

# F@CILE 2018

## RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

UT Sassari

Formez**PA**

## INTRODUZIONE

L'Unità Territoriale di Sassari, unitamente ad altre Strutture periferiche dell'Ente, è stata selezionata per partecipare all'iniziativa di sperimentazione della piattaforma informatica F@cile CAF, ed ha avviato percorso di qualità totale secondo il modello di eccellenza CAF.

L'iniziativa F@cile CAF rientra nell'ambito del progetto europeo "Sinergie 14-20", finalizzato ad attuare l'obiettivo di ammodernamento delle PA degli Stati dell'UE e di miglioramento della loro capacità amministrativa secondo logiche di Total Quality Management (TQM). Si inquadra, quindi, nella strategia sulla qualità avviata a livello nazionale dal Dipartimento della Funzione Pubblica per una crescita della PA italiana.

L'adesione dell'Ente a F@cile CAF è stata effettuata in coerenza con gli **obiettivi strategici** ed in continuità con le iniziative di diffusione della **metodologia CAF presso le Sedi periferiche**.

Diversi i vantaggi in termini di miglioramento organizzativo derivanti per l'ACI dall'iniziativa:

- **diffusione dei principi di Total Quality Management**, cui si ispira il modello CAF;
- **coinvolgimento delle risorse**, in una logica di *empowerment*, nella pianificazione e realizzazione del miglioramento organizzativo;
- **valorizzazione delle buone prassi**, favorita dall'applicazione strutturata del modello e da percorsi di *benchlearning* tra le Strutture partecipanti;
- **rafforzamento e ammodernamento** della capacità amministrativa dell'Ente, grazie all'applicazione di metodologie certificate a livello europeo e allo sviluppo di azioni produttive di miglioramento della qualità dei servizi.

Il Gruppo di Autovalutazione dell'Unità Territoriale di Sassari è così composto:

E. Catalano

A.S. Gioi

C. Manca

M. G. Pilo

M: Tanca

Sassari, 30/06/2018

# **CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE**

## **DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO**

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA (ACI) UNITA' TERRITORIALE DI SASSARI

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

L'Unità Territoriale ACI di Sassari 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 Sassari è una delle strutture territoriali A.C.I. capillarmente diffuse sul territorio che offre al pubblico i servizi P.R.A..

Presso l'Unità Territoriale di Sassari 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 Sassari 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 Sassari 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 Sassari 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 Sassari.

Di seguito quelle più significative:

1) 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.;

- 2) stage formativi diretti a giovani studenti, finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro;
- 3) Corsi di educazione stradale presso le scuole materne (Trasportaci sicuri) rivolti ai genitori dei bambini e relativi al trasporto sicuro dei bimbi;
- 4) Corsi di educazione stradale presso le scuole primarie (A PASSO SICURO) rivolti ai bambini sulle principali norme di comportamento in materia di educazione stradale;
- 5) Corsi di educazione stradale presso le scuole medie (Due ruote sicure) rivolti ai ragazzi sulle norme di comportamento con l'utilizzo della bicicletta.

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

### **TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

L'Acì è un'Ente Pubblico non economico.

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

### **ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

L'organigramma dell'Unità Territoriale di Sassari è il seguente:

- 1) Direzione Centrale ACI
- 2) Direzione Compartimentale Toscana/Liguria/Umbria/Sardegna/Marche
- 3) Direzione Territoriale Firenze -
- 4) Unità Territoriale Sassari -

funzionigramma UT Sassari

Segreteria del personale: Cura la gestione del personale

Segreteria Ufficio: Cura l'attività di segreteria dell'ufficio e il protocollo informatico

Ufficio Contabilità ciclo attivo: Cura l'attività del cassiere principale – i recuperi e i rimborsi Importi – il controllo fiscale

Ufficio contabilità ciclo passivo: Cura la gestione dell'attività del Funzionario Delegato e gli approvvigionamenti della

sede UT Sassari

GPS: Cura la gestione dei punti di servizio STA esterni

Sportelli al pubblico: Curano l'incasso e la gestione delle pratiche

URP: Cura i rapporti con i cittadini, gli operatori professionali e le pubbliche amministrazioni.

Back Office: cura la gestione interna e completa delle pratiche

## **PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

Il personale in servizio presso l'Unità Territoriale alla del 16 Aprile 2018 ammonta a n.22 unità, oltre al Responsabile e risulta così distribuito:

N.6 B3

N.1 C2

N.10 C4

N.3 C5

n.1 C5 in distacco presso Direzione Compartimentale

n.1 C5 in assegnazione temporanea presso la Sede Centrale ACI

## **PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE**

L'Unità Territoriale ACI di Sassari collabora con diversi attori pubblici e privati operanti nel territorio di competenza quali:

- 1) Provincia di Sassari per la gestione contabile e normativa relativa all'Imposta Provinciale di trascrizione (IPT);
- 2) Studi di Consulenza Automobilistica: per le formalità relative agli autoveicoli;
- 2) Delegazioni ACI: per il controllo delle Tasse Automobilistiche annullate;
- 3) Agenzia delle Entrate: per gli adempimenti connessi alla riscossione delle tasse automobilistiche annullate;
- 4) 5) Scuole pubbliche: in collaborazione con AC Sassari per lo svolgimento di sessioni informative e formative sulla sicurezza stradale, l'educazione stradale e la mobilità. Inoltre l'UT di Sassari collabora con gli istituti scolastici per lo svolgimento degli stage formativi obbligatori per gli studenti delle scuole medie superiori.
- 6) Ospedali, Istituti di pena, ASL, Associazioni di disabili: per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio in favore dell'utenza debole e dei detenuti;
- 7) DTT Sassari: per la gestione dello Sportello Telematico dell'Automobilista.
- 7) Demolitori autorizzati: per la gestione delle formalità di radiazione degli autoveicoli.
- 8) Archivio di Stato: in qualità di componenti della Commissione di sorveglianza sugli archivi PRA.

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

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

Personale dell'Unità Territoriale di Sassari;

Cittadini;

Personale ACI altre Unità Territoriali e Sede Centrale ACI;

Studi di Consulenza Automobilistica;

Delegati ACI;

Provincia;

Agenzia delle Entrate;

Agenti della riscossione;

Comuni;

INPS;

Forze dell'Ordine;

Giudice di Pace;

Tribunale competente sul territorio;

Prefettura;

ASL;

Istituti scolastici;

Regione

Dipartimento Trasporti Terrestri

Associazioni di categoria ( demolitori e concessionari)

Professionisti ( Avvocati, Notai, Commercialisti, Curatori fallimentari ecc.)

## **CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO**

### **Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione**

#### **Descrizione**

La decisione di avviare il processo di autovalutazione con il modello CAF 2013, quale obiettivo strategico dell'Ente e in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, è nata in seguito alla richiesta del 11/12/2017 prot.1306/17 della Direzione Compartimentale Toscana/Liguria/Umbria/Marche/Sardegna, su input del Segretario Generale, ed è stata formalizzata dall'UT di Sassari in data 26/02/2018.

L'unità Territoriale Aci di Sassari ha ritenuto che l'applicazione di tale modello rappresentasse un'ottima opportunità per migliorare il servizio della sede, per il miglioramento della performance organizzativa e a cascata per il miglioramento della performance individuale in un'ottica di crescita professionale di tutto il personale e di soddisfazione del cliente interno/esterno.

Il Referente del processo di AV è stata individuato in data 28/02/2018 dal Responsabile dell'Unità Territoriale di Sassari, tenuto conto delle competenze e del livello posseduti.

Il piano di attuazione del processo di autovalutazione è stato definito dopo attenta lettura delle attività previste in ciascuna fase di articolazione del processo.

Non sono state individuate risorse economiche e finanziarie per l'applicazione del processo di autovalutazione.

#### **Documenti/Evidenze**

La Direzione del Personale della Sede Centrale ACI di Roma ha provveduto con nota del 05/03/2018 ad informativa sindacale per l'applicazione del modello F@cile CAF presso le sedi ACI selezionate tra cui l'UT di Sassari.

La richiesta di applicazione del Modello F@acile CAF è pervenuta con nota del 11/12/2017 prot.1306/17 della Direzione Compartimentale Toscana/Liguria/Umbria/Marche/Sardegna.

L'UT di Sassari ha aderito formalmente al progetto in data 28/02/2018 con nota Prot. UT.SS832/18 inviata all'indirizzo mail CAF@formez.it.

La nomina del Referente del processo di AV e il numero dei componenti del GAV, è stata inviata in data 28/02/2018 con mail indirizzata a CAF@formez.it e alla Direzione Compartimentale di competenza per conoscenza.

Il piano di attuazione del processo di autovalutazione è stato inviato in data 28/03/2018 all'indirizzo staffacifacilecaf@aci.it

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

#### **Descrizione**

Le attività di comunicazione avviate nella fase A1 del processo Caf presso l'Unità Territoriale di Sassari, sono iniziate nella seconda quindicina del mese di Aprile. E' stata inviata una nota di presentazione del progetto agli stakeholder di maggior interesse, quali amministrazioni pubbliche e demolitori autorizzati.

Non essendo presenti in Sede le RSU, il Responsabile dell'UT di Sassari, con mail del 12/04/2018 Prot. UTSS001395 informava i dipendenti dell'UT di Sassari sulla partecipazione dell'ufficio al progetto F@cile CAF e sui vantaggi e l'utilità dello stesso.

In data 13/04/2018 il responsabile dell'UT riuniva il personale per ulteriore informativa sul progetto, sull'avvio del processo di autovalutazione tramite utilizzo della piattaforma, sulla nomina del referente AV, sulla necessità di individuare n.4 componenti del GAV, nonché per rispondere ad eventuali quesiti posti dai dipendenti.

Il Responsabile dell'UT di Sassari, considerata l'importanza del coinvolgimento e della partecipazione attiva di tutto il personale, ha ritenuto opportuno che la scelta dei componenti del GAV avvenisse su base volontaria, ovvero su candidatura spontanea.

E' stata inviata, pertanto, mail in data 26/04/2018 di richiesta di candidatura a tutto il personale dell'Ufficio.

Sulla base delle candidature pervenute nella medesima data, il responsabile dell'UT di Sassari ha provveduto alla selezione.

La selezione, al fine di nominare un GAV rappresentativo, è avvenuta secondo i seguenti criteri:

- 1) settore di appartenenza;
- 2) nell'ambito del settore di appartenenza, livello superiore.

Con mail del 26/04/2018 il Responsabile dell'Ut di Sassari nominava i componenti del GAV che risultava così composto:

- 1) Settore Contabile - PINNA DANIELA (dimissioni volontarie in data 05/05/2018)
- 2) Settore Front Office: FACIONI SANDRA (dimissioni volontarie in data 16/05/2018) e MANCA COSTANTINA
- 3) Segreteria del Personale GIOI ANTONIA SILVANA
- 4) Settore GPS TANCA MONICA
- 5) Settore Segreteria CATALANO EPIFANIA

Con mail del 02/05/2018 il referente AV convocava per il giorno 04/05/2018 la prima riunione del GAV.

In data 24/05/2018 il GAV inizia la fase A3 del progetto che prevede la rilevazione delle percezioni del personale relative ai fattori abilitanti CAF.

Il GAV nella riunione del 24/05/2018 prende atto che la raccolta e l'analisi delle evidenze consentirà di sviluppare e svolgere la valutazione.

Il GAV sceglie, come primo livello di questo processo di raccolta, di utilizzare il questionario della piattaforma F@cile CAF per la rilevazione della percezione del personale, che consente di recuperare informazioni sui Fattori Abilitanti (criteri da 1 a 5) del Modello CAF.

Ritenuto fondamentale che la fase di raccolta venga accompagnata da una adeguata informativa al personale, in modo da poter spiegare con chiarezza l'utilità del lavoro che si sta avviando e l'utilità della compilazione del questionario, il GAV fissa un incontro con il personale per il giorno 25/05/2018.

Il GAV opta per la compilazione on/line del questionario entro la data del 30/05/2018 e per una



preliminare consegna della copia cartacea dello stesso a ciascun dipendente ai fini di una valutazione delle domande.

In data 25/05/2018 il GAV procede all'informativa al personale e alla contestuale consegna della copia cartacea del questionario.

Con mail del 29 Maggio 2018 inviata dal Referente AV si è provveduto ad inviare il link per la compilazione on line del questionario, unitamente ad una ulteriore informativa sulle modalità di compilazione e si è ribadito il valore ai fini della realizzazione del progetto CAF.

In tutto il periodo interessato dalla fase A3 i componenti del GAV sono stati disponibili per chiarimenti e delucidazioni.

Il Referente AV invia a tutti i componenti del GAV il Rapporto di Autovalutazione per una ultima lettura complessiva e, non essendoci rilevazioni sostanziali, procede alla sua stesura definitiva.

Il GAV, pertanto, presenta il RAV alla RUT di Sassari che delibera la sua approvazione con determina del 30/06/2018 N.15.

La RUT di Sassari decide di utilizzare i risultati dell'autovalutazione per integrarli nel ciclo di pianificazione interna e di

organizzare specifiche azioni di comunicazione degli esiti del RAV agli stakeholder interni ed esterni.

Il Referente AV invia al CRCAF il RAV (in formato PDF e denominato 81SS10\_RAV) all'indirizzo di posta elettronica supporto@facilecaf.it.

## **Documenti/Evidenze**

In data 12/04/2018 è stata inviata una nota di presentazione del progetto F@cile Caf agli stakeholder di maggior interesse, quali amministrazioni pubbliche e demolitori autorizzati.

Con mail del 12/04/2018 Prot. UTSS001395 si informavano i dipendenti dell'UT di Sassari della partecipazione dell'ufficio al progetto F@cile CAF.

In data 13/04/2018 il responsabile dell'UT riuniva il personale per ulteriore informativa sul progetto.

Con mail del 26/04/2018 è stata di richiesta candidatura al GAV a tutto il personale dell'Ufficio.

Sulla base delle candidature pervenute nella medesima data il GAV è stato nominato.

Con mail del 02/05/2018 il referente AV convocava per il giorno 04/05/2018 la prima riunione del GAV.

Con mail del 24/05/2018 del Referente AV, inviata ai componenti del GAV e al RUT di Sassari si apre la fase A3 del progetto.

Con mail del 29/05/2018 del Referente AV, inviata a tutto il personale dell'Unità territoriale di Sassari, si invia il Link per la compilazione del questionario on line con le modalità di di compilazione e informativa.

Con mail del 01/06/2018 del Referente AV, inviata ai componenti del GAV e al RUT di Sassari si comunica la chiusura della fase A3 e l'apertura della fase A4.

### **Step 3 - Formare uno o più' gruppi di autovalutazione**

#### **Descrizione**

In data 28/02/2018 il RUT di Sassari comunicava all'indirizzo CAF@formez.it e per conoscenza alla Direzione Compartimentale di competenza, il numero dei componenti del GAV, inizialmente individuati in n.4.

In seguito alla riunione del personale del 13/04/2018 per la presentazione del modello CAF, si è evidenziata la necessità di un maggiore coinvolgimento di tutti i dipendenti al fine di stimolare la partecipazione attiva di tutto il personale, pertanto il RUT di Sassari, in accordo con il Referente AV, ha ritenuto opportuno che la scelta dei componenti del GAV avvenisse su base volontaria, ovvero su candidatura spontanea.

In data 26/04/2018 si inviava mail di richiesta di candidatura a tutto il personale dell'Ufficio.

Al fine di nominare un GAV rappresentativo, il RUT di Sassari, ha individuato i seguenti criteri di scelta:

- 1) settore di appartenenza;
- 2) livello superiore nell'ambito del settore di appartenenza;

Sulla base delle candidature pervenute nella medesima data, il RUT di Sassari ha provveduto alla selezione.

Con mail del 26/04/2018 il RUT di Sassari nominava 6 componenti del GAV che risultava così composto:

- 1) Settore Contabile - PINNA DANIELA (dimissioni volontarie in data 05/05/2018)
- 2) Settore Front Office: FACIONI SANDRA (dimissioni volontarie in data 16/05/2018) e MANCA COSTANTINA
- 3) Segreteria del Personale GIOI ANTONIA SILVANA
- 4) Settore GPS TANCA MONICA
- 5) Settore Segreteria CATALANO EPIFANIA

Successivamente alla prima riunione del GAV, avvenuta in data 04/05/2018 la Sig.ra Pinna Daniela in data 05/05/2018 presentava volontarie dimissioni per motivi di studio.

Con mail del 16/05/2018 la Sig.ra Facioni Sandra, per motivi personali, presentava dimissioni volontarie.

#### **Documenti/Evidenze**

Mail del 28/02/2018 indirizzata a CAF@formez.it e alla Direzione Compartimentale di competenza per conoscenza. inviata dal RUT di Sassari relativa alla comunicazione del numero dei componenti del GAV.

Mail del 26/04/2018 del RUT di Sassari inviata al personale di sede per la richiesta di candidatura a componente GAV.

Mail del 26/04/2018 di candidature presentate dal personale interessato.

Mail del 26/04/2018 del RUT di Sassari relativa alla nomina di n.6 componenti del GAV oltre al Referente AV

Comunicazione verbale di dimissioni volontarie del giorno 05/05/2018 della Sig.ra Pinna Daniela.

Mail del 16/05/2018 della Sig.ra Facioni Sandra di dimissioni volontarie.

## **Step 4 - Organizzare la formazione**

### **Descrizione**

Con mail del 02/05/2018 inviata a tutti i neo componenti del GAV, il Referente AV fissava la prima riunione del GAV per il giorno 04/05/2018 alle ore 12:55 e inoltrava il manuale CAF per facilitare l'apprendimento del progetto.

Nella prima riunione i componenti del GAV hanno visionato il manuale e hanno stabilito il calendario degli incontri per procedere alla formazione.

Le successive riunioni si sono tenute nelle date del 08/05/10/14/16/24 Maggio 2018 dalle ore 13:00/13:30 fino alle ore 14:00.

In questi incontri il GAV ha visionato i video e le slides presenti sulla piattaforma F@CILE CAF dedicati alla formazione dei componenti, ha verificato il livello di formazione conseguito attraverso il questionario di apprendimento predisposto dalla procedura, ha allineato al suo interno le conoscenze acquisite.

Valutato il Piano di attuazione il GAV ha modificato le scadenze dei vari step in considerazione del ritardo accumulato.

Infine è stato aggiornato il rapporto di autovalutazione e si è chiusa la fase A2

In data 22/06/2018 il GAV apre la fase A5 relativa alla formazione per condurre la valutazione individuale e di consenso, per approfondire il sistema di punteggio avanzato, per approfondire le conoscenze acquisite confrontandosi sulle risposte fornite al questionario di apprendimento. Sono stati visionati i video e le slides a disposizione sulla piattaforma F@acile Caf ed è stato compilato il questionario di apprendimento.

Questo secondo approfondimento proposto al GAV riguarda le modalità di valutazione previste dal CAF: la valutazione individuale e di consenso; la valutazione mediante attribuzione di un punteggio.

Sulla base della suddivisione dei criteri del CAF individuata, i componenti del GAV procederanno partendo dalle evidenze raccolte a supporto di ciascun sottocriterio alla stesura delle sintesi complessive; alla successiva individuazione, a livello individuale, dei punti di forza; punti di debolezza e delle idee per il miglioramento e all'attribuzione del punteggio per ciascun sottocriterio CAF. Le valutazioni relative ai fattori abilitanti e ai risultati realizzate dapprima individualmente verranno successivamente esaminate e discusse dal GAV riunito.

### **Documenti/Evidenze**

Mail del 02/05/2018 del Referente AV inviata a tutti i componenti del GAV per il primo incontro del GAV fissato per la data del 02/05/2018.

Mail del 04/05/2018 del Referente AV inviata a tutti i componenti del GAV con la quale sono stati fissati gli appuntamenti dei successivi incontri del GAV per la fruizione dei video dedicati e per la condivisione del piano di attuazione ed eventuale disposizione di azioni correttive.

Mail del 09/05/2018 del Referente AV inviata a tutti i componenti del GAV con la quale si rinvia l'incontro del giorno 09/05/2018 a causa di esigenze di servizio (afflusso di pubblico allo sportello), alla data del 10/05/2018.

Mail del 11/05/2018 del Referente AV inviata a tutti i componenti del GAV con la quale si fissa incontro per il giorno 14/05/2018 per la condivisione del Piano di Attuazione.

Mail del 24/05/2018 del Referente AV inviata a tutti i componenti del GAV e al RUT con la quale si comunica la conclusione dei lavori relativi alla fase A2 del progetto CAF e si inoltra il piano delle Attività aggiornato. Contestualmente si chiede al RUT di Sassari, in considerazione dell'impegno individuale richiesto a ciascun componente che nei nei giorni e negli orari di riunione e di lavoro del gruppo, ciascuno possa essere esonerato da altra attività lavorativa. Si comunica, inoltre, l'apertura della fase A3.

Con mail del 21/06/2018 il Referente AV comunica l'apertura della fase A5

## **Step 5 - Condurre l'autovalutazione**

### **Descrizione**

La fase A3 prevede la rilevazione delle percezioni del personale relative ai fattori abilitanti CAF.

Il GAV nella riunione del 24/05/2018 prende atto che la raccolta guidata dai criteri, sottocriteri ed esempi del Modello CAF delle di evidenze, informazioni e dati all'interno dell'organizzazione, rappresenta una delle prime attività necessarie per lo svolgimento del processo di autovalutazione.

L'analisi delle evidenze raccolte consentirà al GAV di sviluppare e svolgere la valutazione.

Il GAV sceglie, come primo livello di questo processo di raccolta, di utilizzare il questionario della piattaforma F@acile CAF per la rilevazione della percezione del personale, che consente di recuperare informazioni sui Fattori Abilitanti (criteri da 1 a 5) del Modello CAF. La raccolta dei questionari compilati, l'elaborazione statistica e l'analisi dei dati, previste nelle fasi successive unitamente alla raccolta delle altre evidenze, consentiranno al GAV, di comporre il quadro informativo relativo ai fattori abilitanti.

Il GAV opta per la compilazione on/line entro al data del 30/05/2018 del questionario ritenendo tale strumento efficiente e garante dell'anonimato.

Il GAV ritiene utile una preliminare consegna della copia cartacea dello stesso a ciascun dipendente al fine di consentire di visionare i contenuti delle domande e valutare le risposte.

Con mail del 29 Maggio 2018 inviata dal Referente AV si è provveduto ad inviare il link per la compilazione on line del questionario, unitamente ad una ulteriore informativa sulle modalità di compilazione.

Il questionario è stato inviato dai dipendenti dell'Unità territoriale in data 30 Maggio.

Con mail del 01/06/2018 del Referente AV, inviata ai componenti del GAV e al RUT di Sassari si comunica la chiusura della fase A3 e l'apertura della fase A4 e si indicano le attività da eseguire in detta fase unitamente al calendario degli incontri.

Nell'incontro del 01 e 04/06/2018 i componenti del GAV prendono visione del manuale informativo, disponibile sulla piattaforma, relativo alle modalità di raccolta, elaborazione, aggregazione delle evidenze e dati, anticipato con mail del Referente AV e approfondiscono il funzionamento degli strumenti per la raccolta delle evidenze e dei dati.

In data 07/06/2018 il Referente AV, alcuni componenti del GAV e il RUT di Sassari partecipano alla videoconferenza organizzata dal Centro Risorse CAF inerente le attività della scheda A6.

Il GAV nella riunione del giorno 8/6/2018 organizza e suddivide il lavoro di raccolta, elaborazione, aggregazione delle evidenze e risultati, tra i componenti come di seguito:

Pilo: Criteri 5/6 - Catalano/Tanca Criteri 1/2/9 - Manca criterio 3/7 - Gioi criterio 4/8.

Si procede con la verifica dei dati dei questionari al personale con l'elaborazione e l'analisi delle risultanze, a partire dall'analisi automatica dei dati restituiti.

Nelle riunioni del 12/13/15 Giugno il Gav, sulla base delle risultanze del questionario al personale, elabora e realizza l'intervista alla dirigenza ed elabora i risultati;

Nel periodo dal 15 al 20 giugno ciascun componente del Gav, sulla base della suddivisione dei criteri e delle risultanze precedentemente assegnata, raccoglie le evidenze relative ai Fattori Abilitanti e i dati relativi ai Risultati. Tale attività si è svolta con ricerche nel sito Aci, nel Portale della comunicazione interna e con la collaborazione della Rut che ha fornito tutta la documentazione necessaria.

In data 21/06 si conclude la fase A4.

In data 22/06 il Referente AV comunica l'apertura della fase A5.

In data 22/06 conclusa la formazione prevista nella fase A5 si sono aperti i lavori della fase A6.

Il GAV è stato impegnato dal 22 al 28 giugno. La valutazione è stata condotta seguendo le linee indicate nella piattaforma F@cile Caf.

Sulla base della suddivisione dei criteri CAF avvenuta nel GAV è stato nominato il responsabile del criterio e del criterio collegato, in qualità di valutatore che ha proceduto ad aggregare e analizzare le evidenze pertinenti, a predisporre le sintesi, ad individuare i punti di forza, punti di debolezza e idee per il miglioramento, assegnare il punteggio a ciascun sottocriterio e a compilare il relativo "registro di valutazione individuale", riportato nelle sezioni dedicate ai criteri e a ricopiarli negli appositi box. Sono state compilate le griglie di punteggio relative a ciascun sottocriterio e sono state trasmesse al Referente AV.

Il Referente AV ha raggruppato i punteggi attribuiti ai criteri post valutazione individuale, per tutti i 28 sottocriteri del modello CAF (mediante la "Griglia per la raccolta dei punteggi attribuiti post valutazione individuale"), e li ha inviati ai componenti del GAV che ne hanno preso visione.

In data 29/06/2018 si svolge la riunione del consenso. Tutti i componenti del Gav si sono riuniti. Durante la riunione ciascuno ha presentato e spiegato il contenuto del proprio registro di valutazione individuale e per ognuno si è proceduto alla discussione sul punteggio definitivo da assegnare che, raggiunto il consenso, è stato riportato nel RAV.

Con il consenso di tutti i componenti del GAV si chiude la fase A6 e si procede all'apertura della fase A7 per la conclusione dei lavori.

Per un problema tecnico, comunicato con Help Desk, non è stato possibile procedere tecnicamente all'apertura della Fase A7. Pertanto il progetto non è stato chiuso.

## **Documenti/Evidenze**

Con mail del 29/05/2018 del Referente AV, inviata a tutto il personale dell'Unità territoriale di Sassari, si invia il Link per la compilazione del questionario on line con le modalità di compilazione e informativa.

In data 30/05/2018 i dipendenti provvedono alla compilazione on line del questionario rintracciabile sulla piattaforma F@acile CAF.

Con mail del 01/06/2018 del Referente AV, inviata ai componenti del GAV e al RUT di Sassari si comunica la chiusura della fase A3 e l'apertura della fase A4 e si invia la documentazione a disposizione nella piattaforma F@cile Caf.

In data 21 giugno il Referente AV comunica ai componenti del GAV e al RUT di Sassari, la chiusura della fase A4 e l'apertura della fase A5 e con mail del 22/05/2018 invia la documentazione formativa contenuta nella piattaforma F@cile CAF.

Con ulteriore mail del 22/06 il Referente AV comunica ai componenti del GAV e al RUT di Sassari, la chiusura della fase A5 e l'apertura della fase A6 ed invia tutta la documentazione relativa a tale fase.

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

### **Descrizione**

Il rapporto di autovalutazione è il frutto del percorso di autovalutazione secondo la procedura F@cile CAF, condotta dal GAV nominato nell'UT di Sassari.

Il RAV dell'UT di Sassari (Rapporto di autovalutazione) consta di n. 50 pagine descrittive delle modalità seguite nell'autovalutazione, della sintesi relativa ai criteri e sottocriteri utilizzati, dei punti di forza e di debolezza, delle aree di miglioramento e del punteggio assegnato per ogni sottocriterio.

Il RAV è stato predisposto con un lavoro collettivo, che ha registrato un forte impegno dei componenti soprattutto nell'ultimo mese, stante le diverse esigenze lavorative che si sono registrate nel periodo coinvolto dall'autovalutazione (avvio nella sede dell'UT del progetto Semplificauto).

Il GAV ha effettuato l'indagine interna tramite questionario on line di rilevazione che ha evidenziato un valore medio compreso tra il valore 3 e il valore 4 che corrisponde al giudizio "parzialmente in disaccordo" e "parzialmente in accordo".

Le aree di implementazione identificate attraverso l'analisi e la comparazione dei dati emersi dal questionario, dall'intervista alla dirigenza e dalle evidenze e risultati raccolti, identificano le aree di intervento al fine di migliorare il benessere organizzativo, la performance e i servizi resi all'utenza, dell'UT di Sassari.

Si è evidenziata la necessità di attivare un cambiamento del modo di pensare e vedere le cose, di una politica di benchlearning e benchmarking, della mancanza di una cultura di misurazione e valutazione dei risultati finalizzata ad una chiara comprensione del contributo del lavoro di ognuno alla realizzazione di tutti i servizi dell'ufficio in un'ottica di continuo miglioramento della soddisfazione del cliente interno/esterno.

"Le Organizzazioni Eccellenti non credono nell'eccellenza ma solo nel miglioramento continuo e nel cambiamento costante"

### **Documenti/Evidenze**

Il GAV è frutto della raccolta e dell'elaborazione di tutta la documentazione relativa a ciascun sottocriterio.

## 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
	<b>Punteggio PLAN</b>	○ ○ ○ 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
	<b>Punteggio DO</b>	○ ○ ○ 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
	<b>Punteggio CHECK</b>	○ ○ ○ 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 diffuse 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
	<b>Punteggio ACT</b>	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ ○ ○ ○ 95 100

### Critero 1: Leadership

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

##### Sintesi

Le mission di Acì sono, in primo luogo, l'impegno istituzionale a rispondere con continuità e con capacità di innovazione ed adattamento alle esigenze e ai problemi del mondo automobilistico – in tutte le sue forme e sfaccettature, ambientali, sociali ed economiche – fornendo tutela, esperienza e professionalità ai cittadini nella difesa del diritto alla mobilità. Si tratta di una funzione coerente con l'assetto istituzionale di tipo federativo e con la qualificazione giuridica dell'ACI quale Ente pubblico non economico. L'Acì oltre ai servizi istituzionali gestisce attraverso la propria organizzazione i servizi delegati: il PRA e tutti i servizi affidati ad ACI dalle Regioni e dalle province.

Vision, Mission e valori sono esplicitati nei documenti a livello di SEDE CENTRALE nonché tradotti in azioni strategiche e obiettivi nel piano delle performance dell'Ente. Mission e Vision, sono comunicate a tutto il personale tramite il "Portale della Comunicazione Interna", primario strumento aziendale di uso diffuso, nonché attraverso il sito istituzionale ACI ([www.aci.it](http://www.aci.it)). Nell'ambito dei servizi erogati dall'Ente, in coerenza con la mission aziendale, l'ufficio Territoriale di Sassari li traduce in azioni attraverso gli sportelli del Pubblico Registro Automobilistico, inoltre offre un servizio sociale attraverso i corsi Trasportaci effettuati presso le scuole materne e elementari in collaborazione con la Polizia Municipale del comune di Alghero e Consultori a sostegno della sicurezza stradale. Particolare attenzione è rivolta dall'UT alle categorie dei disabili attraverso il progetti di "Sportello a domicilio". Dalla somministrazione del questionario è emerso che i dipendenti non riescono ad identificarsi sulle mission e

vision istituzionali e non hanno chiaro quali sono i loro obiettivi. C'è la necessità, dunque di costruire una nuova cultura organizzativa, che non sia solo un contesto di processi produttivi ma orientato anche a un miglioramento del clima aziendale.

### **Punti di forza**

Il personale dell'UT è dotato di un buon livello medio culturale , risorse cresciute in ACI e protagoniste del cambiamento, a seguito di piani intensi di formazione che sono stati determinanti per lo sviluppo del nuovo modello organizzativo della PA in quanto sistema. La duttilità a percepire le innovazioni ha permesso alla leadership di poter contare sulla disponibilità del personale per affrontare le nuove sfide di innovazione culturale e tecnologica della PA. L 'UT è stata spesso considerato come ufficio pilota in numerosi progetti dell'Ente. La RUT comunica sia al personale che ai cittadini clienti mission vision , valori obiettivi strategici ed operativi.

### **Punti di debolezza**

Dall' intervista ai dipendenti è emerso che parte degli stessi hanno una visione ridotta del mondo ACI , di conseguenza non si identificano sulla mission e vision istituzionali e non hanno chiari i loro obiettivi (se non l'aggiornamento dell'ufficio).

Una buona percentuale lavora in maniera settoriale e individuale.

Si rilevano forti resistenze al lavoro di team.

### **Idee per il miglioramento**

Sarebbe opportuno una calendarizzazione settimanale delle riunioni del personale atte a stimolare il lavoro in team , la formazione e la condivisione degli obiettivi dell'UT che sono personali e di gruppo.

Non risulta evidente un sistema strutturato di rilevazione dei feedback del personale che rilevi l'impatto dei processi innovativi sulla organizzazione.

### **Punteggi**

**Plan:** 55    **Do:** 50    **Check:** 50    **Act:** 35    **Media:** 47,5

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

### **Sintesi**

In linea con la programmazione triennale contenuta nel Piano delle Performance di ACI Italia, l'U.T. definisce a livello locale gli obiettivi a sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi PRA. L'U.T. adotta un sistema di gestione delle informazioni che ha come elementi d'ingresso la gestione del rischio, il sistema di controllo interno e il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi attraverso il ciclo delle performance e in coerenza con le indicazioni del Servizio Trasparenza

### **Punti di forza**

La consapevolezza che il cittadino/utente è la priorità del nostro servizio, è l'elemento d'accordo di tutto il personale. La RUT ha una buona capacità di relazione con gli stakeholder . Si definisce nell'organizzazione delle attività il raggiungimento degli obiettivi al fine di soddisfare gli interessi dei cittadini – clienti.

### **Punti di debolezza**

Dal questionario emerge la difficoltà di riconoscere una guida che indichi le strategie e supporti i collaboratori nel cambiamento continuo.



## **Idee per il miglioramento**

LA RUT e tutta la leadership devono impegnarsi a creare un clima organizzativo che favorisca oltre che il miglioramento della performance organizzativa ed individuale, il sentimento di appartenenza all'organizzazione favorendo lo sviluppo di determinati modi di agire e di pensare.

## **Punteggi**

**Plan: 40 Do: 45 Check: 75 Act: 60 Media: 55**

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

### **Sintesi**

L'Unità Territoriale promuove la cultura dell'innovazione e del miglioramento in un'ottica di erogazione dei servizi pubblici all'insegna della trasparenza, etica, rispetto e fiducia reciproca.

### **Punti di forza**

La leadership opera secondo i valori della legalità, equità e rispetto delle diversità ( pari opportunità sociali).

### **Punti di debolezza**

Non risulta evidente un sistema strutturato di rilevazione dei feedback del personale che rilevi l'impatto dei processi innovativi sulla organizzazione. Non è chiaro come e se vengono definiti indicatori volti a misurare sistematicamente la soddisfazione del personale, in relazione alle azioni intraprese dall'organizzazione per motivare e coinvolgere le risorse umane la rilevazione del grado di condivisione e comprensione di queste azioni.

## **Idee per il miglioramento**

Coinvolgimento sistematico delle varie parti dell'organizzazione al fine di monitorarne e rilevarne bisogni e problematiche a livello sia individuale che di gruppo. Provvedere alla rilevazione dei suggerimenti e delle proposte di innovazione dei processi provenienti dai vari operatori in modo da ottenere un feed-back attivo. Sottoporre problemi concreti al personale per la raccolta di soluzioni (brainstorming, focus, ...). Fare una analisi condivisa e trasparente con il leader estesa a tutto il personale delle situazioni di potenziale conflitto di interesse.

## **Punteggi**

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

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

### **Sintesi**

L'Unità Territoriale ha stabilito una rete di partenariato istituzionale ponendosi come piattaforma d'interscambio a favore degli stakeholder istituzionali e non, in materia di mobilità responsabile e sostenibile. Esiste, infatti, un approccio allo sviluppo di reti di relazioni e diffusi esempi di sviluppo di partnership e connessioni con altri attori istituzionali e associazioni per studiare, pianificare e svolgere servizi in materia di sicurezza e mobilità ad esempio i progetti "TrasportAci" "Due ruote sicure" volti all'educazione stradale e l'uso dei dispositivi di ritenuta tenuti nelle scuole di diverso ordine e grado della Provincia di Sassari o presso la Azienda Sanitaria Locale per i corsi tenuti alle neomamme e/o gestanti od anche il protocollo di intesa firmato con 2 istituti per il progetto di alternanza scuola lavoro.

## **Punti di forza**

L'UT sviluppa e mantiene partnership con portatori d'interesse nel campo della circolazione stradale quali le Istituzioni scolastiche, Aziende Sanitarie locali. L'UT ha stabilito legami collaborativi con le Scuole e Forze dell'Ordine in tema di educazione e sicurezza stradale e mobilità responsabile. L'obiettivo è quello di valorizzare la qualità delle azioni sul territorio, in una logica di rete inter-istituzionale e di collaborazione al servizio della collettività, finalizzata alle attività di formazione ed informazione oltre che costituire una nuova cultura della sicurezza stradale.

## **Punti di debolezza**

Necessita di implementare la collaborazione con alcune PA formalizzando gli accordi.

## **Idee per il miglioramento**

Coinvolgere gli stakeholder esterni nella progettazione di nuove modalità di erogazione dei servizi di competenza dell'UT

## **Punteggi**

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

## **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 come elemento prioritario del proprio impegno la gestione del PRA a vantaggio della collettività. Partendo dai principali stakeholder, motorizzazione, Forze dell'Ordine, Prefettura, Provincia, Tribunale, Procura, Ministero dei beni culturali, Concessionari della riscossione tributi, Studi di consulenza automobilistica, Delegazioni ACI, Demolitori autorizzati, Rivenditori veicoli, Associazioni di categoria, scuole e utenza privata, l'U.T. analizza le varie materie di competenza, con attenzione sempre maggiore alle esigenze del cliente, interno ed esterno.

L'UT in collaborazione con le forze dell'ordine locali cerca di contribuire a garantire una mobilità responsabile e sostenibili attraverso l'informazione e la formazione presso le scuole e consultori, portando avanti il progetto "Trasportaci"; inoltre l'UT per il secondo anno ha dato seguito al progetto di "Alternanza Scuola Lavoro" con le Scuole Superiori del comune .

#### **Punti di forza**

L'Unità Territoriale ha assunto un ruolo di presidio in ambito locale su temi importanti per la collettività, quali la mobilità delle persone disabili e la sicurezza e l'educazione stradale.

L'aspetto sociale si è rivelato essere quello su cui sono state investite maggiori risorse ed attenzione, anche perché il costante aumento degli interventi richiesti con il Servizio di Sportello a domicilio ha evidenziato la necessità di assicurare l'accessibilità e la semplificazione dei servizi alle categorie deboli.

#### **Punti di debolezza**

Non è chiaro come l'UT abbia identificato i possibili portatori di interesse da cui raccogliere informazioni utili alla pianificazione e come le stesse vengano canalizzate per consentirne l'utilizzo . Non esistono protocolli d'intesa locali che stabiliscono regole e accessi fruibili a tutto il personale se non quelli indicati dalla direzione centrale.

## **Idee per il miglioramento**

Parrebbe necessario organizzare una raccolta sistematica delle informazioni sui portatori d'interesse al fine di migliorare e meglio organizzare in qualità i servizi a loro destinati.

## **Punteggi**

**Plan:** 60    **Do:** 50    **Check:** 40    **Act:** 20    **Media:** 42,5

## **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'Unità Territoriale si allinea, è evidente attenzione ai fattori esterni, in particolare alle innovazioni normative dell'ambito di competenza, che possono avere un forte impatto sia nell'organizzazione delle attività, sia nel contesto sociale di riferimento.

Il coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali è basato su una fitta rete di relazioni improntate alla reciproca stima e consapevolezza del ruolo esercitato rispetto alla collettività.

Le priorità d'intervento, rispetto alle richieste e ai bisogni dei portatori di interesse, sono stabilite sul breve e medio periodo, tenuto conto anche delle risorse disponibili e degli obiettivi di risultato assegnati annualmente all'U.T.

L'Unità Territoriale 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

### **Punti di forza**

Nella nostra organizzazione c'è una costante attenzione allo sviluppo e alla revisione delle strategie, tenendo conto delle necessità e delle aspettative dei cittadini /clienti, del personale e degli altri portatori di interesse. Il personale viene costantemente e tempestivamente informato su politiche, strategie, obiettivi e piani. Come evidenziato dal questionario somministrato al personale del UT.

### **Punti di debolezza**

Il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni appare limitato rispetto allo sviluppo e alla revisione degli obiettivi di performance a mera comunicazione informativa

I dipendenti non si sentono coinvolti nei processi di innovazione e cambiamento decisi dalla sede centrale.

## **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.

## **Punteggi**

**Plan:** 55    **Do:** 50    **Check:** 40    **Act:** 25    **Media:** 42,5

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

### **Sintesi**

L'UT attua politiche e strategie anche attraverso Protocolli di intesa e Convenzioni nell'ambito della gestione del PRA e della mobilità con particolare riguardo alle categorie deboli e partecipa a iniziative di interesse sociale, in quanto sensibile alle fasce deboli di utenza

### **Punti di forza**

Nell'organizzazione il personale viene costantemente e tempestivamente informato su politiche , strategie , obiettivi e piani; viene realizzata un efficace pianificazione e distribuzione di compiti a partire dagli obiettivi strategici .

La dirigenza informa sulle prestazioni e i risultati raggiunti e da raggiungere ai fini del conseguimento degli obiettivi complessivi.

### **Punti di debolezza**

Nell'organizzazione non ci sono metodi per misurare chiaramente il contributo del nostro lavoro alla realizzazione delle attività.

### **Idee per il miglioramento**

istituzionalizzare incontri con i portatori d'interesse per condividere la definizione delle strategie in funzione dei servizi erogati.

### **Punteggi**

**Plan:** 55    **Do:** 50    **Check:** 40    **Act:** 25    **Media:** 42,5

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

### **Sintesi**

L'UT è chiamato a valutare lo stato dei propri servizi in termini di modernizzazione e di impiego delle tecnologie secondo le indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale.

L'Unità Territoriale 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.

Dal 6 novembre 2017 è stato avviato il secondo step del progetto [semplific@uto](mailto:semplific@uto) che consiste nella produzione di un fascicolo digitale di scrittura privata e certificato di proprietà , in adempimento di legge.

### **Punti di forza**

L'UT promuove l'utilizzo dei canali digitali (siti web, pec, interoperabilità, protocollo informatico, reti wi-fi a disposizione degli utenti) al fine di migliorare la comunicazione con i portatori di interesse attivando gli strumenti previsti dal CAD in tema digitalizzazione dei processi amministrativi.

### **Punti di debolezza**

Non ci sono sufficienti evidenze in merito all'azione di monitoraggio effettuata dall'UT volta ad

intercettare in maniera sistematica la domanda esterna di innovazione e cambiamento.

Poche evidenze sugli incontri periodici con i principali portatori di interesse

### **Idee per il miglioramento**

Diffusione della conoscenza, creare e sviluppare una nuova cultura/disponibilità verso l'innovazione attraverso la formazione, il benchlearning e la creazione di laboratori di apprendimento presso l'UT.

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

Calendarizzare gli incontri annuali con i principali portatori di interesse ponendosi obiettivi intermedi per realizzare progetti comuni a beneficio della collettività.

Avviare un'attività di raccolta di ogni utile informazione sul contesto territoriale e sociale in cui si opera e sugli sviluppi, in termini di miglioramento del benessere collettivo, che le attività progettuali a valenza sociale dell'U.T. potrebbero apportare

### **Punteggi**

**Plan:** 60    **Do:** 65    **Check:** 65    **Act:** 60    **Media:** 62,5

## **Criterio 3: Personale**

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

#### **Sintesi**

La gestione delle risorse umane dell' UT e' attuata ,in linea con la strategia e la pianificazione dell'Ente , individuando la centralità del cliente quale fattore principale.

L'organizzazione pone la la formazione come primaria leva strategica per la realizzazione degli obiettivi , cura la diffusione della Mission e della Vision , dei valori etici attraverso percorsi di crescita professionale indirizzati all'accrescimento del senso di appartenenza e al miglioramento del clima organizzativo.

#### **Punti di forza**

Punti di forza La flessibilità' dell'orario di lavoro , prevista dal contratto di lavoro, garantisce una migliore gestione del servizio al cliente, garantendo al tempo stesso una gestione migliore della vita privata del personale. Alle risorse umane e' fatta particolare attenzione per ciò' che riguarda le esigenze in materia di maternità, paternità, pari opportunità e disabilità attraverso l'applicazione dei vari istituti contrattuali. Il piano di formazione delle aree 2016-2018 e successivi integrativi , attraverso i vari progetti, semplific@uto,dematerializzazione e digitalizzazione dei processi praGAD,AOSTA,sicurezza ICT,sicurezza sul lavoro (dlgs81/2008) formazione in tema di anticorruzione, regolamento europeo 2016/679 privacy,supportano il personale attraverso il cambiamento culturale, accrescendo le competenze necessarie alla realizzazione della Mission e della Vision.

#### **Punti di debolezza**

.Non si rilevano evidenze di modalità strutturate e sistemiche di analisi dei bisogni delle risorse umane. Non evidenze sulla politica di valorizzazione e valutazione dei risultati raggiunti dal personale

## Idee per il miglioramento

organizzare incontri periodici e questionari da somministrare al personale che facciano emergere le criticità in materia di gestione, formazione e crescita delle risorse umane in sede locale

## Punteggi

**Plan:** 35   **Do:** 15   **Check:** 15   **Act:** 15   **Media:** 20

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

### Sintesi

L'UT dal 2009 al 2012 adottava il sistema di rilevazione e valutazione delle competenze valido per tutte le strutture periferiche dell'Ente, basato sull'osservazione diretta delle situazioni di lavoro e delle competenze proprie dei ruoli organizzativi chiave e sull'utilizzo di strumenti di rilevazione, da parte del Responsabile dell'U.T..

Attualmente la valutazione avviene utilizzando le schede obiettivi. Si pianificano percorsi di crescita professionale, attraverso l'analisi dei bisogni dell'organizzazione.

Con il CCI 2017 prosegue il percorso avviato nelle precedenti annualità prioritariamente finalizzato, nel rispetto dei principi dettati dalle disposizioni normative e contrattuali, a riconoscere, valorizzare e accrescere professionalità, competenze e conoscenze del personale. I primari obiettivi che si intendono assicurare sono:

- continuo miglioramento dei livelli di efficienza e produttività dei servizi pubblici incentivando l'impegno e la qualità, ai sensi dell'art. 45 c. 3 del Dlgs. 165/2001;
- costante rispetto delle esigenze di complessiva efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- riconoscimento economico fondato sul verificato conseguimento di risultati ed obiettivi;
- selettività dei compensi incentivanti la produttività, in applicazione del principio di carattere generale stabilito dall'art. 7 c. 5 del Dlgs. 165/2001, che lega l'erogazione dei trattamenti economici accessori all'effettivo svolgimento di prestazioni lavorative.

### Punti di forza

L'ente attua una politica di gestione delle risorse umane tenendo conto delle esigenze dei soggetti deboli, favorendo la conciliazione delle esigenze personali e familiari con il lavoro .

La maggior parte del personale, i funzionari addetti al front-office, ha partecipato alle sessioni addestrative sulla digitalizzazione, supportata dai referenti SSI e SGP, ha adeguato e accresciuto le proprie competenze in linea con la strategia dell'organizzazione e rispondendo in maniera efficiente ed efficace ai bisogni e alle aspettative dei portatori di interesse.

### Punti di debolezza

Una parte del personale non ha partecipato alle sessioni addestrative sulla digitalizzazione, restando fuori da un progetto di importanza strategica per l'Ente, anche in considerazione del proprio ruolo all'interno dell' UT e degli effetti delle carenze formative nei rapporti con l'utenza.

Non e' evidente un vero e proprio piano di rotazione del personale che favorisca la crescita e l'interscambiabilità dei ruoli.

Una minima parte del personale non ha condiviso il metodo utilizzato dall'Amministrazione per l'affidamento degli obiettivi individuali.

L'inadeguatezza dei locali e degli arredi alle nuove modalità operative e' occasione di stress per il personale addetto al front-office che deve lavorare in un clima difficile, disturbato dai rumori e dalle voci provenienti dal salone e dagli sportelli adiacenti.

### **Idee per il miglioramento**

Identificare, analizzare e sviluppare le competenze del personale al fine di ottimizzarne la performance, collocandolo nel settore più adatto alle proprie peculiarità/ attitudini, in funzione del raggiungimento degli obiettivi.

Programmare incontri col personale per un feedback reciproco e per un confronto sulle aspettative.

Condividere con tutto personale l'assegnazione di obiettivi individuali o di gruppo.

Adattare gli arredi del front- office alle nuove esigenze

### **Punteggi**

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

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

### **Sintesi**

In sede locale viene recepita la politica del personale definita a livello nazionale e applicata al proprio interno in maniera efficiente ed efficace che promuove una comunicazione aperta e il dialogo e incoraggia il lavoro in team.

Assicura buone condizioni di lavoro anche su salute e sicurezza del lavoro, presta attenzione alle esigenze del personale in materia di legge 104 per i familiari e per i lavoratori con diasabilità, utilizza forme di comunicazione personali e sindacali funzionali alle strategie e agli obiettivi .

La RUT dell'UT segnala agli uffici competenti le situazioni di disagio anche manifestate dal personale (postazioni di lavoro, front office inadeguati, infissi inadeguati, ecc.)

### **Punti di forza**

Vengono garantite buone condizioni di lavoro attestate dal rispetto di tutte le normative in materia così come viene prestata attenzione alla conciliazione dei tempi di vita con i tempi di lavoro .

### **Punti di debolezza**

Al di là dell'indagine di clima organizzativo relativo al 2013 e dei risultati dei sondaggi sul CAF, non vi è evidenza della raccolta e dell'analisi sistematica dei bisogni del personale.

### **Idee per il miglioramento**

Identificare e analizzare i bisogni anche formativi del personale, pianificare la rotazione delle mansioni e promuovere la partecipazioni a gruppi progettuali.

Organizzare momenti di confronto e ascolto del personale.

Definire in maniera chiara e trasparente i compiti e i processi in modo da migliorare la performance

individuale e di gruppo.

## **Punteggi**

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

### **Criterio 4: Partnership e risorse**

#### **4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti**

##### **Sintesi**

L'UT di Sassari in linea con le politiche aziendali dell'Ente, tenuto conto dell'organizzazione e dei fini istituzionali, indica i principali partners con i quali ha stabilito relazioni proficue di collaborazione, affinché da tali rapporti possa trarne vantaggi per la promozione e l'attuazione della propria mission aziendale. Essi sono:

- 1) Automobil Club Sassari
- 2) Provincia Sassari;
- 3) Dipartimento dei trasporti Terrestri di Sassari;
- 4) Camera di Commercio Sassari;
- 5) Associazioni Nazionale Mutilati ed invalidi Civili Sassari;
- 6) ASL Sassari;
- 8) Comune di Sassari;
- 9) Istituti Scolastici Sassari.

Nell'ambito dell'impegno di Aci nel sociale questa U.T. nel corso degli anni ha intrapreso tutte le iniziative necessarie per la promozione dello sportello a domicilio e dei corsi formativi (incontri Asl, Provincia, Comune, ANMIC E DTT).

Azione di sensibilizzazione presso la ASL, Comune, Provincia, Agenzia delle Entrate e Inps per il sito web disabili.

Successivamente, in collaborazione con l'Automobile Club Sassari e con l'ausilio del proprio personale, ha tenuto i seguenti corsi di educazione stradale presso le scuole materne, le scuole primarie di primo e secondo grado: trasportaci, a passo sicuro, due ruote sicure, corso alle gestanti e asili nido (Comune di Sassari ed Alghero).

L'UT collabora al progetto alternanza scuola lavoro con l'Istituto Tecnico Industriale e Liceo Linguistico di Sassari.

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

La stipula degli accordi ed i continui contatti che questa U.T. ha tenuto con ASL, Provincia, Comune e ANMIC e la costante pubblicizzazione del servizio sui siti web anche dei Partner, ed a mezzo stampa, ha favorito la costante richiesta di effettuazione del servizio Sportello a Domicilio, con il quale i cittadini impossibilitati a recarsi presso gli sportelli dell'U.T. possono richiedere direttamente, l'espletamento di pratiche automobilistiche presso la propria residenza o presso la struttura che li accoglie (ospedale, casa di cura, ecc.) senza alcuna spesa aggiuntiva.



Con riferimento al progetto “Alternanza scuola lavoro” la qualità dei percorsi formativi che il personale ha tenuto ognuno per il proprio settore, ha favorito l'incremento delle richieste: nell'arco di 6 mesi si sono alternati circa 11 ragazzi.

Con la collaborazione dell'AC di Sassari, sono stati illustrate le varie attività che la Federazione svolge, compresi i servizi istituzionali .

### **Punti di debolezza**

Nonostante anche questa U.T. disponga di una rete informatica strutturata e di personale qualificato, la normativa vigente in materia di tasse automobilistiche non consente la stipula della convenzione con la Regione Sardegna in quanto a Statuto Speciale.

Si evidenzia che a seguito della soppressione delle Provincie (la trasformazione in Area metropolitana è divenuta operativa dal 1 gennaio 2017 in seguito all'approvazione della legge regionale n. 2 del 2016 ) e conseguente mancato rinnovo del regolamento IPT che riconosceva i relativi diritti di riscossione e gestione all'ACI, a tutt'oggi non si percepiscono compensi IPT (incasso, riversamento , rimborsi, verifica esenzioni, avviso di accertamento).

### **Idee per il miglioramento**

Maggiore sensibilizzazione presso gli Enti interessati (Rete Metropolitana del nord Sardegna, Provincia , Inps e Asl), finalizzata, ove possibile, alla risoluzione dei problemi sopra evidenziati, anche mediante “incontri informativi” cadenzati.

### **Punteggi**

**Plan:** 85      **Do:** 50      **Check:** 50      **Act:** 30      **Media:** 53,75

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

### **Sintesi**

Tutte le UT ACI erogano un servizio pubblico (P.R.A.), il cui compito consiste nel registrare le vicende giuridiche dei veicoli, in sintesi i diritti reali di garanzia, normato mediante leggi speciali (diritti Reali) e C.D.S. ai fini della circolazione, e non può essere modificato unilateralmente, pertanto l'ACI deve attenersi alla normativa vigente. Anche quest' Ufficio eroga il servizio sopra descritto pertanto non può includere una reale partecipazione dei cittadini/clienti nei processi decisionali. Ad ogni buon conto, essi sono coinvolti sugli sviluppi relativi al miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi attraverso l'attività di ascolto esercitata dall'organizzazione ed attraverso indagini di customer satisfaction.

### **Punti di forza**

L'ACI con cadenza annuale effettua su tutto il territorio un'indagine di CS. Questa Unità oltre alla CS raccoglie le osservazioni che il cittadino/cliente manifesta anche attraverso altri canali, quali le caselle di posta elettronica istituzionali, ed il proprio personale. Ciò premesso le migliorie che in autonomia può apportare sono minime.

### **Punti di debolezza**

L'UT non ha predisposto una cassetta per la raccolta di reclami e suggerimenti.

### **Idee per il miglioramento**

Predisporre un apposito box di raccolta di reclami e suggerimenti nell'area di attesa destinata al pubblico, dove i “clienti” possano esprimere giudizi e formulare proposte e mappare successivamente le aree da migliorare.

## **Punteggi**

**Plan:** 35

**Do:** 50

**Check:** 35

**Act:** 35

**Media:** 38,75

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

#### **Sintesi**

L'A.C.I. gestisce con la propria organizzazione e con separata evidenza nel proprio bilancio:

il Pubblico Registro Automobilistico (Servizio Delegato);

il servizio in materia di tasse automobilistiche affidato all'A.C.I. dalle Regioni e dalle Province Autonome;

tutti gli altri servizi che potranno essere delegati o affidati all'A.C.I. dallo Stato, dalle Regioni o da altri Enti Pubblici.

Nel bilancio dell'ACI confluiscono diverse voci; nel suo complesso la gestione amministrativo contabile avviene Centralmente.

Questa UT è interessata in quanto centro di responsabilità limitatamente ai dati contabili che scaturiscono dall'espletamento del servizio PRA.

Per quanto riguarda il Ciclo Attivo tutte le UT ACI al fine di effettuare i controlli di competenza delle somme incassate a vario titolo anche per conto di terzi, quali Stato e Province, hanno a disposizione un conto corrente transitorio dove affluiscono gli incassi telematici e il riversamento degli incassi dello sportello PRA al netto dei rimborsi.

Per quanto riguarda il Ciclo Passivo, entro i limiti fissati dai regolamenti dell'Ente, l'UT in quanto centro di costo, dispone soltanto di budget in uscita, attribuito centralmente dagli apparati preposti e con il quale provvede al pagamento delle spese ordinarie ed alla stipula dei contratti e determinazioni riconducibili a tali spese. Per alcune spese correnti e spese urgenti di modesta entità il funzionario delegato può disporre di un modesto fondo cassa.

#### **Punti di forza**

Il principale punto di forza è la capillarità degli uffici, 106 in tutto, distribuiti in tutto il territorio nazionale.

L'Ente si è dotato di un sistema contabile informatizzato strutturato che gli consente di aggiornare le proprie scritture contabili nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente, in particolare tale procedura informatica, consente un controllo in tempo reale anche in merito alla correttezza delle somme incassate per conto di terzi (altre P.A.) e da riversare nei modi e nei tempi stabiliti dalle convenzioni in essere, senza incorrere in sanzioni per inadempienze non giustificabili.

Tale sistema consente di lavorare in ogni UT le formalità di competenza di un'altra provincia (remoto) sopperendo in tal modo ad eventuali criticità dovute a carichi di lavoro fuori dall'ordinario e riducendo i costi di missione del personale, inoltre, consente al cittadino di presentare le formalità in qualsiasi U.T. provinciale.

#### **Punti di debolezza**

Non poter gestire in loco spese straordinarie urgenti.

## Idee per il miglioramento

Istituire, ove possibile, un fondo monitorato centralmente a cui gli uffici periferici possono accedere per far fronte a spese urgenti relative al loro centro di costo.

## Punteggi

**Plan:** 100    **Do:** 90    **Check:** 90    **Act:** 50    **Media:** 82,5

## 4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

### Sintesi

L'Ente assicura la circolarità e la fruibilità delle informazione all'interno della propria organizzazione mediante il portale di accesso ai servizi ACI (Titano).

Nel Portale di accesso ai Servizi, sono presenti diverse applicazioni, tra i quali il "portale della comunicazione" a cui il dipendente può accedere anche al di fuori dell'Ufficio tramite link dotato di password di accesso.

Per urgenti ed importanti attività viene data comunicazione a ciascun dipendente anche tramite la casella di posta elettronica.

Questa UT, in linea con la Struttura Centrale, rafforza la comunicazione ricevuta non solo ritrasmettendo quanto pervenuto per posta elettronica ma anche tramite il protocollo informatico che permette l'assegnazione a tutti i dipendenti.

Inoltre, l'Ente, attraverso il Contact Center gestito centralmente, ma con personale dislocato sul territorio, assicura l'assistenza ai propri uffici territoriali in materia PRA/TASSE.

Ai cittadini la comunicazione viene erogata tramite il proprio sito istituzionale web.

### Punti di forza

Un sistema di comunicazione così strutturato consente all'Ente di informare in tempo reale sia i propri stackolders, che la propria all'organizzazione.

Per quanto riguarda la propria organizzazione gli accorgimenti adottati (link per il collegamento dall'esterno), consentono ai dipendenti di aggiornare le proprie competenze anche in caso di assenza forzata per lungo periodo.

### Punti di debolezza

Il sito istituzionale non è di facile consultazione per un profano.

## Idee per il miglioramento

Migliorare l'architettura del sito web

## Punteggi

**Plan:** 70    **Do:** 65    **Check:** 50    **Act:** 50    **Media:** 58,75

## 4.5 Gestire la tecnologia

### Sintesi

L'Amministrazione, con l'ausilio della società in house dell'Ente, ha potuto gestire nel tempo le proprie esigenze operative e funzionali, attualmente, conformemente alle disposizioni normative vigenti in materia di dematerializzazione ha già aggiornato la propria struttura tecnologica. Anche questa Unità Territoriale è coinvolta nel processo di digitalizzazione. In funzione degli obiettivi da raggiungere, dematerializzazione della documentazione da allegare e rilascio del documento unico a far data dal 01/01/2019, il front office è stato già dotato di adeguata strumentazione informatica ed è già operativo.

### Punti di forza

L'Ente dispone di un'organizzazione strutturata sul territorio nazionale, ciò le consente di svolgere anche localmente, nei modi previsti dalla normativa vigente, tutte le funzioni di propria competenza.

### Punti di debolezza

L'Ente gestisce un servizio delegato pertanto, in alcune situazioni, non può procedere in autonomia .

### Idee per il miglioramento

Corsi di formazione in aula per utilizzare al meglio la tecnologia.

### Punteggi

**Plan:** 60      **Do:** 60      **Check:** 65      **Act:** 70      **Media:** 63,75

## 4.6 Gestire le infrastrutture

### Sintesi

La gestione degli immobili in Acì è di competenza della società in house "Progei," mentre gli acquisti attinenti le strutture tecnologiche avvengono per mezzo della società in house AcInformatica.

Anche quest'U.T. utilizza, nel rispetto della normativa vigente, la struttura e la strumentazione informatica messa a disposizione dall'Ente,

### Punti di forza

L'Ente ha deliberato la gestione centralizzata del proprio patrimonio immobiliare e tecnologico.

Per quanto riguarda gli immobili, il personale preposto dislocato presso i Centri di responsabilità, segnala per mezzo di un'applicazione, le problematiche e richiede i necessari interventi .

In merito alla struttura tecnologica un'apposita applicazione consente a tutto il personale di fare richiesta di assistenza direttamente alla società in house che gestisce tale struttura.

Questa U.T. può gestire tempestivamente riparazioni urgenti di modesta entità.

### Punti di debolezza

Esistono ancora barriere architettoniche

### Idee per il miglioramento

Ristrutturazione dei locali di front office e back office, eliminazione delle barriere architettoniche.

## **Punteggi**

**Plan: 50 Do: 50 Check: 50 Act: 30 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 Territoriale ACI di Sassari è uno dei 106 uffici che su tutto il territorio Nazionale rappresentano l'estensione capillare del Servizio affidato ad ACI dallo Stato di gestione del Pubblico Registro Automobilistico, pertanto i processi chiave, sono legati alla gestione di tale servizio.

Sono identificati, mappati e descritti, dalla Direzione Centrale ACI, in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo di riferimento, secondo logiche di efficientamento, di attenzione alle esigenze dell'utenza e delle istituzioni, di innovazione digitale, di economicità e qualità delle gestioni e di incremento dei livelli di interoperatività con le altre pubbliche amministrazioni.

La Direzione Centrale ACI, pertanto, definisce i processi di lavoro dell'UT di Sassari e nomina il Responsabile dell'Unità territoriale "responsabile dell'attuazione dei processi"; i Funzionari di processo sono i responsabili dell'esecuzione del processo.

I Processi sono presidiati da una piattaforma informatica articolata e multifunzionale, costantemente aggiornata agli standard di adeguamento tecnologico e alle modifiche normative, che supporta la figura dell'operatore unico e che, in termini di semplificazione ed accessibilità al servizio, mira alla soddisfazione del cliente e genera un valore sempre maggiore, aumentando l'efficienza.

In questa prospettiva di continua innovazione e semplificazione trova fondamento l'attuazione del progetto strategico "Semplific@auto", che determina la rivoluzione digitale per il mondo dell'automobilista nella fruizione dei servizi amministrativi.

Annualmente la Sede Centrale assegna all'Ut di Sassari obiettivi di performance organizzativa e ne misura l'efficienza e l'efficacia.

Il Personale dell'UT con il questionario Caf in riferimento al sottocriterio in esame esprime mediamente disaccordo. Tuttavia riguardo alla proposizione "nell'organizzazione i processi sono efficacemente descritti e documentati" il personale concorda. Si rileva che in riferimento all'identificazione dei responsabili di processo il dato espresso dal personale appare confuso. Il dato è confermato dall'intervista alla dirigenza e dall'assenza di evidenze precise

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

Nella sede vi è una buona conoscenza della mappatura dei macroprocessi, sotto processi e processi di supporto dell'organizzazione. I processi, sono oggetto di una costante azione di semplificazione, snellimento e digitalizzazione gestita dai sistemi informatici. Di recente attuazione, è il progetto "Semplific@auto" che con lo sportello multifunzionale aggiunge ancor più valore ai processi in termini di efficienza.

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

Nella sede dell'UT di Sassari non risultano chiaramente identificati i responsabili dei processi.

Non appare evidente come vengano comunicati e condivisi e con quali tempi e metodi sistematici e strutturati, i cambiamenti che coinvolgono i vari portatori di interesse esterni e come vengano raccolte le

loro istanze di miglioramento da parte della competente Direzione Centrale Aci

Non vi sono evidenze riguardo l'attività di innovazione sui processi attraverso attività sistematiche di benchlearning condotte a livello nazionale.

### **Idee per il miglioramento**

Elaborare strategie di di benchlearning e benchmarking con altri UU.TT. per la diffusione e condivisione di buone pratiche nella organizzazione.

Identificare per ogni processo I responsabili.

### **Punteggi**

**Plan:** 65    **Do:** 55    **Check:** 50    **Act:** 40    **Media:** 52,5

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

### **Sintesi**

L'Unità Territoriale di Sassari eroga i propri servizi secondo la pianificazione, le direttive e gli standard di qualità definiti dalla Direzione Centrale ACI, garantendo l'accessibilità del servizio a tutti i cittadini e sfruttando i canali comunicativi più innovativi.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi l'UT utilizza la comunicazione elettronica per relazionarsi con i cittadini/clienti (posta elettronica, PEC, sito web dell'UT, protocollo informatico, sito web dell'Ente).

Il Personale dell'UT con il questionario Caf in riferimento al sottocriterio in esame risulta parzialmente in accordo relativamente al coinvolgimento dei cittadini/clienti ed altri significativi portatori di interesse, nella definizione dei prodotti e dei servizi a loro destinati e degli standard di qualità degli stessi. Il dato è confermato dall'intervista alla dirigenza e dall'assenza di evidenze precise. Tuttavia nella proposizione "L'organizzazione promuove l'accessibilità fisica ed informatica considerando le esigenze dei cittadini/clienti", il personale esprime un buon accordo. Il dato è confermato dall'intervista alla dirigenza e dall'assenza di evidenze precise.

### **Punti di forza**

L'accessibilità del servizio è garantito, oltre che attraverso i canali informatici del sito WEB dell'UT e dell'ACI, con orari di apertura ampi e anche pomeridiani, con la predisposizioni di modulistica cartacea e on/line, con esempi di compilazione in bacheca, con le caselle postali, con la pec,.

L'UT di Sassari, inoltre, offre un servizio di supporto e accoglienza al cittadino che si rivolge all'ufficio che, all'ingresso riceverà, modulistica e, con un linguaggio appropriato, informazioni e assistenza da un operatore PRA.

Nella struttura è attivo il servizio a domicilio rivolto ai cittadini disabili e in generale ai cittadini particolarmente svantaggiati per una loro piena integrazione nel tessuto sociale di riferimento.

D'intesa con il comune di Sassari è stata apposta idonea segnaletica stradale che, dai principali punti di accesso alla città, consente un' agevole individuazione della sede. E del percorso da seguire per raggiungerla.

Inoltre, l'U.T. assicura tramite l'URP informazioni appropriate ed affidabili ai cittadini allo scopo di agevolarli nell'espletamento delle loro richieste. I cittadini possono utilizzare le caselle istituzionali di posta elettronica, per contattare l'UT ponendo quesiti o chiedendo informazioni su tutti gli ambiti relativi ai servizi erogati. Le caselle postali messe a disposizione dei cittadini sono raggiungibili tramite il sito

web e presidiate da personale competente.

I cittadini Clienti sono coinvolti annualmente, su disposizioni della Direzione Centrale, in indagini di customer satisfaction.

Nel sito web ACI è presente la procedura per l'inoltro informatico dei reclami e ringraziamenti gestita dall'Ufficio URP.

### **Punti di debolezza**

L'UT non ha evidenze relative al coinvolgimento dei cittadini/Clienti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi e nello sviluppo degli standard di qualità operati dalla Direzione Centrale ACI. Gli esiti di tali attività non sono diffuse regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione. Le risultanze della rilevazione di customer effettuata dall'UT e gestita dalla Sede Centrale ACI, non sono accessibili immediatamente all'Ufficio. Gli ultimi risultati pubblicati nel sito ACI risalgono al 2016.

Nonostante l'UT risulta impegnato nelle attività d'integrazione nel tessuto sociale dei soggetti disabili, logisticamente la sede non ha abbattuto le barriere architettoniche, pertanto, non è consentito l'accesso di detti cittadini nei locali dell'Ufficio.

### **Idee per il miglioramento**

Maggiore diffusione nell'organizzazione ACI dei risultati del coinvolgimento dei cittadini/clienti e dei vari portatori di interesse, e di come sulla base di detto coinvolgimento, sono definiti i prodotti e i servizi a loro destinati.

### **Punteggi**

**Plan:** 30      **Do:** 45      **Check:** 25      **Act:** 25      **Media:** 31,25

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

### **Sintesi**

L'Unità Territoriale ACI di SS nello svolgimento della propria attività collabora con altre amministrazioni pubbliche e con il settore privato. Nella catena di erogazione dei servizi, particolarmente significativi sono i processi riguardanti lo Sportello telematico dell'Automobilista che consente all'UT, all'Ufficio M.C.T.C., alle le Delegazioni A.C.I. e agli Studi di Consulenza che hanno attivato il servizio, tramite collegamento con i Sistemi Informatici della Motorizzazione o dell'ACI, di rilasciare contestualmente e "in tempo reale", le targhe, la carta di circolazione e il certificato di proprietà dei veicoli. Rilevante è inoltre l'attività di collaborazione con la Provincia di Sassari, ulteriore partner chiave in quanto titolare dell'IPT di cui l'UT cura l'incasso e la gestione contabile.

Significativi, inoltre, sono i processi di formazione in cui l'UT è impegnato nei confronti delle scuole e in collaborazione con l'AC locale.

Nella gestione dei processi l'UT di Sassari applica il principio di flessibilità e rotazione del personale per settori e lo sviluppo di processi organizzativi trasversali.

Il Personale dell'UT con il questionario Caf in riferimento alla proposizione "cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi, superando il modo di pensare a compartimenti stagni", sviluppando processi organizzativi trasversali "evidenzia un risultato medio che si posiziona su "parzialmente in accordo". Tuttavia le risposte appaiono disomogenee. L'intervista alla dirigenza evidenzia che sono stati tenuti dei corsi di formazione sul cambiamento organizzativo.

## **Punti di forza**

La catena di erogazione dei servizi e i relativi processi risultano ben definiti, coordinati ed integrati con i partner chiave dell'Ut di Sassari grazie ad un sistema comune e ad una collaborazione che facilita lo scambio di informazioni.

Il dialogo con i Punti STA esterni è molto curato attraverso il servizio GPS Funzione.

## **Punti di debolezza**

Non sono presenti evidenze relative alla mappatura del percorso del cittadino/cliente in organizzazioni differenti per apprendere come coordinare meglio i processi e superare le barriere organizzative.

Non sono presenti evidenze di creazione di task force tra organizzazioni/fornitori di servizio per affrontare i problemi.

Non sono presenti evidenze di incentivi e condizioni affinché i dirigenti e il personale realizzino processi trasversali (sviluppo di servizi condivisi e di processi comuni tra diverse unità organizzative).

Nella struttura si registra una lieve percezione, unitamente ad una diffusa diversa percezione e disinformazione da parte del personale nei confronti della diffusione della cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi, superando il modo di pensare “a compartimenti stagni”, sviluppando processi organizzativi trasversali .

## **Idee per il miglioramento**

Avviare azioni di revisione continua della struttura interna della organizzazione che nascano, invece che dai vertici dell'Ente ACI da un approccio innovativo interno. Progettare l'utilizzo di tecniche della qualità e/o statistiche a supporto del continuo miglioramento.

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

## **Punteggi**

**Plan:** 30      **Do:** 35      **Check:** 40      **Act:** 50      **Media:** 38,75

## **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	<b>OBIETTIVI</b> Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati	Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati 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
	<b>CONFRONTI</b> Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne), scelte in modo appropriato	Nessun confronto	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli per alcuni risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli per molti risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato
	Punteggio CONFRONTI	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ ○ ○ ○ 95 100
	<b>COPERTURA</b> I risultati sono relativi alle aree pertinenti e segmentati quando appropriato.	Nessuna misura di copertura	I risultati riguardano alcune aree	I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato
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'Ut di Sassari è impegnato dal 2010 nella misurazione della percezione dei cittadini/clienti sui diversi aspetti della performance dell'organizzazione al fine di ottenere informazioni e feedback diretti.

Dopo il sistema "Mettiamoci la Faccia" nell'ambito dell'iniziativa del Ministero della Funzione Pubblica e il sistema di ringraziamenti e reclami, si è passati alla rilevazione con la Customer Sactisfaction:

La Direzione Centrale ACI pianifica annualmente per tutte le sedi PRA, un'indagine con una rilevazione periodica della durata di 15 giorni affidata agli addetti URP e utilizzando una procedura informatica che giornalmente stabilisce un numero di questionari da sottoporre ai clienti/cittadini privati.

I dati sono successivamente elaborati dalla Direzione Centrale ACI che provvede alla relativa pubblicazione sul sito dell'ACI.

In riferimento alla differenziazione dei servizi L'UT svolge il servizio a domicilio per particolari categorie di persone in condizione di svantaggio sociale senza alcun costo aggiuntivo.

Descrizione dell'indicatore 1: giudizio complessivo medio espresso dai cittadini sulle performance erogate dal Personale dell'Ut nel 2014, 2015 e 2016 rispetto a quello espresso nelle altre UU.TT. ACI negli anni citati.

Strumento di rilevazione: questionario di customer sactisfaction.

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriterio 1.2, criterio 2 sottocriterio 2.1 criterio 5 sottocriterio 5.1, 5.2 e 5.3

Obiettivo: scarto tra il servizio reso e le aspettative dei clienti

Descrizione dell'indicatore 2: giudizio complessivo medio espresso dai cittadini sull'immagine dell'UT di Sassari. nel 2014, 2015 e 2016 rispetto a quello espresso nelle altre UU.TT. ACI negli anni citati.

Strumento di rilevazione: questionario di customer satisfaction.

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriterio 1.2, criterio 2 sottocriterio 2.1 . criterio 5 sottocriterio 5.1, 5.2 e 5.3

Obiettivo: scarto tra il servizio reso e le aspettative dei clienti

### **Punti di forza**

Nel triennio 2014-2016 i risultati della customer sono stati ampiamente soddisfacenti.

### **Punti di debolezza**

I trend 2014/2015/2016 non sono comparabili, tuttavia dall'analisi è possibile trarre importanti rilievi. Per quanto riguarda il personale, la rilevazione evidenzia che nella performance del 2015 rispetto al 2014, vi è stata una leggera flessione verso una diminuzione del dato. Allo stesso modo anche la percezione dei cittadini nei confronti della sede nel 2015 ha subito una leggera diminuzione dei valori rispetto al 2014.

I risultati coprono in parte il sottocriterio in esame

Non esistono evidenze relative ai Confronti con organizzazioni esterne

### **Idee per il miglioramento**

La rilevazione riguardante l'accoglienza e la funzionalità della sede, anche se nel 2015 registra un miglioramento, evidenzia un dato non abbastanza soddisfacente. Sarebbe opportuna un'indagine più approfondita per indagare sulle cause di tale risultato.

Sarebbe opportuno ripristinare la rilevazione dell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" strumento di rilevazione che consente al cittadino di manifestare subito le proprie opinioni, aiutando al tempo stesso l'amministrazione a migliorare in tempi brevi eventuali lacune dei servizi erogati: l'UT di Sassari dal 2014 non è più coinvolto in tale iniziativa.

Sarebbe opportuno estendere l'indagine di customer satisfaction nei servizi a domicilio e nei confronti degli stakeholder diversi dai cittadini/Clienti privati.

### **Punteggi**

Trend: 50    Obiettivi: 50    Confronti: 90<sub>5</sub>    Copertura: 6    Media: 63,75

## **6.2 Misure di performance**

### **Sintesi**

L'UT di Sassari al fine di acquisire una consapevolezza maggiore della qualità del servizio erogato e al fine di calcolare l'incentivazione al personale, utilizza indicatori interni di performance e di gestione che prendono in esame risultati misurabili.

Si evidenzia la seguente misurazione:

## INDICATORE RELATIVO ALL'ACCESSIBILITA':

Descrizione dell'indicatore 1:n. pratiche a domicilio effettuate dall'UT negli anni 2015 – 2016 – 2017 rispetto al n. delle richieste pervenute da parte del cittadino cliente in condizione di svantaggio sociale.

Strumento di rilevazione: report del direttore inviato alla Direzione Centrale

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.1, 4.2 - criterio 5 sottocriterio 5.1, 5.2 e 5.3 Il risultato viene misurato come numero di pratiche a domicilio rispetto al target n. richieste pervenute. Non sono disponibile dati di confronto con altre organizzazioni

Obiettivo: evadere il 100% delle richieste

## INDICATORE RELATIVO ALLA QUALITA' DI PRODOTTI E SERVIZI

Descrizione dell'indicatore 2: n. pratiche perfezionate per documentazione incompleta dall'UT negli anni 2015 – 2016 – 2017 rispetto alle pratiche presentate dall'Utenza disabile.

Principali fattori riferibili: criterio 4 – sottocriterio 4.1, 4.2 - criterio 5 – sottocriterio 5.2 e 5.03. Il risultato viene misurato come numero di pratiche perfezionate rispetto al target stabilito. Non esistono dati di confronto con altre organizzazioni.

Strumento di rilevazione: report del direttore inviato alla Direzione Centrale

Obiettivo: Perfezionare il 100% delle pratiche incomplete.

RISULTATI: anno 2015 percentuali pratiche incomplete 16,30% integrato il 100%

RISULTATI: anno 2016 percentuali pratiche incomplete 5,24% integrato il 100%

RISULTATI: anno 2015 percentuali pratiche incomplete 13,70% integrato il 100%

### **Punti di forza**

Le misurazioni, forniscono indicazioni di trend confronto di diversi periodi al fine di verificare l'andamento in positivo o negativo.

I risultati danno indicazione di un costante raggiungimento dei target definiti in entrambe le misurazioni.

### **Punti di debolezza**

Pur essendo riportati risultati con andamento entro i target stabiliti, si evidenziano i seguenti elementi negativi o migliorabili: • Mancano elementi di confronto con altre organizzazioni paragonabili • I trend relativi alle pratiche a domicilio dimostrano una tendenziale diminuzione della richiesta del servizio. Tale dato potrebbe dimostrare che l'organizzazione non ha messo in atto azioni efficaci di pubblicizzazione del servizio.

### **Idee per il miglioramento**

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

Pubblicizzare e divulgare il servizio a domicilio offerto dall'UT .

Riunioni periodiche con gli studi di consulenza automobilistica per approfondire la normativa e la documentazione a corredo relativa le pratiche dei disabili, al fine di diminuire il n. delle formalità carenti documenti fondamentali per l'ottenimento delle agevolazioni di legge.

## Punteggi

Trend: 30    Obiettivi: 75    Confronti: 10<sub>0</sub>    Copertura: 5    Media: 41,25

### Critero 7: Risultati relativi al personale

#### 7.1 Misure di percezione

##### Sintesi

Presenza di indicatori che misurano la soddisfazione e la motivazione del personale a partecipare alla vita organizzativa aziendale. Le misure di soddisfazione del personale sono state rilevate con la somministrazione al 100% dei dipendenti

del questionario di autovalutazione.

Nome dell'indicatore: livello di percezione del personale nel coinvolgimento alla vita organizzativa aziendale.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime i giudizi medi del personale alle relative domande del questionario di autovalutazione rispetto al target pari a 6 indicato nel questionario stesso.

Leadership: Valutazione media di 3,58% per le domande da 01 a 15 del questionario

Strategie e pianificazione: Valutazione media di 3,36% per le domande da 16 a 20 del questionario

Personale: Valutazione media di 3,35% per le domande da 21 a 30 del questionario

Partnership e risorse: Valutazione media di 4,17% per le domande da 31 a 40 del questionario

Processi: Valutazione media di 3.95 % per le domande da 41 a 47 del questionario.

##### Punti di forza

Dall'analisi specifica delle singole risposte alle domande in esame del questionario CAF, emerge un buon livello di percezione del personale relativamente al rispetto delle pari opportunità e delle differenze da parte dell'Amministrazione e dell'impegno della stessa ad assicurare condizioni che contribuiscono al miglioramento dell'equilibrio vita lavorativa/privata.

##### Punti di debolezza

Non sono presenti misurazioni relative ad anni precedenti, pertanto i trend non sono confrontabili.

Le valutazioni medie del personale si attestano su una percentuale che esprime un basso livello di percezione nel coinvolgimento della vita organizzativa aziendale.

Non esiste un sistema strutturato di rilevazione della percezione del benessere organizzativo in sede locale.

##### Idee per il miglioramento

Operare le rilevazioni di percezioni della soddisfazione del personale periodicamente al fine di avere un dato sempre attendibile e per supportare le esigenze di miglioramento che possono scaturire dalla rilevazione dei bisogni del personale. Strutturare delle customer interne.

## Punteggi

Trend: 10    Obiettivi: 30    Confronti: 10<sub>5</sub>    Copertura: 8    Media: 33,75

## 7.2 Misure di performance

### Sintesi

L'UT è costantemente impegnato nella misurazione della performance del personale al fine di ottenere indicazioni relativamente al comportamento complessivo del personale, allo sviluppo delle competenze, alla motivazione e al livello di coinvolgimento nell'organizzazione.

In riferimento al comportamento del personale sono stati valutate le misure quantitative relative ai tassi di assenza.

#### INDICATORE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE:

Descrizione dell'indicatore 1: percentuale di tasso di assenza negli anni 2015/2016/2017 rispetto al n. totale delle giornate lavorative

Strumento di rilevazione: pubblicazione del dato nel sito web

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1, 3.2, 3.3 - criterio 2 sottocriterio 2.1, 2.2. . Il risultato viene misurato come percentuale di assenza del personale dell'UT rispetto al n. dei giorni lavorativi e al numero dei dipendenti dell'UT.

Non sono disponibile dati di confronto con altre organizzazioni

Obiettivo: diminuire la percentuale del tasso di assenza del personale

### Punti di forza

Dall'esame dei dati emerge che nel 2017 rispetto al 2015/2016, la concentrazione delle assenze nel periodo estivo (Agosto) è sostanzialmente diminuita, spalmandosi nei restanti mesi estivi a vantaggio del servizio offerto al pubblico.

### Punti di debolezza

Non vi è evidenza di operazioni di confronto con l'esterno in termini di benchlearning e benchmarking.

### Idee per il miglioramento

Avvio di un'iniziativa di benchmarking interno fra UU.TT. ACI avvio di nuove modalità di misurazione e rendicontazione delle attività.

## Punteggi

Trend: 55    Obiettivi: 50    Confronti: 35<sub>0</sub>    Copertura: 5    Media: 47,5

## **Criterion 8: Results relative to social responsibility**

### **8.1 Measures of perception**

#### **Sintesi**

In ACI the Social Balance represents the final act of the process of reporting towards citizens specifically referred to those activities or projects falling within the dimension of the "social responsibility" (environment, community, mobility and road safety).

The Entity in the course of the years has initiated various projects for which it has received various awards and recognitions; it cites the latest one in date 24.05.2018: the award PA Sustainable for the project 'System of Management of Pneumatic Tires Out of Use (PFU) from vehicles to end of life'.

Such projects and recognitions are consultable on the institutional website of the organization.

This UT, aware of the social impact that such projects have, collaborates with the Entity in the modalities that are granted to it. In time it has participated in various projects and has continued to engage its own personnel in the performance of the service of "Home Office", in the courses "Safe Transport ACI" and in the project "School-Work Alternance".

#### **Strengths**

The Entity has an organization structured on the territory.

#### **Weaknesses**

Even though there are measures of perception regarding customer satisfaction and respect for listening and problem resolution from the staff of this Territorial Unit, for some of the activities under review, evidence is lacking.

#### **Ideas for improvement**

Campaigns of sensitization on the ethical values of the organization and of valorization of the results obtained "in a social key".

Integrate the annual Customer Satisfaction survey of the quality "perceived" by private citizens, with constant monitoring of perception of the quality of the service from the citizen customer and successively organize improvement plans.

#### **Scoring**

**Trend:** 10    **Objectives:** 50    **Comparisons:** 0    **Coverage:** 5/0    **Media:** 27,5

### **8.2 Measures of performance**

#### **Sintesi**

The Entity dedicates constant attention to its institutional role. The commitment of ACI is concretized in the realization of various projects, activities, services online, programs dedicated to children and parents, elderly, or differently abled, cyclists or pedestrians etc. The protection extends to the entire collectivity, also in the respect of the environment (PFU project).

The activities carried out by this UT are centrally defined, performance is measured on the basis of the results collected following the performance of the activities of competence, for what concerns transport services from questionnaires of satisfaction it is evident a positive perception from the

comunità in cui sono stati svolti i corsi. Per quanto il progetto di alternanza Scuola Lavoro si può fare riferimento alla sistematica richiesta di tirocinio con conseguente consolidamento dei rapporti con le scuole.

L'Ente, nel tempo ha reso fruibili, on line e in aula, di corsi di formazione in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi e salute dei lavoratori.

### **Punti di forza**

Questa UT ha contribuito al miglioramento dell'immagine dell'Ente.

### **Punti di debolezza**

Tempi ristretti per il raggiungimento degli obiettivi.

### **Idee per il miglioramento**

Predisporre strumenti per la rilevazione e il monitoraggio della qualità percepita dall'utenza.

Formazione in aula

### **Punteggi**

Trend: 20    Obiettivi: 45    Confronti: 0    Copertura:  $\frac{3}{0}$     Media: 23,75

## **Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave**

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

#### **Sintesi**

Monitoraggi dell'U.T. sull'andamento delle performance locali Modello di audit compilato trimestralmente dall'U.T. Verbali dei controlli effettuati sui punti di servizio STA esterni

#### **Punti di forza**

Sono le risorse umane

#### **Punti di debolezza**

La struttura e logistica

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

Adattamento della struttura al tipo di attività svolta

#### **Punteggi**

Trend: 30    Obiettivi: 50    Confronti: 10    Copertura:  $\frac{3}{0}$     Media: 30

## 9.2 Risultati interni: livello di efficienza

### Sintesi

Aggiornamento quotidiano della linea di lavoro PRA come da prospetto di sintesi del responsabile UT – assenza di arretrato settore segretaria/ contabilità- verbale di ispezioni interne Procura della Repubblica, Commissione sorveglianza degli archivi

### Punti di forza

Evidenza di strumenti di monitoraggio delle linee di lavoro e dei risultati e obiettivi

### Punti di debolezza

La mancanza di uno strumento di rilevazione del clima e della percezione del personale

### Idee per il miglioramento

Utilizzare strumenti di monitoraggio per la raccolta dei dati relativi alla percezione del benessere organizzativo del personale

### Punteggi

Trend: 60    Obiettivi: 65    Confronti: 40<sub>0</sub>    Copertura: 6    Media: 56,25



# APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

## Criterion 1: Leadership

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

mission, vision, codice etico-

sito web

pentagono aci

statuto

codice di comportamento

questionario di valutazione caf

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

piano performance p.t.p.c.t.

delibere

codice comportamento dell'ente

organigramma 2010

funzionigramma 2010

atto di nomina del responsabile ut

ordini di servizio interni di nomina principali incarichi

piani di performance e schede di attribuzione obiettivi individuali e di team

questionario di rilevazione caf

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

Piano di formazione

Delege-incarichi

Questionario di rilevazione CAF

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

Statistiche

progetti (documentazione a corredo)

Questionario CAF

## **Critero 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**

Statistiche

accessi ufficio sito web

protocollo accordi con i portatori d'interesse

questionario del personale CAF

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

Monitoraggio richieste utenza 2014 urp

indagine di customer satisfaction 2016

Questionario di rilevazione CAF

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

Monitoraggio richieste utenza 2014 urp

indagine di customer satisfaction 2016

Questionario di rilevazione CAF

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

Questionario di valutazione CAF

Piano di formazione delle aree 2016/2018

Calendario di avviamento e programmazione di 2° Step di Semplificauto

## **Critero 3: Personale**

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

Piano di formazione delle aree 2016-2018 ( dematerializzazione e digitalizzazione dei processi di lavoro, semplificauto, pari opportunità e gestione della diversità, sicurezza ict formazione in tema di anticorruzione, corso inglese, aggiornamento neo addetti urp) CCNL

Piano triennale di prevenzione della corruzione

Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale

Piano delle Performance ACI Italia

Codice etico

Organigramma e funzionigramma

Atti di attribuzione di responsabilità, incarichi nell'ambito dell'organizzazione,  
ordini di servizio

Interviste con Direttore Unità Territoriale di Sassari nell'ambito dell'iniziativa CAF

Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale

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

CCNL

Schede Obiettivi Team

Customer Satisfaction

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

Esiti indagine di benessere organizzativo redatta ai sensi dell'art.14 c.5 d.lgs 150/2009 utilizzando questionario predisposto anac

CCNL

## **Criterio 4: Partnership e risorse**

### **4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti**

Circolari interne della federazione – Convenzione con ANMIC – Regolamento Provinciale – Convenzioni con le scuole – Disciplinare STA – Relazione Sede Centrale - mail

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

Sito web istituzionale – normativa di riferimento

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

Statuto, regolamento di amministrazione e contabilità, manuale delle procedure contabili negoziali e circolari varie presenti sul sito istituzionale

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

Circolari – Portale dei Servizi

### **4.5 Gestire la tecnologia**

Circolari ACI - Manuali ACI

## **4.6 Gestire le infrastrutture**

Delibere, convenzioni e circolari ACI.

### **Criterio 5: Processi**

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

delibera assemblea aci 27/04/2017 per “direttive generali in materia di indirizzi strategici dell’ente per il triennio 2017-19” - piano anticorruzione – quadro normativo di riferimento – standard di qualità – carta dei servizi - documento sistema dei controlli – piano di performance – relazione di performance sito web - nomina del responsabile ut ss

contratto integrativo di ente – questionario di valutazione caf domande n. 41/42/43 – intervista alla dirigenza

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

Documentazione e informazioni pubblicate nel Sito WEB dell'UT e dell'ACI. Customer satisfaction. Richieste di pratiche a domicilio. questionario di valutazione caf domande 44/45/46

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

regolamento ipt provincia ss - disciplinare sta con metc – convenzioni con le scuole – convenzioni associazioni disabili -questionario di valutazione caf domanda n. 47

### **Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente**

#### **6.1 Misure di percezione**

Risultati indagine Customer satisfaction sulle unità Territoriali ACI relative alle annualità 2014-2015-2016, pubblicate sul sito istituzionale ACI al seguente link: <http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazionetrasparente/> e sul Portale della Comunicazione Interna.

#### **6.2 Misure di performance**

Report dell'UT inviate alla Direzione ACI competente.

### **Criterio 7: Risultati relativi al personale**

#### **7.1 Misure di percezione**

Questionario CAF

#### **7.2 Misure di performance**

Sito web per tassi di assenza del personale anni 2015/ 2016/2017

## **Criterion 8: Results relative to social responsibility**

### **8.1 Measures of perception**

Bilancio Sociale - Sito web istituzionale.

### **8.2 Measures of performance**

UT Sassari:

Protocollo intesa servizi sportello a domicilio – firma associazioni di categoria;

Alternanza Scuola Lavoro – convenzioni.

Questionario trasportaci.

## **Criterion 9: Results relative to key performance**

### **9.1 External results: output and outcome produced relative to objectives**

Customer satisfaction

### **9.2 Internal results: level of efficiency**

Coefficiente di produttività

relazione annuale RUT

report : annuali /semestrali/quadrimestrali/trimestrali /bimestrali e mensili

## **APPENDICE 2: GLOSSARIO**

U.T.: Unità Territoriale

PRA: Pubblico Registro Automobilistico

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

PEC: Posta elettronica certificata

CS: Customer Satisfaction

PdS: punti di servizio

STA: Sportello Telematico dell'Automobilista

IPT: Imposta Provinciale Trascrizione

ASL: Azienda Sanitaria Locale

DTT: Dipartimennto Trasporti Terrestri

## APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE

L'organigramma dell'Unità Territoriale di Sassari è il seguente:

- 1) DIREZIONE CENTRALE ACI (ROMA)
- 2) DIREZIONE COMPARTIMENTALE TOSCANA/LIGURIA/UMBRIA/SARDEGNA/MARCHE
- 3) DIREZIONE TERRITORIALE FIRENZE
- 4) UNITA' TERRITORIALE SASSARI

<i>FUNZIONIGRAMMA UT SASSARI</i>
Segreteria del personale: cura la gestione del personale
Segreteria Ufficio: cura l'attività di segreteria dell'ufficio e il protocollo informatico
Ufficio Contabilità ciclo attivo: cura l'attività del cassiere principale – i recuperi e i rimborsi Importi – il controllo fiscale
Ufficio contabilità ciclo passivo: cura la gestione dell'attività del Funzionario Delegato e gli approvvigionamenti della sede UT Sassari
GPS: cura la gestione dei punti di servizio STA esterni
Sportelli al pubblico: curano l'incasso e la gestione delle pratiche
URP: cura i rapporti con i cittadini, gli operatori professionali e le pubbliche amministrazioni.
Back Office: cura la gestione interna e completa delle pratiche

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