

F@CILE **CAI** 2017

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

ACI Unità Territoriale Avellino

Formez_{PA}

INTRODUZIONE

L'Unità Territoriale ACI di Avellino ha aderito all'iniziativa FacileC@F avviando un percorso di Qualità totale secondo il Modello di Eccellenza Europeo CAF.

Il percorso è stato effettuato con la piattaforma telematica che ha generato il seguente documento.

Unitamente alla Unità Territoriale ACI di Avellino, ha aderito al percorso di certificazione anche la Direzione Territoriale ACI di Salerno nonché gli Uffici Provinciali ACI di Benevento, Caserta Isernia e Campobasso.

L'Automobile Club d'Italia ha aderito prontamente alla proposta pervenuta da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica dia aderire al processo di autovalutazione.

Sono state poi individuate alcune realtà territoriali di tutto il territorio nazionale per la sperimentazione dell'iniziativa.

Lo strumento del CAF ha lo scopo di sviluppare nelle Amministrazioni un'analisi che porti a ricercare all'interno delle stesse Unità partecipanti un continuo miglioramento, analizzando in modo asettico i punti critici le aree di miglioramento, gli interessi dei propri interlocutori e i risultati ottenuti.

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

Unità territoriale ACI di Avellino

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

L'ACI, Automobile Club Italia, con sede centrale a Roma, opera su tutto il territorio nazionale attraverso i suoi 106 uffici periferici siti nei diversi capoluoghi di provincia, rappresentati dalle Unità Territoriali e dalle Aree Metropolitane, con finalità di supporto agli automobilisti.

In tale quadro si inserisce l'attività dell'Unità Territoriale di Avellino.

Nel corso degli anni l'ACI si è distinta come amministrazione rivolta a tutelare gli interessi degli automobilisti, ma più in generale a supportare le diverse istituzioni presenti sul territorio nella loro azione di tutela della sicurezza stradale.

Più di recente, con l'introduzione del sistema di innovazione sancito dal Codice dell'Amministrazione Digitale, l'Ente si è distinto per l'introduzione del Certificato di Proprietà Digitale (CDPD).

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Ente Pubblico non economico operante nel settore automobilistico fin dal 1905.

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Responsabile di Struttura: Sig. Pasciari Guido

Ufficio Segreteria/Contabilità: Dott.ssa Caporale Guendalina – Sig.ra Verosimile Rita – Dott. Coccozza Federico (Assegnazione Temporanea)

Contabilità - ciclo passivo: Sig.ra Lombardi Mara

Contabilità - ciclo attivo: Sig.ra Verosimile Rita

Ufficio Tasse Automobilistiche: Sig.ra Annunziata Cilio, Dott.ssa Gagliardi Rosanna, Sig.ra Errico Carmela Antonietta

Ufficio Tasse Automobilistiche - back office: Sig.ra De Masi Donatella

Settore convalide: Sig.ra Ambrosone Anna Maria, Dott. Pellegrino Antonio

Sportello Multifunzione: Sig.ra D'Agostino Assunta, Sig.ra Gasparro Maria Luigia, Sig.ra Grande Flora, Sig.Rinaldi Roberto

Sportello Demolitori: Sig.ra De Stefano Rosaria Assunta

Front office URP: Dott.ssa Ponte Enza, Dott. Rega Andrea

Archivio e Fascicolazione: Sig.ra Tomeo Anna Maria

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

Amministrazione Provinciale di Avellino;

Consulta Disabili di Avellino;

ANMIC Avellino

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

Demolitori autorizzati

Agenzie e Delegazioni ACI

Scuole primarie e secondarie di I e II grado

Personale Unità Territoriale di Avellino

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Descrizione

Il processo di autovalutazione è stato avviato alla luce delle direttive indicate nel quadro di riferimento espresso dal modello CAF voluto dall'Unione Europea e i cui criteri sono stati disciplinati dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

In esso sono stati evidenziati i punti di criticità relativamente a quelli che sono i valori seguiti in ACI e la sua mission. I punti di forza, rappresentati dai valori che ACI sostiene istituzionalmente, hanno costituito lo spunto per misurare le capacità dei singoli appartenenti al gruppo al fine di ottenere un continuo miglioramento delle performance e un orientamento all'optimum dei risultati.

La scelta del referente si è incentrata su quello dei colleghi che per capacità lavorative, disponibilità e predisposizione al problem solving, e professionalità acquisite, è risultato il più versatile e il più adatto al rivestire tale ruolo.

L'iniziativa è stata opportunamente evidenziata attraverso la sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente.

Documenti/Evidenze

Step 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione

Descrizione

La comunicazione ha rivestito un ruolo importante nelle attività di pianificazione. Essa sarà rivolta ai principali stakeholder interni ed esterni per un loro coinvolgimento e compartecipazione ai risultati dell'Autovalutazione.

E' stata data comunicazione della nomina del referente dell'Autovalutazione, sig. Andrea Rega.

Un'ulteriore azione di comunicazione è stata quella di pubblicare sul sito web istituzionale dell'Ufficio territoriale di un messaggio della Unità Territoriale di Avellino riportante l'informativa agli stakeholder esterni della partecipazione dell'U.T. all'iniziativa F@CILE CAF.

L'Ufficio Territoriale ha tenuto specifici incontri informativi con il personale volti a comunicare l'adesione all'iniziativa F@CILE CAF.

Inoltre l'Ufficio Territoriale ha presentato i risultati al Direttore Territoriale e al Direttore Compartimentale.

Documenti/Evidenze

Step 3 - Formare uno o piu' gruppi di autovalutazione

Descrizione

Il GAV risulta composto dai seguenti componenti:

- Andrea Rega, in qualità di referente dell'Autovalutazione;
- Cilio Annunziata;
- Lombardi Mara;
- Tomeo Anna Maria;
- De Stefano Rosaria Assunta;
- De Maio Giuseppe;
- Caporale Guendalina;
- Ponte Enza.

Il gruppo è stato formato tenendo conto della diversificazione delle professionalità e competenze svolte da ciascuno all'interno dell'organizzazione. Il personale tutto è stato adeguatamente informato tramite riunione tenutasi in data 9 giugno 2017. Il verbale sarà indicato nelle evidenze a supporto.

Documenti/Evidenze

VERBALE DI ASSEMBLEA

Il giorno 9/06/2017, in Avellino, presso i locali dell'Unità Territoriale di Avellino, siti alla contrada Bacchanico n° 24, alla presenza del Responsabile di Struttura Sig. Guido Pasciari e del personale presente in servizio, si è tenuta una riunione per illustrare la Piattaforma F@cile Caf 2017, che costituirà lo strumento per la realizzazione di un progetto voluto dalla Pubblica Amministrazione e il cui modello è ispirato ai principi del Total Quality Management (eccellenza della performance), con conseguente valorizzazione delle buone prassi dell'UT, rafforzando il coinvolgimento dell'intero personale.

Sono stati chiariti i principali obiettivi oggetto del Progetto CAF, che vedrà coinvolto l'ufficio per l'anno in corso.

E' stato chiarito che l'adesione al programma comporterà per l'Ente un miglioramento organizzativo in termini di efficacia, efficienza ed economicità della Struttura con il coinvolgimento in primis dei rapporti sul territorio con le altre PP.AA. ed i cittadini utenti finali.

Nel corso della riunione con il personale è stato evidenziato che si è proceduto correttamente a trasmettere l'informativa alle relative organizzazioni sindacali.

si è poi passati ad indicare i tempi e le date relative alle scadenze prossime della fase del progetto relativa alla stesura del rapporto di autovalutazione.

Per quanto riguarda i compiti assegnati o da assegnare al GAV, si è rimandato ad ulteriore riunione del gruppo per la distribuzione degli stessi ai singoli componenti.

La riunione si è conclusa alle ore 14,20.

Step 4 - Organizzare la formazione

Descrizione

Nella riunione del 15/06/2017 si è discusso sulla funzione del GAV quale strumento per l'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione.

Lo scopo del gruppo è quello di individuare nell'ambito del processo lavorativo quali siano gli aspetti da migliorare o anche da creare per un servizio eccellente all'utente finale.

Il processo di autovalutazione guidato con il modello CAF serve sia per un check diagnostico che per una pianificazione e realizzazione del miglioramento.

E' di pertinenza del gruppo di autovalutazione la comunicazione di una chiara strategia da trasferire a tutto il gruppo ed i mezzi di comunicazione da adottare per l'individuazione dei punti di miglioramento.

Documenti/Evidenze

Il referente e il GAV si sono riuniti nella giornata del 13, 14 15 per formarsi sul processo di valutazione.

La formazione è stata effettuata i video e slide presenti sulla piattaforma.

Il GAV avendo preso consapevolezza che la autovalutazione è realizzata dal personale che quindi dovrà essere formato, fissa nel giorno 16/06/2017 un incontro con il personale tutto.

Step 5 - Condurre l'autovalutazione

Descrizione

In data 22 giugno 2017 si è riunito tutto il personale con il Referente per informare che a breve verrà inviato il questionario come primo step per la raccolta di informazioni riguardanti i fattori abilitanti (Leadership, strategia e pianificazione, personale, partnership e risorse, processi). Si è ritenuto opportuno la somministrazione del questionario e non la creazione di focus Group.

L'invio del questionario sarà trasmesso in data odierna a tutto il personale sulla posta elettronica in modo da consentire la compilazione dello stesso anche al personale non presente in ufficio.

Documenti/Evidenze

IL protocollo della riunione del 22/06/2017 è 2545/17.

Il link per accedere al questionario è il seguente:

<http://www.centrorisorsecaf.it/FacileCAF.aci/survey?ID=A002-AVfcwxjt>

In data 21/06/2017 si è tenuto un incontro in video conferenza con la Dott.ssa Pennacchio riguardante il questionario da somministrare al personale. E' stata descritta la struttura dello stesso incardinato sui 5 criteri relativi a fattori abilitanti CAF.

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

Descrizione

La stesura del rapporto di autovalutazione ha coinvolto il GAV nelle diverse fasi di raccolta delle evidenze e di disamina dei criteri da valutare con riguardo all'attività svolta nel suo complesso dall'Unità Territoriale di Avellino.

I compiti sono stati assegnati tenendo conto dei diversi carichi di lavoro e delle competenze.

Il consenso è stato raggiunto dal gruppo dopo la riunione di consenso, alla luce di quanto analizzato secondo evidenze e documenti riportati nelle apposite sezioni del RAV, nel periodo di riferimento (triennio 2014-2016 e primo semestre 2017).

Successivamente alla riunione di consenso il GAV con il Referente hanno verificato la completezza del documento e cioè la presenza per tutti i sottocriteri, dei punti di forza, di debolezza e le idee del miglioramento. Infine hanno verificato la coerenza e le varie correlazioni di questi elementi secondo le indicazioni presenti in piattaforma.

Successivamente il referente insieme al Direttore ha proceduto a inserire le informazioni qualitative e quantitative in piattaforma.

Il RAV sarà approvato con determina dal Direttore secondo i tempi previsti.

Il Referente ha poi pianificato le azioni di comunicazione che utilizzeranno i canali a disposizione dell'Ente. Tali azioni sono finalizzate a presentare agli stakeholder interni ed esterni il rapporto di autovalutazione formalmente approvato con determina del Direttore.

Documenti/Evidenze

Risultati della Customer Satisfaction relativi agli anni 2014 e 2015.

Protocollo d'intesa ANMIC anni 2016 e 2017

Prospetto annuale recuperi IPT

Intervista alla Dirigenza

Questionario CAF

Questionari percorso Alternanza Scuola Lavoro

Modelli Audit

risultati accessi al sito web dell'ente

Questionari Trasportaci Sicuri

Report Dichiarazioni Sostitutive

Risultati Mettiamoci la faccia

CAPITOLO 3: IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE CAF

FATTORI ABILITANTI

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

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

Criterion 1: Leadership

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

Sintesi

L'Unità Territoriale ACI di Avellino opera sul territorio in attuazione della mission dell' ACI così come è definita dall'art 4 dello Statuto ACI.

L'impegno assunto da sempre dall'Unità Territoriale rispetto alla collettività di riferimento nella gestione del PRA si è realizzato con lo sportello a domicilio per le persone che hanno difficoltà fisiche a recarsi presso la sede dell'ufficio e con la stipula di protocolli di intesa con associazioni di volontariato..

Il Responsabile di Struttura diffonde al personale Mission, Vision e valori attraverso riunioni periodiche.

Punti di forza

Il Responsabile di Struttura orienta il personale secondo la Mission la Vision e valori di ACI Italia esplicitati nei documenti ufficiali a livello di Ente ACI con azioni strategiche ed obiettivi del piano delle performance dell'Ente stesso.

Il leader crea le condizioni attraverso incontri e riunioni con il personale per una ampia comunicazione della mission vision.

L'Unità Territoriale opera secondo il Piano Anticorruzione e Trasparenza adottato dall'Ente.

Dal questionario è emerso che il Responsabile dell'Unità territoriale opera per rafforzare la fiducia reciproca, la lealtà e il rispetto tra leader e il proprio personale attraverso il dialogo costante e continuo con lo stesso

Punti di debolezza

L'Unità Territoriale ACI Avellino rivede le proprie politiche sui servizi secondo le istanze dei cittadini per ridefinire le modalità di erogazione.

Sebbene l'Unità Territoriale ACI Avellino si adopera per effettuare attività formative per il personale non risulta presente un sistema di valutazione dell'efficacia della comunicazione effettuata. Non risulta evidente come l'Unità Territoriale come coinvolga i diversi stakeholder nella revisione di mission e vision

Idee per il miglioramento

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

Avviare un sistema di rilevazione sulle comunicazioni effettuate dal Responsabile di Struttura al personale sulla vision mission e valori.

Punteggi

Plan: 30 Do: 25 Check: 15 Act: 20

**Media: 22,
5**

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

Sintesi

Il processo utilizzato dall'Amministrazione per la traduzione delle linee programmatiche sono contenute nel Piano delle Performance ACI a cui l'unità Territoriale contribuisce per il proprio territorio di competenza, appare ben strutturato ed in grado di assicurare una pianificazione coerente sia nel breve che lungo termine.

Punti di forza

L'applicazione del modello CAF ha coinvolto il personale in un percorso di innovazione e ammodernamento della performance dell'Unità Territoriale. La struttura organizzativa è ben definita e impostata gerarchicamente per i processi. L'unità Territoriale ha creato le condizioni per una comunicazione interna con incontri sistemi di posta elettronica e Portale e sia una comunicazione esterna tramite il sito Web. C'è un impegno del leader per il miglioramento continuo e l'innovazione attraverso la promozione della cultura dell'innovazione, del miglioramento continuo e incoraggiando il feedback di tutto il personale.

E' evidente l'impegno del Responsabile di Struttura nella comunicazione delle iniziative di cambiamento e i loro effetti attesi al personale e ai portatori di interesse significativi ciò è provato dalla pubblicazione sul sito provinciale del messaggio sul sito internet ed effettuazioni di riunioni dedicate.

Punti di debolezza

L'unità Territoriale non ha avviato altre iniziative di Total Quality Management oltre al modello CAF e non appare evidente come operi per allineare la strategia e-government con gli obiettivi strategici e operativi dell'organizzazione. Risulta assente un sistema strutturato di rilevazione dei feedback del personale che rilevi l'impatto dei processi innovativi sulla organizzazione.

Idee per il miglioramento

Strutturare appositi canali che possano fungere da veicolo di feedback e proposte di miglioramento di processi e servizi da parte degli stakeholder esterni

Punteggi

Plan: 25 Do: 25 Check: 30 Act: 30 Media: 27,5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale promuove una cultura di innovazione e miglioramento di erogazione di servizi pubblici all'insegna della trasparenza, etica e rispetto reciproco.

Punti di forza

Promuovere una cultura tesa al rispetto e alla fiducia reciproca nell'ambito dell'organizzazione e ai vari livelli.

Punti di debolezza

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

Idee per il miglioramento

L'unità Territoriale ACI Avellino ritiene opportuno coinvolgere in modo sistematico le varie parti dell'organizzazione al fine di monitorarne e rilevarne bisogni e problematiche a livello individuale che di gruppo.

Punteggi

Plan: 25 **Do:** 30 **Check:** 10 **Act:** 20 **Media:** 21,2
5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino ha firmato con scuole locali progetti di alternanza scuola lavoro per la sicurezza e mobilità per un approccio di un servizio chiaro su quello che è la sicurezza stradale.

Dal 2010 si sono realizzati corsi sulla sicurezza stradale quale TRASPORTACI -A Passo Sicuro - A Due Ruote - destinato alla scuola dell'infanzia e scuola primaria volti alla educazione stradale e l'uso dei dispositivi di ritenuta ed anche protocolli di intesa firmati con Onlus quali Anmic.

Punti di forza

L'unità Territoriale di Avellino sviluppa e mantiene partnership con portatori d'interesse nel campo della circolazione stradale. I soggetti coinvolti sono le scuole presenti sul territorio, con la finalità di realizzare azioni volte a costituire un nuova cultura della sicurezza stradale

Punti di debolezza

L'unità Territoriale di Avellino sebbene abbia realizzato progetti quali Alternanza Scuola Lavoro, Trasportaci, appare ancora poco strutturato secondo la metodica CAF

Idee per il miglioramento

L'unità Territoriale promuove attività sulla sicurezza stradale (Alternanza scuola lavoro e corsi sulla sicurezza stradale) c attraverso il coinvolgimento degli stakeholder esterni

Punteggi

Plan: 20	Do: 25	Check: 20	Act: 10	Media: 18,7
				5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino individua i suoi principali stakeholder in base alla natura delle collaborazioni e si suddividono in:

- 1) Forze dell'Ordine - Prefetture - Tribunale - Consolati - Agenzia delle Entrate, Concessionari alla riscossione tributi.
- 2) Studi di Consulenza automobilistica, Delegazioni Aci, Demolitori autorizzati, Concessionari auto.
- 3) Comuni, Associazioni disabili, Strutture sanitari, Scuole primarie
- 4) Automobilisti-cittadini
- 5) Personale Unità Territoriale Avellino, Personle Automobil Club Avellino

Le iniziative finalizzate al miglioramento del servizio spaziano dalla somministrazione di questionari di customer satisfaction all'utenza e ai cittadini fruitori del Servizio Sportello a domicilio ai corsi sull'educazione stradale.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Avellino svolge un ruolo rilevante in ambito locale per quanto attiene alla sicurezza stradale e alla mobilità delle persone disabili. L'organizzazione ha investito la maggior parte delle proprie risorse umane nella realizzazione del Servizio sportello a domicilio a seguito delle numerose richieste di assistenza domiciliare per pratiche automobilistiche. Inoltre le attività riguardanti la sicurezza stradale ha visto coinvolto anche l'Automobil Club locale evidenziando la volontà dell' ACI di dare una risposta concreta alle istanze dei portatori di interesse.

Tutte le attività vengono svolte in sinergia con le Istituzioni, Associazioni e soggetti interessati, coinvolgendo gli stessi nella fase iniziale e nel monitoraggio dei risultati.

Punti di debolezza

Non è evidente come l'Unità Territoriale identifichi sistematicamente tutti i suoi possibili portatori di interesse da cui raccogliere informazioni utili ai fini della pianificazione. Non sono in uso metodi strutturali per valutare la qualità, l'attendibilità, la veridicità delle principali informazioni raccolte su alcuni aspetti afferenti il contesto socio culturale di riferimento.

Sebbene l'Unità Territoriale operi un'analisi dei propri punti di forza e di debolezza in occasione dell sua adesione al progetto F@CILE CAF si auspica che tale analisi venga adottata attraverso diagnosi sistematiche basate su modelli TQM come ad esempio CAF.

Idee per il miglioramento

Organizzare una raccolta sistematica dell informazioni sui portatori di interesse al fine di migliorare i servizi loro destinati. Procedere alla mappatura dei portatori di interesse e dare visibilità nel sito ai più significativi portatori di interesse

Raccogliere dati statistici sul proprio territorio di competenza.

Publicare indagini sui singoli servizi sul sito www.up.aci.it/avellino.

Punteggi

Plan: 20 **Do:** 25 **Check:** 1
5 **Act:** 20 **Media:** 2
0

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Sintesi

Le strategie dell'Ente a cui l'Unità Territoriale si adegua sono tese verso un'attenzione costante alle innovazioni normative dell'ambito di competenza che possono avere un forte impatto sia nell'organizzazione delle attività, sia nel contesto sociale di riferimento. L'UT provvede a bilanciare compiti e risorse nonché scadenze a breve e lungo periodo con le richieste dei portatori di interesse.

Punti di forza

L'organizzazione attua una rivisitazione dei processi strumentale all'erogazione dei servizi, in occasione dell rilevazione di nuove esigenze intervenute dall'esterno, in particolare derivate da novità normative sull'espletamento dell formalità. Il presidio quotidiano attuato dai vari responsabili delle aree PRA - Tasse Auto garantisce la qualità delle performance misurate attraverso periodici monitoraggi del "coefficiente di produttività" come indicatore significativo attestante l'andamento qualitativo e quantitativo dell'Unità Territoriale di Avellino.

L'attenzione verso i vari portatori di interessi vede il sistematico coinvolgimento dell istituzioni e degli enti locali attraverso sinergie finalizzate alla realizzazione delle aspettative della collettività legata al territorio su cui l'UT opera ed eroga i suoi servizi.

Punti di debolezza

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

Idee per il miglioramento

Incontri periodici con i partner per l'individuazione e lo studio delle tecniche di monitoraggio dei bisogni presenti e futuri. Adottare un sistema di raccolta puntuale di informazioni sui cambiamenti che le azioni poste in essere hanno ottenuto sui diretti beneficiari.

Punteggi

Plan: 20 Do: 15 Check: 20 Act: 25 Media: 20

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

Sintesi

L'applicazione del modello CAF ha reso evidente l'importanza del coinvolgimento degli stakeholder sia sulle attività istituzionali sia sulle iniziative intraprese a livello locale sui temi della mobilità, della sicurezza e dell'educazione stradale e per promuovere i servizi rivolti alle categorie svantaggiate.

La condivisione dell'Unità Territoriale di Avellino con gli stakeholder delle finalità progettuali con essi intrapresi è data dalla coerenza con i loro bisogni ed aspettative.

Il personale è coinvolto e motivato durante tutte le fasi di realizzazione degli obiettivi operativi ed opera coerentemente con i risultati attesi.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Avellino ha realizzato le politiche e strategie dell'Ente attraverso la definizione di accordi in ambito locale. In particolare, hanno avuto ottimo riscontro i corsi sulla sicurezza ed educazione stradale Trasportaci sicuri, effettuati alla scuola primaria e scuola dell'infanzia della Provincia.

A partire dal 2017 si è realizzato il progetto innovativo di "Alternanza Scuola-Lavoro" con l'istituto Professionale sito nel comune di Avellino.

Il progetto prevede stages durante i quali gli studenti ricevono addestramento sulle

procedure utilizzate per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico.

L'importanza del progetto è avvalorata dalla introduzione della Legge di Stabilità 2014 di questa metodologia scolastica quale strumento occupazionale

Punti di debolezza

Non risulta evidente una strutturazione dei diversi rapporti con gli stakeholder attraverso una sistematica rilevazione dei loro bisogni, una comune pianificazione con l'intento di stabilire tempi, processi, monitoraggi e strutture organizzative stabilendo obiettivi e risultati.

Non è chiaro come l'AC si adoperi per rendere visibili a tutta la collettività le informazioni rilevanti sulle politiche e strategici attuate di gestione del Pra.

Non è evidente il collegamento tra gli sviluppi delle attività alle politiche strategie e la diffusione presso gli stakeholder di indicatori di risultato e di impatto.

Idee per il miglioramento

Programmare incontri con i portatori di interesse per condividere la definizione delle strategie riferite ai servizi erogati.

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

Punteggi

Plan: 35

Do: 35

Check: 35

Act: 40

Media: 36,25

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

Sintesi

L'Unità Territoriale Avellino garantisce l'aggiornamento in tempo reale dei due archivi Pra Motorizzazione, consegnando a vista nel rispetto della normativa prevista dal D.P.R. n 358/2000, il Certificato di Proprietà e il tagliando di Aggiornamento della carta di circolazione. L'utilizzo del modello CAF ha diffuso nell'organizzazione la cultura del cambiamento adottando approcci organizzativi e strumenti di lavoro orientati ai principi di TQM.

Punti di forza

L'U.T. assicura la diffusione di un efficiente sistema di gestione del cambiamento attraverso la sua adesione al progetto F@cile CAF. Infatti si sta sviluppando una cultura organizzativa basata sulla innovazione e sul miglioramento con la formazione assicurando la disponibilità delle risorse necessarie ad attuare i cambiamenti pianificati.

L'U.T. promuove l'utilizzo dei canali digitali - siti web, pec, interoperabilità, protocollo informatico, reti wifi - al fine di migliorare la comunicazione con i portatori di interesse attivando gli strumenti previsti dal CAD in tema di digitalizzazione dei processi amministrativi.

Punti di debolezza

Non ci sono evidenze in merito all'azione di monitoraggio effettuata dall'UT volta ad intercettare la domanda esterna di innovazione e cambiamento.

Poche evidenze sugli incontri periodici con i principali portatori di interesse.

Idee per il miglioramento

Sviluppare una nuova cultura verso l'innovazione attraverso formazione.

Realizzare progetti comuni a beneficio della collettività

Avviare una attività di raccolta di informazioni sul contesto territoriale e sociale in cui si opera in termini di miglioramento del benessere collettivo.

Punteggi

Plan: 20 **Do:** 25 **Check:** 3 **Act:** 25 **Media:** 2
0 0 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

L'Unità Territoriale di Avellino gestisce le risorse umane nell'ambito di politiche e piani strategici generali dell'Ente. L'organizzazione ha come obiettivo la promozione, l'aggregazione, la conoscenza e la diffusione dei valori guida espressi dall'Ente, attraverso la crescita professionale del personale, l'accrescimento del senso di appartenenza, soddisfazione, miglioramento dei rapporti interpersonali ed organizzativi.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Avellino in sinergia con le parti sociali e in linea con la politica della Sede Centrale, garantisce con un orario di lavoro flessibile al cittadino il servizio così come previsto dalla normativa vigente.

Nell'organizzazione del lavoro sono garantite buone condizioni di lavoro nel rispetto delle norme sulla sicurezza nei posti di lavoro attribuendo incarichi specifici al personale e compiti al datore di lavoro.

Il Responsabile di Struttura attua la rotazione del personale sui processi.

I corsi di formazione rendono possibile un sviluppo di competenze necessarie al miglioramento dei servizi anche nell'ambito dei servizi di e-government promossi dall'Ente.

L'utilizzo del questionario di Customer Satisfaction da parte del personale è finalizzato alla raccolta dei dati sulla percezione secondo il modello CAF sui fattori abilitanti.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di un sistema di rilevazione dell'efficacia dell'attività formativa degli impatti dei piani di formazione. Non c'è la presenza di strumenti oggettivi per rilevare la motivazione del personale. Nel personale ACI è pur essendo presente lo spirito di collaborazione l'autoformazione non è presente.

Idee per il miglioramento

Strumento per idee di miglioramento sono i questionari per la raccolta di dati sulla percezione del personale in tema di gestione delle risorse umane, cultura del risultato, riconoscimenti e responsabilità.

Punteggi

Plan: 15

Do: 20

Check: 15

Act: 20

Media: 17,
5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino adotta un sistema di rilevazione e valutazione delle competenze presente per tutte le strutture periferiche dell'Ente.

Le caratteristiche del sistema di rilevazione e valutazione sono:

1- identificare le competenze presenti a livello dei singoli individui e dell'intera organizzazione in termini di conoscenza, abilità, attitudini al problem solving e confrontarle con le esigenze dell'organizzazione;

2- utilizzo di strumenti di rilevazione, da parte del Responsabile dell' Unità Territoriale, e di autovalutazione, da parte di ciascun dipendente, per reperire il maggior numero di informazioni necessarie a completare il processo di valutazione;

3- sviluppare, concordare e riesaminare i piano di formazione e sviluppo per il personale tenendo conto anche dell'accessibilità da parte dei lavoratori in part-time in congedo per maternità e paternità

4-Sviluppare competenze manageriali e di leadership e competenze relazionali di gestione nei confronti del personale

6- Promuovere la mobilità esterna ed interna del personale

7- Pianificare attività di formazione e sviluppare tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi sui conflitti di interesse, sulle diversità.

Punti di forza

Nell'organizzazione dell'Unità Territoriale di Avellino vengono identificate e valorizzate le conoscenze e competenze del personale da parte del suo Leader il quale dimostra una alta sensibilità nel concedere al personale tutte le agevolazioni previste al fine di creare un buon clima di lavoro e affinché la vita lavorativa possa conciliarsi con quella affettiva. La metodologia del problem solving è parte integrante di tutto il personale dell'Unità Territoriale in una ottica di arricchimento del loro Know-how.

Forme di incontro tra esigenze della Struttura Centrale e periferica, sempre nell'ottica di creare un ottimo clima di lavoro, è il riconoscimento al personale dell'utilizzo del part - time e lavoro a domicilio in ossequio a quanto previsto dall' Ente in materia di lavoro flessibile.

Punti di debolezza

La politica di gestione delle risorse umane quale fattore strategico dell'Ente, manca di analicità e di obiettivi concreti e formalizzati di breve e medio periodo.

Idee per il miglioramento

Eseguire una indagine sulle competenze del personale dell'Unità Territoriale di Avellino per identificare sviluppare ed utilizzare al meglio le competenze delle risorse umane presenti.

Punteggi

Plan: 25 Do: 30 Check: 20 Act: 15 Media: 22,5

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

Sintesi

Nell'organizzazione dell'Unità Territoriale di Avellino il leader garantisce che tutto il personale venga coinvolto nella pianificazione e revisione dei processi nonché degli obiettivi di miglioramento.

Il coinvolgimento dei collaborati nel processo produttivo è un obiettivo chiave del Leader realizzando il tutto attraverso una comunicazione tempestiva chiara e trasparente.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Avellino con il suo Responsabile garantisce buone condizioni di lavoro prestando attenzione alla conciliazione dei tempi di vita con quelli di lavoro con l'utilizzo benefici previsti dalla normativa vigente e da accordi decentrati in tema di flessibilità di lavoro.

I Responsabili di processo, assegnati alle diverse aree dell'U.T. sono coinvolti nei processi decisionali in quanto il leader garantisce loro il giusto grado di autonomia e gli strumenti necessari per svolgere attività di competenza, valorizzando così la loro capacità di gestione.

Nell'organizzazione dell'ufficio è attuata una comunicazione in toto infatti il personale si confronta settimanalmente con riunioni organizzate dal responsabile e oggetto delle stesse vanno dalla ultima circolare ad un problema di processo ed anche rapporti interpersonali che possono incidere sul processo lavorativo.

Punti di debolezza

Feedback delle decisioni intraprese dall'organizzazione

Idee per il miglioramento

Eseguire una rilevazione periodica delle esigenze del personale, progettare comunicazioni sistematiche nell'ambito del processo lavorativo, creare occasioni di dialogo su punti del processo che risultino poco chiari. Creare una logistica per il dipendente al front office così da poter garantire un servizio ancora più soddisfacente.

Punteggi

Plan: 25 Do: 30 Check: 15 Act: 20 Media: 22,5

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Sintesi

I partner chiave con cui l'Unità Territoriale di Avellino intraprende importanti rapporti di collaborazione sono la Regione, le scuole locali, associazioni di volontariato, Automobil Club, Anmec. Lo scopo di tale collaborazione è che ciascuna organizzazione possa trarre dei vantaggi per la promozione della propria mission aziendale per l'attivazione della propria strategia organizzativa.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Avellino realizza il servizio assistenza e contenzioso tasse automobilistiche dalla stipula della Convenzione tra ACI e Regione Campania dal 01/01/2015 garantendo ai cittadini un servizio di chiarezza e trasparenza sulla situazione tributaria del veicolo. Questo è possibile grazie agli strumenti informatici in dotazione dell'ACI quali il SINTA che l'unico sistema dal quale è oggi possibile attingere informazioni riguardante la situazione tributaria di ogni veicolo.

TRASPORTACI SICURI è un progetto ideato da ACI dal 2010 e distribuito su tutto il territorio nazionale tramite le unità periferiche per diffondere ai bambini e genitori la cultura della sicurezza stradale che va dal uso corretto della cintura di sicurezza all'utilizzo del seggiolino per ogni fascia di età e peso del bambino.

Nell'ambito dell'impegno di ACI nel sociale, l'Unità Territoriale di Avellino ha stipulato protocolli di intesa in passato ed anche attualmente con varie associazioni di volontariato per diffondere la cultura dell'assistenza domiciliare ai disabili. Tale attività consiste nella realizzazione del progetto Sportello a domicilio con cui il cittadino che si trova nell'impossibilità fisica di recarsi presso la sede dell'U.T., può chiedere l'espletamento della formalità presso la residenza o presso la struttura che li accoglie, senza spesa aggiuntiva rispetto alle tariffe previste per l'espletamento della pratica.

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO è progetto di nuova realizzazione che l'Unità Territoriale di Avellino ha stipulato con le scuole superiori locali ed ha come obiettivo quello di educare i ragazzi alla legalità ed al rispetto dei percorsi burocratici.

Punti di debolezza

Si ritiene opportuno intrecciare un maggior dialogo istituzionale tra l'Unità Territoriale e altre PA con le quali si intrecciano comuni ambiti lavorativi come Prefetture, Comuni, Equitali, Camere di Commercio, Motorizzazione Civile.

Idee per il miglioramento

L'unità Territoriale ritiene opportuno l'ampliamento del contenuto della Convenzione stipulata con la Provincia di Avellino riguardante i contenuti sulle esenzioni e agevolazioni sull'imposta provinciale di trascrizione sia a favore di soggetti disabili che concessionari.**Punteggi**

Plan: 35 **Do:** 40 **Check:** 35 **Act:** 35 **Media:**36,2

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Sintesi

L'Unità Territoriale eroga un servizi pubblici delegati da altri soggetti istituzionale quali Regione e Provincia, e nella erogazione di tali servizi è garantita una partecipazione attiva del cittadino al fine del miglioramento qualitativo dello stesso.

Questo miglioramento si attua attraverso le indagini di Customer Satisfaction

Punti di forza

L'Unità Territoriale raccoglie le informazioni per il miglioramento del servizio attraverso un indagine di Customer Satisfaction effettuata a cadenza annuale a cura di ACI sull'intero territorio nazionale.

L'Unità Territoriale utilizza la multicanalità come strumento di ascolto degli utenti sfruttando le caselle di posta elettronica a sua disposizione e gli sportelli dell'URP. Assicura la trasparenza dell'azione amministrativa attraverso le apposite sezioni dedicate sul sito web istituzionale informando gli utenti sui servi svolti, i processi interni e i relativi referenti verso l'esterno e utilizza un sistema di gestione documentale che garantisce l'interoperabilità tra la casella pec e il protocollo informatico di cui è pubblicato il relativo Manuale di Gestione sul sito web istituzionale.

Punti di debolezza

Non è evidente come l'UT raccolga e gestisca i reclami dell'utenza.

Non si ha evidenza di come l'UT favorisca il coinvolgimento degli utenti

Idee per il miglioramento

Predisporre un apposito registro al front office dove i cittadini possano esprimere giudizi e formulare proposte in forma autonoma e strutturare la raccolta di informazioni per mappare le aree sulle quale agire.

Punteggi

Plan: 40

Do: 35

Check: 35

Act: 35

Media:
36,25

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino quale Centro di Responsabilità dispone di un budget di sola uscita attribuito centralmente con il quale provvede al sostenimento delle spese ordinarie e al compimento dei relativi atti amministrativi, assicurando il buon funzionamento dell'ufficio.

Punti di forza

Attraverso l'assegnazione del budget, l'Unità Territoriale fa fronte agli adempimenti di natura economico-finanziaria nell'ambito delle competenze e dei limiti fissati dal Regolamento dell'Ente in materia e della normativa di contabilità.

L'Unità territoriale gestisce i propri flussi attivi e passivi utilizzando specifiche procedure contabili distribuite e funzionanti nell'ambito del network ACI.

Punti di debolezza

Il sistema opera,ativo contabile, per la sua complessità e per la necessità di procedere alle registrazioni in tempo reale comporta un appesantimento del lavoro e del processo.

Idee per il miglioramento

Sviluppare un sistema di controllo di gestione

Operare una valutazione costi benefici dei servizi più significativi in vista della loro progettazione e ripianificazione.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 35 **Check:** 45 **Act:** 55 **Media:** 43,7
5

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino progetta la gestione di tecnologie in coerenza con la realizzazione di obiettivi strategici ed operativi ed applica in maniera efficiente le tecnologie per gestire i progetti e compiti, gestire la conoscenza, sostenere le attività di apprendimento e di miglioramento, sostenere l'interazione con i portatori di interesse e i partner.

L'UT utilizza tutte le tecnologie a sua disposizione mettendo in condizioni il personale all'accesso di tali strumenti.

Punti di forza

Presso l'Unità Territoriale di Avellino la diffusione di informazioni è garantita dall'accesso al Portale della Comunicazione Interna, che funge da strumento di comunicazione e data base di Ente dove è possibile reperire sia informazioni strettamente legate alle attività lavorative (circolari, normative, Faq) sia notizie legate al personale e alle attività dell'Ente.

Altro strumento di comunicazione aziendale è la posta elettronica che garantisce una comunicazione sia verso l'interno che verso l'esterno per il dipendente.

Altro strumento di comunicazione aziendale è il Contact Center, messo a disposizione centralmente e presieduto da esperti in normativa PRA e Tasse con il quale il personale ha la possibilità di avanzare quesiti normativi e procedurali ed ottenere risposte in tempo reale.

Punti di debolezza

Definire come le ICT possono essere utilizzate per migliorare l'erogazione dei servizi.

Idee per il miglioramento

Riunioni su tematiche di innovazioni normative e su argomenti che necessitano di approfondimento.

Una rete intranet più evoluta.

Punteggi

Plan: 40

Do: 35

Check: 40

Act: 40

Media: 38,7
5

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

'Unità Territoriale di Avellino è inserito nel network dell'Ente costituito da una infrastruttura tecnologica che opera in conformità alle normative previste in materia di digitalizzazione della P.A. (Codice dell'Amministrazione Digitale, ecc), e alle direttive formulate dall'AGID.

All'UT vengono garantite le tecnologie informatiche che costituiscono il substrato su cui poggiano tutte le procedure e che garantisce la costante modernizzazione dei processi gestionali in termini di innovazione e di sicurezza e rispetto della privacy.

L'intero processo di sviluppo e di gestione del Sistema Informatico Aci è affidato alla società ACI INFORMATICA SPA, in base ad apposita convenzione stipulata centralmente.

Punti di forza

Le varie fasi delle attività dell'Unità Territoriale risultano automatizzate attraverso l'utilizzo di procedure informatiche ad hoc.

Le attività di segreteria e di comunicazione con l'esterno poggiano sulla gestione documentale mediante l'utilizzo dell'PEC in interoperabilità con il Protocollo Informatico, della posta elettronica e del sito web.

In base a quanto richiesto dalla normativa e i dipendenti coinvolti in determinati processi digitalizzati sono in possesso della firma digitale.

Tutto il personale è dotato di pc, stampanti, casella di posta elettronica personale e accesso ad Internet. Le postazioni sono costantemente aggiornate e soggette periodicamente ad interventi massivi di re-ingegnerizzazione.

Il sito web dell'Ufficio Territoriale di Avellino è stato progettato secondo i requisiti richiesti dalla Legge Stanca in tema di accessibilità.

L'UT garantisce i pagamenti dei servizi erogati mediante moneta elettronica.

Punti di debolezza

La conoscenza delle tecnologia da parte di tutto il personale non è ancora adeguata.

Idee per il miglioramento

Installazione presso tutte le postazioni front office di scanner, pos,.

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 40 **Check:** 35 **Act:** 35 **Media:** 36,2
5

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

L'Unità Territoriale utilizza la struttura e la dotazione informatica e tutti gli altri beni e risorse messi a disposizione dall'Ente, assicurando un uso sicuro efficace ed efficiente in termini di spazi, di risparmio di costi di gestione.

Punti di forza

L'Ente gestisce in modo diretto il patrimonio immobiliare e i beni fisici curandone la manutenzione, l'accessibilità e la sicurezza degli ambienti di lavoro nel rispetto dell normative vigenti.

L'Unità Territoriale è dislocata a piano terra ed è composta da due open space dedicato allo sportello multifunzione, seguono gli uffici del settore UAB, Segreteria, Dirigenza, CED in cui vi lavorano il funzionario delegato back office tasse automobilistiche e convalide.

La sede è raggiungibile solo in pullman o con mezzo proprio.

Punti di debolezza

La logistica dell'Unità Territoriale non soddisfa i bisogni e le aspettative degli utenti. Infatti il salone d'entrata è attiguo all'open space. Manca privacy tra attesa e lavorazione formalità.

Idee per il miglioramento

Creazione di spazi adeguati alle esigenze delle utenze. Migliorare il servizio attesa creato con l'eliminazione e munire l'UT di una nuova apparecchiatura.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 50 **Check:** 45 **Act:** 50

Media: 47,
5

Criterio 5: Processi

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

Sintesi

L'Unità Territoriale opera secondo processi definiti e gestiti come processi "core" cioè finalizzati alla realizzazione della mission e della strategia dell'organizzazione e quindi determinanti per l'erogazione dei prodotti e servizi. I processi chiave sono legati alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico ed ai servizi in materia di tasse automobilistiche in base a Convezione per conto della Regione Campania.

Punti di forza

Esiste una diffusa consapevolezza dei processi chiave e sono:

- 1) Operazioni preliminari di istruzione, autentica atto di vendita e calcolo importi;
- 2) il processo che va dall'incasso alla produzione del Certificato di Proprietà Digitale con aggiornamento carta di circolazione così come previsto dalla legge Sportello Telematico dell'Automobilista.;
- 3) Processo di elaborazione delle richieste di visura nominativa da parte di soggetti titolati alla richiesta;
- 4) Processo di elaborazione della richiesta di copia della documentazione presente negli archivi PRA;
- 5) Processo che presidia l'assistenza bollo: verifica ed eventuale bonifica archivio; gestione del contenzioso, rimborsi inserimento esenzioni

Infine c'è la gestione del ciclo attivo e passivo contabile secondo la metodologia SAP.

E' discretamente diffusa la cultura dei processi.

L'UT si adopera per la creazione di un punto di informazione per l'ACI per il sociale con lo scopo di creare un accesso più semplice alle utenze deboli.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di mappatura dei processi.

La conoscenza discreta del personale sui processi andrebbe rivalutata ad uno standard più elevato per consentire un maggior coinvolgimento e raggiungimento di obiettivo in modo efficace ed efficiente.

Idee per il miglioramento

Non appare evidente un sistema di misurazione e monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia e dei risultati.

Non vi è evidenza di un sistema di mappatura dei processi.

Punteggi

Plan: 30 **Do:** 30 **Check:** 30 **Act:** 25 **Media:** 28,7
5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale sviluppa ed eroga servizi secondo le direttive della Sede Centrale e lavora costantemente per rendere il servizio accessibile a tutti i cittadini.

Punti di forza

L'Unità Territoriale garantisce l'accessibilità e la disponibilità delle informazioni anche tramite Internet, la posta elettronica, la posta certificata ma soprattutto telefonica. L'UT ha organizzato i propri sportelli multifunzione con un operatore che si occupa di PRA e sportelli con operatori che si occupano di Tasse Automobilistiche. Ma il punto di Forza dell'organizzazione è l'URP che si occupa sia di PRA che di tasse e questo grazie alla preparazione costante dei propri addetti e per garantire al cittadino informazioni appropriate ed affidabili.

Punti di debolezza

Scarsa partecipazione dei cittadini nella progettazione e sviluppo di canali di comunicazione innovativi.

Idee per il miglioramento

Rivedere il linguaggio delle procedure di servizio

Realizzare sondaggi per verificare l'efficacia dei canali di comunicazione sviluppati dall'Unità per migliorarli.

Dotarsi di una banca dati delle buone prassi prodotti dall'Unità.

Rilevare i tempi di attesa del cittadino allo sportello per aver un trend significativo a riguardo.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 45 **Check:** 4
5 **Act:** 45 **Media:** 4
5

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

Sintesi

L'Unità Territoriale di Avellino ha organizzato il front office e back office con rotazioni non settimanali ma tenendo presente le esigenze del cittadino è cioè impiegando risorse dove è richiesto una più attenta analisi della richiesta. Infatti nella gestione dei processi, l'UT ha creato una cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi superando il modo di pensare a compartimenti stagni coordinando i processi attraverso l'organizzazione e sviluppando processi organizzativi trasversali.

Punti di forza

L'U.T. ha posto in essere accordi di collaborazioni per il miglioramento dei processi quali gli strumenti utilizzati in sinergia con la Provincia e Comuni per la tutela della legalità nell'ambito dei controlli amministrativi quali il controllo delle autocertificazioni dati anagrafici, recuperi IPT e controllo sulle autocertificazioni per agevolazioni esenzioni fiscali con Agenzia delle Entrate.

Punti di debolezza

Non è evidente come sia strutturato l'approccio dell'UT ad integrare i propri processi con quelli dei partner.

C'è scarsa evidenza di coinvolgimento dei cittadini nelle innovazioni dei processi

Idee per il miglioramento

Avviare una revisione sistematica della pianificazione e gestione dei processi di modernizzazione e innovazione dell'Ente ed intensificare i rapporti con altre amministrazioni per favorire e migliorare il supporto alle fasce deboli della popolazione.

Punteggi

Plan: 25	Do: 25	Check: 25	Act: 20	Media: 23,7
				5

RISULTATI

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

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

Sintesi

L'Ente ACI ha rilevato, con riguardo al biennio considerato, attraverso l'ausilio fornito da una società esterna terza, il grado di soddisfazione relativo ai servizi resi dall'ufficio ai cittadini/clienti.

L'intervistatore ha sottoposto una serie di domande ai singoli utenti che si sono rivolti all'Unità Territoriale per espletare formalità di trasferimenti di proprietà, perdite di possesso, radiazioni, o per ottenere il rilascio di visure e certificazioni.

La rilevazione ha riguardato gli utenti che si sono rivolti agli sportelli Pra e Tasse dell'Unità Territoriale, rispettando il criterio della diversificazione del target con riguardo al sesso, all'età, e alla professione di ciascuno.

Le domande rivolte ai cittadini hanno riguardato sia il grado di soddisfazione percepito dal servizio reso dal singolo operatore, sia la percezione della qualità dei servizi offerti con riferimento alle infrastrutture presenti.

Un indicatore di risultato può essere dato dagli incontri tenutisi presso il Centro Sociale Samantha Della Porta di Avellino, relativi alla presentazione del Progetto Semplific@auto, rientrante nel più ampio processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione iniziato con l'approvazione del Codice dell'Amministrazione Digitale nel 2001, incontro al quale hanno partecipato n° 4 delegazioni e n° 22 Studi di Consulenza.

L'indicatore manca del requisito del trend.

Punti di forza

Il settore URP si configura come tramite per veicolare, sia pure senza un sistematico criterio valutativo, i reclami/ringraziamenti degli utenti alla Dirigenza, nell'ottica di una continua implementazione degli strumenti utili agli operatori per soddisfare le richieste dei cittadini.

La rilevazione ha riguardato, nel triennio 2014-2016, i servizi resi agli utenti che si sono rivolti agli sportelli Pra e Tasse.

Punto di forza del settore è stato individuato nella capacità degli operatori addetti a mitigare e gestire le situazioni di criticità derivanti dall'allungarsi dei tempi di attesa da parte dell'utenza o dal presentarsi di problematiche relative alle singole formalità, con intento preciso di venire incontro all'utenza per la risoluzione di problematiche anche relative alle distanze da coprire (cittadini provenienti da paesi dell'altra Irpinia, logisticamente collocati in realtà territoriali lontane dall'ufficio) per il completamento delle formalità (ad esempio, fornendo supporto per l'invio della documentazione via fax o via mail, quando ciò sia consentito).

Punti di debolezza

Non risulta evidenza di una sistematica rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi resi dall'Unità Territoriale, perché non supportato da dati oggettivamente ricavabili dal sito HR Access relativo ai reclami/ringraziamenti.

La percezione della soddisfazione del cliente/utente si rileva solo episodicamente se spontaneamente attivatisi i soggetti che intendono esprimere un giudizio, per lo più espresso in forma verbale.

Non vi è evidenza di una sistematica raccolta dei dati relativi alla tipologia di richiesta di informazioni e dei servizi richiesti dall'utenza.

Non risulta evidenza di un elevato coinvolgimento degli utenti nella redazione del report reclami/ringraziamenti presente nel sistema HR Access dell'Unità Territoriale di riferimento.

Il sottocriterio manca del requisito del trend.

Idee per il miglioramento

All'interno del gruppo si è giunti ad evidenziare la necessità di un costante e sistematico criterio di rilevazione dei dati raccolti, attraverso un indicatore che tenga conto della tipologia e del numero di richieste agli sportelli, dati da aggregare in una logica di trend.

Si è ritenuto di individuare nella ricerca di un sistema di raccolta completa delle rilevazioni relative al grado di soddisfazione da parte dell'utenza l'area di miglioramento principale da implementare, relativamente alle più ricorrenti tipologie di richiesta.

Punteggi

Trend: 20 Obiettivi: 20 Confronti: $\frac{1}{0}$ Copertura: $\frac{1}{5}$ Media: 16,25

6.2 Misure di performance

Sintesi

La strutturazione delle infrastrutture presenti ha consentito di organizzare l'ufficio in maniera tale da assegnare a ciascun singolo settore di riferimento (Tasse, Urp, Formalità) una singola stanza in modo tale da garantire adeguata privacy e capacità di gestire i processi da parte dei singoli operatori.

La presenza di un sistema di monitoraggio dei flussi degli utenti collocato all'ingresso della Struttura consente di smistare l'utenza ai diversi settori di riferimento.

L'Unità Territoriale offre n° 3 sportelli Tasse Front Office e n° 3 Sportelli Multifunzione dedicati al pubblico, di cui uno in prevalenza dedicato alle visure e certificazioni.

Lo sportello Urp è presidiato da due funzionari che in caso di allungamento dei tempi di attesa per l'utenza offre servizio di preistruttoria (raccolta e disamina della documentazione prodotta, compilazione note, etc.) della formalità.

L'Unità Territoriale gestisce lo sportello ACI per il Sociale, adeguatamente pubblicizzato sul sito istituzionale dell'Ente.

Inoltre, l'ufficio si occupa di sottoporre a controllo le dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza in occasione dell'espletamento di formalità come le perdite di possesso per indisponibilità.

Un indicatore del livello di performance della Struttura di riferimento si individua nella percentuale di dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo rispetto a quelle presentate, che si attesta intorno al 10%.

Il dato assume carattere di trend poichè interamente riferibile al periodo indicato.

Punti di forza

I punti di forza, pur non sistematicamente monitorati, si identificano nella tempistica di risposta alle domande provenienti dalle richieste via mail o telefono o direttamente allo sportello, che tende ad essere immediata.

Gli sportelli presidiati dagli addetti Urp forniscono supporto a tutte le richieste provenienti dall'utenza, gestendo la casella di posta elettronica dedicata in modo sincronizzato e costante.

Il livello di soddisfazione dei clienti, pur non costituendo un indicatore preciso e quantificabile, risulta attestarsi su un trend positivo.

Punto di forza relativo al sottocriterio indicato va individuato nella risposta mediamente

rapida alle richieste di riscontro agli organi interpellati,

Punti di debolezza

Non risultano evidenze circa la sistematica rilevazione del livello di performance raggiunto dai servizi erogati dalla Struttura.

Idee per il miglioramento

Si è evidenziata la necessità di una implementazione dei canali informativi e della loro efficacia in relazione ai risultati relativi alla trasparenza nell'erogazione dei servizi.

Necessità di un maggiore confronto con le organizzazioni esterne e i rappresentanti di categoria per individuare un criterio di rilevazione del livello di performance raggiunto dall'ufficio.

Punteggi

Trend: 15 Obiettivi: 15₀ Confronti: 1₀ Copertura: 2₀ Media: 15

Tabella 3 Criterio 6 Sub 2			
Tabella 2 Indicatore	2015	2016	2017
Contatti URP(e-mail)	153	134	103
Contatti URP(telefono)	1250	1300	700
Contatti URP(diretti)	3000	2500	1400

Tabella 3 Criterio 6 Sub 6.2		
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2013	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		1316
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		192
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		192
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2014	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		3276
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		472
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		472
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2015	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		3237
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		366
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		366
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2016	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		2482
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		307
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		307
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2017	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		2116
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		317
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		317

Criterio 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.

L'UT ha rilevato le misure di soddisfazione del personale in occasione della somministrazione del questionario di autovalutazione al 100% del personale.

PUNTI DI FORZA

Punti di forza

Nome dell'indicatore: rilevazione della soddisfazione del personale

descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime i giudizi espressi in media dal personale rispetto alle domande indicate dal questionario di autovalutazione.

L'indicatore si trova nella tabella contenenti i dati relativi al questionario di autovalutazione secondo le indicazioni riportate nella scheda B.1.

Punti di debolezza

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

I risultati non sono confrontati con altri (benchmarking).

Idee per il miglioramento

Operare le rilevazioni di percezioni della soddisfazione del personale semestralmente 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: 30 Obiettivi: 30 Confronti: 3/0 Copertura: 3/0 Media: 30

7.2 Misure di performance

Sintesi

I risultati sono stati rilevati in occasione dell'implementazione presso l'U.T. della procedura FacileCAF.

Sono presenti risultati afferenti la motivazione e soddisfazione del personale.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei target quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza dell'U.T.

Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

1) Descrizione dell'indicatore : l'indicatore è nel periodo considerato 2014/2015/2016:

- N. 1 dipendente dell'Unità Territoriale che usufruisce degli strumenti di flessibilità del lavoro (telelavoro) a far data 01/12/2016
- N. 5 risorse impegnate in rotazione.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: livello di partecipazione del personale alla vita organizzativa.

2) Descrizione dell'indicatore : l'indicatore è preso in esame nell'anno 2014, 2015 e 2016.

- 28 N. dei dipendenti dell'Unità Territoriale che hanno partecipato ai corsi di formazione erogati dalle

Direzioni Centrali competenti attraverso i formatori ACI.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: livello di partecipazione del personale alla vita organizzativa

Punti di debolezza

I risultati non coprono tutti gli indicatori previsti dal sottocriterio.

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.

ampliare il numero delle persone che effettuano la rotazione al fine di avere personale competente e preparato per presidiare tutti i settori dell'Ufficio.

Punteggi

Trend: 25 Obiettivi: 35 Confronti: 1 Copertura: 2 Media: 23,75
0 5

Tabella 8 Criterio 7 Sub 2			
Corsi di Formazione	Corso	Argomento	Data
	1	Pari Opportunità	28 Febbraio e 7 Marzo 2017
	2	Comunicazione Telefonica	
	3	Sicurezza	13 Settembre. 2016
	4	Lavoro di Gruppo	Settembre/Dicembre 2016
	5	Semplificato	2 e 3 marzo 2016

Tabella 5- Criterio 7 - sub 7.2

Indicatore: Monitoraggio Personale in Telelavoro

Anno	Ore lavorate Dipendente 1	Ore lavorate Dipendente 2
2014		
2015		
2016		
2017*		
Totali	0,00	0,00
TOTALE GENERALE	0,00	

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

Sintesi

L'Ufficio è attento a rilevare risultati ottenuti dall'organizzazione rispetto ai portatori d'interesse, con riguardo ai servizi "TrasportACI Sicuri" e "Sportello a domicilio" e "Alternanza Scuola-Lavoro"

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti intorno ai target quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza dell'U.T. Gli indicatori coprono, in parte, i risultati richiesti dal sottocriterio.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore evidenzia il grado di soddisfazione espresso dai partecipanti ai corsi "TrasportACI

Sicuri" effettuati dall'U.T. presso strutture sanitarie e scuole nella provincia di competenza negli anni 2014,2015,2016.

Strumento di rilevazione : questionario.

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriterio 1.1. 1.4; criterio 2 sottocriteri 2.1 e 2.4; criterio 5 sottocriteri 5.2 e 5.3

Obiettivo: raggiungimento degli obiettivi previsti a livello centrale e locale per le prestazioni in esame.

Servizio TrasportACI vedi tabella 8 Criterio 8 sottocriterio 8.1

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime il giudizio di soddisfazione espresso dagli utenti ai quali è stato erogato da gennaio 2014 a dicembre 2016 il servizio PRA " Sportello A Domicilio" che consente a persone con disabilità o in particolari situazioni di difficoltà di effettuare la pratica presso il proprio domicilio, con l'invio di Funzionari ACI per l'espletamento del servizio a titolo del tutto gratuito.

Strumento di rilevazione: report

Principali Fattori riferibili: criterio 1 sottocriteri 1.1 1.2. e 1.4; criterio 2 sottocriterio 2.1; criterio 4 sottocriterio 4.1; criterio 5 sottocriterio 5.3

Servizio Sportello a Domicilio vedi tabella 1 Criterio 8 sottocriterio 8.1

Obiettivo: curare l'immagine dell'U.T. e far conoscere l'impegno concreto dell'organizzazione, e dell'ACI, nel campo della responsabilità sociale e a sostegno delle persone svantaggiate.

Punti di debolezza

Pur esistendo delle misure di percezione rispetto alla soddisfazione dei clienti/utenti e rispetto alla capacità di ascolto e risoluzione dei problemi da parte dell'UT, attraverso gli sportelli URP e del front-office, mancano alcune misure richiamate dal sottocriterio in

Tabella 8 - Criterio 8- sub 8.1

Indicatore

Anno	2014	2015	2016	2017 *
	Servizi a domicilio (numero di interventi)	10	8	6

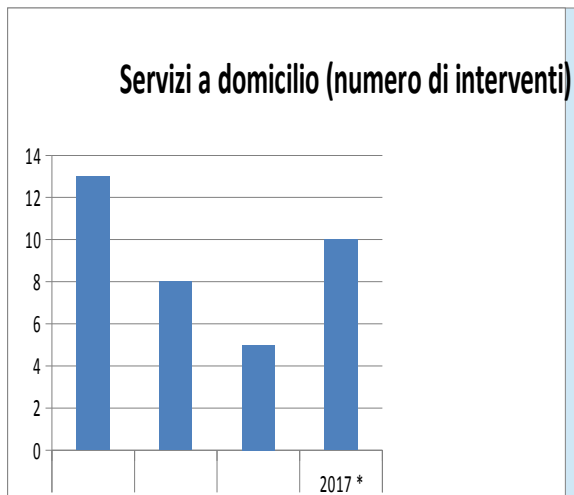
* al 30/06/2017

Tabella 8 - Criterio 8 - sub 8.1

Indicatore

Anno	2014	2015	2016	2017 *
	Servizi a domicilio (numero di interventi)	13	8	5

* al 30/06/2017



8.2 Misure di performance

Sintesi

Presenza di indicatori di attività e relazioni dell'organizzazione alle prestazioni svolte in campo sociale e, in

generale, contribuire al miglioramento del benessere collettivo degli utenti della provincia di AVELLINO.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei target quantitativi riferiti agli obiettivi. Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

Esistono indicatori dell'impatto sulla qualità della vita della collettività di riferimento espressioni quindi di un forte impegno nel campo dell'inclusione e dell'equità sociale dell'U.T.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero degli incontri relativi ai Punti di Servizio STA operanti sul territorio di riferimento 2014-2015-2016 e al numero dei partecipanti alle riunioni citate.

Strumento di rilevazione : report

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

Obiettivo: avviare un coinvolgimento sistematico degli operatori del settore al fine di raccogliere bisogni e proposte in una ottica di miglioramento continuo del servizio erogato

Indicatore: Incontri con STA aggiornamento procedure PRA e Tasse

Anno 2014 2015 2016 2017 *

Numero incontri con titolari PDS 3 5 8 2

PdS STA partecipanti 40 50 80 15

*si riferisce al primo semestre del 2017

descrizione dell'indicatore: numero degli accessi al sito web dell'UT e alle pagine del sito relativamente agli anni 2014-2015-2016

Strumento di rilevazione : procedura informatica

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

Obiettivo: migliorare l'accessibilità del sito WEB

l'Indicatore è riportato nella tabella 3 Criterio 8 sottocriterio 8.2

Punti di debolezza

Manca una rilevazione dei risultati in una logica di trend.

Occorre maggiore copertura dei risultati richiesti dal sottocriterio.

Idee per il miglioramento

Selezionare un sistema di indicatori di impatto che permetta una lettura integrata del territorio e confrontabile

con altri territori.

Individuare alcuni indicatori di impatto sociale per monitorare gli obiettivi relativi all'area della domiciliazione del servizio PRA.

Individuare lo strumento utile a contenere i dati di impatto al fine di analizzarli ed utilizzarli per la verifica ed il riesame di politiche e strategie.

Punteggi

Trend: 10 Obiettivi: 25 Confronti: 3 Copertura: 2 Media: 21,25
0 0

Tabella 10 - Criterio 8 - sub 8.2

Indicatore: Alternanza Scuola Lavoro

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
Istituti scolastici contattati		0	0	1	1
Convenzioni con istituti sottoscritte		0	0	1	1
Numero studenti tirocinanti		0	0	22	22

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

Sintesi

La valutazione del presente sottocriterio sottende ai parametri indicati nel Piano delle Performance ACI cui l'Unità Territoriale di Avellino contribuisce e si uniforma. Tale piano, ben articolato e sviluppato, risponde adeguatamente al sottocriterio sia nel breve che nel lungo termine.

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

L'Unità Territoriale gestisce l'attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione per conto dell'Ente titolare che è la Provincia di Avellino, cui si occupa anche di riversare le somme incassate, a titolo di versamento e di recupero.

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

Punti di forza

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

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra postazioni di lavoro informatizzate e risorse dell'Unità Territoriale negli anni 2014,2015,2016

Strumento di rilevazione: report.

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

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

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei punti di servizio che cooperano con l'U.T. per la gestione del servizio PRA pari a 105.

Strumento di rilevazione: report.

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

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

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle operazioni effettuate presso l'UAB (Ufficio Assistenza bollo) dagli utenti relativamente agli anni 2015-2016 e il primo semestre del 2017

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata

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

Obiettivo: garantire l'efficienza del servizio

l'indicatore è riportato nella tabella Operazioni UAB - Riepilogo generale tabella 2 criterio 9 sottocriterio 9.1

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei controlli di primo e secondo livello effettuati dall'UT rispetto alle formalità PRA

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata

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

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

L'indicatore è riportato nella tabella 12 criterio 9 sottocriterio 9.1

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei controlli effettuati sui punti di servizio STA esterni dall'UT.

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata

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

Obiettivo: garantire la conformità dei punti di servizio STA esterni ai requisiti previsti dal disciplinare.

L'indicatore è riportato nella tabella criterio 9 sottocriterio 9.1

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei verbali riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro cui ha partecipato il medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori ed il Responsabile di Struttura relativamente al 2014-2015-2016.

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata

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

Numero dei verbali 1 2014 - 1 2015 1 2016

descrizione dell'indicatore. l'indicatore è il numero delle formalità effettuate dall'UT dal 2014 al 2016.

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata

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

Numero delle formalità dal 2014 al 2016

L'indicatore è riportato nella tabella 17

Punti di debolezza

Non vi è evidenza di un sistema di misurazione dei risultati raggiunti in termini di efficienza e produttività rispetto a quanto viene percepito dagli utilizzatori esterni.

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

Idee per il miglioramento

Strutturare appositi canali di veicolazione dei feedback e delle proposte di miglioramento dei processi organizzativi e dei servizi offerti da parte degli stakeholders esterni e degli utenti in generale.

Punteggi

Trend: 15 Obiettivi: 35₀ Confronti: 2₀ Copertura: 2₀ Media: 22,5

Tabella 11 - Criterio 9 - sub 9.1

Indicatore: Incontri con STA progetto Semplific@uto

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
PdS STA partecipanti			26		
PdS STA aderenti al progetto			0		

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Unità Territoriale ACI di Avellino – N° formalità Presentate (PRA Riferimento = Avellino) – Anni 2013 – 2016

Cod. Form.	Tutte	4	15	17	21	33	41	43	53	79	81	85	900	901	70	71	33
	Presentate														Sequestro	Fallimento	Confisca
2013	50124	201	3029	1339	428	25824	5765	1124	8544	79	664	71	248	33			
2014	57500	224	3452	1391	451	25639	13787	1258	7436	58	803	55	194	34	32	106	478
2015	53318	226	4145	1463	458	27618	5325	1682	8017	60	1158	58	266	44	111	92	493
2016	56808	180	4175	2122	482	29022	7683	1560	7590	39	1283	58	112	28	10	75	483

Dati da riepilogo generale

Anni	Ore di presenza effettive (ore)	Numero di giornate lavorative	N. form. STA interno	N. form. STA esterno	Numero di certificazioni rilasciate	Dichiarazioni sostitutive
2013	27055,01	252	3547	25188	10732	3504
2014	26063,56	249	4471	24675	9981	3276
2015	24609,26	255	1819	10931	9647	2989
2016	31796,04	249	3061	27068	9466	3156
2017*	16697,10	123	1662	15795	45870	2116

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

Esistono misure relative alla performance di efficienza dell'UT.

L'UT dispone di gran parte delle misure relative alla capacità di utilizzare in maniera efficiente le risorse economiche.

L'UT raggiunge gli obiettivi prefissati per i processi chiave.

Punti di forza

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle verifiche ordinarie e straordinarie di cassa effettuate dall'UT relativamente agli anni 2014-2015-2016

Strumento: report

obiettivo: garantire la conformità contabile della gestione del PRA.

2014 12 2015 12 2016 12

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero del riscontro delle formalità presentate con autocertificazioni relativamente agli anni 2014 2015 2016 e il 1 semestre del 2017.

Strumento: procedura informatica

obiettivo: garantire che il 10% delle dichiarazioni presentate a corredo della formalità PRA siano sottoposte al controllo di veridicità

L'indicatore è riportato nella tabella numero

descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei verbali effettuati dall'UT per rilevare le necessità dello scarto atti.

Strumento: verbale

obiettivo: rispetto dell'obbligo di legge e razionalizzare gli spazi destinati dall'UT all'archiviazione documentale

2014 1 2015 1 2016 1

descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il raggiungimento degli obiettivi di bilancio negli anni 2014-2015-2016.

strumento: procedure contabili

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

Tabella contabile budget

descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il coefficiente di produttività dell'Ufficio

relativi agli anni 2014-2015-2016

strumento: procedure contabili

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

Tabella

Punti di debolezza

Mancano alcuni dei risultati richiesti dal criterio 9.2.

Mancano spesso dati di trend.

Mancano confronti con i soggetti esterni e interni secondo logiche di benchmarking

Idee per il miglioramento

Avvio di iniziative di benchmarking e benchmarking interno con la realtà di altre Unità Territoriali presenti.

Punteggi

Trend: 30	Obiettivi: 3	Confronti:	Copertura:	Media: 30
	5	20	35	

Tabella 12 - Criterio 9 - sub 9.2**Indicatore: Numero documenti protocollati**

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
N° protocolli		5429	5351	5365	2650
Incremento rispetto anno precedente (%)					

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Tabella 12 - Criterio 9 - sub 9.2**Ufficio Assistenza Bollo - Totale operazioni**

	Anno	2014	2015	2016	2017**
Totale operazioni*		0	2700	2850	1700
Ticket aperti verso il centro per risoluzione operazioni		0	900	730	300
Istanze di accesso ad atti amministrativi		0	0	0	0
Radiazioni d'ufficio su istanza di parte		0	0	0	4

*= Gestione accertamenti, esenzioni, rimborsi, radiazioni d'ufficio

**= al 04/07/2017

Tabella 12 - Criterio 9 - sub 9,2**Indicatore: Controlli su formalità per recupero IPT**

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
Lettere di cortesia		21	36	2	4
Provvedimenti di Accertamento		0	14	20	4
Imposta Provinciale recuperata		€ 9.002,41	€ 14.418,51	€ 6.440,37	€ 5.370,00

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

Criterio 1: Leadership

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

Statuto Aci - Funzionigramma - Atto di incarico - Ordine di servizio - Incontri Provincia - Protocollo di intesa per diversamente abili -

Riunione con il Segretario Generale

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

Report produttività

Controlli I livello

Corsi di formazione

Progetti

Convenzioni

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

Realizzazione di progetti con obiettivi e valori prestabiliti

Promuovere una cultura di rispetto reciproco tra leader e personale

Sostenere il personale nella realizzazione dei propri compiti, piani ed obiettivi.

Promuovere una cultura che stimoli il personale a sviluppare le proprie competenze.

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

Questionario di autovalutazione

Verbali di riunioni

Documentazione Corsi Trasportaci e A passo sicuro Due Ruote

Protocollo di intesa con Onlus ANMIC per lo sportello a domicilio

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

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

Report Customer Satisfaction anno 2015 e 2016 erogati all'utenza

Protocollo di intesa con l'Associazione Anmic per Servizio Sportello a Domicilio

Report Questionari erogati ai fruitori dei Corsi "Trasportaci sicuri" A Passo sicuro", "Due Ruote sicure"

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Tabelle dei coefficienti di produttività 2015 2016 2017.

Resoconti delle riunioni e dei contatti con le scuole.

Obiettivi di performance attribuiti al Responsabile dalle Strutture Centrali.

Resoconti e report periodici di rendicontazione degli obiettivi.

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

Tabelle dei coefficienti di produttività 2015 2016 2017.

Resoconti delle riunioni e dei contatti con le scuole.

Obiettivi di performance attribuiti al Responsabile dalle Strutture Centrali.

Resoconti e report periodici di rendicontazione degli obiettivi.

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

Manualistica Pra

Circolari per il sistema Semplific@uto

Iniziativa di promozione del sistema Semplific@auto.

Criterio 3: Personale

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

Report dei risultati del questionario CAF somministrato nell'ambito dell'iniziativa

Questionario di autovalutazione.

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

Verbali riunioni con il personale

Report contenente i risultati del questionario CAF

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

Partecipazione a corsi di formazione

Documenti di assegnazione di responsabilità di processo, progetto

Piani del personale

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Convezione Tasse Automobilistiche con Regione Campania

Documentazione "Corsi Trasportaci sicuri" e "A passo sicuro" "A due Ruote sicure"

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Servizio a domicilio - customer satisfaction

Reportistica riguardante il gradimento dei servizi svolti in rete

Piano trasparenza Conferenze

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Documento contabile SAP

Determina Segretario Generale ACI su assegnazione budget annuale

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Posta elettronica, PEC e Protocollo Informatico

Numero accesso al sito web

Reportistica stato avanzamento digitalizzazione

4.5 Gestire la tecnologia

Sistemi di videoconferenza

Documenti protocollati elettronicamente

PEC e firma digitale

4.6 Gestire le infrastrutture

Documenti sulla manutenzione della struttura

Documenti sulla normativa in materia di sicurezza fisica delle strutture ed impianti.

Criterio 5: Processi

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

Report contenete i risultati dei Questionari di Customer Satisfaction erogati dall'utenza nel 2015

Piano di turnazione portavalori settimanale del personale.

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

Documentazione monitoraggio pratiche espletate gli sportelli dell'UT Avellino

Documentazione pubblicata sul sito istituzionale

Documentazione a disposizione dei cittadini nell'area accoglienza dell'U.T.

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

Controllo autocertificazioni dati anagrafici effettuati con i Comuni

Report recupero IPT

Numero preavviso di accertamento emessi per il recupero IPT

Liste speciali mensili per controlli agevolazioni/esenzioni

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

Questionario di customer satisfaction relativo all'anno 2014

Questionario di customer satisfaction relativo all'anno 2015

Le evidenze relative al sottocriterio sono rappresentate dai questionari riguardanti il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio reso con riferimento al biennio anni 2014 e 2015 in quanto disponibili

6.2 Misure di performance

Non risulta evidenza del sottocriterio che possa misurare i risultati relativi alla performance dei servizi resi dall'Unità Territoriale di riferimento se non quella rappresentata dai tempi di risposta ai contatti mail provenienti alla casella Urp della Struttura.

Tale dato riferito al triennio 2014-2016 riveste il requisito del trend, con un leggero incremento della media dei contatti alla casella Urp nel triennio di riferimento.

Criterion 7: Results relative to personnel

7.1 Measures of perception

1. Questionnaire Self-assessment CAF
2. Attendance sheets meetings of personnel

7.2 Measures of performance

Data on resources in Telework (hours) table 9 C.7 S. 7.2.

PERSONNEL DATA ABSENCE RATES AND HIGHER PRESENCE table 13 C.7 S.7.2

Number of people in L.104/92 table 17 C 7 S.7.2.

Questionnaire CAF (relatively to the number of participants)

Data on formalities of STA Internal respect to STA External report productivity 2014/2015/2016

Report data formalities summary general UT Caserta table 14_C_7_S_7.2

Data on Certifications issued report productivity 2014/2015/2016

PERSONNEL TRAINING report card

MINUTES OF MEETINGS FOR THE CAF

Criterion 8: Results relative to social responsibility

8.1 Measures of perception

- Document project courses "TransportACI Safe". "A safe step" Two safe wheels"

Service TransportACI see table 8 Criterion 8 sub-criterion 8.1

- Questionnaires of customer satisfaction relative to the project TRANSPORTACI, "A Safe Step" and "Two Safe Wheels"

activities of communication and diffusion of the project "Sportello a Domicilio" and Collection of customer satisfaction data of the project.

Service Sportello a Domicilio see table 1 Criterion 8 sub-criterion 8.1

- Project in synergy with the local Automobile Club of Avellino for the services of Transportaci provided by the consultants of the Local Sanitary Enterprise for the gestants or the neo mothers and collection of customer satisfaction data of the project

8.2 Measures of performance

Accesses website see table 3 Criterion 8 sub-criterion 8.2

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

Operazioni UAB - Riepilogo generale tabella 2 criterio 9 sottocriterio 9.1

Report annuale della produttività

Accertamenti su formalità per recupero IPT tabella 12 criterio 9 sottocriterio 9.1

Verifiche/ispezioni su PdS STA tabella 4 criterio 9 sottocriterio 9.1

Verbali riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro cui ha partecipato il medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori ed il Responsabile di Struttura.

Vi è evidenza di razionalizzazione di spesa periodica annuale.

Modello Audit e scorporo ore regolarmente inviato nei termini richiesti.

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Modello Audit riferiti agli anni 2014/2015/2016

ORGANIGRAMMA dell'U.T. di Avellino

report e verifiche di cassa

reportistica URP

Verbali scarto atti

report contabili budget anni 2014/2015/2016

report postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane

APPENDICE 2: GLOSSARIO

UT: Unità Territoriale di Avellino

PRA: Pubblico Registro Automobilistico

UAB: Ufficio Assistenza Bollo

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

PEC: Posta elettronica certificata

CS: Customer Satisfaction

ANIEP: Associazione Nazionale per la promozione e la difesa dei diritti delle persone disabili

PdS: punti di servizio

STA: Sportello Telematico dell'Automobilista

IPT: Imposta Provinciale Trascrizione

ASL: Azienda Sanitaria Locale

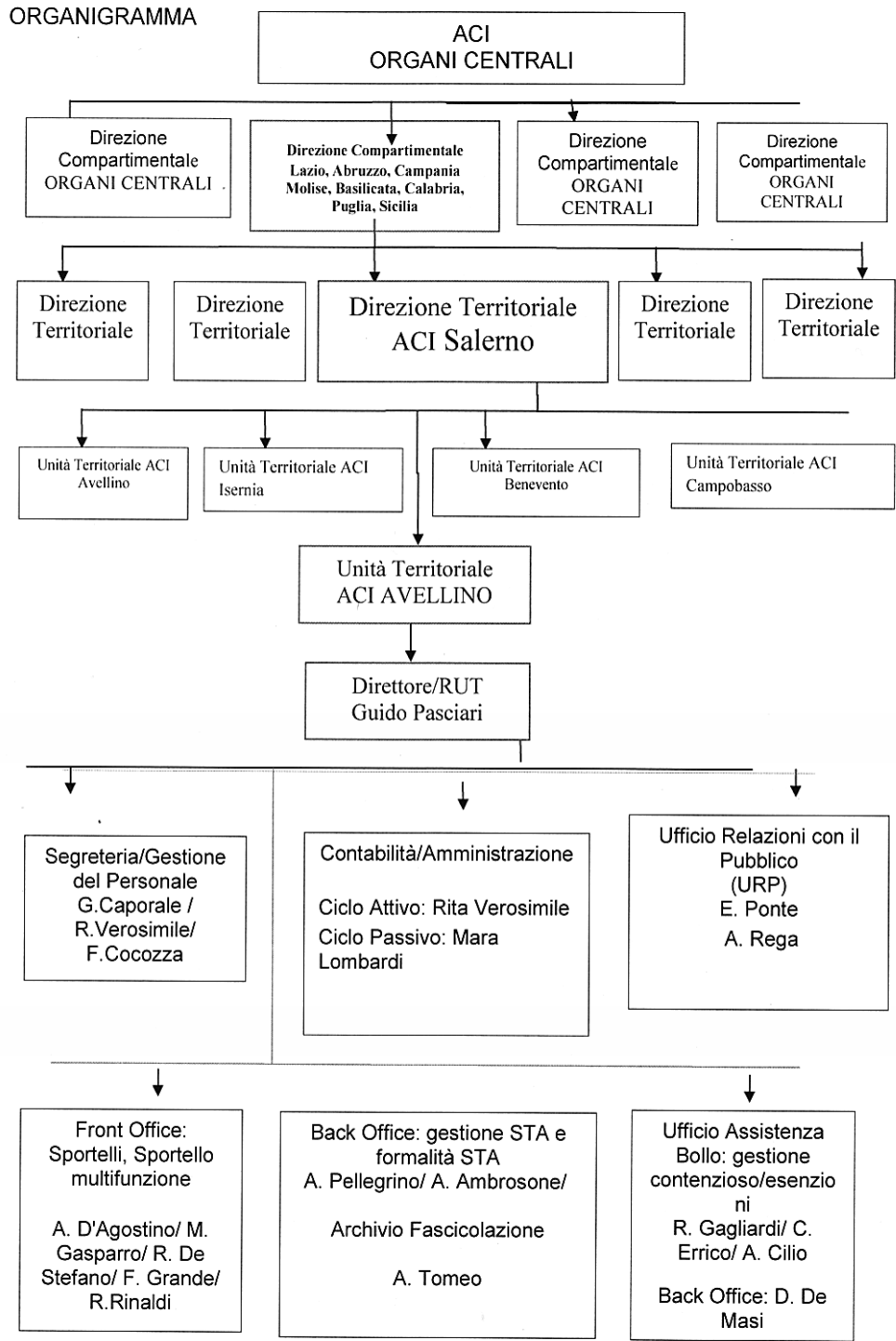
CAD: Codice Amministrazione Digitale

SAP: Software per la gestione contabile

ME.PA: Mercato elettronico Pubblica Amministrazione

AgID: Agenzia per l'Italia Digitale

APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE



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

Tabella 3 Criterio 6 Sub 2			
Tabella 2 Indicatore	2015	2016	2017
Contatti URP(e-mail)	153	134	103
Contatti URP(telefono)	1250	1300	700
Contatti URP(diretti)	3000	2500	1400

Tabella 3 Criterio 6 Sub 6.2		
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2013	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		1316
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		192
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		192
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2014	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		3276
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		472
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		472
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2015	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		3237
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		366
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		366
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2016	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		2482
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		307
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		307
Dichiarazioni sostitutive	Anno 2017	N.
Numero delle Dichiarazioni sostitutive presentate dall'utenza		2116
Numero delle Dichiarazioni sostitutive sottoposte a controllo		317
Numero delle Dichiarazioni sostitutive riscontrate con esito positivo		317

Tabella 8 Criterio 7 Sub 2			
Corsi di Formazione	Corso	Argomento	Data
	1	Pari Opportunità	28 Febbraio e 7 Marzo 2017
	2	Comunicazione Telefonica	
	3	Sicurezza	13 Settembre. 2016
	4	Lavoro di Gruppo	Settembre/Dicembre 2016
	5	Semplificato	2 e 3 marzo 2016

Tabella 5- Criterio 7 - sub 7.2

Indicatore: Monitoraggio Personale in Telelavoro

Anno	Ore lavorate Dipendente 1	Ore lavorate Dipendente 2
2014		
2015		
2016		
2017*		
Totali	0,00	0,00
TOTALE GENERALE	0,00	

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Tabella 1 - Criterio 8 - sub 8.1

Indicatore	Anno	2014	2015	2016	2017
Visitatori diversi					
N° visite		7692	8782	8485	4168
Pagine viste		20030	21883	19569	8850

* anno 2017 dati al 30/06/2017

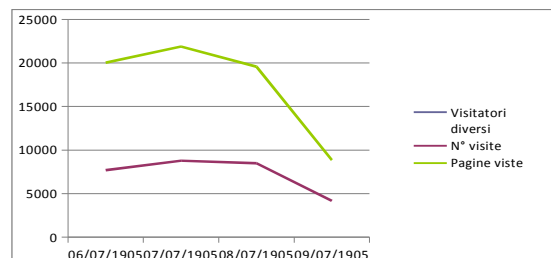


Tabella 12 - Criterio 9 - sub 9.2**Indicatore: Numero documenti protocollati**

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
N° protocolli		5429	5351	5365	2650
Incremento rispetto anno precedente (%)					

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Unità Territoriale ACI Avellino

Tabella 12 - Criterio 9 - sub 9.2**Ufficio Assistenza Bollo - Totale operazioni**

	Anno	2014	2015	2016	2017**
Totale operazioni*		0	2700	2850	1700
Ticket aperti verso il centro per risoluzione operazioni		0	900	730	300
Istanze di accesso ad atti amministrativi		0	0	0	0
Radiazioni d'ufficio su istanza di parte		0	0	0	4

* = Gestione accertamenti, esenzioni, rimborsi, radiazioni d'ufficio

** = al 04/07/2017

Tabella 11 - Criterio 9 - sub 9.1**Indicatore: Incontri con STA progetto Semplific@uto**

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
PdS STA partecipanti			26		
PdS STA aderenti al progetto			0		

* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.

Unità Territoriale ACI di Avellino - N° formalità Presentate (PRA Riferimento = Avellino) - Anni 2013 - 2016

Cod. Form.	Tutte	4	15	17	21	33	41	43	53	79	81	85	900	90	70	71	33
	Presentate														Sequestro	Fallimento	Confisca
2013	50124	201	3029	1339	428	25824	5765	1124	8544	79	664	71	248	33			
2014	57500	224	3452	1391	451	25639	13787	1258	7436	58	803	55	194	34	32	106	478
2015	53318	226	4145	1463	458	27618	5325	1682	8017	60	1158	58	266	44	111	92	493
2016	56808	180	4175	2122	482	29022	7683	1560	7590	39	1283	58	112	29	10	79	488

Dati da riepilogo generale

Anni	Ore di presenza effettive (ore)	Numero di giornate lavorative	N. form. STA interno	N. form. STA esterno	Numero di certificazioni rilasciate	Dichiarazioni sostitutive
2013	27055,01	252	3547	25188	10732	3504
2014	26063,56	249	4471	24675	9981	3276
2015	24609,26	255	1819	10931	9647	2989
2016	31796,04	249	3061	27068	9466	3156
2017*	16697,10	123	1662	15795	45870	2116



Automobile Club d'Italia

Automobile Club d'Italia
Protocollo Uscita
UPAV/0000027/17
Data 03/08/2017
Cod. Registro: UPAV

DETERMINAZIONE N° 8 del 3 agosto 2017

IL RESPONSABILE DELL' UNITA' TERRITORIALE ACI DI AVELLINO

VISTA

la partecipazione dell'Unità Territoriale di Avellino, accogliendo la proposta avanzata dall'ACI presso il Dipartimento della Funzione Pubblica ad essere inserito tra le Strutture territoriali ACI per partecipare alla fase di sperimentazione della Piattaforma "F@CILE CAF - Edizione 2013,"

ESAMINATO


il RAV dell'Unità Territoriale di Avellino

CONSIDERATA

l'e-mail DFP che ha confermato la completezza del documento

APPROVA

il RAV dell'Unità Territoriale di Avellino e ne dispone la pubblicazione sul sito web dell'Ente ai fini della comunicazione agli stakeholder interni ed esterni.


AUTOMOBILE CLUB ITALIA
Unità Territoriale Avellino
Il Responsabile
Guido Pasclari