



F@CILE **CAI** 2017

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

ACI Unità Territoriale di Benevento

Formez^{PA}

INTRODUZIONE

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

Il Rapporto di Autovalutazione dell'UT è frutto di un processo di autovalutazione realizzato dall'organizzazione mediante la piattaforma F@CILE CAF 2017, gestita dal Centro Risorse Nazionale CAF (CRCAF) organismo del Dipartimento della Funzione Pubblica e di FormezPA, nel periodo 30 marzo 2017- 31 luglio 2017.

Il RAV è stato predisposto a valle di un'autovalutazione CAF, cioè di un'analisi esauriente, sistematica e periodica delle attività e dei risultati dell'organizzazione de'UT condotta mediante il modello di eccellenza CAF 2013 (Common Assessment Framework), nella versione comune europea.

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

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

Il Responsabile del RAV è la Dott.ssa Annamaria Caso

Il Referente dell'Autovalutazione ACI è la Dott.ssa Adriana Simeone

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

Silvia D'anna

Filomena Onofrio

Maria Laura Ricca

Tecla Scocca

Adriana Simeone

Giovanna Vassallo

Per maggiori approfondimenti sul CAF e sull'iniziativa CAFinACI si rimanda al sito del CRCAF www.qualitapa.gov.it (sezione Centro Risorse CAF, iniziativa F@CILE CAF)

www.up.aci.it/benevento

Unità Territoriale ACI di Benevento, 31 luglio 2017

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'UFFICIO

Unità Territoriale ACI di Benevento.

PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE.

BREVE STORIA IN RELAZIONE AL CONTESTO IN CUI OPERA

L'U.T. di Benevento costituisce un'articolazione territoriale dell'Automobile Club d'Italia, (A.C.I.) ente pubblico non economico senza scopo di lucro e a carattere federativo disciplinato dalla legge 20/03/1975 n.70.

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

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

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

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

L'U.T. di Benevento è una delle strutture territoriali A.C.I. capillarmente diffuse sul territorio che offrono al pubblico i servizi P.R.A. e i servizi relativi alla gestione delle Tasse Automobilistiche.

Presso l'U.T. di Benevento è attivo lo STA, introdotto con DPR 358/2000, il quale ha consentito l'integrazione operativa con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti semplificando i processi tecnico-amministrativi connessi ai veicoli.

Inoltre l'U.T. di Benevento svolge l'attività di riscossione, controllo, riversamento, gestione delle esenzioni e di recupero dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) di cui all'art.56 del d.lgs. 446/97 dovuta sulle formalità di trascrizione, iscrizione ed annotazione dei veicoli richiesti allo stesso P.R.A..

L'U.T. di Benevento è impegnata quotidianamente in un'azione di orientamento e consulenza specialistica verso tutti gli operatori professionali (Avvocati, Notai, Commercialisti, Curatori fallimentari, etc).

Presso l'U.T. di Benevento è presente lo sportello deputato alle relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che cura localmente i rapporti con il cittadino/ cliente.

Molte le iniziative avviate dall' U.T. di Benevento.

Di seguito quelle più significvative:

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

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

Trasportaci: corsi di formazione sull'educazione stradale tenuti nelle scuole di ogni ordine e grado e presso le ASL.

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

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

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

ACI DIREZIONI CENTRALI
DIREZIONE COMPARTIMENTALE
DIREZIONE TERRITORIALE
UNITA' TERRITORIALE

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Il personale in servizio presso l'U.T. ACI di Benevento a luglio 2017 ammonta a n. 13 unità, oltre al Responsabile e risulta così distribuito:

Personale area	B2	B3	C2	C3	C4	C5
Numero unità	1	4	2	5	1	1

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

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

- Scuole: per lo svolgimento di sessioni informative e formative sulla sicurezza stradale, educazione stradale e tematiche connesse alla mobilità; progetti per lo svolgimento di stages formativi diretti a giovani studenti, finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro.
- Ospedali – Istituti di pena – ASL: per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio in favore dell'utenza debole e dei detenuti;
- Provincia di Benevento per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione dell'IPT;
- Regione Campania per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione e al controllo di merito delle tasse automobilistiche

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

Gli stakeholder interni sono individuati rispettivamente in tutti i colleghi dell'U.T. di Benevento.

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

- Prefettura
- Giudice di Pace
- Tribunale competente sul territorio
- Questura
- Forze dell'Ordine

- Provveditorato locale
- Comuni
- Province
- Regioni
- Agenzia delle Entrate e fiscali
- Dipartimento Trasporti Terrestri
- ASL
- Delegati ACI
- Studi di Consulenza Automobilistica
- Associazioni di categoria (demolitori e concessionari)
- Cittadini
- Professionisti (avvocati, notai, commercialisti, curatori fallimentari)

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

Step 1 - Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Descrizione

La decisione di avviare un processo di autovalutazione con il modello CAF è stata presa dalla Direzione Territoriale ACI di Salerno che ha voluto coinvolgere tutte le Unità Territoriali ACI facenti parte della suddetta Direzione. Dato che il numero dei dipendenti di questo ufficio non è superiore a 15 si è ritenuto opportuno che il referente AV coincida con la figura del responsabile dell'ufficio che è stato formalmente nominato dalla Direzione Territoriale.

Documenti/Evidenze

In seguito alle riunioni tenutesi sia a Roma sia a Salerno è emersa la necessità di dare informativa sindacale dell'avvio di tale processo presso le Unità Territoriali.

La prima informativa è stata effettuata direttamente dall'Amministrazione Centrale del Personale alle Organizzazioni Sindacali Nazionali ACI in data 26 maggio 2017.

A sua volta la Direzione Territoriale il 29 maggio u.s., via email, invitava i Responsabili locali ad informare le RSU di sede e le Organizzazioni Sindacali Provinciali di propria competenza.

Il responsabile in pari data vi provvedeva via e-mail.

Inoltre il responsabile dell'U.T. ha provveduto a dare comunicazione via e-mail al personale dell'avvio del processo di AV tramite l'utilizzo della piattaforma f@cile CAF e ad aggiornare la pagina web dell'U.T. con un messaggio informativo nella sezione in evidenza del sito dedicato.

Step 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione

Descrizione

Nella fase preliminare sono state realizzate diverse riunioni formative, informative e organizzative per avviare il lavoro di raccolta delle evidenze per approfondire le tematiche attraverso presentazioni e videoguide presenti sulle piattaforme.

E' stato progettato un sistema di comunicazione in videoconferenza con i soggetti di altri GAV aderenti al progetto mediante l'applicativo Hangout disponibile nei profili e sono state avviate le relative sperimentazioni.

Documenti/Evidenze

- presentazioni f@cile CAF video e slides presenti in piattaforma
- mail di abilitazione e credenziali di accesso

Step 3 - Formare uno o piu' gruppi di autovalutazione

Descrizione

In data 9 giugno 2017 si sono riuniti i dipendenti dell'U.T. di Benevento; oggetto della riunione è stato l'approfondimento delle caratteristiche del processo di autovalutazione nell'ambito della piattaforma f@cile CAF. Sono state chiarite le perplessità emerse durante le riunioni formative ed informative delle precedenti settimane. In particolare sono stati

approfonditi i dettagli organizzativi e consolidate le candidature per i componenti del gruppo di autovalutazione e del gruppo di miglioramento. In funzione della struttura e della dimensione dell'ufficio si è ritenuto opportuno creare un solo gruppo di autovalutazione. In data 15 giugno 2017, dopo attenta disamina della scheda "Criteri per la composizione di un GAV rappresentativo" presente in procedura f@cile CAF, sono state nominate le dipendenti : Tecla Scocca, Silvia D'Anna, Maria Laura Ricca e Adriana Simeone quali componenti del GAV. Gli altri colleghi dell'ufficio, informati della nomina, hanno condiviso unanimemente la scelta considerate le competenze e l'esperienza delle colleghe in termini di conoscenza dell'organizzazione, capacità di lavorare in gruppo e per obiettivi e competenze informatico-statistiche.

In data 16 giugno, per assicurare maggiore rappresentatività del personale e perseguire uniformità sul territorio di competenza, il gruppo di autovalutazione di questa U.T. viene integrato con le colleghe Filomena Onofrio e Giovanna Vassallo.

Documenti/Evidenze

- mail del 15 giugno 2017 alla Direzione Territoriale per comunicare le candidature dei componenti del GAV
- nomina dei componenti del GAV con nota UPSA prot. 3928 del 15/06/2017 a firma d.ssa Caso nomina degli ulteriori componenti del GAV con nota UPSA prot. 3943 del 16/06/2017 a firma d.ssa Caso

Step 4 - Organizzare la formazione

Descrizione

In data 15 giugno 2017 il GAV appena costituito si è riunito e viene formato dal referente sulle caratteristiche del processo di autovalutazione perché sia consapevole degli aspetti tecnici della piattaforma e possa realizzare efficacemente il processo di autovalutazione. Inoltre sono stati condivisi gli strumenti di approfondimento e i materiali didattici disponibili sulla piattaforma F@CILE CAF messa a disposizione di ciascun membro del GAV attraverso la comunicazione delle credenziali di accesso.

In conclusione il referente ha reso noto il Piano di attuazione del processo di autovalutazione CAF e delle azioni di comunicazione dell'U.T. con le relative tempistiche fino al 31 luglio p.v.

Dopo aver visionato i video e le slides presenti sulla piattaforma, il GAV, avendo preso consapevolezza che l'autovalutazione è realizzata dal personale e che il proprio compito è quello della raccolta e della restituzione al modello delle informazioni, ritiene opportuno estendere al personale i concetti alla base del modello ed il funzionamento del processo di valutazione , utilizzando gli strumenti disponibili in piattaforma.

La formazione al personale è necessaria prima della raccolta delle evidenze e prima della distribuzione del questionario.

il giorno 21 giugno è stato somministrato il questionario al personale da restituire entro il 23 giugno e tutti i dipendenti hanno risposto.

Quando il GAV in data 04/07/2017 ha ritenuto conclusa la fase di raccolta delle evidenze e dei dati di risultato si è passati alla fase di aggregazione del materiale raccolto in base alla classificazione proposta da ciascun sottocriterio.

I dati sono stati messi a disposizione di tutti componenti del GAV affinché si potesse passare alla fase di valutazione individuale con elaborazione dei punti di forza, dei punti di debolezza e delle idee per il miglioramento e l'attribuzione del punteggio per ogni sottocriterio utilizzando le griglie del registro di autovalutazione. Per portare a termine

questa fase di valutazione individuale sono occorsi 10 giorni; si sottolinea che questa fase ha visto una costante collaborazione tra i vari componenti.

Il Gruppo attraverso incontri formativi in VDC ha simulato le attività di stesura del rapporto e le modalità di assegnazione del punteggio (di tipo avanzato) e di realizzazione del consenso.

Momenti formativi hanno riguardato la complessità dell'attribuzione dei punteggi rispetto ai singoli punti della metodologia sforzandosi nel contempo di ricercare la coerenza tra i vari fattori. Il tempo utilizzato per questi approfondimenti ammonta a ore 60.

Documenti/Evidenze

E-mail del 15/06/2017 di convocazione del GAV alla chiamata hangout con la Direzione Territoriale per illustrare le fasi del piano di avanzamento;

Step 5 - Condurre l'autovalutazione

Descrizione

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

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

In data 21 giugno 2017 si è riunito il GAV per avviare il processo di autovalutazione analizzando sinteticamente i criteri e i sotto-criteri del modello CAF. Alle ore 10:30 in videoconferenza Hangout i diversi referenti e responsabili all'interno della direzione territoriale di Salerno hanno esaminato i vari punti del questionario da sottoporre a tutti i dipendenti chiarendone i dubbi emersi.

Successivamente il GAV ha illustrato al personale i suddetti criteri e ha consegnato la lettera di accompagnamento al questionario per rilevare la percezione dei colleghi sui singoli fattori abilitanti. I colleghi hanno inviato correttamente i questionari compilati rispettando il termine del 23 giugno e sono stati esaminati i risultati elaborati nel foglio di calcolo disponibile nella piattaforma.

In occasione delle riunioni del GAV del 22 e del 23 giugno è stato ripartito il lavoro tra i componenti secondo la tabella per la suddivisione dei criteri CAF

Le evidenze sono state raccolte separatamente dai membri del GAV e poi messi a fattor comune per la discussione.

Le evidenze relative ai Fattori Abilitanti che sono state raccolte riguardano:

- il questionario somministrato al personale che ha permesso di raccogliere le percezioni e le opinioni dei dipendenti, su quanto l'organizzazione fa e se gli approcci messi in campo sono condivisi dall'intera organizzazione.
- Tutte le evidenze dei fattori abilitanti l'Intervista al Dirigente territoriale effettuata dopo la somministrazione del questionario al personale.

Nel nostro caso i questionari hanno costituito l'evidenza principale per l'analisi dei dati di percezione tradotti poi a seconda dei casi in punti di forza e punti di debolezza.

Altre evidenze relative ai fattori abilitanti riguardano:

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale
- Piano delle Performance ACI Italia
- Piano della prevenzione della corruzione in ACI
- Codice etico
- E-mail per convocazioni riunioni
- Pubblicazione dell'iniziativa sul sito web dell'U.T. di Benevento.
- Organigramma e funzionigramma
- Atti di attribuzione di responsabilità, incarichi nell'ambito dell'organizzazione, ordini di servizio
- Report contenente i risultati dei Questionari CAF somministrati al personale
- Schede assegnazione obiettivi al Direttore
- Reportistica interna
- Verbali delle riunioni con il personale e delle videoconferenze tenutesi per il progetto CAF
- Documentazioni dei corsi di alternanza scuola - lavoro
- Report contenente i risultati dei Questionari di Customer Satisfaction erogati all'utenza nel corso del 2013, 2014 e 2015
- Report contenente i dati dei "Servizi Sportello a domicilio" nel 2014 2015 e 2016
- Questionari di Customer Satisfaction per i servizi a domicilio
- Protocollo di intesa per i servizi a domicilio stipulato in sinergia con ASL, Provincia e Comune
- Resoconti delle riunioni e dei contatti con le scuole e convenzioni stipulate con le scuole per il progetto "Alternanza Scuola-Lavoro"
- Iniziativa di promozione del sistema Semplific@uto e sue circolari.
- Manualistica PRA
- Tabelle dei coefficienti di produttività 2015 e 2016 e 2017.
- Schede obiettivi di performance attribuiti al responsabile dalle strutture centrali, e reportistica per la rendicontazione degli stessi.
- Reportistica cartacea relativa alla partecipazione del personale ai corsi di formazione.
- verbali delle contrattazioni decentrate e delle riunioni con il personale nel corso degli anni 2014, 2015 e 2016.
- Convenzione Tasse Automobilistiche con Regione Campania
- Interviste con Direttore Territoriale nell'ambito dell'iniziativa CAF
- Documentazione ciclo attivo e ciclo passivo sistema contabile SAP
- Determina Segretario Generale ACI su assegnazione budget annuale
- Posta elettronica, PEC e Protocollo Informatico
- Rilevazione degli accessi al sito web istituzionale
- Documenti relativi alle manutenzioni effettuate nella struttura
- Documenti relativi al rispetto della normativa in materia di sicurezza delle strutture e degli impianti
- Mappa dei processi e relative interazioni e responsabilità
- Documentazione di processo (procedure, diagrammi di flusso ecc.) e definizione degli standard e obiettivi dei processi
- Documentazione monitoraggio pratiche espletate agli sportelli dell'U.T. Benevento
- Documentazione pubblicata sul sito istituzionale
- Numero controlli autocertificazioni dati anagrafici effettuati con i Comuni
- Report riepilogativo su recuperi effettuati
- Liste speciali mensili per controlli agevolazioni/esenzioni fiscali sia PRA che TASSE

I dati che invece abbiamo raccolto in base ai sottocriteri dei risultati sono di tipo quantitativo (indicatori, percentuali, numeri) e consentiranno di rilevare le performances della nostra organizzazione.

Abbiamo poi operato una personalizzazione della rappresentazione dei dati in forma grafica e tabellare.

essi sono i seguenti:

- Questionari di Customer Satisfaction nazionale anni 2013, 2014, 2015
- Questionari di CS "Servizi a Domicilio" anni 2014, 2015, 2016
- Numero accessi sito web U.T.
- Incontri con Titolari STA per aggiornamento PRA e Tasse
- Incontri con Titolari STA per adesione e illustrazione progetto semplific@uto
- Corrispondenza da protocollo informatico e numero delle PEC
- Fogli presenze riunioni del personale
- Dati su risorse in Telelavoro (ore)
- Dati personale su assenze
- Numero persone in L.104/92
- Questionario CAF (relativamente al numero dei partecipanti)
- Dati su formalità lavorate dallo STA Interno e dallo STA Esterno Prospetto riepilogativo generale report produttività 2014/2015/2016
- Dati sulle Certificazioni rilasciate report produttività 2014/2015/2016
- Operazioni UAB Riepilogo generale
- Report annuale della produttività
- Accertamenti su formalità per recupero IPT
- Verifiche/ispezioni su PdS STA
- 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 riferiti agli anni 2014/2015/2016
- Verifiche di cassa
- Reportistica URP per dichiarazioni sostitutive
- Verbali scarto atti
- Report postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane
- Schede di sintesi per il dirigente

Documenti/Evidenze

- E-mail di accompagnamento per la diffusione al personale del questionario con il link per l'accesso alla compilazione.
- Criteri CAF
- Si riporta la tabella di distribuzione delle attività secondo la suddivisione dei criteri del CAF nel GAV

Criteri CAF	Responsabile di Criterio	Sottogruppo GAV dedicato
1 – 2 – 9	Simeone	Ricca – D'Anna
3 – 7	Simeone	Ricca - Onofrio
4 – 8	Simeone	Ricca - Scocca
5 – 6	Simeone	Ricca - Vassallo

- Questionari di Customer satisfaction nazionale anni 2013,2014,2015
- Questionari di CS "Servizi a Domicilio" anni 2014,2015,2016
- Numero accessi sito web U.T.
- Incontri con Titolari STA per aggiornamento PRA e Tasse
- Incontri con Titolari STA per adesione e illustrazione progetto semplific@uto
- Corrispondenza da protocollo informatico e numero delle PEC
- Fogli presenze riunioni del personale
- Dati su risorse in Telelavoro (ore)
- Dati personale su assenze
- Numero persone in L.104/92
- Questionario CAF (relativamente al numero dei partecipanti)
- Dati su formalità di STA Interno rispetto a STA Esterno report produttività 2014/2015/2016
- Report dati formalità riepilogo generale U.T. Benevento
- Dati sulle Certificazioni rilasciate report produttività 2014/2015/2016
- Formazione al personale reportistica cartacea
- Verbali di riunione per il CAF
- Accessi pagine sito web
- Operazioni UAB Riepilogo generale
- Report annuale della produttività
- Accertamenti su formalità per recupero IPT
- Verifiche/ispezioni su PdS STA
- Verbali riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro cui ha partecipano 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 riferiti agli anni 2014/2015/2016
- Verifiche di cassa
- Reportistica URP
- Verbali scarto atti
- Report contabili budget anni 2014/2015/2016
- Report postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane
- Schede di sintesi per il dirigente

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

Descrizione

Il processo di autovalutazione, condotto da un team di lavoro sotto la guida del Responsabile è stato finalizzato alla raccolta di dati ed evidenze relative ai fattori abilitanti e ai risultati secondo gli schemi del modello CAF e ad individuare le priorità d'intervento nelle linee d'azione verso i cittadini/clienti. Propedeutica a questa fase è stata la preparazione del personale a questo tipo di iniziativa, con corsi di formazione e di aggiornamento mirati a sensibilizzarli sull'argomento e la comunicazione del progetto a tutti i terzi (Amministrazioni Pubbliche/Istituzioni/Studi di consulenza/Regione/Enti locali) nostri interlocutori e portatori d'interesse.

Il team di valutazione ha condotto l'autovalutazione con un approccio diffuso effettuando riunioni con il personale e con il GAV. Gli interlocutori sono stati i dipendenti e i delegati

ACI nella loro veste di clienti interni e questi ultimi anche come principali stakeholders. Il rapporto di autovalutazione ha evidenziato i punti di forza, le aree di miglioramento e il punteggio per ognuno dei nove criteri previsti dal CAF e dalla sua analisi è derivato il piano di miglioramento in corso di attuazione. La debolezza più evidente è la mancanza di una cultura di misurazione e valutazione dei risultati finalizzata ad una chiara comprensione del contributo del lavoro di ognuno alla realizzazione di tutti i servizi dell'ufficio.

Documenti/Evidenze

Vedi evidenze elencate nella descrizione dei fattori abilitanti.

CAPITOLO 3: IL RAPPORTO DI AU.T.OVALU.T.AZIONE CAF FATTORI ABILITANTI

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

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

Criterio 1: Leadership

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

Sintesi

“Presidiare i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una nuova cultura dell’auto”, è la mission che l’U.T. si propone di diffondere ed attuare, “migliorando la circolazione di persone, beni e idee”, generando una vision che, ai concetti di “persone, cultura, etica, tutela”, a cui si aggiungono “versatilità, club ed emozione”, riconduce la concretizzazione del suo Codice Valori.

Entrambi scaturiscono dallo Statuto dell’Automobile Club d’Italia e vengono declinate in obiettivi programmatici dalle Direzioni Centrali competenti, le quali assegnano obiettivi alle singole Unità Territoriali misurati, a loro volta, da appositi parametri.

L’U.T. di Benevento gestisce il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) per conto dello Stato e, nel suo ambito di operatività e sul territorio di competenza, persegue pertanto l’obiettivo di diffusione di mission e vision dell’Ente.

Inoltre, il processo utilizzato dall’amministrazione per tradurre le linee programmatiche sviluppate dall’organismo politico centrale in progetti, azioni, attività ed obiettivi concreti, formalizzato nell’albero della performance (vedi “Piano delle Performance” ACI edizione 2017-2019), appare ben strutturato e in grado di assicurare una pianificazione coerente nel breve e medio termine.

L’analisi del sottocriterio evidenzia i notevoli legami dell’organizzazione con le istanze espresse dal territorio beneventano; ne sono prova, infatti, i rapporti di collaborazione, improntati alla trasparenza con gli stakeholders di riferimento.

Le attività di cui sopra vedono direttamente coinvolta la figura del Responsabile nella

diffusione della mission, della vision e dei valori ACI nei confronti di tutti gli stakeholder esterni ed interni all'organizzazione. Al riguardo si evidenzia l'impegno assunto da sempre dall'U.T. rispetto alla collettività di riferimento nella gestione del PRA in maniera efficace, efficiente e nel rispetto della legge. Il leader diffonde al personale mission, vision e valori attraverso riunioni formative ad hoc.

Punti di forza

L'U.T. di Benevento traduce mission e vision in obiettivi e azioni strategiche (nel medio periodo) ed operative (nel breve periodo), secondo quanto declinato dal Piano delle Performance di ACI Italia.

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

Mission, vision e valori sono comunicati a tutto il personale tramite il "Portale della Comunicazione Interna" che, insieme al sito istituzionale dell'U.T. www.up.aci.it/Benevento, sono gli strumenti primari di comunicazione aziendale.

Particolare attenzione è rivolta dall'U.T. ai disabili ed altre categorie deboli attraverso il progetto dei servizi a domicilio ed agli studenti grazie al progetto di alternanza scuola-lavoro realizzati in collaborazione con la facoltà di matematica dell'università "Federico II" di Napoli ed il liceo classico "P. Giannone" di Benevento.

Il Responsabile, attraverso la pratica consolidata di organizzare riunioni con cadenza settimanale, persegue la diffusione tra il personale delle strategie definite dall'Ente, nonché dei principi di TQM affinché il coinvolgimento dello stesso personale nella pianificazione strategica ed operativa e, in generale, nel funzionamento gestionale dell'organizzazione, sia sempre costante.

Tale atteggiamento ha accresciuto nel personale la conoscenza degli obiettivi istituzionali e delegati espressi dall'Ente e dei valori attraverso i quali esso persegue la sua mission. Il responsabile dell'U.T., secondo quanto è emerso dal questionario, opera per rafforzare la fiducia reciproca, la lealtà e il rispetto tra leader/manager e il proprio personale attraverso un dialogo costante e continuo con lo stesso (vedi risultati questionari).

Punti di debolezza

Non esiste chiara evidenza di come il coinvolgimento sia sistematicamente gestito attraverso processi e responsabilità definite e come sia valutato in termini di efficacia con indicatori ed obiettivi appropriati.

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

Non esiste chiara evidenza se e come la definizione delle azioni di miglioramento sia supportata da attività di benchmarking e di benchlearning.

Non sono indicate evidenze per gestire i "conflitti d'interesse" identificando le potenziali aree di conflitto e fornendo linee guida al personale.

Idee per il miglioramento

Selezionare i progetti su cui attivare processi di partecipazione attiva, definendo così una strategia di marketing sociale ad hoc rispetto al fabbisogno civico locale.

Stabilire, con il coinvolgimento dei portatori d'interesse l'insieme dei valori di riferimento nel rispetto delle specificità territoriali all'insegna della trasparenza e dell'etica, spirito di servizio e un codice di condotta, al fine di modificare l'approccio da disciplinare a etico.

Punteggi

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

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

Sintesi

L'U.T., in linea con la programmazione triennale contenuta nel Piano delle performance di ACI Italia, definisce a livello locale gli obiettivi a sostegno del miglioramento qualitativo dei servizi PRA e Tasse.

Gli obiettivi strategici vengono poi tradotti nel piano delle attività approvato con specifica delibera unitamente al bilancio preventivo dell'anno successivo. Il documento viene sottoposto all'approvazione contabile e al vaglio di congruità con gli obiettivi generali di tutto il mondo ACI.

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

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

Punti di forza

Risulta evidente un approccio teso a sviluppare processi e strutture organizzative coerenti con la strategia, la pianificazione operativa e i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse tramite l'analisi dei bisogni dei cittadini/clienti.

La struttura organizzativa, chiaramente e formalmente definita, è impostata, gerarchicamente e per processi.

Risulta evidente il lavoro dell'organizzazione per progetti attuati per il miglioramento della struttura e del servizio offerto.

L'U.T. ha creato le condizioni per una comunicazione interna (Incontri, sistemi di posta elettronica e Portale) ed esterna efficace (sito web).

Appare evidente l'impegno dei leader verso il miglioramento continuo e l'innovazione attraverso la promozione della cultura dell'innovazione e dell'feedback di tutto il personale.

Appare evidente l'impegno dei leader nella comunicazione delle iniziative di cambiamento e i loro effetti attesi al personale e ai portatori di interesse significativi. Ciò risulta evidente dalle azioni di comunicazione avviate dall'U.T. in merito alla sua adesione al progetto F@CILE CAF (pubblicazione del messaggio sul sito internet ed effettuazioni di riunioni dedicate).

Punti di debolezza

L'U.T., sebbene sia impegnato nell'applicazione del modello CAF, non appare abbia avviato altre iniziative di Total Quality Management .

Non appare sufficientemente evidente come l'U.T. operi per allineare la strategia e-government con gli obiettivi strategici e operativi dell'organizzazione.

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

Idee per il miglioramento

Strutturazione di appositi canali che possano fungere da veicolo di feedback e proposte di

miglioramento di processi e servizi da parte degli stakeholder esterni.

Punteggi

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

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

Sintesi

L'U.T. promuove la cultura dell'innovazione e del miglioramento in un'ottica di erogazione dei servizi pubblici all'insegna della trasparenza, etica, rispetto e fiducia reciproca.

Punti di forza

Risulta evidente la promozione di una cultura tesa al rispetto e alla fiducia reciproca nell'ambito dell'organizzazione ai vari livelli.

Il Responsabile dell'U.T. promuove la cultura dell'innovazione e del miglioramento, incoraggiando e sostenendo il personale a fornire suggerimenti e ad essere propositivi nel lavoro quotidiano.

La leadership locale dimostra di avere una chiara idea di chi sono i propri portatori di interesse, di quali siano le loro richieste dimostrando una chiara assunzione di responsabilità verso di loro e in particolare verso i cittadini.

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

Il responsabile organizza riunioni allo scopo di coinvolgere e sensibilizzare tutti i dipendenti secondo le strategie della Struttura Centrale allo scopo di supportarli nell'applicazione delle novità normative inerenti la gestione delle attività delegate e accogliere, valutare e attuare i suggerimenti del personale.

Punti di debolezza

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

Non è chiaro come e se vengono definiti indicatori volti a misurare sistematicamente la soddisfazione del personale in relazione alle azioni intraprese dall'organizzazione per motivare e coinvolgere le risorse umane, la rilevazione del grado di condivisione e la comprensione di queste azioni.

Idee per il miglioramento

Coinvolgimento sistematico delle varie parti dell'organizzazione al fine di monitorarne e rilevarne bisogni e problematiche a livello sia individuale che di gruppo.

Provvedere alla rilevazione dei suggerimenti e delle proposte di innovazione dei processi provenienti dai vari operatori in modo da ottenere un feed-back attivo.

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

Fare una analisi condivisa e trasparente con il leader estesa a tutto il personale delle situazioni di potenziale conflitto di interesse.

Punteggi

Plan: 40 Do: 40 Check: 25 Act: 25 Media: 32,5

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

Sintesi

L'U.T. ha stabilito una rete di partenariato istituzionale ponendosi come piattaforma d'interscambio a favore degli stakeholders istituzionali e non, in materia di mobilità responsabile e sostenibile.

Esiste, infatti, un approccio allo sviluppo di reti di relazioni e diffusi esempi di sviluppo di partnership e connessioni con altri attori istituzionali e associazioni per studiare, pianificare e svolgere servizi in materia di sicurezza e mobilità attraverso i progetti "TransportAci" relativi all'educazione stradale e all'uso dei dispositivi di ritenuta tenuti nelle scuole di diverso ordine e grado della provincia di Benevento od anche il protocollo di intesa firmato per il progetto di alternanza scuola lavoro.

Punti di forza

L'U.T. sviluppa e mantiene partnership con portatori d'interesse nel campo della circolazione stradale quali le Istituzioni scolastiche, Aziende Sanitarie locali.

L'U.T. ha stabilito legami collaborativi con le scuole in tema di educazione e sicurezza stradale e mobilità responsabile. L'obiettivo è quello di valorizzare la qualità delle azioni sul territorio in una logica di rete inter-istituzionale e di collaborazione al servizio della collettività, finalizzata alle attività di formazione ed informazione oltre che a costituire una nuova cultura della sicurezza stradale.

Punti di debolezza

Sebbene l'U.T. abbia sviluppato un'analisi dei portatori d'interesse, definendo i loro principali bisogni presenti e futuri ciò appare ancora poco strutturato secondo la metodica CAF.

Idee per il miglioramento

Coinvolgere gli stakeholder esterni nella progettazione di nuove modalità di erogazione dei servizi di competenza dell'U.T.

Punteggi

Plan: 45 Do: 45 Check: 25 Act: 25 Media: 35

Criterio 2: Strategia e Pianificazione

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

Sintesi

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

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

Inoltre l'U.T. grazie a progetti come TrasportAci e Alternanza Scuola Lavoro opera per garantire una mobilità responsabile e sostenibile attraverso l'informazione e la formazione presso le scuole, rilevandone sistematicamente i bisogni presenti e futuri e adeguando di conseguenza le strategie.

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

Punti di forza

L'U.T. ha assunto un ruolo di presidio in ambito locale su temi importanti per la collettività, quali la mobilità delle persone disabili e la sicurezza e l'educazione stradale.

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

In tale direzione la sezione "Mobilità & Disabili", attivata dall'Ente su tutti i siti delle U.T., e la creazione del progetto "Servizio a Domicilio" rappresentano la volontà dell'organizzazione ACI di dare una risposta concreta alle istanze della collettività e, in particolare, di garantire la difesa del diritto alla mobilità dei cittadini appartenenti alle fasce deboli della popolazione, attraverso l'informazione, l'assistenza e la tutela dei loro interessi.

Tutte le attività vengono svolte in totale sinergia con le Istituzioni, Associazioni e i soggetti interessati coinvolgendo gli stessi nella fase iniziale del processo (pianificazione).

Punti di debolezza

Non è evidente come l'attività di ascolto e di raccolta delle istanze degli stakeholder sia soggetta a misurazione e come venga utilizzata per rivedere gli approcci.

Non è evidente come l'U.T. abbia identificato tutti i suoi possibili portatori d'interesse (ad

es. aziende private, governo, opinion leaders,) da cui raccogliere informazioni utili ai fini della pianificazione e non è completamente chiaro come queste vengono poi canalizzate per consentirne l'utilizzo.

Non risulta evidente una mappatura dei portatori d'interesse per favorire processi partecipativi e di rendicontazione sociale facenti capo alla struttura;

Non esiste evidenza di un'attività di raccolta sistematica d'indagini condotte sui servizi ai fini di una loro diffusione all'esterno;

Non sono in uso metodi strutturati per valutare la qualità, l'attendibilità, e la veridicità delle principali informazioni raccolte relativamente ad alcuni aspetti afferenti il contesto socio culturale diriferimento(es. dati territoriali);

Non esiste evidenza di un attività d'organizzazione e di presidio della raccolta sistematica di informazioni sui portatori d'interesse né di un attività informativa verso i portatori d'interesse circa dati e documenti istituzionali relativi ai loro bisogni (es. condividere i risultati dell'indagine sull'assistenza domiciliare PRA con ASL, Tribunali, Ospedali, Case di Cura);

Sebbene l'U.T. operi un'analisi dei propri punti di forza e di debolezza in occasione della sua adesione al progetto F@CILE CAF si auspica che tale analisi venga adottata sistematicamente attraverso diagnosi basate su modelli TQM come ad esempio il CAF.

Idee per il miglioramento

Procedere alla mappatura dei portatori di interesse e dare visibilità nel sito a quelli di loro più significativi.

Individuare i portatori di interesse aggregati per favorire processi partecipativi e rendicontazione sociale.

Raccogliere sistematicamente indagini/rapporti pubblicati dai soggetti impegnati nel campo della mobilità e diffonderli nella struttura.

Organizzare il presidio della raccolta sistematica delle informazioni sui portatori di interesse (tipo cruscotto aziendale).

Informare i portatori di interesse circa i dati e i documenti istituzionali relativi ai loro interessi (es. condividere i risultati dell'indagine sull'assistenza domiciliare PRA con gli utenti e con gli altri attori coinvolti).

Publicare le indagini sui singoli servizi sul sito internet www.up.aci.it/benevento .

Rispetto ai portatori di interesse che ricevono benefici dalla Struttura organizzare un sistema di raccolta dati informatico e sistematico relativi alle attività di loro interesse

Raccogliere dati statistici sul tessuto socio culturale del territorio di competenza.

Punteggi

Plan: 45 Do: 45 Check: 25 Act: 25 Media: 35

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Sintesi

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

Il coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali è basato su una fitta rete di relazioni

improntate alla reciproca stima e consapevolezza del ruolo esercitato rispetto alla collettività.

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

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

Punti di forza

La gestione dell'attività di front office attraverso l'applicazione della lean organization consente all'U.T. di tenere sotto osservazione il livello delle performances, attuando azioni di misurazione e di monitoraggio che consentono di apportare tempestivi interventi migliorativi sull'intero processo.

L'azione di coordinamento e di presidio delle attività attuata dai Referenti delle aree (PRA e Tasse Auto) dell'organizzazione garantisce la qualità delle performances, che sono misurate e valutate attraverso periodici monitoraggi del "coefficiente di produttività", quale indicatore più significativo attestante l'andamento qualitativo e quantitativo dell'U.T.

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

L'attenzione verso i vari portatori di interessi vede il sistematico coinvolgimento delle istituzioni e degli enti locali attraverso una serie di relazioni e di scambi sinergici che sono finalizzate alla realizzazione delle aspettative della collettività legata al territorio su cui l'U.T. opera ed eroga i suoi servizi in una logica di qualità delle performance.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di una raccolta sistematica e strutturata di informazioni sui processi, anche attraverso sistemi di autovalutazione basati su modelli di TQM.

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

Idee per il miglioramento

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

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

Introdurre un sistema di Balanced Scorecard (sistema di misurazione) a livello provinciale.

Punteggi

Plan: 40 Do: 40 Check: 25 Act: 25 Media: 32,5

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

Sintesi

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

L'applicazione del modello CAF ha reso evidente l'importanza del coinvolgimento sistematico degli stakeholder sia sulle attività istituzionali stabilite centralmente, sia sulle iniziative intraprese dall'U.T. per presidiare il territorio sui temi della mobilità, della sicurezza e dell'educazione stradale e per promuovere i servizi rivolti alle categorie svantaggiate, al fine di fornire valore aggiunto al contesto sociale di riferimento.

L'U.T. condivide con i principali stakeholder le finalità progettuali delle iniziative e dei rapporti collaborativi con essi intrapresi, valutandone la coerenza con i loro bisogni ed aspettative.

L'U.T. traduce i propri obiettivi di medio e lungo termine nella pianificazione delle varie attività, che comporta l'assegnazione di compiti ai vari livelli di responsabilità.

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

Punti di forza

Per ogni obiettivo sono individuate le risorse umane impegnate per il raggiungimento dell'obiettivo stesso e sono individuate anche le azioni da intraprendere. L'UT opera secondo il ciclo delle performance dell'Ente e pertanto rendiconta in modalità bimestrale/trimestrale sul raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa e individuale.

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

L'Unità Territoriale ha realizzato, a partire dal 2016, un progetto innovativo di "Alternanza Scuola-Lavoro" con l'Università Federico II di Napoli e con il Liceo Classico Pietro Gianone di Benevento che prevede stages durante i quali gli studenti ricevono un addestramento sulle procedure utilizzate per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico ed entrano in contatto con il panorama delle attività istituzionali dell'Ente.

La valenza del progetto è avvalorata dall'inclusione di questa metodologia didattica nelle misure adottate come strumento occupazionale dalla Legge di Stabilità 2014.

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 fissando obiettivi e risultati. Non è chiaro come l'UT si adoperi per rendere visibili a tutta la collettività le informazioni rilevanti sulle politiche e strategie attuate di gestione del PRA.

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

Idee per il miglioramento

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

Monitorare in modo sistematico e strutturato la domanda esterna di innovazione e modernizzazione in termini di definizione di indicatori (output e outcome). Adottare un sistema di raccolta dei feedback sulle iniziative progettuali intraprese che possa dare concrete indicazioni sull'eventuale necessità di rivedere gli approcci.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 40 **Check:** 25 **Act:** 30 **Media:** 33,75

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

Sintesi

L'U.T. è chiamato a valutare lo stato dei propri servizi ed assets in termini di modernizzazione e di impiego delle tecnologie secondo le indicazioni del Codice dell'Amministrazione digitale.

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

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

Punti di forza

L'U.T. assicura la diffusione di un efficiente sistema di gestione del cambiamento attraverso la sua adesione al progetto F@CILE CAF.

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

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

Punti di debolezza

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

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

Non sono ancora attivi punti di servizio che operano secondo il sistema semplific@uto

Idee per il miglioramento

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

Avviare un monitoraggio sistematico e strutturato degli indicatori della domanda di

innovazione e modernizzazione.

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

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

Punteggi

Plan: 50 Do: 50 Check: 30 Act: 25 Media: 38,75

Criterio 3: Personale

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

Sintesi

La gestione delle risorse umane dell'U.T. è attuata nell'ambito delle politiche e dei piani strategici generali dell'Ente, mantenendo la focalizzazione sulla centralità del cliente.

L'organizzazione ha come obiettivo la promozione, l'aggregazione, la conoscenza e la diffusione dei valori guida espressi dall'Ente, attraverso la crescita motivazionale e professionale del personale, l'accrescimento del senso di appartenenza e di soddisfazione e il miglioramento dei rapporti interpersonali e del clima organizzativo.

Punti di forza

L'esistenza di un accordo decentrato in materia di orario di lavoro garantisce al cliente il servizio, compatibilmente con le esigenze di flessibilità dell'orario, previste dal contratto di lavoro.

Nell'organizzazione sono assicurate buone condizioni di lavoro, nel rispetto di tutte le norme sulla sicurezza nei posti di lavoro, con l'attribuzione di incarichi specifici al personale e adeguate responsabilità e compiti al datore di lavoro(dlgs.81/2008).

Il leader opera la rotazione del personale sui processi, potenziando le abilità individuali in coerenza con una strategia di miglioramento dei servizi.

Attraverso corsi di formazione (CAF, di lavoro di gruppo, ecc.) si accrescono le competenze necessarie al miglioramento dei servizi anche nell'ambito dei servizi di e-government promossi dall'Ente.

Al personale è stato somministrato il questionario finalizzato alla raccolta dei dati di percezione sui fattori abilitanti del modello CAF.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di un sistema di rilevazione dell'efficacia dell'attività formativa e di misura degli impatti dei piani di formazione.

Non c'è evidenza dell'applicazione sistematica di strumenti oggettivi per rilevare la motivazione del personale.

Pur essendo presenti nell'organizzazione forme di collaborazione tra il personale, l'autoformazione non appare ancora una prassi consolidata.

Idee per il miglioramento

Somministrazione sistematica di questionari a fin di rilevare la percezione di personale in tema di gestione delle risorse umane, cultura del risultato, riconoscimenti e responsabilità. Sviluppare occasioni di confronto e ascolto.

Punteggi

Plan: 50 Do: 50 Check: 40 Act: 35 Media: 43,7
5

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

Sintesi

L'U.T. adotta il sistema di rilevazione e valutazione delle competenze valido per tutte le strutture periferiche dell'Ente le cui caratteristiche sono:

- la scelta di una metodologia di tipo induttivo, cioè basata sull'osservazione diretta delle situazioni di lavoro e delle competenze proprie dei ruoli organizzativi chiave
- l'utilizzo di strumenti di rilevazione, da parte del Responsabile dell'U.T., e di autovalutazione, da parte di ciascun dipendente, per reperire il maggior numero di informazioni necessarie a completare il processo di valutazione.
- sviluppare competenze manageriali e di leadership così come competenze relazionali di gestione nei confronti dei cittadini /clienti e dei partner.
- pianificare attività di formazione e sviluppare tecniche di comunicazione sulla gestione dei rischi sui conflitti di interesse, sulle diversità.
- costruire percorsi di crescita professionale, attraverso l'analisi dei bisogni rilevati dai dipendenti e che possano tradursi per il futuro in una programmazione coerente ai bisogni .

Punti di forza

Il leader dimostra attenzione nel rilevare i bisogni del personale in relazione alla valorizzazione delle loro specifiche competenze, in un'ottica di arricchimento del loro know-how. Gli operatori che occupano nuove posizioni realizzano la formazione individuale attraverso l'affiancamento a personale più esperto favorendo l'acquisizione di competenze trasversali.

Il leader dimostra disponibilità e sensibilità nel concedere al personale tutte le agevolazioni previste, affinché la vita lavorativa possa conciliarsi con la vita privata e non esita ad approfondire problematiche personali, laddove queste si rivelassero fonte di preoccupazione o di malessere, fornendo il necessario supporto e sostegno per affrontarle.

Il leader fornisce un quotidiano supporto al personale nella realizzazione dei compiti assegnati, mettendosi a disposizione per la risoluzione di problemi particolari e fornendo partecipazione attiva nell'attività di problem solving al fine di portare a termine i vari adempimenti.

Viene promossa dall'Ente la mobilità del personale attraverso forme di part time lavoro a domicilio.

Proprio in ossequio a quanto previsto dall'ente in materia di lavoro flessibile si fa presente che nell'U.T. di Benevento un dipendente è in telelavoro al fine di venir incontro ai suoi

bisogni familiari.

Punti di debolezza

Condurre in modo sistematico indagini sul personale e sul clima organizzativo, per rilevare esigenze ed aspettative, che possano dare indicazioni sugli eventuali percorsi formativi da attuare.

La politica di gestione delle risorse umane espressa come fattore strategico, manca di analiticità e di traduzione operativa in obiettivi concreti e formalizzati di breve e medio termine.

Idee per il miglioramento

Effettuare una mappatura delle competenze del personale dell'U.T., attraverso la redazione di una scheda individuale contenente le informazioni necessarie per identificare, sviluppare ed utilizzare al meglio le competenze delle risorse umane a disposizione.

Punteggi

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

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

Sintesi

Il personale viene coinvolto attraverso comunicazioni formali e non formali in materia di pianificazione e revisione dei processi lavorativi nonché sugli obiettivi di miglioramento.

Il leader coinvolge i propri collaboratori nelle scelte chiave per il raggiungimento degli obiettivi legati alla propria struttura. Ciò si realizza attraverso una comunicazione tempestiva, chiara e trasparente, per condividere le finalità delle azioni messe in atto.

Punti di forza

Sono evidenti azioni di sensibilizzazione della leadership volte alla creazione di un clima che promuova il lavoro di gruppo e funga da stimolo per proposte e formulazione di suggerimenti da parte del personale.

Vengono garantite buone condizioni di lavoro attestate dal rispetto di tutte le normative in materia così come viene prestata attenzione alla conciliazione dei tempi di vita con i tempi di lavoro attraverso l'utilizzazione di tutti i benefici previsti dalla normativa vigente e dagli accordi decentrati in tema di flessibilità dell'orario di lavoro.

Il leader delega compiti e responsabilità ai suoi collaboratori in modo attento e pianificato in base alle singole attitudini e predisposizioni, dimostrando fiducia nelle loro capacità per fare in modo che essi possano percepire la considerazione di cui godono, accrescendo la loro spinta motivazionale.

In tal senso i responsabili di processo assegnati alle diverse aree dell'organizzazione sono coinvolti nei processi decisionali poiché il leader garantisce loro il giusto grado di autonomia e gli strumenti necessari per svolgere le attività di competenza, valorizzando, al tempo stesso, la loro capacità d'azione.

All'interno dell'organizzazione è promosso il dialogo e la comunicazione senza i limiti

imposti dalle barriere gerarchiche.

Il personale, infatti, si confronta settimanalmente nel corso di riunioni di approfondimento organizzate dal leader, dove le materie oggetto di discussione spaziano dalla normativa, ai problemi organizzativi.

C'è evidenza dell'attuazione di strumenti di delega che permettono margini di autonomia in un'ottica di valorizzazione delle risorse umane e di acquisizione di competenze.

Si rilevano forme di comunicazione informale e di confronto che si sostanziano in frequenti riunioni con il personale e i responsabili di processo volte all'approfondimento di tematiche organizzative, tecniche e normative che favoriscono la circolazione della comunicazione e la diffusione e la condivisione di buone pratiche all'interno dell'organizzazione.

Punti di debolezza

La delega non sempre risulta basata su documenti strutturati.

Non c'è evidenza di una valutazione dell'impatto delle decisioni intraprese dall'organizzazione nell'ambito delle riunioni settimanali.

Al di là dell'indagine di clima, dei risultati dei sondaggi sul CAF, non vi è evidenza della raccolta e dell'analisi sistematica ed esaustiva relativa ai bisogni del personale (analisi di genere...).

La politica di gestione delle risorse umane espressa come fattore strategico, manca di analiticità e di traduzione operativa in obiettivi concreti e formalizzati di breve e medio termine.

Idee per il miglioramento

Progettazione di azioni strutturate di comunicazione interna sistematica che puntino a rilevarne anche la sua efficacia e il raggiungimento degli obiettivi.

Rilevazione periodica dei bisogni del personale.

Analisi del potenziale a partire da alcuni ruoli chiave.

Concorso di idee su problemi operativi e introduzioni di altri strumenti di problem solving.

Definizione dei compiti in modo da favorire la concentrazione su una attività alla volta (es.: non essere contemporaneamente impegnati in front office ed in back office).

Punteggi

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

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Sintesi

L'U.T. di Benevento identifica i principali partner chiave con i quali stabilisce relazioni proficue, dando vita ad importanti rapporti di collaborazione, affinché da tali rapporti ciascuno possa trarre dei vantaggi per la promozione e l'attuazione della propria mission aziendale e per l'attivazione della propria strategia organizzativa.

Essi sono: Regione, Automobile Club, ASL di Benevento, Comune di Benevento,

Provincia di Benevento, università e scuole.

L'U.T. instaura specifici accordi per gestire i quali definisce compiti e responsabilità del personale partecipante.

Punti di forza

Dal 2015 vige la Convenzione Tasse tra l'ACI e la Regione Campania per la gestione delle attività di assistenza e di contenzioso in materia di tasse automobilistiche. Ciò è stato realizzato grazie a continui contatti e collaborazioni, improntati su rapporti di stima e fiducia, tra il dirigente ACI del Servizio Gestione Tasse Auto, Dott. Salvatore Moretto, che ha operato in sinergia con i responsabili e i funzionari del proprio servizio, e il dirigente della Regione Campania, Dott. Ennio Parisi. Le parti hanno definito compiti, responsabilità e controlli per l'affidamento del servizio.

Nell'ambito dell'impegno di ACI nel sociale rientra anche l'accordo fatto dall'U.T. con ASL, Provincia e Comune di Benevento per promuovere l'assistenza domiciliare ai disabili, ovvero il servizio Sportello a Domicilio con il quale i cittadini impossibilitati a recarsi presso gli sportelli dell'U.T. possono richiedere direttamente, o tramite l'Associazione, l'espletamento di pratiche automobilistiche presso la propria residenza o presso la struttura che li accoglie (ospedale, casa di cura, ecc.) senza alcuna spesa aggiuntiva rispetto alle tariffe previste per l'espletamento della pratica.

L'U.T. di Benevento ha aperto le porte agli studenti della università e della scuola, nell'ambito dell'attività alternanza scuola lavoro, e ha offerto tirocini e stage gratuiti attraverso i quali si cerca di avvicinare la Pubblica Amministrazione ai giovani educandoli alla legalità ed al rispetto degli iter della pubblica amministrazione.

Punti di debolezza

Si evidenzia la necessità di intrecciare un maggiore dialogo istituzionale tra l'U.T. ed altre PA con le quali si hanno comuni ambiti lavorativi come Camere di Commercio, Comuni e enti per la riscossione dei tributi (es. Equitalia).

Idee per il miglioramento

Laddove non esistono contratti di servizio, capitolati, regolamenti, convenzioni , ...dotarsi di appropriati accordi di collaborazione con i partner.

Punteggi

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

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Sintesi

L'U.T. eroga un servizio pubblico, regolamentato da norme di legge, che per la sua natura non può essere modificato unilateralmente e non può includere una reale partecipazione dei cittadini/clienti nei processi decisionali. Tuttavia essi sono coinvolti sugli sviluppi relativi al miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi attraverso l'attività di ascolto esercitata dall'organizzazione ed attraverso indagini di customer satisfaction.

Punti di forza

L'U.T. raccoglie le percezioni degli utenti attraverso una indagine di CS effettuata con cadenza annuale a cura di ACI sull'intero territorio nazionale.

Le indagini di customer vengono effettuate oltre che sui servizi istituzionali anche sull'assistenza domiciliare PRA nell'ambito del servizio a domicilio.

L'U.T. utilizza la multicanalità come strumento di ascolto degli utenti sfruttando le caselle di posta elettronica, anche certificata, 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 servizi 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.

Inoltre attua l'effettiva semplificazione amministrativa evidenziando i servizi fruibili on line (modulistica on line, servizio di prenotazione appuntamento, ecc.).

Punti di debolezza

L'U.T. non raccoglie idee, suggerimenti e reclami e proposte anche in forma anonima. Sebbene l'U.T. curi l'aggiornamento del proprio sito istituzionale per comunicare con i cittadini/clienti, non è attuata una politica attiva di informazione nei loro confronti.

Idee per il miglioramento

Predisporre un apposito registro situato nell'area front office di accesso al pubblico, dove i cittadini/clienti possano esprimere giudizi e formulare proposte in forma anonima e strutturare la raccolta dei suggerimenti e dei reclami dei cittadini/clienti per mappare le aree sulle quali intervenire, in base alle problematiche emerse.

Progettare la predisposizione di un rapporto annuale sulle attività dell'U.T. da diffondere ai cittadini/clienti attraverso il proprio sito istituzionale e tramite comunicati stampa, per assicurare una maggiore trasparenza dell'organizzazione in merito a decisioni e intendimenti.

Punteggi

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

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

L'U.T., in qualità di Centro di Responsabilità dell'Ente, 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'U.T. espleta i propri adempimenti per perseguire gli obiettivi di competenza, entro i limiti fissati dalla Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente.

L'U.T. gestisce i propri flussi contabili di ciclo attivo (ricavi) e ciclo passivo (costi) tramite il

sistema operativo SAP in conformità all'adozione da parte dell'Ente di un sistema contabile di tipo economico-patrimoniale.

Punti di debolezza

Il sistema operativo contabile, per la sua complessità e per la necessità di procedere alle registrazioni in tempo reale, comporta un appesantimento del lavoro che richiede un allungamento dei normali tempi di esecuzione.

Le analisi costi-benefici per gli investimenti non sono rese esplicite nei documenti di pianificazione.

Non c'è evidenza di strumenti avanzati di controllo se non quelli previsti dagli adempimenti di legge.

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

Non risulta evidenza di schede di rendicontazione dei servizi nelle quali sono previsti indicatori tipici del meccanismo del controllo di gestione.;

Idee per il miglioramento

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

Modificare la reportistica interna per il controllo di gestione

Punteggi

Plan: 50 Do: 45 Check: 25 Act: 25 Media: 36,25

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'U.T. identifica i principali partner chiave con i quali stabilisce relazioni proficue, dando vita ad importanti rapporti di collaborazione. Essi sono: Provincia, Regione, Dipartimento Trasporti Terrestri e Automobile Club Provinciali

Al fine di soddisfare i molteplici interessi di cui si fa portavoce, sostenendo nel contempo le proprie politiche e strategie, l'U.T. instaura specifici accordi per gestire i quali definisce compiti e responsabilità del personale partecipante.

Punti di forza

L'U.T. sollecita e stimola il personale all'utilizzo dei canali di informazione messi a disposizione dall'Ente, in particolare, del Portale Interno.

Attraverso il Contact Center, messo a disposizione centralmente e presieduto da esperti in normativa PRA e Tasse, il personale ha la possibilità di avanzare quesiti normativi e procedurali ed ottenere risposte in tempo reale

La comunicazione verso l'interno e l'esterno viene garantita anche dalla posta elettronica e in tal senso ogni dipendente ha una propria casella di posta.

Evidenti sono anche le frequenti riunioni con il personale volte ad informare, comunicare ed approfondire tematiche di interesse dell'U.T. e del personale.

La lettura dei risultati delle indagini di clima e dei sondaggi al personale fatti in occasione del CAF porta alla considerazione che la percezione dei dipendenti circa il livello di accesso alle informazioni rilevanti per il proprio lavoro è pienamente positiva.

Punti di debolezza

La struttura gestisce in modo autonomo i contenuti del proprio sito web istituzionale, tuttavia non viene sempre assicurato un puntuale e tempestivo aggiornamento.

Idee per il miglioramento

Aggiornamento più puntuale del sito web.

Punteggi

Plan: 50	Do: 45	Check: 30	Act: 30	Media: 38,7
				5

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

L'U.T. 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'U.T. 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, 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'U.T. 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 della P.E.C. 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 p.c., stampanti, casella di posta elettronica personale e accesso ad Internet. Le postazioni sono costantemente aggiornate e soggette periodicamente ad interventi massivi di reingegnerizzazione.

Il sito web dell'U.T. è stato progettato secondo i requisiti richiesti dalla Legge Stanca in tema di accessibilità.

L'U.T. garantisce i pagamenti dei servizi erogati mediante moneta elettronica. Tutte le postazioni di front-office sono dotate di dispositivi POS.

Risulta in uso un sistema di videoconferenza, sempre attivo, che permette la comunicazione degli Uffici territoriali tra loro e con la Sede Centrale dell'ACI. Il sistema viene utilizzato anche per l'organizzazione di eventi su base nazionale che vede il

coinvolgimento di tutti gli Uffici provinciali, soprattutto per la formazione e l'informazione del personale.

Punti di debolezza

La conoscenza dei programmi e delle potenzialità dei pacchetti di office automation in uso all'U.T. (word, excel, power point), da parte del personale, non è ancora adeguata.

Idee per il miglioramento

Prevedere periodici corsi di formazione e approfondimenti sull'uso delle procedure informatiche a disposizione.

Avvio di un progetto di benchmarking con altre amministrazioni del territorio in materia di innovazione tecnologica.

Punteggi

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

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

L'U.T. utilizza la struttura e la dotazione informatica e tutti gli altri beni e risorse, messi a disposizione dell'Ente, assicurando un uso sicuro efficace ed efficiente in termini di spazi, di risparmio di costi di gestione , ecc.

Punti di forza

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

L'ufficio è situato tutto al piano terra con 4 sportelli per l'utenza privata e per le agenzie; Esiste una postazione dedicata all'URP accanto gli uffici della segreteria del Cassiere Principale e del Funzionario Delegato.

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

Punti di debolezza

Non sono presenti cartelli stradali con indicazioni per raggiungere l'ufficio. Gli spazi dedicati al front office sono inadeguati ed esistono ancora barriere architettoniche nonostante siano stati effettuati interventi di adeguamento.

Idee per il miglioramento

E' in corso la ricerca di nuovi locali che abbiano le caratteristiche e spazi più idonei all'accoglienza dell'utenza sia privata che professionale.

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 35 **Check:** 40 **Act:** 55 **Media:** 41,25

Criterio 5: Processi

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

Sintesi

L'U.T. opera secondo processi definiti e gestiti su base sistematica a supporto dei servizi "core" dell'Ente. I processi chiave sono legati alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico ed ai servizi in materia di tasse automobilistiche (assistenza e controllo), in base a Convenzione, per conto della Regione Campania.

I processi chiave sono:

- Il processo produttivo PRA che va dall'incasso alla produzione del Certificato di Proprietà Digitale e all'aggiornamento della Carta di Circolazione nei casi previsti dalla Legge sullo Sportello Telematico comprese le operazioni preliminari di istruzione della pratica, autentica firma, atto di vendita e calcolo importi.
- Il processo di elaborazione delle richieste di visura nominativa da parte dei soggetti titolati alla richiesta.
- Il processo di elaborazione della richiesta di copia della documentazione presente negli archivi PRA (fascicoli, visure ed altre certificazioni).
- Il processo che presidia l'iter dell'assistenza bollo: verifica ed eventuale bonifica archivio; gestione del contenzioso, rimborsi, inserimento esenzioni e controllo delle attività degli STA e delegazioni abilitati alla gestione del bollo auto.

Vi è, infine, la gestione del Ciclo Attivo e del Ciclo Passivo contabile, secondo le direttive della Direzione Amministrazione e Finanza dell'Ente, secondo la metodologia SAP.

Punti di forza

Vi è una discreta rotazione del personale sulle postazioni front office e di back office.

E' ampiamente diffusa la cultura per processi secondo il modello dello sportello multifunzione.

Vi è flessibilità quasi totale del personale.

L'Ufficio ha adottato il sistema di internal auditing realizzato con un modello che è in grado di acquisire, analizzare e rappresentare tutte le componenti da cui si desumono i processi organizzativi dell'U.T.

Punti di debolezza

la mappatura dei processi non appare abbastanza chiara agli stakeholders.

Idee per il miglioramento

rendere la mappatura dei processi facilmente accessibile a tutti.

Punteggi

Plan: 45 Do: 30 Check: 25 Act: 30 Media: 32,5

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

Sintesi

L'U.T. sviluppa ed eroga servizi secondo le direttive della Sede Centrale. L'ufficio lavora costantemente per rendere il servizio accessibile a tutti i cittadini/clienti.

L'U.T. ha organizzato degli sportelli multifunzione con un operatore che si occupa esclusivamente di un cliente, dedicandosi completamente a soddisfare le sue richieste in modo esclusivo.

L'U.T. garantisce l'accessibilità e la disponibilità delle informazioni anche tramite Internet, la posta elettronica, la posta certificata e il telefono.

L'U.T. promuove la comunicazione elettronica e presidia i canali telefonici in una logica di massima accessibilità virtuale del servizio, declinata nella multicanalità.

Inoltre, l'U.T. assicura tramite l'URP informazioni appropriate ed affidabili ai cittadini allo scopo di agevolarli nell'espletamento delle loro richieste.

Punti di forza

La comunicazione verbale con il cittadino cliente avviene con un linguaggio semplice e diretto, privilegiando un approccio informale, veloce, sintetico ed esaustivo. Le richieste dei cittadini provenienti da ciascun canale (Urp sportello, mail, posta telefono) vengono evase tempestivamente.

Punti di debolezza

Scarsa evidenza di un coinvolgimento dei cittadini/clienti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi loro destinati, pur esistendo un approccio al loro ascolto e alla rilevazione dei correlati bisogni.

Non vi è evidenza di sistemi strutturati di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e sviluppo di canali di comunicazione innovativi come quelli sopra citati o magari afferenti al mondo dei social network.

Idee per il miglioramento

Dotarsi di una banca dati delle buone prassi prodotte dall'U.T..

Rilevare, in modo sistematico e strutturato, i tempi di attesa dell'utenza allo sportello, per avere un trend significativo a riguardo.

Punteggi

Plan: 45 Do: 40 Check: 35 Act: 35 Media: 38,75

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

Sintesi

L'U.T. garantisce che la flessibilità e la rotazione del personale siano quasi totali in modo da consentire il presidio costante di tutti i servizi. L'organizzazione del front office come operatore unico è stata vissuta come un cambiamento voluto e condiviso e ha visto il superamento delle ultime resistenze all'innovazione.

L'U.T. collabora quotidianamente con altre amministrazioni in particolare il Ministero Infrastrutture e Trasporti e la Provincia per le attività di processo e con i comuni INPS e Agenzia delle entrate per il controllo delle autocertificazioni.

Punti di forza

Esiste evidenza di sinergie con altri Enti ed Istituzioni: ASL per “Trasportaci sicuri”, Associazioni e Assessorati alle Politiche Sociali per il servizio di Sportello a domicilio, Comune, Provincia e Forze dell'Ordine.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di un'attività di apprendimento dalle innovazioni di altre organizzazioni.

C'è scarsa evidenza di coinvolgimento dei cittadini/clienti nelle innovazioni di processo.

Non c'è evidenza di analisi strutturata dei segnali di cambiamento provenienti dall'esterno, pur esistendo strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente.

Idee per il miglioramento

Avviare azioni di revisione continua della struttura interna della organizzazione che nascano, invece che dai vertici dell'Ente ACI, da un approccio innovativo di tipo “bottom-up”.

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

Punteggi

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

RISULTATI

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

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

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

Sintesi

L'Ufficio ha condotto la customer satisfaction relativa agli anni 2014, 2015 e 2016 nell'ottica di effettuare la rilevazione della soddisfazione dei cittadini/clienti dell'Ufficio rispettivamente nel 2014 a cura di una società esterna specializzata e nel 2015/2016, invece, a cura degli addetti URP dell'Ufficio che hanno condotto la stessa a mezzo di una procedura informatica, monitorata dalla Soc. Acinformatica, attraverso la somministrazione di questionari da sottoporre all'utenza privata in numero prestabilito divisi per giornate nell'arco temporale di 10 giorni lavorativi .

In questa ottica viene effettuata la rilevazione della soddisfazione dei cittadini/clienti rispetto i servizi erogati dall'Ufficio.

I dati relativi alle customer annuali sono pubblicate sul portale della comunicazione interna.

L'Ufficio era dotato fino al 2012 di un sistema di ringraziamenti e reclami organizzato con rilevazione degli stessi in modo anonimo con apposita modulistica predisposta a disposizione dell'utenza. I dati erano raccolti dagli addetti URP con una applicazione web AC ora non più in uso.

“Il progetto Servizi a Domicilio” prevede la rilevazione del gradimento del servizio tramite un questionario cartaceo proposto all'utenza alla fine della lavorazione della pratica e sui servizi resi dai funzionari che si recano presso il domicilio del richiedente.

Dal 2010 vengono rilevate le percezioni degli utenti attraverso supporti multimediali touch screen disposti al front office previsti dal progetto “Mettiamoci la Faccia”. L'iniziativa, promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione utilizza emoticons colorate rappresentative del livello di soddisfazione dei cittadini.

“Il progetto Servizi a Domicilio” prevede la rilevazione del gradimento del servizio tramite un questionario proposto all'utenza alla fine della lavorazione della pratica.

Punti di forza

L'ufficio annualmente attraverso i questionari misura la soddisfazione del cittadino/cliente. Per il triennio 2014-2016 i risultati della customer sono stati ampiamente soddisfacenti. Il supporto multimediale “Mettiamoci la faccia” è stato a disposizione dell'utenza.

Sono stati realizzati nel triennio tutti i servizi a domicilio richiesti rispettivamente: 4 nel 2014 , 3 nel 2015 e 4 nel 2016. in occasione di ciascun contatto è stato somministrato un apposito questionario di gradimento del servizio.

I risultati coprono in parte il sottocriterio in esame.

Descrizione dell'indicatore:

è relativo alla rilevazione di customer satisfaction e consiste nel giudizio complessivo medio espresso dai cittadini sulle performance erogate dall'U.T. negli anni 2014, 2015 e 2016.

Strumento di rilevazione: questionario.

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

Obiettivo: raggiungere i target nazionali sulle CS.

Punti di debolezza

I risultati delle indagini di customer non sono utilizzabili in una analisi di trend poiché realizzate con criteri non omogenei. La rilevazione in occasione dei servizi a domicilio non appare significativa a causa dell'esiguo numero di prestazioni. Inoltre, pur sensibilizzato, l'utente medio non è disponibile a contribuire alla rilevazione del gradimento attraverso le emoticons.

I risultati non sono stati oggetto di benchmarking

La copertura della rilevazione dei dati di CS risulta parziale.

Idee per il miglioramento

Condurre indagini di customer satisfaction nei confronti di tutti gli stakeholders

Punteggi

Trend: 30 Obiettivi: 35 Confronti: 10 Copertura: 20 Media: 23,75

Criterion 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

Sottocriterio 6.1: Misure di percezione

Indagini di customer satisfaction relativi all'Unità Territoriale di Benevento

ANNO	Percentuale giudizi positivi per il servizi resi dall'Unità Territoriale
2013	100,00% delle persone intervistate
2014	100,00% delle persone intervistate
2015	100,00% delle persone intervistate

Indagini di customer satisfaction relativi ai servizi a domicilio effettuati dall'U.T. di Benevento

ANNO	Numero servizi effettuati	Percentuale di soddisfazione
2014	3	100,00% per il servizio
2015	3	100,00% per il servizio
2016	4	100,00% per il servizio
2017*	1	100,00% per il servizio

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

6.2 Misure di performance

Sintesi

L'U.T. ha un front office con quattro sportelli multifunzione e due sportelli tasse. Gli orari di apertura vanno dal lunedì al venerdì in particolare dalle 7,45 alle 12,30. I tempi di attesa, salvo in caso di criticità di carattere informatico e di assenze del personale non superano i quindici minuti. La postazione URP è sempre presidiata. Le linee telefoniche sono gestite da un centralino con risponditore automatico che smista le telefonate in base agli argomenti oggetto di richiesta. L'U.T. Ha varie caselle di posta istituzionale: quella dell'Ufficio Provinciale, quella dell'URP, quella dell'Assistenza Bollo e naturalmente la PEC.

Punti di forza

I dipendenti dell'ufficio hanno nel corso degli anni più volte partecipato a corsi sulla comunicazione, sul problem solving e "sull'orientamento al cliente" e quindi sono in grado di gestire eventuali situazioni di criticità. L'URP è sempre a disposizione nel risolvere qualsiasi problema venga posto sia da parte di privati cittadini che da parte della Pubblica Amministrazione. Vengono organizzate più volte riunioni nel corso dell'anno con gli stakeholders in particolare con le Agenzie di pratiche automobilistiche che sono per antonomasia i fruitori dei nostri servizi.

Descrizione dell'indicatore: numero degli accessi al sito web dell'U.T. 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

Indicatore	Anno			
	2014	2015	2016	2017
Visitatori diversi				
N° visite	6145	6250	6730	3079
Pagine viste	16437	16855	16739	6684

* anno 2017 dati al 30/06/2017

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è relativo al numero dei protocolli gestiti dall'U.T. di Benevento nel corso degli anni 2014, 2015, 2016 e primi 6 mesi 2017

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata di protocollo informatico

Principali fattori riferibili: criterio 2 sottocriterio 2.3 e sottocriterio 2.4 , criterio 5 sottocriterio 5.1

Obiettivo: maggiore incremento del numero di protocolli nel corso del triennio, archiviazione della documentazione in modo informatico e non solo cartaceo, facilitazione nella ricerca dei documenti.

Indicatore: Numero documenti protocollati U.T. Benevento

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
N° protocolli		2396	2683	2643	1252
Incremento rispetto anno precedente (%)			12,00%	-1,50%	

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

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è relativo al numero delle PEC gestite dall'U.T. di Benevento nel corso degli anni 2014 2015 2016 e primi 6 mesi 2017

Strumento di rilevazione: procedura automatizzata di protocollo informatico

Principali fattori riferibili: criterio 2 sottocriterio 2.3 e sottocriterio 2.4 , criterio 5 sottocriterio 5.1

Obiettivo: maggiore incremento dell'utilizzazione della procedura informatica di corrispondenza sia con le altre Pubbliche Amministrazioni e sia verso i cittadini muniti di propria casella PEC.

Trend: nel corso del triennio, si attesta un trend positivo dell'utilizzazione del canale PEC grazie alla semplificazione delle procedure previste dal CAD e grazie alla possibilità di archiviazione digitale oltre che cartacea.

Indicatore: Numero mail Posta Elettronica Certificata U. T. Benevento

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
N° protocolli		260	277	326	126

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

Punti di debolezza

I risultati non sono stati confrontati con quelli altre strutture similari (benchmarking).

Non esiste un sistema strutturato in grado di ricevere i reclami ed i ringraziamenti in modo da utilizzarli per la programmazione del miglioramento.

Idee per il miglioramento

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

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

Punteggi

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

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'U.T. ha rilevato le misure di soddisfazione del personale in occasione della somministrazione del questionario di autovalutazione al 100% del personale.

Punti di forza

Nome dell'indicatore: rilevazione della soddisfazione del personale alla percezione della vita organizzativa aziendale

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 tabella allegata.

Leadership	Valutazione media di 4,81% per le domande da 01 a 15 del questionario
Strategie e pianificazione	Valutazione media di 4,66% per le domande da 16 a 20 del questionario
Personale	Valutazione media di 4,90% per le domande da 21 a 30 del questionario
Partnership e risorse	Valutazione media di 4,34% per le domande da 31 a 40 del questionario
Processi	Valutazione media di 4,78% per le domande da 41 a 47 del questionario

Sono stati somministrati N° 14 questionari completamente compilati pari al 100% del personale dell'U.T. Benevento

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 annualmente attraverso questionari interni che tengano conto dell'analisi di clima e dell'efficacia del benessere organizzativo.

Punteggi

Trend: 0 Obiettivi: 15 Confronti: 0 Copertura: 15 Media: 7,5

7.2 Misure di performance

Sintesi

I risultati sono stati rilevati in occasione della partecipazione alla procedura f@cileCAF

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.

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

N. 1 dipendente dell'U.T. che usufruisce degli strumenti di flessibilità del lavoro (telelavoro) a far data 01/12/2015

N. 5 risorse impegnate in rotazione.

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: livello di partecipazione del personale alla vita organizzativa.

Indicatore: Monitoraggio Personale in Telelavoro

Anno	Ore lavorate Dipendente 1	Ore lavorate Dipendente 2
2014	0,00	
2015	72,00	
2016	921,36	
2017*	525,36	
Totali	1518,72	0,00
TOTALE GENERALE	1518,72	

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

2) Descrizione dell'indicatore : personale che usufruisce di benefici di legge

Principali Fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

Obiettivo: partecipazione e benessere organizzativo

vedi tabella in appendice 4

3) Descrizione dell'indicatore: dati di presenza e assenza del personale

strumento di rilevazione: procedura informatica di rilevazione delle presenze

fattori riferibili: criterio 3 sottocriterio 3.1

obiettivo: monitorare l'assenteismo

vedi tabella in appendice 4

Punti di debolezza

Non esiste un sistema strutturato di definizione degli obiettivi individuali e di misurazione del raggiungimento degli stessi.

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

Idee per il miglioramento

Attivare operazioni di confronto con l'esterno in termini di benchlearning e benchmarking.

Ampliare la rotazione.

Punteggi

Trend: 30 Obiettivi: 35 Confronti: 35 Copertura: 45 Media: 36,25

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 "Sportello a domicilio", "alternanza scuola-lavoro".

Punti di forza

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 di seguito

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

Indicatore: servizi a domicilio					
	Anno	2014	2015	2016	2017 *
Servizi a domicilio (numero di interventi)		3	3	4	1
soddisfazione per il servizio reso		100%	100%	100%	100%
* al 30/06/2017					

Descrizione dell'indicatore: progetto alternanza scuola lavoro

Strumento di rilevazione: questionari cartacei

numero partecipanti al progetto di alternanza

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

l'Indicatore è riportato nella tabella di seguito

Obiettivo: avviare programmi e iniziative a sostegno dei giovani e per coinvolgere gli studenti nella realtà lavorativa e nel mondo ACI.

Indicatore: Alternanza Scuola Lavoro					
	Anno	2014	2015	2016	2017 *
Istituti scolastici contattati				1	0
Convenzioni con istituti sottoscritte				1	0
Numero studenti tirocinanti				27	0
* dal 01/01/2017 al 30/06/2017.					

Punti di debolezza

Pur percependo una buona soddisfazione dei clienti/utenti rispetto alla capacità di ascolto e risoluzione dei problemi da parte dell'U.T., attraverso gli sportelli URP e del front-office, mancano indicatori di impatto sociale legati alle aree espresse dal sottocriterio.

Manca un confronto con l'opinione pubblica e un rapporto costante con gli organi di stampa, anche locale, tranne che per episodi occasionali e sporadici.

Idee per il miglioramento

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

Campagne di sensibilizzazione sui valori etici dell'organizzazione e di valorizzazione dei risultati in chiave sociale raggiunti dall'U.T. in esame.

Rilevazione dei risultati in una logica di trend.

Punteggi

Trend: 0 Obiettivi: 20 Confronti: 20 Copertura: 35 Media: 18,75

8.2 Misure di performance

Sintesi

Sono stati individuati indicatori di attività dell'organizzazione per prestazioni svolte in campo sociale e, contribuendo al miglioramento del benessere collettivo degli utenti della provincia di Benevento.

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: servizi a domicilio

L'indicatore valorizza il giudizio di soddisfazione espresso dagli utilizzatori dei servizi a domicilio

Strumenti: questionari cartacei

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

Obiettivo: migliorare l'accessibilità del sito WEB

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 progetto **Semplific@uto**

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
PdS STA partecipanti		0	29	33	0
PdS STA aderenti al progetto		0	0	0	0

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

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: 40 Confronti: 35 Copertura: 35 Media: 30

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

Sintesi

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

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

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

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

Punti di forza

La realtà dell'U.T. di Benevento si sostanzia nella organizzazione del lavoro per processi. Il raggiungimento del grado di percezione da parte degli utenti rispetto a quanto indicato in sintesi viene monitorato attraverso l'impegno della dirigenza e del personale tutto all'ascolto delle istanze provenienti dall'esterno e al miglioramento continuo.

Gli indicatori sono stati costruiti con dei target quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza.

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'U.T. negli anni 2014, 2015, 2016 primo semestre 2017

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.

Indicatore: informatizzazione postazioni di lavoro

	Anno	2014	2015	2016	2017
numero posti di lavoro informatizzati		15	15	15	15
numero dipendenti con postazione informatizzata		14	14	15	15
percentuale postazione/risorse umane		100%	100%	100%	100%

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

Strumento di rilevazione: procedura informatica - report.

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

Obiettivo: calcolare la produttività complessiva dell'ufficio

Dati da riepilogo generale formalità certificazioni dichiarazioni sostitutive

Anni	Ore di presenza effettive (ore)	Numero di giornate lavorative	N. form. interno	N. form. STA interno	N. form. STA esterno	Numero di certificazioni rilasciate	Dichiarazioni sostitutive
2013	15772,75	250	23982	16118	6497	1014	
2014	17383,24	250	23365	16575	7159	539	
2015	17961,59	253	22564	17726	6381	390	
2016	18810,49	249	24203	18546	6393	941	
2017*	9665,20	124	14010	9802	2932	556	

* = al 30/06/2017

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero delle verifiche per il corretto versamento dell'IPT in esito alle richieste di esenzione ed al calcolo dell'imposta

Strumento: procedura automatizzata e riscontro cartaceo

obiettivo: garantire la corretta gestione dell'IPT quando richieste esenzioni

Indicatore: Controlli su formalità per recupero IPT

Anno	2014	2015	2016	2017 *
Lettere di cortesia per campagna controllo disabili	20	0	0	0
numero recuperi effettuati	44	44	47	20
Imposta Provinciale recuperata	€ 6.262,16	€ 4.482,08	€ 5.228,77	€ 3.056,06

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

Punti di debolezza

Non risulta evidenza di iniziative di Total Quality Management oltre al modello CAF posto in essere attualmente e risulta assente un sistema strutturato di rilevazione del feedback proveniente dagli operatori interni nonché dagli stakeholders esterni.

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.

Realizzare un sistema di rilevazione della distribuzione delle formalità tra i P.d.S. STA e la

misurazione delle relative frequenze rispetto al territorio di competenza.

Punteggi

Trend: 20 Obiettivi: 30 Confronti: 5 Copertura: 35 Media: 22,5

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

Esistono misure relative alla performance di efficienza dell'U.T..

L'U.T. dispone di gran parte delle misure relative alla capacità di utilizzare in maniera efficiente le risorse economiche.

L'U.T. 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'U.T. relativamente agli anni 2014-2015-2016 vedi tabella

Strumento: procedura automatizzata e riscontro cartaceo

obiettivo: garantire la conformità contabile della gestione del PRA.

Indicatore: N° verifiche di cassa

	Anno	2014	2015	2016	2017 *
N° verifiche ordinarie di cassa ciclo attivo		12	12	12	6
N° verifiche ordinarie di cassa ciclo passivo		12	12	12	6
N° verifiche straordinarie di cassa ciclo attivo		12	12	12	6
N° verifiche straordinarie di cassa ciclo passivo		12	12	12	6

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

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

Indicatore: controllo dichiarazioni sostitutive

anno	N° dichiarazioni		percentuale
	totali	controllate	%
2014	4363	539	12,35
2015	3243	390	12,03
2016	4655	941	20,21
2017*	2773	556	20,05

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il numero dei verbali effettuati dall'U.T. per rilevare le necessità dello scarto atti.

Strumento: verbale

Obiettivo: rispetto dell'obbligo di legge e razionalizzare gli spazi destinati dall'U.T. all'archiviazione documentale

numero verbali 1 per il 2014, 1 per il 2015, 1 per il 2016.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il raggiungimento degli obiettivi di attività dell'UAB negli anni 2015-2016 e primo semestre del 2017

Strumento: procedura informatica - report

Obiettivo: misurare le attività delegate esercitate in convenzione con la Regione

Indicatore vedi tabella operazioni UAB

Indicatore: riepilogo operazioni effettuate dall'Ufficio Assistenza Bollo

Anno	2015	2016	2017 *
Esenzioni PH	68	105	84
Avvisi Bonari	318	284	5
Sospensioni GR	10	25	1
Rimborsi	8	24	17
Accertamenti	119	390	227
Cartelle esattoriali	1	8	13

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

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura il coefficiente di produttività dell'Ufficio relativi agli anni 2014-2015-2016

Strumento: procedura automatizzata

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

indicatore espresso in tabella

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

Criterio 1: Leadership

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale
- Piano delle Performance ACI Italia
- Piano della prevenzione della corruzione in ACI
- Codice etico
- Firme presenza alle riunioni di addestramento, formazione/informazione
- Verbali riunioni e videochiamate
- Pubblicazione dell'iniziativa sul sito web dell'U.T. di Benevento.
- Organigramma e funzionigramma
- Atti di attribuzione di responsabilità, incarichi nell'ambito dell'organizzazione,
- Ordini di servizio
- Intervista con la dirigenza

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale
- Piano delle Performance ACI Italia
- Schede assegnazione obiettivi al Responsabile dell'U.T.

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

- Questionario di autovalutazione
- Reportistica interna.
- Fogli presenze delle riunioni con il personale.

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF
- Convenzione alternanza scuola lavoro con Università Federico II di Napoli
- Convenzione alternanza scuola lavoro con Liceo Classico Pietro Giannone di Benevento
- Protocollo d'Intesa con ASL, Comune e Provincia di Benevento 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 contenente i risultati dei Questionari di Customer Satisfaction erogati all'utenza nel
- Corso del 2015 e 2016
- Protocollo d'Intesa con ASL, Provincia e Comune di Benevento per lo "Sportello a domicilio"
- Report contenente i dati dei "Servizi Sportello a domicilio nel 2015 e 2016
- Report contenente i risultati dei Questionari di Customer Satisfaction erogati ai fruitori del Servizio Sportello a domicilio nel 2015 e 2016

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

- Tabelle dei coefficienti di produttività 2014 e 2015 e 2016.
- Schede obiettivi di performance attribuiti al Responsabile dalle strutture Centrali,
- Resoconti e report periodici di rendicontazione degli obiettivi.
- Protocollo di intesa ASL, Provincia e Comune di Benevento per i servizi a domicilio

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

- Convenzioni con l'Università Federico II di Napoli e con il Liceo classico Pietro Giannone di Benevento per il progetto "Alternanza Scuola-Lavoro"
- Questionari di apprendimento e verifica dei corsi erogati agli studenti in stage
- Relazione annuale del responsabile di struttura

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

- Iniziativa di promozione del sistema Semplific@uto
- Manualistica PRA
- Circolari per il sistema Semplific@uto

Criterio 3: Personale

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

- Report contenente i risultati del questionario CAF somministrato nell'ambito dell'iniziativa
- Questionario di autovalutazione.
- Report addestramento e formazione

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF
- Verbali delle riunioni con il personale

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato al personale
- Verbali delle contrattazioni decentrate
- Verbali delle riunioni con il personale.

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

- Convenzione Tasse Automobilistiche con Regione Campania
- Intervista con Direttore Territoriale di Salerno nell'ambito dell'iniziativa CAF

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

- Informazioni sull'organizzazione interna dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente presente sul sito web istituzionale.
- Piano trasparenza Conferenze stampa annuali.
- Reportistica sulle rilevazioni di gradimento rispetto ai servizi svolti in rete (Sezione Web disabili

- Servizio a domicilio
- Customer satisfaction

4.3 Gestire le risorse finanziarie

- Documentazione ciclo attivo e passivo sistema contabile SAP
- Convenzione per fornitura energia elettrica, acquisto tramite piattaforma Me.PA.
- Assegnazione budget annuale su determina del Segretario Generale dell'Ente

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- Posta elettronica, PEC e Protocollo Informatico
- Numero di accessi al sito web istituzionale
- Reportistica stato di avanzamento processo di digitalizzazione

4.5 Gestire la tecnologia

- Documenti protocollati elettronicamente
- Utilizzazione Posta Certificata, elettronica e Firma digitale
- Sistemi di Videoconferenza utilizzati

4.6 Gestire le infrastrutture

- Documenti relativi alla manutenzione della struttura effettuati
- Documenti relativi al rispetto della normativa in materia di sicurezza fisica delle strutture e degli impianti.

Criterio 5: Processi

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

- Report contenente i risultati del Questionario CAF somministrato nel 2017 nell'ambito dell'iniziativa CAF
- Prospetti di sintesi per il dirigente
- Manualistica PRA

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

- Documentazione pubblicata sul sito istituzionale
- Documentazione a disposizione dei cittadini/clienti nell'area accoglienza dell'U.T.

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

- Numero controlli autocertificazioni dati anagrafici effettuati con i Comuni
- Report riepilogativo su recuperi e rimborsi IPT effettuati
- Numero Preavvisi di Accertamento emessi per recupero IPT
- Liste speciali mensili per controlli agevolazioni/esenzioni fiscali
- Accordi con strutture sanitarie, Scuole, Comune, Provincia

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

- Questionario di customer satisfaction 2014
- Questionario di customer satisfaction 2015
- Servizi a domicilio 2014 e relativi questionari
- Servizi a domicilio 2015 e relativi questionari

- Servizi a domicilio 2016 e relativi questionario

6.2 Misure di performance

- Questionario di autovalutazione
- Corrispondenza da protocollo informatico
- Convenzione Servizi a domicilio
- Convenzione alternanza scuola lavoro
- Accessi siti web
- Incontri con STA per Semplific@uto AOSTA
- Incontri con titolari STA per Aggiornamenti PRA e Tasse

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

- Questionario Autovalutazione CAF
- Fogli presenze riunioni del personale

7.2 Misure di performance

- Dati su risorse in Telelavoro (ore)
- Report coefficiente di produttività
- Dati sui PdL automatizzati raffrontati al personale
- Tabella tassi di assenza e maggior presenza
- Personale in part time
- Riunioni personale
- Formazione al personale

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

- Reportistica alternanza scuola lavoro
- Questionari di customer satisfaction 2013 2014 2015 servizi a domicilio

8.2 Misure di performance

- Accesso siti web vedi tabella in appendice criterio 6 sub 6.2
- Numero dei servizi a domicilio

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

- Operazioni UAB - Riepilogo generale tabella in appendice criterio 9 sottocriterio 9.1
- Report annuale della produttività
- Accertamenti su formalità per recupero IPT tabella in appendice criterio 9 sottocriterio 9.1
- Verifiche/ispezioni su PdS STA tabella in appendice criterio 9 sottocriterio 9.1
- Verbali riunioni annuali sulla sicurezza sul lavoro cui ha partecipano il medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori ed il Responsabile di Struttura.
- Riunione con Segretario Generale dell'Ente nel dicembre 2016
- Vi è evidenza di razionalizzazione di spesa periodica annuale.
- elenco STA
- 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 Benevento
- Report e verifiche di cassa
- Verbali scarto atti
- Report contabili budget anni 2014/2015/2016
- Report postazioni di lavoro informatizzate e risorse umane
- Reportistica URP controllo dichiarazioni sostitutive
- Report contabili budget anni 2014/2015/2016
- Prospetto riepilogativo produttività dell'U.T.

APPENDICE 2: GLOSSARIO

U.T.: Unità Territoriale

PRA: Pubblico Registro Automobilistico

UAB: Ufficio Assistenza Bollo

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

PEC: Posta elettronica certificata

CS: Customer Satisfaction

PdS: punti di servizio

STA: Sportello Telematico dell'Automobilista

IPT: Imposta Provinciale Trascrizione

ASL: Azienda Sanitaria Locale

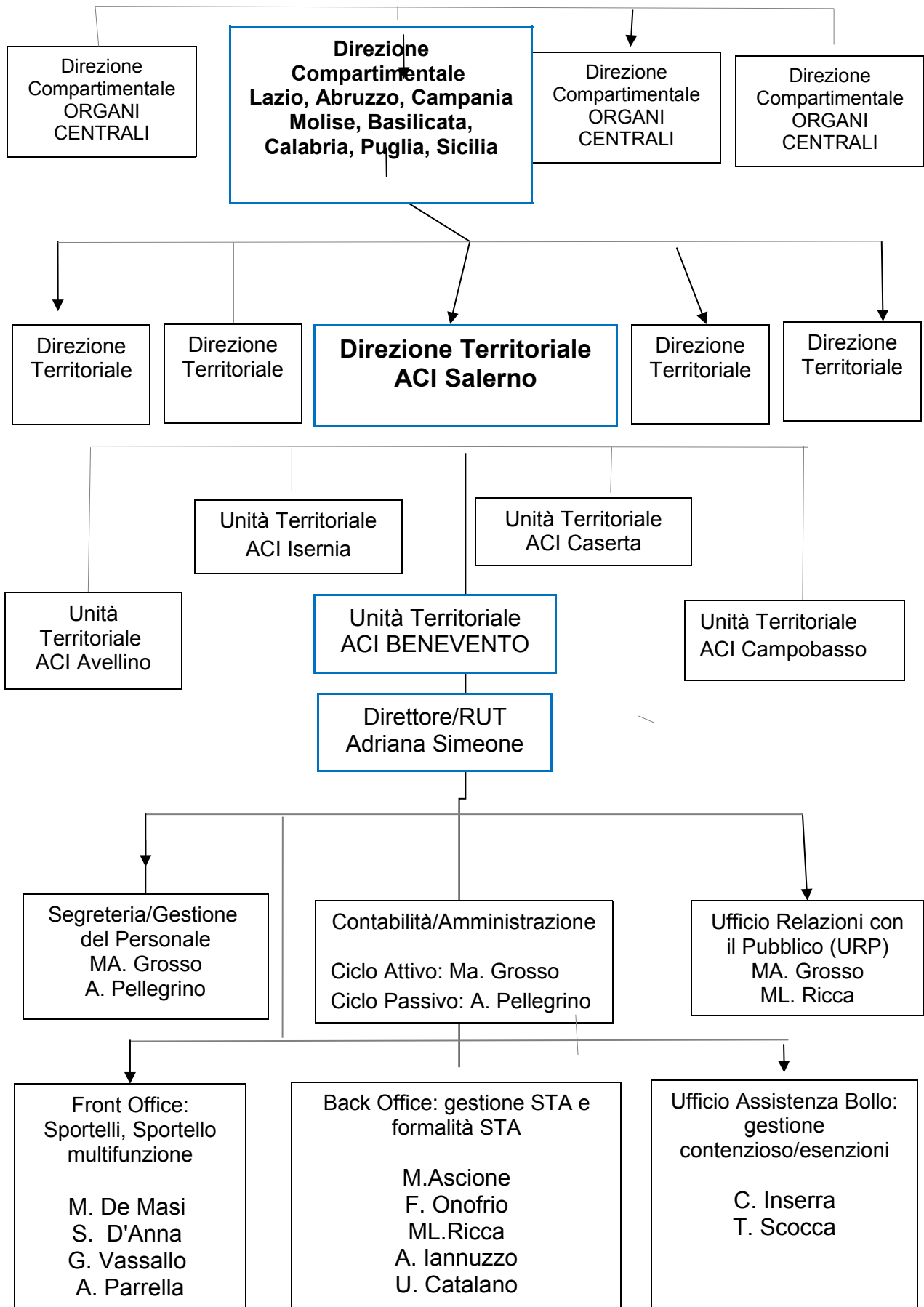
CAD: Codice Amministrazione Digitale

SAP: Software per la gestione contabile

AgID: Agenzia per l'Italia Digitale

APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA



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

Criterio 7: Risultati relativi al personale **Sottocriterio 7.2: Misure di performance**

DATI PRESENZA, ASSENZA DEL PERSONALE

Anno	Giorni lavorativi	Numero dipendenti	Totale giorni lavorativi	Giorni di assenza (1) di cui ferie	Peso delle assenze %	Giorni di presenza	Peso delle presenze %
2014							
Mesi	A	B	C=A*B	D	E=D/C	F	G=F/C
Gennaio	21	14	294	45	8	249	84,69
Febbraio	20	14	280	57	18	223	79,64
Marzo	21	14	294	60	17	234	79,59
Aprile	20	14	280	83	38	197	70,36
Maggio	21	14	294	71	30	223	75,85
Giugno	20	14	280	90	66	190	67,86
Luglio	23	14	322	76	69	246	76,40
Agosto	20	14	280	124	118	156	55,71
Settembre	22	14	308	46	14	262	85,06
Ottobre	23	14	322	41	12	281	87,27
Novembre	19	14	266	45	11	221	83,08
Dicembre	20	14	280	48	31	232	82,86
2015							
Mesi	A	B	C=A*B	D	E=D/C	F	G=F/C
Gennaio	20	14	280	38	23	242	86,43
Febbraio	20	14	280	46	21	234	83,57
Marzo	22	14	308	45	28	263	85,39
Aprile	21	14	294	52	36	242	82,31
Maggio	20	14	280	53	36	227	81,07
Giugno	21	14	294	84	72	210	71,43
Luglio	23	14	322	89	58	233	72,36
Agosto	20	14	280	141	133	139	49,64
Settembre	22	14	308	35	24	273	88,64
Ottobre	22	14	308	49	25	259	84,09
Novembre	21	14	294	28	12	266	90,48
Dicembre	21	14	294	53	36	241	81,97
2016							
Mesi	A	B	C=A*B	D	E=D/C	F	G=F/C
Gennaio	19	14	266	32	17	234	87,97
Febbraio	21	14	294	29	17	265	90,14
Marzo	22	14	308	58	26	250	81,17
Aprile	20	14	280	50	21	230	82,14
Maggio	22	14	308	46	24	262	85,06
Giugno	20	15	300	98	60	202	67,33
Luglio	21	15	315	97	90	218	69,21
Agosto	21	15	315	121	111	194	61,59
Settembre	22	15	330	25	16	305	92,42
Ottobre	21	15	315	35	14	280	88,89
Novembre	21	15	315	39	26	276	87,62
Dicembre	19	15	285	89	48	196	68,77

(1) giorni di assenza: ferie, malattie, permessi, aspettativa, congedo obbligatorio, infortunio, ecc.

Personale che usufruisce di benefici legge 194/92 e ore di telelavoro

numero dipendenti che usufruiscono a titolo personale	1	1	1
numero dipendenti che usufruiscono per assistenza	0	3	4
numero dipendenti che usufruiscono a giorni	1	4	5
numero dipendenti che usufruiscono a ore	0	0	0
ore di telelavoro usufruite dal personale	0	72	921,36
numero dipendenti che usufruiscono del telelavoro	0	0	1