDS	DELEGAZIONI	STUDI CONSULENZA	NUOVE ATTIVAZIONI
2015	27	12	15	
2016	28	12	16	1
2017	30	13	17	2
2018	31	13	18	1

Sottocriterio 9.1 – (9F) VERIFICHE FORMALITA' CASISTICHE PARTICOLARI

TRIM/ANNO	ESENZIONE DISABILI	ESENZIONE TOTALE	ESENZIONE IPT	ESENZIONE VEICOLO D'EPOCA	ART.2688	FORMALITA' 791	% CONTROLLI
I/2015	57	37	8	89	127	6	100
II/2015	57	77	13	87	153	12	100
III/2015	52	33	8	54	150	15	100
IV/2015	73	50	7	72	147	18	100
I/2016	62	25	7	71	121	11	100
II/2016	66	54	5	89	123	8	100
III/2016	55	29	15	85	138	23	100
IV/2016	72	25	10	56	138	28	100
I/2017	53	31	11	55	128	9	100
II/2017	64	9	4	80	151	9	100
III/2017	49	7	6	87	149	8	100
IV/2017	62	5	9	74	115	18	100
I/2018	79	21	10	90	117	14	100

Sottocriterio 9.1 – (1D) NR.Riunioni sicurezza sul lavoro

DATA	M.C.	RSPP	RLS	DL
12/03/15	X	X	X	X
13/05/15			X	X
25/09/15			X	X
22/01/16			X	X
29/06/16			X	X
21/09/16			X	X
02/03/17			X	X
23/05/17				X
07/07/17		X	X	X
05/10/17			X	X
22/11/17			X	X

M.C.=Medico Competente

RSPP=Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

RLS=Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza

DL=Datore di Lavoro

Sottocriterio 9.1 – (2D) NR.adesioni [Semplific@uto](#)

ANNO	NR.PDS	DELEGAZIONI	STUDI CONSULENZA	Adesioni
2015	27	12	15	0
2016	28	12	16	0
2017	30	13	17	2
2018	31	13	18	0

Sottocriterio 9.2 – (1F) Coefficiente di produttività

ANNO	Coefficiente produttività
2015	102,48
2016	101,22
2017	106,03

Sottocriterio 9.2 – (2F) Nr.protocolli d'intesa/Convenzioni

ANNO	Nr.protocolli d'intesa/Convenzioni
2015	3
2016	4
2017	4

Sottocriterio 9.2 – (3F) Nr.PEC

ANNO	PEC in entrata	PEC in uscita
2015	305	54
2016	325	143
2017	569	268

Sottocriterio 9.2 – (4F) Nr.modelli AUDIT

ANNO	% modelli AUDIT compilati nei termini
2014	100,00%
2015	100,00%
2016	100,00%

Sottocriterio 9.2 – (5F) utilizzo budget di sede

Spese	Budget 2015		% BUDGET UTILIZZATO	Budget 2016		% BUDGET UTILIZZATO	Budget 2017		% BUDGET UTILIZZATO
	assegnato	consumato		assegnato	consumato		assegnato	consumato	
Arredamenti	234,00	0,00		0,00	0,00		233,00	0,00	
Macchine elettriche	1631,00	0,00		175,00	0,00		1162,00	0,00	
Beni di valore < 516,46	702,00	0,00		252,00	0,00		697,00	0,00	
Materiali di cancelleria	500,00	15,50		435,00	422,81		292,00	0,00	
Materiale per spedizioni	410,00	0,00		109,00	18,50		305,00	8,00	
Materiali di igiene e pulizia	234,00	7,39		84,00	2,97		233,00	0,00	
Materiale vario di consumo	10,00	8,10		136,00	22,25		176,00	62,90	
Spese di pulizia	15367,00	15131,24		13271,00	9454,04		9706,00	9163,01	
Fornitura di Acqua	468,00	0,00		134,00	0,00		581,00	0,00	
Fornitura di energia elettrica	17535,00	17216,68		18182,00	16179,93		14920,00	9781,87	
Visite mediche al personale	0,00	0,00		2,00	0,00		2,00	0,00	
Visite mediche	304,00	0,00		704,00	0,00		350,00	350,00	
Facchinaggio	0,00	0,00		166,00	0,00		366,00	0,00	
Spese trasporti	4841,00	4084,56		5445,00	5435,10		5730,00	3922,30	
Servizi postali	117,00	0,00		67,00	0,00		2,00	0,00	
Asporto rifiuti speciali	452,00	0,00		700,00	0,00		697,00	0,00	
Spese postali	1573,00	731,50		1000	667		1000	643,05	
	44378,00	37194,97	83,81%	40862,00	32202,60	78,81%	36452,00	23931,13	65,65%