



**RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE
ACI Unità Territoriale Terni**

Formez^{PA}

INTRODUZIONE

L'Unità Territoriale di Terni, insieme ad altre Strutture periferiche ACI, è stato selezionato dall'ACI per partecipare all'Iniziativa **CAFinACI** promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica e 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'Unità 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 dell'AC Roma 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 AcI- U.T. di Terni è la dott.ssa Mencarelli Elvira

Il Referente dell'Autovalutazione ACI è la dott.ssa Menciotti Patrizia

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

Accetta Maria Chiara
Bronchi Patrizia
Massarelli Alessia
Menciotti Patrizia
Orsini Gianluca

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)

<http://up.aci.it/terni/spip.php?article2593>

ACI- U.T. di Terni , 31 luglio 2017

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UNITA' TERRITORIALE DI TERNI

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

L'Unità Territoriali di Terni, come le altre articolazioni periferiche dell'Automobile Club d'Italia, costituisce un punto di presidio sul territorio, di assistenza alle Istituzioni e all'utenza e di erogazione dei servizi del Pubblico Registro Automobilistico e in materia di Tasse Automobilistiche regionali.

Opera su un territorio provinciale di 234.665 abitanti con una distribuzione della popolazione che vede la maggiore concentrazione nel Comune di Terni (113.324 abitanti) mentre il resto dei residenti sono distribuiti negli altri 31 Comuni della Provincia.

Il parco circolante al 31.12.2015 è pari 202.500 veicoli.

Ogni anno l'Ufficio definisce circa 50.000 formalità che vengono presentate direttamente presso gli sportelli PRA o presso le 29 agenzie di pratiche automobilistiche dislocate sul territorio provinciale.

L'Unità Territoriale svolge per conto della Provincia di Terni l'attività di riscossione, controllo, riversamento, gestione delle esenzioni e recupero dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) di cui all'art.56 del d.lgs. 446/97 dovuta sulle diverse formalità presentate al P.R.A.

Nel 2015 l'Ufficio ha incassato a titolo di imposta provinciale di trascrizione Euro 5.439.412,22 e nel 2016 euro 6.016.884,56.

Presso l'Unità Territoriale di Terni è attivo lo sportello telematico dell'automobilista (STA) - introdotto con DPR 358/2000 - il quale, attraverso il processo di integrazione operativa in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, ha determinato, a beneficio dell'utenza, una riduzione degli accessi agli Uffici nonché una significativa semplificazione dei processi di immatricolazione e di registrazione della proprietà dei veicoli.

Nell'ambito della Convenzione stipulata tra l'Automobile Club d'Italia e la Regione Umbria, l'Ufficio Assistenza Bollo incardinato presso l'Unità Territoriale effettua il controllo sulla riscossione delle tasse automobilistiche e cura la definizione delle istanze di esenzione e di rimborso presentate dagli utenti attraverso le Delegazioni ACI e attraverso i propri sportelli. Il citato Ufficio definisce annualmente l'esito di circa 50.000 avvisi di pagamento, di circa 900 pratiche di esenzione dalla tassa automobilistica a favore di soggetti disabili e di 300 istanze di rimborso.

L'Unità Territoriale di Terni è inoltre impegnata quotidianamente in un'azione di orientamento e consulenza specialistica nei confronti della Magistratura, delle Forze dell'ordine e di altri operatori professionali (Avvocati, Notai, Commercialisti, Curatori fallimentari, etc).

Allo scopo di mettere in condizione gli utenti di usufruire al meglio dei servizi erogati, presso l'Unità Territoriale di Terni è attivo lo sportello deputato alle relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che fornisce informazioni a cittadini e alle P.A., registrando altresì le segnalazioni positive o critiche dell'utenza allo scopo di migliorare il servizio reso.

L'Ufficio è stato peraltro sede di numerosi progetti sperimentali:

1993: stampa e rilascio del primo Certificato di Proprietà come previsto dal Decreto del Ministero delle Finanze 2 ottobre 1992 n. 514, attuativo delle procedure informatizzate del Pubblico Registro Automobilistico che ha sancito il definitivo passaggio dal volume cartaceo alla gestione informatica delle trascrizioni;

2000: 1) collegamento telematico per l'esecuzione delle formalità Pra da parte delle delegazioni ACI e degli Studi di consulenza; 2) attivazione della procedura Edyway Corporate Banking per il pagamento telematico delle formalità Pra da parte delle delegazioni ACI e degli Studi di Consulenza;

2005: 1) creazione del laboratorio di eccellenza unitamente all'Ufficio Provinciale di Grosseto; 2) utilizzo del portale dell'automobilista per il versamento delle somme di spettanza del Dipartimento Trasporti Terrestri tramite il canale Banco Posta Impresa On line (BPIOL)

2007: reingegnerizzazione del Pra che ha consentito la gestione automatizzata e contestuale di formalità PRA e DTT con il superamento della competenza territoriale;

2008: acquisizione ottica dei documenti cartacei delle pratiche presentate allo sportello dagli utenti privati;

2009: Avvio I° step dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Ministero della Pubblica Amministrazione;

2009: 1) attivazione procedura "Annotazioni vincoli e gravami" ai fini della corretta trascrizione della formalità di demolizione a seguito delle disposizioni normative sui veicoli gravati da fermo amministrativo; 2) collegamento alla procedura "Contact Center" rilasciata dalla Direzione Centrale Servizi Delegati ai fini dell'inoltro di quesiti inerenti la normativa Pra; 3) attivazione procedura Gestione tabulati per inserimento dati al fine di comunicare alla Provincia le non avvenute trascrizioni al Pra dei trasferimenti di proprietà;

2010: 1) trascrizione dei provvedimenti giudiziari tramite l'utilizzo della Pec; 2) definizione procedura Gestione Tabulati per invio dati Provincia sui trasferimenti proprietà;

2011: acquisizione ottica documenti inviati da agenzie pratiche auto per la presentazione delle pratiche in concomitanza con l'iniziativa del Dipartimento Trasporti Terrestri di Terni

2014: partecipazione al progetto sperimentale Urpnet per la creazione di un network degli URP delle Unità Territoriali A.C.I. della Direzione Compartimentale Toscana Liguria Umbria in collaborazione con il Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico dell'Automobile Club d'Italia.

2016-2017: Percorso Alternanza scuola-lavoro in collaborazione con gli Istituti scolastici per favorire esperienze di conoscenza e di confronto tra la scuola ed il mondo del lavoro.

2017: partecipazione alla Community UABNET per la creazione di un network degli uffici A.C.I. dedicati all'assistenza dell'utenza delle Tasse Automobilistiche in collaborazione con la Direzione Compartimentale Toscana Liguria Umbria.

L'edificio che ospita l'Ufficio è stato costruito negli anni 60 e la superficie occupata è di circa 352 mq al piano terra e 129 mq al piano seminterrato. Il locale risulta abbastanza funzionale ed è situato in una zona in prossimità del centro della città; la zona è facilmente accessibile, ben servita dai mezzi pubblici e dotata di parcheggi liberi e a pagamento.

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

L'Unità Territoriale di Terni è una delle 106 articolazioni periferiche dell'Automobile Club

d'Italia, Ente pubblico non economico che, in quanto tale, è ricompreso nel novero delle Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 2, del Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165.

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

L'Ufficio Provinciale di Terni è un'unità organizzativa non dirigenziale a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Responsabile di struttura con qualifica di funzionario.

Responsabile Unità Territoriale: E. Mencarelli

Funzionario Delegato: F.Frezzotti, M.Nencetti

Cassiere Principale: G.Orsini, P.Bronchi)

Servizi PRA:

M.C. Accetta

D.Bartolini

P.Bronchi

S.Bussoletti

C,Cavalieri

F.Frezzotti

P.Menciotti

M.Nencetti

G.Orsini

M.T. Paolucci

Servizi UAB: M.L.Mariani, P. Bussoletti, A.Massarelli

Servizi URP: P. Menciotti,C.Cavalieri:

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

L'Ufficio consta di 14 unità compreso il Responsabile; alcune di esse per la particolarità dell'attività svolta risultano altamente specializzate ed all'uopo forniscono consulenza e supporto agli altri colleghi.

L'erogazione del servizio PRA viene garantita mediante la continua rotazione agli sportelli di 10 risorse, mentre le restanti 3 unità sono dedicate al Servizio Assistenza Tasse Automobilistiche; quest'ultime sono comunque in grado di fornire all'utenza informazioni e consulenza in materia PRA.

Le attività di segreteria, la cui attività prevalente è connessa all'inserimento delle informazioni riguardanti le presenze, le assenze e le altre vicende che incidono sul rapporto di lavoro dei dipendenti, sono svolte a rotazione da tre risorse.

L'attività amministrativo-contabile che riguarda il ciclo passivo della contabilità dell'ufficio, viene svolta da due unità.

L'attività di Cassiere Principale che attiene al ciclo contabile attivo dell'ufficio è affidata ad una risorsa titolare della funzione e ad una in qualità di sostituto.

Lo svolgimento delle attività di Relazioni per il Pubblico (URP) è affidata a due risorse.L'ufficio assistenza bollo (UAB) è composto infine da tre unità.

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

La Struttura, nell'ambito dell'attività di erogazione dei servizi delegati all'Ente, supporta le P.A. presenti sul territorio; in particolare le partnership principali sono quelle realizzate con la Provincia per la gestione di tutti gli adempimenti connessi alla riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione, con la Regione dell'Umbria per tutti gli adempimenti riferiti alla riscossione e al controllo di merito delle tasse automobilistiche, con i Comuni della Provincia, attraverso l'ufficio Anagrafe, in relazione all'attività di autentica della firma del venditore sugli atti di vendita dei veicoli.

L'Unità Territoriale ACI di Terni collabora inoltre con Ospedali, istituti di pena e ASL per lo svolgimento dei servizi PRA a domicilio a favore di categorie di cittadini che hanno una documentata impossibilità di recarsi personalmente presso gli sportelli PRA.

La Struttura coopera altresì con strutture sanitarie e con gli Istituti scolastici per lo svolgimento di sessioni informative e formative sulla sicurezza ed educazione stradale e per lo svolgimento di stage formativi nell'ambito del progetto "alternanza scuola lavoro", diretti a giovani studenti e finalizzati a favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro.

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

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

ESTERNI

Cittadini

Prefettura

Questura

Giudice di Pace

Tribunale

Avvocati/Curatori fallimentari

Forze dell'Ordine

Ufficio Scolastico Regionale

ASL

Agenzia delle Entrate

Agenzia Entrate Riscossione

Studi di consulenza automobilistica

Demolitori

INTERNI

Personale Unità territoriale

CAPITOLO 2

PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

Step 1 Decidere come organizzare e pianificare l'autovalutazione

Descrizione

A seguito della comunicazione pervenuta il 13 febbraio u.s, dalla Direzione Compartimentale Toscana, Liguria, Umbria in merito all'iniziativa di sperimentazione della piattaforma F@acile CAF, l'Unità territoriale di Terni, con comunicazione del 16 febbraio, ha deciso di aderire alla predetta iniziativa anche sulla scorta della precedente esperienza maturata nel corso del 2011 e che ha consentito all'U.T. di Terni di ottenere la certificazione Label.

Il Responsabile, sulla base di quanto illustrato nel corso della riunione del 30 marzo con il Dipartimento della Funzione pubblica, ha proceduto ad individuare il referente nella persona della Dr.ssa Patrizia Menciotti in considerazione delle funzioni di vicario dell'Unità territoriale svolte dal 2007 al 2009 e della partecipazione al GAV ai fini della stesura del rapporto di autovalutazione effettuata nel corso del 2011.

Successivamente ha deciso di comunicare a tutto il personale l'adesione dell'Ufficio all'iniziativa e la nomina del referente mediante un'apposita riunione.

Documenti/Evidenze

La comunicazione della partecipazione di ACI all'iniziativa di sperimentazione della piattaforma F@cile CAF è giunta con comunicazione e-mail n.134/17 del 13/02/2017 da parte dell' ACI, Direzione Compartimentale Toscana, Liguria, Umbria.

La comunicazione dell'adesione dell'Unità Territoriale di Terni alla sperimentazione è stata trasmessa alla citata Direzione Compartimentale con e-mail del 16 febbraio.

Step 2 - Comunicare il progetto di autovalutazione

Descrizione

In data 20 Aprile u.s. il Responsabile dell'Unità Territoriale di Terni ha convocato una riunione in occasione della quale, ripercorrendo le tappe del percorso CAF a suo tempo intrapreso, ha comunicato al personale l'adesione dell'ufficio all'iniziativa di sperimentazione della piattaforma F@cile CAF, elaborata dal dipartimento della Funzione Pubblica.

Il responsabile ha reso noto che la sperimentazione si sarebbe svolta in due momenti: il primo riguardante l'attuazione del processo di autovalutazione (Aprile- Luglio 2017); il secondo inerente alla pianificazione del miglioramento (Luglio- Novembre 2017) e che in tale ambito l'Unità Territoriale di Terni avrebbe dovuto sviluppare una serie di attività finalizzate al rafforzamento e al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

E' stato inoltre comunicato che la struttura potrebbe essere candidata all'edizione del premio Label 2017 e quindi ambire, a seguito della visita degli EFA (external feedback actors) del Dipartimento della Funzione pubblica, al riconoscimento premiale di organizzazioni "effective CAF user" per aver utilizzato in modo eccellente il modello CAF.

A seguito della suddetta riunione il responsabile di struttura ha inoltrato al personale tutta la documentazione utile a comprendere le origini e il significato del Caf, i criteri di costituzione del Gruppo di autovalutazione (GAV), il processo di autovalutazione e chi sono i partner e i portatori di interesse.

Documenti/Evidenze

Il Responsabile ha illustrato l'iniziativa F@cileCAF comunicando altresì l'adesione dell'unità territoriale di Terni durante la riunione che si è tenuta il giorno 20 Aprile 2017, come da e-mail del 20 Aprile 2017 ore 12.03.

Il responsabile a seguito della riunione ha inviato i documenti descrittivi dell'iniziativa CAF a tutto il personale tramite e-mail del 20 Aprile 2017, ore 14.50.

La comunicazione dell'avvio della partecipazione all'iniziativa F@cileCAF agli stakeholders è avvenuta tramite comunicazione scritta trasmessa in data 8 Maggio 2017 con protocollo 1493/17.

La partecipazione all'iniziativa F@cileCAF è stata immediatamente pubblicizzata da parte dell' Unità Territoriale di Terni nel proprio sito.

Step 3 - Formare uno o piu' gruppi di autovalutazione

Descrizione

Il Responsabile ed il Referente nel periodo dal 20 al 30 aprile hanno effettuato una serie di incontri finalizzati alla valutazione delle risorse che potessero essere impegnate nella conduzione dell'autovalutazione e che potessero far parte del GAV.

Su consenso unanime si è deciso di invitare il personale a proporre la propria autocandidatura, provvedendo successivamente, sulla base delle candidature ricevute a scegliere le risorse che fossero rappresentative dei diversi settori dell'ufficio.

Il GAV è quindi composto da:

Maria Chiara Accetta rappresentante del front office

Patrizia Bronchi rappresentante del back office

Alessia Massarelli rappresentante del settore tasse automobilistiche

Gianluca Orsini rappresentante dei servizi di supporto all'Ufficio

Patrizia Menciotti referente e rappresentante del servizio U.R.P.

La composizione del gruppo di lavoro dell' autovalutazione è stata scelta seguendo i seguenti criteri: assicurare la presenza di risorse dotate di conoscenze sui processi più significativi dell' ufficio, con abilità adeguate rispetto all'approccio richiesto dalla procedura CAF e con capacità personali e professionali proprie.

La responsabilità del GAV è in capo al Responsabile del progetto di autovalutazione, Dott.ssa Elvira Mencarelli.

I compiti del GAV sono:

- provvedere alla stesura della documentazione di supporto
- erogare il questionario di autovalutazione CAF a tutto il personale
- effettuare l' intervista alla dirigenza;
- effettuare le interviste agli stakeholder;

- consolidare i risultati del questionario e delle interviste ed aggregarli ai livelli definiti dal modello Caf;
- raccogliere tutte le informazioni sui processi e sui risultati che possano essere utili ai componenti del Gav per la loro valutazione;
- preparare il rapporto di autovalutazione;
- raggiungere il consenso sul RAV;
- presentare al personale e agli stakeholder il risultato del processo di autovalutazione e del RAV;
- formalizzare il RAV al Dipartimento Funzione Pubblica.

Documenti/Evidenze

La costituzione del gruppo è avvenuta con riunione indetta dal Responsabile il 28 Aprile 2017 ed è stata comunicata con e-mail dell'11 Maggio 2017.

Step 4 - Organizzare la formazione

Descrizione

Il GAV si è riunito più volte per approfondire il modello CAF al fine di comprenderne gli step e gli obiettivi.

Sono state lette attentamente tutte le schede/slides disponibili nella procedura F@CILE CAF 2017 per comprendere le fasi del percorso e le modalità di attuazione del progetto.

Sono stati esaminati e approfonditi i contenuti del modello CAF 2013 quale strumento di Total Quality Management, utilizzato dalle Pubbliche Amministrazioni per il miglioramento delle proprie performance.

Il GAV ha appreso che l'applicazione del metodo Caf si basa su un processo di autovalutazione dai cui risultati si possa giungere ad azioni di miglioramento.

In quest'ottica il GAV vuole perseguire la finalità di miglioramento del servizio rivolto all'utenza.

L' Unità Territoriale quindi considera l'autovalutazione un processo in cui gli obiettivi da perseguire sono:

- adottare strumenti di autodiagnosi in base a un ciclo di PDCA guidato dal modello stesso;
- interpretare i problemi collettivi da tradurre poi in obiettivi operativi e raggiungere gli obiettivi posti;
- ricavare informazioni sullo stato dell'organizzazione più attendibili perché l'autovalutazione è condotta direttamente dal personale che vi opera e che conosce PDF e PDD della propria struttura;
- ottenere un personale motivato perché direttamente coinvolto ad analizzare i propri risultati e a pianificarne il miglioramento;
- ottenere un adeguamento delle competenze professionali.

L'attività di formazione è stata effettuata dal 28 Aprile 2017 al 31 Maggio al termine della quale sono stati erogati i questionari al personale.

Il referente ha illustrato gli aspetti fondamentali del Caf e delle modalità da applicare per condurre l'autovalutazione.

In questa fase i cinque componenti del GAV si sono riuniti giornalmente ma considerando che l'unità territoriale è una struttura di front office si è quantificato che l'impegno individuale è pari all'incirca ad un'ora al giorno e questo fino alla conclusione del percorso di autovalutazione.

Documenti/Evidenze

L'Unità Territoriale è un ufficio di piccole dimensioni in cui gli incontri del GAV avvengono informalmente a chiusura delle attività di front-office dopo le 12.30.

In seguito alla e-mail dell'11 Maggio 2017, con cui viene comunicata la costituzione del gruppo di lavoro GAV, il 31 Maggio 2017 il Referente ha informato il personale e ha provveduto all'inoltro dei questionari di autovalutazione.

Il GAV nell'attuazione delle attività programmate si è attenuto alle date riportate nella "Tabella pianificazione attività".

Step 5 - Condurre l'autovalutazione

Descrizione

Strumento principale di raccolta delle evidenze e dei dati per l'autovalutazione è rappresentato dal Questionario rivolto al personale dell'Ufficio in merito ai cinque fattori abilitanti del modello CAF.

I componenti del gav nelle loro riunioni hanno esaminato e studiato accuratamente le 47 domande del questionario, suddivise per i cinque fattori abilitanti: Leadership; strategia e pianificazione; personale; partnerhip e risorse e processi. In questa ottica con riunione del 31 Maggio 2017 il personale è stato informato e formato in merito all'importanza dell'autovalutazione condotta con l'apposito questionario, la cui trasmissione online è stata inviata successivamente in giornata.

La riunione è stata anticipata tramite e mail del 30 maggio 2017.

In quest'occasione il responsabile ha illustrato il lavoro finora svolto insieme con il referente ed il gruppo di autovalutazione.

Il personale ha avuto una settimana di tempo per compilare il questionario ed inviarlo telematicamente alla procedura F@cileCAF.

Il 1 giugno 2017 in video conferenza si è tenuto un focus Group per scambiare informazioni e metodologie sulle attività F@cile CAF 2017.

Alla conferenza della durata di un'ora circa dalle 10.30 alle 11.30 hanno partecipato il responsabile, il referente ed il gruppo di autovalutazione, dell'U.T. di Terni in collegamento con il responsabile, il referente dell'Unità territoriale di Arezzo e la coordinatrice A.C.I. del progetto Dr.ssa Antonina Pennacchio

Il 7 giugno il gruppo di autovalutazione ha cominciato l'esame dei questionari di autovalutazione e visto l'esiguità del numero dei componenti si è deciso in questa fase di lavorare congiuntamente per elaborare ed analizzare le risultanze del questionario.

Il questionario è stato compilato da tutto il personale e le risposte alle domande, elaborate automaticamente dalla procedura CAF, sono state visualizzate dal gruppo attraverso l'apposito link.

Nel foglio di calcolo per l'elaborazione dei questionari al personale non dirigenziale relativi ai fattori abilitanti, generato dalla procedura, le risposte sono state elaborate in base ad una scala di gradimento da 1 a 6 , cioè da completamente in disaccordo a completamente

d'accordo.

I risultati in termini di percentuale hanno permesso di comprendere i PDF e i PDD relativi ai cinque fattori abilitanti e le percentuali sono state riportate in grafici, istogrammi e torte, per una comprensione visiva dei risultati.

Il Gav, utilizzando la tabella di corrispondenza domande questionario personale-interviste alla dirigenza, ha individuato le domande più significative da sottoporre al Responsabile. Le domande, infatti, rivolte alla dirigenza sono state individuate tra quelle rivolte al personale con risposta più negativa, con una somma di giudizi negativi superiore ad un valore del 40%.

Il gruppo ha predisposto l'intervista con le domande da sottoporre al Responsabile di struttura e il 15 Giugno il referente ha proceduto all'intervista.

In seguito, in base alla programmazione della piattaforma F@cile CAF, il gruppo ha cominciato la raccolta delle evidenze relative ai criteri da 1 a 5 dei fattori abilitanti e ai criteri da 6 a 9 dei risultati.

Il gruppo ha suddiviso i criteri tra i componenti del GAV, rispettando nell'attribuzione la coerenza del modello (il criterio 1 assieme al 2 e al 9, il 3 assieme al 7, il 4 assieme all '8 e il 5 assieme al 6).

Le evidenze relative ai cinque fattori abilitanti hanno riguardato la raccolta di documenti e la rilevazione di percezioni e valutazioni del personale dell'ufficio mentre i dati raccolti per i criteri relativi ai risultati sono esclusivamente di tipo quantitativo (indicatori, target, percentuali, valori numerici) e hanno consentito al GAV di rilevare le performance prodotte dall'amministrazione per ciascuna dimensione analizzata dal CAF.

Sulla base della suddivisione dei criteri del CAF sopra individuata, i componenti del GAV dalle evidenze raccolte a supporto di ciascun sottocriterio hanno provveduto nei rispettivi registri individuali alla stesura delle sintesi complessive, dei punti di forza, dei punti di debolezza e delle idee per il miglioramento e all'attribuzione del punteggio per ciascun sottocriterio CAF.

Le valutazioni individuali relative ai fattori abilitanti e ai risultati sono state poi esaminate e discusse dal GAV nella riunione di consenso del 19 Luglio 2017. Successivamente il GAV ha provveduto alla revisione complessiva del rapporto di autovalutazione i cui esiti sono stati illustrati e condivisi con il Responsabile in data 24 luglio 2017.

Documenti/Evidenze

Il GAV ha creato una cartella condivisa denominata CAF che contiene tutti i documenti di lavoro inerenti l'iniziativa F@cile CAF, dalla quale estrapoliamo:

- questionario Autovalutazione erogato al personale;
- foglio di calcolo per elaborazione del questionario;
- grafici istogrammi e torte dei PDF e PDD;
- tabella corrispondenza domande questionario personale-intervista dirigenza;
- intervista al responsabile;
- Report raccolte evidenze dei fattori abilitanti e dei risultati;
- Tabelle e grafici relativi ai criteri dal 6 al 9 relativi ai risultati.

Email 30 maggio 2017

14 giugno 2017 riunione del GAV per determinare le funzioni da svolgere e come

procedere con la valutazione dei questionari di autovalutazione erogati al personale e analisi con lettura dei vari step dell'autovalutazione. Preparazione dell'intervista per il Responsabile.

Venerdì 16 e lunedì 19 giugno il gruppo di autovalutazione si è riunito per analizzare i risultati del questionario di autovalutazione, per predisporre i grafici e per preparare l'intervista per la dirigenza.

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

Descrizione

Dalle risultanze della riunione del consenso si è deciso che i punti di forza e le idee di miglioramento, tratti dai registri individuali condivisi, siano coerentemente declinati nel rapporto di autovalutazione finale.

Sostanzialmente il consenso si è raggiunto seguendo 4 step:

- esposizione da parte di ciascun componente delle argomentazioni a sostegno dei pdf, pdd, idee di miglioramento e dei relativi punteggi contenuti nel registro individuale;
- registrazione dei punti di consenso e di dissenso più significativi relativi ai criteri del modello e al punteggio assegnato;
- discussione delle argomentazioni principali a sostegno dei punti di dissenso qualitativi e quantitativi più significativi per giungere ad una condivisione unanime degli stessi;
- definizione di un quadro complessivo di pdf, pdd dei fattori, dei processi e dei relativi punteggi.

Raggiunto il consenso il Referente ed il GAV hanno proceduto alla revisione complessiva del RAV , analizzando per ogni criteri i relativi sottocriteri attraverso le aree da considerare: pdf, pdd, idee di miglioramento e relativo punteggio.

Una volta completata la stesura del RAV il GAV ha proceduto all'autovalutazione attraverso l'analisi dei fattori abilitanti, (leadership, politiche e strategie, personale, partnership e risorse, processi) che hanno evidenziato come le aree di miglioramento dovranno riguardare soprattutto la leadership, le politiche e strategie, con particolare riferimento alle modalità di comunicazione poste in essere dall'ufficio.

Documenti/Evidenze

Tabella pianificazione attività

CAPITOLO 3

IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE CAF

Criterio 1: Leadership

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

Sintesi

L'Unità Territoriale ACI di Terni, sulla base della mission (consolidamento dei servizi delegati) e della vision (miglioramento dei servizi resi) dell'Ente, orienta il proprio operato alla soddisfazione del cittadino/cliente attraverso modalità di erogazione dei servizi che tengano conto delle esigenze e delle aspettative dell'utenza.

L'Unità organizzativa con le sue molteplici attività intende accreditarsi all'esterno come un'organizzazione orientata al cambiamento, all'innovazione tecnologica e alla collaborazione istituzionale con altre Pubbliche Amministrazioni.

Punti di forza

L'Unità Territoriale di Terni realizza la vision dell'Ente sul territorio di riferimento attraverso lo svolgimento di una serie di attività ciascuna dedicata a diverse categorie di utenti.

Una di esse è rappresentata dal servizio di sportello a domicilio volto a soggetti diversamente abili o impossibilitati a muoversi (ad esempio lungodegenti e persone soggette a misure restrittive della libertà personale); tale attività consente l'istruttoria e la definizione della formalità PRA da parte di un funzionario ACI direttamente al domicilio del cliente.

L'Ufficio collabora inoltre con l'Automobile Club di Terni ai fini della diffusione dei principi di educazione della sicurezza stradale e delle corrette modalità di utilizzo dei seggiolini in auto attraverso sessioni informative presso le strutture scolastiche e sanitarie (consultori) rivolte ai bambini della scuola primaria e agli adulti (future mamme) nell'ambito dell'iniziativa "TrasportAci Sicuri".

L'Unità Territoriale ha inoltre aderito al progetto "alternanza scuola-lavoro", progetto in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, con cui, sulla base di un'apposita convenzione, l'Ufficio si è reso disponibile ad accogliere gli studenti per periodi di apprendimento in situazione lavorativa.

Punti di debolezza

L'Ufficio, sebbene operi, anche grazie all'applicazione del metodo Caf, un costante coinvolgimento del personale nell'attuazione della mission dell'Ente, necessita di un rafforzamento del ruolo del manager con particolare riferimento alla diffusione di un clima di rispetto, fiducia e collaborazione tra le risorse umane dell'Ufficio.

Le iniziative per rafforzare/migliorare il rapporto tra leadership e personale appaiono, infatti, occasionali e non esistono modalità per verificarne l'efficacia.

Infatti nel questionario di autovalutazione del personale alla domanda n.4 "La dirigenza

favorisce e rafforza un clima di rispetto, fiducia e collaborazione tra il personale e l'istituzione" le risposte in totale disaccordo sono pari al 7,69%, in disaccordo il 23,08% e in parziale disaccordo al 15,38%.

Idee per il miglioramento

Programmare ed attuare in modo ricorrente, in coerenza con le risultanze del processo di autovalutazione, iniziative che favoriscano un rapporto più diretto ed un'efficace comunicazione tra responsabile e personale, orientati al rispetto e alla fiducia reciproca.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
60	50	35	35	45

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

Sintesi

L'Ufficio gestisce le attività ad esso demandate sulla base degli obiettivi assegnati dalle competenti strutture dell'Ente, ponendo costante attenzione alla propria performance al fine di assicurare elevati standard di qualità dei servizi resi.

Punti di forza

L'Ufficio effettua sistematicamente il monitoraggio sulle proprie attività e un'azione di ascolto dei bisogni dell'utenza attraverso gli appositi strumenti messi a disposizione dell'Amministrazione.

Punti di debolezza

Non c'è una comunicazione efficace sulle modalità di gestione dei processi in termini di definizione delle competenze e delle responsabilità delle risorse che vi sono allocate. Infatti alla domanda 5 del questionario di autovalutazione del personale "La dirigenza definisce chiaramente le responsabilità, i compiti e le competenze del personale" la percentuale di parziale disaccordo è pari al 30,77%

Idee per il miglioramento

Individuare iniziative volte al miglioramento della comunicazione tra leadership e personale attraverso l'utilizzo di indicatori che misurino e valutino le performance dell'Ufficio in relazione agli obiettivi assegnati.

Riproporre il questionario di autovalutazione in modalità sistematica per verificare il miglioramento della comunicazione.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
40	10	25	25	25

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

Sintesi

La leadership è disponibile ed attenta al cambiamento continuo e favorisce l'opportunità di crescita e di apprendimento personale.

Punti di forza

La leadership tiene in considerazione gli apporti individuali e di gruppo per il raggiungimento degli obiettivi e presta attenzione alle necessità e problematiche personali dei dipendenti.

La leadership attraverso il questionario di Autovalutazione CAF ha esaminato i punti di forza e i punti di debolezza del proprio modello di ruolo.

Punti di debolezza

Malgrado l'Ufficio abbia partecipato di recente a diversi progetti anche a carattere sperimentale (Urpnet, Alternanza scuola-lavoro e Community UABNET) non c'è evidenza di come l'organizzazione promuova nei confronti del proprio personale una cultura dell'innovazione e del miglioramento.

Non si riscontrano feedback reciproci che garantiscano una comunicazione efficace, atta a motivare il personale a contribuire al successo dell'organizzazione.

Idee per il miglioramento

Cercare di stimolare la crescita professionale e lo spirito di gruppo attraverso incontri sistematici con il personale che consentano di rilevarne il feedback riguardo tematiche e strategie dell'organizzazione.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
	15	15	25	20

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

Sintesi

La leadership gestisce i rapporti con i rappresentanti delle Istituzioni territoriali e con gli altri portatori di interesse in coerenza con gli obiettivi assegnati alla propria organizzazione e con le strategie definite dall'Ente.

Punti di forza

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

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

A sostegno della comunità appartenente al territorio di riferimento, viene inoltre erogato il servizio di "Sportello a domicilio" rivolto in particolare alle categorie svantaggiate (persone affette da disabilità, malati terminali, detenuti, anziani).

E' inoltre assicurata la diffusione in ambito provinciale, in collaborazione con il locale Automobile Club dell'iniziativa "TrasportAci sicuri" che ha lo scopo di promuovere la cultura della sicurezza stradale con particolare riguardo al corretto utilizzo dei seggiolini per bambini in auto da parte dei genitori.

L'organizzazione ha sviluppato infine un accordo con il Ministero dell'Istruzione per accogliere studenti delle scuole di Istruzione secondaria superiore della Provincia di Terni nell'ambito del progetto Alternanza scuola-lavoro.

Punti di debolezza

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

Idee per il miglioramento

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

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
35	35	25	25	30

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'unità organizzativa focalizza la propria attenzione sui portatori di interesse allo scopo di rilevarne i bisogni e adattare quanto più possibile le politiche dell'Ente alle esigenze manifestate dagli stessi.

Punti di forza

L'Ufficio, in base alle direttive stabilite dall'Ente, viene annualmente coinvolto, come le altre Unità Territoriali, in un'indagine di customer satisfaction, condotta da una società esterna specialista del settore, avente come focus i servizi Pra.

Dal 2014, in seguito ad un'attività formativa specifica, l'indagine viene condotta dal personale interno dell'ufficio il cui operato è soggetto a controllo tramite ispezioni non programmate da parte di soggetti esterni all'Ente.

L'organizzazione attua inoltre un'interlocuzione costante con alcuni stakeholder, in particolare con coloro che svolgono attività di intermediazione nel settore automobilistico o che per ragioni professionali sono incaricati di curare le vicende giuridiche dei veicoli nell'interesse di altri soggetti.

Punti di debolezza

Benché l'Ufficio abbia individuato tutti i possibili portatori di interesse, manca nello specifico un sistema di misurazione e rilevazione del grado di soddisfazione di alcuni di essi che nello svolgimento della propria attività usufruiscono dei servizi resi dall'organizzazione.

Idee per il miglioramento

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

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
40	40	30	30	35

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

Sintesi

L'organizzazione concorre alla realizzazione dei progetti e di iniziative di sviluppo dell'Ente ed effettua a tal fine il monitoraggio e la valutazione della performance organizzativa attraverso l'utilizzo di apposite procedure informatiche.

Punti di forza

L'Ufficio misura e valuta la performance organizzativa mediante procedure informatiche atte a rilevare il coefficiente di produttività calcolato in maniera automatica sulla base del rapporto tra le presenze in servizio del personale e il numero delle formalità PRA definite e le pratiche inerenti alla gestione dei servizi tasse automobilistiche.

Sulla base del monitoraggio effettuato sulla performance organizzativa l'Ufficio ha segnalato alle competenti strutture centrali la necessità di conseguire, anche in coerenza con il sistema incentivante definito in sede di contrattazione integrativa, un incremento della produttività della struttura. Conseguentemente sono state assegnate all'Ufficio ulteriori attività riferite ai processi PRA e TASSE il cui puntuale svolgimento ha determinato un incremento del coefficiente di produttività.

L'Ufficio applica inoltre un sistema di controllo contabile interno al fine di operare un presidio sistematico di rischi ed opportunità connesse all'erogazione dei servizi PRA anche in termini di corretta applicazione dei benefici previsti dalla legge a favore di alcune categorie di utenti, nonché alla prevenzione di eventuali fenomeni corruttivi o afferenti a fattispecie di danno erariale.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza dell'autonomia dell'ufficio in relazione alla predisposizione di piani di attività che tengano conto delle caratteristiche dell'Ufficio stesso e del contesto territoriale di riferimento.

Idee per il miglioramento

Sviluppare un sistema di confronto tra l'Unità Territoriale e le strutture competenti dell'Ente per l'elaborazione di nuovi progetti allo scopo di accrescere la performance organizzativa dell'Ufficio.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
20	15	15	30	20

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

Sintesi

L' Unità Territoriale di Terni mette in atto le politiche e le strategie definite dell'Ente attraverso il costante monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi da realizzare e assicura attraverso continue interlocuzioni con le Istituzioni locali una puntuale comunicazione e rendicontazione dei servizi resi.

Punti di forza

La leadership effettua il monitoraggio sui processi, sull'attuazione dei progetti e dei programmi definiti dall'Ente, garantendo adeguati interventi sull'organizzazione dell'Ufficio ai fini della realizzazione degli obiettivi assegnati alla struttura.

L'Ufficio agisce in sinergia con diverse entità del territorio, che vengono costantemente coinvolte nell'operato dell'ufficio e sistematicamente tenute aggiornate sugli obiettivi raggiunti.

L' organizzazione produce infatti appositi report delle attività condotte destinati alla Provincia di Terni e alla Regione Umbria.

L'organizzazione si impegna costantemente ad informare gli studi di consulenza automobilistica e i Demolitori Autorizzati sulle novità normative e procedurali e sulle iniziative intraprese dall'Ente che impattano sullo svolgimento delle loro attività.

Punti di debolezza

Anche se la dirigenza assicura sul territorio di riferimento l'attuazione delle strategie e dei piani rivolti ai portatori di interesse non c'è evidenza del feedback degli stessi rispetto ai loro bisogni ed aspettative. Gli obiettivi strategici sono definiti e tradotti in compiti operativi coerenti ma manca la valutazione della performance dell'Ufficio da parte dei soggetti esterni.

Idee per il miglioramento

Sviluppare e somministrare uno strumento di analisi soddisfazione /gradimento da somministrare agli stakeholder esterni.

Analizzare e studiare un progetto di connessione diretta tra gli URP delle Pubbliche Amministrazioni con l'obiettivo di restare in costante aggiornamento sulle tematiche di interesse comune. Ciò comporterebbe un vantaggio notevole per il cittadino che potrebbe ricevere informazioni complete in modo più veloce.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	20	20	35

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

Sintesi

L'organizzazione, in conformità ai programmi deliberati dall'Ente, promuove ed attua la cultura dell'innovazione e del cambiamento, annoverandosi tra quelle amministrazioni pubbliche maggiormente orientate al miglioramento della qualità e della fruibilità dei servizi da parte dei cittadini attraverso l'utilizzo delle tecnologie.

Punti di forza

L'Ufficio eroga i servizi esclusivamente attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche. Anche per i processi di supporto si avvale di apposite procedure informatizzate che oltre a garantire, sia sotto il profilo dei dati contenuti negli archivi Pra e Tasse sia sotto il profilo contabile, un accurato controllo sulla correttezza dei processi principali, hanno determinato nel tempo una significativa riduzione dell'utilizzo della carta.

L' Ufficio è stato sede di numerose iniziative in via sperimentale, quale laboratorio per l'attuazione delle strategie di modernizzazione ed innovazione tecnologica e informatica avviate da ACI Italia.

In questo contesto, a partire dall'ottobre 2015, nell'ambito del progetto SEMPLIFIC@UTO, realizzato dall'Ente in linea con i principi del Codice dell'Amministrazione digitale e nel rispetto del DPCM del 13 Novembre 2014, l'U.T. di Terni, analogamente alle altre unità territoriali, rilascia il certificato di proprietà digitale (CDPD) in luogo del Certificato di proprietà cartaceo; si tratta di un'efficace soluzione che, oltre a contrastare fenomeni di falsificazione e clonazione dei documenti cartacei, determina un risparmio dei costi per i cittadini dovuti in caso di smarrimento del documento cartaceo.

Inoltre per quanto riguarda il Servizio Gestione Tasse Automobilistiche nel 2017 è stata rilasciata una procedura che consente la sottoscrizione digitale delle Istanze di Adesione al Disciplinare Tasse ACI da parte delle Delegazioni ACI; l'utilizzo della procedura avviene con il supporto dell' Unità territoriale.

L'ufficio comunica inoltre con altre Unità Territoriali attraverso Urpnet e la Community UABnet.

Punti di debolezza

Sebbene nell'organizzazione sia diffusa la cultura dell'innovazione non c'è evidenza di come questa venga percepita dall'esterno. Non sono presenti, infatti, strumenti di indagine sui fattori di cambiamento e sulla domanda esterna di innovazione.

Idee per il miglioramento

Sviluppare un sistema di confronto sull'innovazione dedicato al personale e guidato da azioni di benchmarking.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	20	20	35

Criterio 3: Personale

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

Sintesi

L'organizzazione gestisce le risorse umane al fine di consentire alle stesse di contribuire in modo efficace alla mission, alla vision e al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Ente. L'organizzazione valorizza le competenze del personale rendendolo autonomo e in grado di produrre ed erogare servizi in conformità con le strategie dell'Ente e in linea con i bisogni e le aspettative dei clienti.

Punti di forza

L'ufficio, sulla base del piano di formazione predisposto dall'Ente, assicura lo svolgimento di corsi di formazione nelle materie rientranti nell'ambito delle proprie attività e in quelle individuate nel citato piano, per l'accrescimento delle singole professionalità e il costante aggiornamento in relazione alle innovazioni tecnologiche ed informatiche.

L'organizzazione si mostra attenta alle condizioni ambientali di lavoro e alla tutela di salute dei dipendenti tramite il rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e segnala alla competente struttura i bisogni formativi del personale.

Viene operato un costante monitoraggio delle risorse umane assegnate all'attività di front office attraverso l'applicazione della rotazione completa del personale ad eccezione di quello destinato al settore tasse automobilistiche.

L'organizzazione, nella gestione del personale, garantisce le pari opportunità.

L'ufficio, in conformità con le linee guida della Direzione Risorse Umane, ha garantito, tramite un'apposita procedura automatizzata, il regolare svolgimento di prove selettive svoltesi ai fini della progressione economica del personale delle aree.

Punti di debolezza

Il personale non riceve comunicazione sistematica delle strategie dell'organizzazione da parte della Direzione.

Non c'è evidenza di come la Direzione analizzi i bisogni presenti e futuri del personale al fine di pianificare, gestire e potenziare le risorse umane.

Idee per il miglioramento

Erogazione sondaggio sul benessere organizzativo con cadenza annuale.

Reiterazione del processo di autovalutazione con cadenza annuale.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
45	35	20	20	30

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

Sintesi

L'organizzazione si impegna a identificare e favorire lo sviluppo delle competenze del personale a livello individuale allo scopo di conseguire gli obiettivi di performance organizzativa stabiliti dagli organi dell'Ente.

Punti di forza

L'ufficio, anche in coerenza con il piano della formazione predisposto dall'Ente, effettua per il proprio personale sessioni formative e informative in materia di servizi delegati, trasparenza e anticorruzione allo scopo di accrescere le singole professionalità e assicurare il costante aggiornamento dello stesso sulle innovazioni tecnologiche ed informatiche e sulle novità normative che impattano sull'attività dell'Ufficio.

L'organizzazione ha messo a disposizione dell'ufficio una piattaforma e-learning degli applicativi gestionali delle Tasse Automobilistiche che consente a tutto il personale di aggiornarsi in piena autonomia in materia fiscale.

L'ufficio ha garantito il necessario supporto alla Direzione Risorse al fine di assicurare il corretto svolgimento delle selezioni, svoltesi attraverso l'utilizzo di una procedura informatica, finalizzate alla progressione economica del personale delle aree.

Punti di debolezza

Manca una valutazione del rapporto fra il percorso formativo ed il risultato di crescita del personale.

Idee per il miglioramento

Valutazione delle competenze allo scopo di individuare gli effettivi bisogni formativi del personale sia in relazione alle attività di pertinenza dell'Ufficio sia con riferimento a quelle svolte dall'Ente nei diversi ambiti.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	20	20	35

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

Sintesi

L'organizzazione coinvolge il personale attraverso il dialogo e la comunicazione al fine di garantire l'autonomia gestionale e accrescere il senso di responsabilità dello stesso.

Punti di forza

Il Responsabile ha sottolineato che l'Ente assegna all'Unità territoriale obiettivi annuali che vengono poi resi noti a tutto il personale.

Per quanto riguarda l'impegno ad assicurare tutte le condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa è sempre l'Ente a concedere al personale la possibilità di attuare forme di lavoro flessibile quali ad esempio telelavoro, part-time orizzontale o verticale, flessibilità dell'orario di lavoro.

Punti di debolezza

Manca evidenza sulla raccolta di feedback e suggerimenti da parte del personale con strumenti appropriati per l'analisi dei problemi.

Manca evidenza di un sistema di definizione di obiettivi individuali e di misurazione del loro raggiungimento condiviso con il personale.

Manca evidenza di un processo di comunicazione ben definito ed efficace con impiego di strumenti opportuni nelle diverse direzioni.

Idee per il miglioramento

Individuare uno strumento di raccolta feedback e suggerimenti da fornire al personale con lo scopo di coinvolgerlo attivamente al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Reiterazione del processo di autovalutazione con cadenza annuale.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
20	20	10	10	15

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

Sintesi

L'organizzazione gestisce relazioni efficaci con diverse organizzazioni; in particolare la collaborazione con altre pubbliche amministrazioni si rivela di fondamentale importanza ai fini del consolidamento dell'immagine e del ruolo dell'Ufficio in ambito territoriale e della diffusione delle iniziative intraprese dall'Ente nei diversi settori della mobilità a beneficio di alcune categorie di utenti.

L'organizzazione ha valutato e intrapreso accordi con le partnership per il conseguimento degli obiettivi ad essa assegnati.

Punti di forza

L'Ufficio Provinciale porta avanti i progetti in coerenza con le strategie e le politiche pubbliche dell'Ente che sono finalizzate a valorizzare il presidio dell'Ufficio sul territorio anche in settori diversi da quelli che ineriscono strettamente alla gestione dei servizi delegati dalla Provincia e dalla Regione e ha relazioni costanti con i rappresentanti delle istituzioni locali allo scopo di garantire le partnership con i diversi portatori d'interesse.

In tale ambito, a dimostrazione dell'attenzione rivolta alle esigenze della società civile e al territorio di riferimento, viene erogato il servizio di "Sportello a domicilio" rivolto alle categorie svantaggiate (persone affette da disabilità, malati terminali, detenuti, anziani). In collaborazione con l'Automobile Club di Terni viene garantita la diffusione sul territorio dell'iniziativa "Trasportaci" che ha lo scopo di promuovere la cultura della sicurezza stradale con particolare riguardo al corretto utilizzo dei seggiolini per bambini in auto da parte dei genitori.

L'organizzazione ha sviluppato infine un accordo con il Ministero dell'Istruzione per accogliere studenti delle scuole di Istruzione secondaria superiore della Provincia di Terni nell'ambito del progetto Alternanza scuola-lavoro.

Punti di debolezza

L'ufficio non propone in modo autonomo sul territorio attività differenti da quelle stabilite dall'Ente.

Non c'è evidenza di iniziative che favoriscano lo scambio di buone pratiche con i partner e manca un sistema di misurazione dei risultati raggiunti.

Idee per il miglioramento

Proporre l'utilizzo sistematico e puntuale di uno strumento di indagine finalizzato alla misurazione dei risultati riguardanti le collaborazioni con i partnership.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	30	30	40

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

Sintesi

L'organizzazione considera di notevole importanza il coinvolgimento attivo dei cittadini/clienti nello svolgimento delle proprie attività.

La partecipazione dei cittadini/clienti attraverso il loro feedback è un importante strumento di misurazione dell'operato dell'ufficio e uno stimolo per ideare ed attuare azioni di miglioramento.

Punti di forza

A partire dal 2014 l'Ufficio, attraverso il proprio personale debitamente formato, effettua annualmente un'indagine di Customer Satisfaction rivolta all'utenza privata e avente come focus i servizi Pra e Tasse.

L'organizzazione utilizza inoltre tre caselle di posta elettronica presidiate attraverso le quali pervengono segnalazioni, reclami e suggerimenti da parte dei cittadini.

L'ufficio dispone inoltre di un sito web che viene costantemente aggiornato dal personale incaricato e che permette la diffusione di informazioni utili per i cittadini/clienti.

L'Unità territoriale assicura un'assidua attività di assistenza e consulenza nei confronti dell'utenza professionale pubblica e privata, svolgendo al riguardo la funzione di raccordo tra le istanze provenienti dall'utenza sopra citata e le competenti strutture centrali dell'Ente.

Punti di debolezza

Manca un sistema di misurazione periodica di disservizi che possono verificarsi nei confronti del cittadino/cliente in relazione al funzionamento dell'ufficio.

Idee per il miglioramento

Reiterazione della Customer Satisfaction da effettuarsi con cadenza quadrimestrale sia in sede che online.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	30	30	40

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

L'organizzazione gestisce le risorse finanziarie ad essa assegnate in linea con il principio di economicità e con gli obiettivi di razionalizzazione e riduzione dei costi come definiti dall'Ente nonché in conformità con le vigenti disposizioni normative in materia di contabilità pubblica.

Punti di forza

L'Ufficio redige annualmente il budget preventivo nel quale vengono individuate le previsioni di spesa e di entrata e che viene successivamente approvato dalle competenti strutture centrali dell'Ente.

Nel corso dell'anno finanziario viene effettuato un costante monitoraggio dei costi di funzionamento e dei ricavi attraverso l'utilizzo di un sistema informativo amministrativo contabile basato su Sap ("Sistemi, Applicazioni e Prodotti nell'elaborazione dati")

Annualmente viene profuso particolare impegno per perseguire l'obiettivo di diminuzione del margine di scostamento tra i costi indicati nel bilancio di previsione e quelli risultanti alla fine dell'esercizio finanziario.

Nel rispetto delle norme in materia di trasparenza e anticorruzione è possibile visionare sul sito web dell'Ufficio l'attività negoziale posta in essere dall'Unità Territoriale ai fini dell'affidamento di lavori e servizi.

L'Ente nel corso dell'anno 2016 ha diffuso a tutto il personale un modulo formativo di contabilità base generale.

Punti di debolezza

Pur tenendo in considerazione la specificità dei contenuti dell'attività amministrativo – contabile, la cui gestione viene solitamente affidata a risorse dotate di una formazione specialistica, manca una conoscenza da parte del personale degli elementi base della materia in questione.

Idee per il miglioramento

Introdurre un metodo sistematico che assicuri la conoscenza dei principi fondamentali del sistema contabile da parte di tutto il personale attraverso la riproposizione del corso base di contabilità generale con eventuali approfondimenti.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	40	40	45

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'organizzazione persegue l'obiettivo di garantire la conoscenza dei servizi erogati da parte dell'utenza esterna e la circolarità delle informazioni all'interno dell'Ufficio al fine di promuovere e consolidare il ruolo dell'Ente in ambito territoriale e favorire la crescita del personale.

Punti di forza

L'Ufficio opera un continuo monitoraggio sulla disponibilità delle informazioni e sulla conoscenza delle stesse all'interno dell'unità organizzativa, garantendo la diffusione delle informazioni rilevanti ed il relativo utilizzo efficace (es. novità normative e/o procedurali) ai fini del corretto svolgimento delle attività lavorative quotidiane.

La disponibilità e l'accessibilità delle informazioni e delle conoscenze necessarie al personale sono garantite attraverso l'accesso al portale della comunicazione interna.

Nel salone di accesso agli sportelli PRA è stato installato uno schermo presso la sala accoglienza che proietta informazioni di carattere generale sul proprio servizio ai cittadini/clienti e dispone di un proprio sito web nel quale sono pubblicate tutte le informazioni necessarie ad orientare i cittadini sui servizi erogati dalla struttura.

Punti di debolezza

Manca evidenza della completezza e dell'efficacia dell'attività di comunicazione rivolta all'utenza esterna.

Manca evidenza di incontri sistematici tra il personale per consolidare le conoscenze e le informazioni messe a disposizione dall'Ente con gli strumenti informatici.

Idee per il miglioramento

Programmare incontri sistematici tra il personale con lo scopo di approfondire le varie tematiche professionali.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	50	30	30	40

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

L'organizzazione, sulla base degli obiettivi strategici definiti dall'Ente e degli strumenti messi a disposizione utilizza le tecnologie ai fini di una corretta e tempestiva erogazione dei servizi.

Punti di forza

L'Ufficio accede quotidianamente al sistema informativo dell'Ente per gestire i processi Pra e Tasse automobilistiche e tutte le attività di supporto (pec, protocollo, contabilità).

Si avvale inoltre delle tecnologie informatiche sia per offrire servizi di informazione all'utenza sia per le attività di comunicazione e apprendimento del personale (caselle di posta elettronica, pec, e-learning, video conferenza), nonché per interagire con i diversi partner istituzionali (Data Warehouse per la Provincia, Archivio Tributario Regionale, Archivio Ministero delle Finanze, Archivio Telematico Camera di Commercio) e accedere al mercato elettronico per gli acquisti di beni e servizi.

L'Ufficio si avvale inoltre del costante supporto di un referente individuato dalla Direzione Sistemi Informativi e Innovazione che assicura la necessaria assistenza in caso di rilascio di nuove procedure informatiche o di particolari problematiche tecniche segnalate dall'Ufficio.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di una rapida e puntuale informazione sulle cause dei disservizi e dei malfunzionamenti del sistema informativo al fine di comunicare con tempestività ai clienti in attesa agli sportelli i tempi di ripristino dei servizi.

Idee per il miglioramento

Creare una maggiore interazione tra il personale dell'Ufficio e gli addetti all'assistenza tecnica tramite un sistema di raccolta di segnalazioni dei malfunzionamenti del sistema informativo, che incidono sui tempi di espletamento delle formalità, da cui poter desumere le opportune azioni migliorative

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
45	45	35	35	40

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

Compatibilmente con le risorse economico-finanziarie di cui dispone l'Ente, l'organizzazione utilizza la propria struttura ponendo particolare attenzione alla fruibilità della stessa da parte dei clienti esterni e del proprio personale.

Punti di forza

La sede dell'ufficio è collocata in una zona della città facilmente raggiungibile e accessibile da parte dei cittadini/clienti. L'accessibilità è garantita inoltre dalla presenza di parcheggi liberi e a pagamento. Non vi sono barriere architettoniche.

Attraverso il documento di valutazione dei rischi viene valutato ed assicurato un uso sicuro, efficace ed efficiente degli spazi e delle attrezzature di lavoro nonché viene assicurata un'efficiente manutenzione dell'Ufficio e dei dispositivi utilizzati.

Punti di debolezza

Occorre operare una ridistribuzione degli spazi interni più razionale e più fruibile da parte della clientela (attraverso l'installazione di postazioni open space) e del personale al fine di migliorare l'immagine dell'Ufficio e il benessere organizzativo del personale stesso.

Idee per il miglioramento

Avviare un progetto di rivisitazione del front office volto anche a facilitare le categorie svantaggiate ed in generale per una migliore accoglienza del cittadino.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
50	40	30	20	35

Criterio 5: Processi

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

Sintesi

L'organizzazione, sulla base delle linee guida elaborate dall'Ente, persegue l'obiettivo di miglioramento dei propri processi chiave in funzione delle aspettative dell'utenza privata e professionale e di altri portatori di interesse.

Punti di forza

L'Ufficio svolge la propria attività anche attraverso le postazioni multifunzione che consentono la gestione di tutte le fasi del processo PRA, dall'accettazione alla definizione della formalità con rilascio dei documenti del veicolo.

Vengono inoltre monitorati gli indicatori di processo (tempi di rilascio del documento di proprietà) e gli obiettivi di performance misurati attraverso il coefficiente di produttività calcolato con l'ausilio di una procedura automatizzata.

L'ufficio nel rispetto della disciplina normativa che regola il PRA orienta la propria attività alla semplificazione resa possibile grazie al collegamento telematico con gli archivi detenuti da altre pubbliche amministrazioni.

L'ufficio, sulla base degli esiti dell'autovalutazione CAF effettuata nel 2011, ha ottenuto un significativo miglioramento nell'ambito di due processi: sportello telematico interno e gestione tabulati relativi alla formalità di cessazione dalla circolazione.

Punti di debolezza

Mancano azioni di benchmarking interno ed esterno.

Manca evidenza del coinvolgimento del personale e dei cittadini/clienti nella progettazione e nello sviluppo dei processi dell'Ufficio.

Idee per il miglioramento

Rivisitazione e miglioramento dei processi avviati con il CAF 2011.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
40	40	30	30	35

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

Sintesi

L'organizzazione ritiene prioritario e fondamentale erogare un servizio di qualità e aderente il più possibile alle esigenze dei clienti.

Punti di forza

L'Ufficio cura costantemente i rapporti con gli utenti privati, con gli studi di consulenza automobilistica, con l'utenza professionale pubblica e privata attraverso contatti diretti o con modalità telematiche fornendo adeguato supporto e consulenza ai fini della corretta presentazione delle formalità.

In occasione dell'introduzione di novità procedurali e/o normative il coinvolgimento dei suddetti soggetti viene assicurato anche tramite comunicazioni formali e sessioni informative.

L'Unità organizzativa promuove inoltre l'accessibilità ai servizi erogati; in tal senso è stato adottato un orario di apertura al pubblico che consente l'accesso dei clienti anche nel pomeriggio (è uno tra i pochi Uffici a livello nazionale che effettua un' apertura pomeridiana settimanale). Eroga inoltre, su appuntamento, il servizio a domicilio destinato ad alcune categorie svantaggiate.

Sempre allo scopo di promuovere la comunicazione dei servizi offerti è stato installato un video informativo nel locale di accesso ai servizi Pra contenente importanti indicazioni a livello generale sul bollo auto e sulla tipologia più frequente di formalità richieste allo sportello.

In tale ambito si colloca anche la costante attività di aggiornamento del sito web dell'Ufficio.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di come vengano coinvolti i cittadini/clienti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi e prodotti ad essi offerti e del loro feedback su tali servizi.

Idee per il miglioramento

Sviluppare ed attuare uno strumento di indagine sulle richieste dei cittadini/clienti in merito ai servizi erogati dall'organizzazione.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
30	30	20	20	25

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

Sintesi

La collaborazione e l'interazione con altre pubbliche amministrazioni è di notevole importanza per il raggiungimento degli obiettivi assegnati all'Unità Territoriale.

Punti di forza

L' Unità territoriale di Terni opera in sinergia con il locale ufficio della Motorizzazione civile attraverso le procedure dello sportello telematico dell'automobilista (STA) che consente, mediante un unico accesso da parte del cittadino, il contestuale rilascio dei documenti di proprietà e di circolazione. L'utilizzo delle procedure STA, finalizzato allo scambio reciproco di informazioni e all'interoperabilità dei sistemi informativi ACI e Motorizzazione, è un esempio di collaborazione istituzionale tra Pubbliche Amministrazioni improntata ad una cultura del lavoro che va al di là dei confini della struttura organizzativa di riferimento.

Punti di debolezza

Alcune informazioni necessarie all'espletamento dei servizi dell'Ufficio, soprattutto in relazione alla corretta gestione dei tributi automobilistici (Ipt e Tasse automobilistiche), non vengono trasmesse con modalità telematiche, ma su tabulati cartacei. Ciò comporta l'inserimento manuale dei dati in archivio con possibilità di errori nella fase di acquisizione degli stessi.

Idee per il miglioramento

Proporre e realizzare un controllo più accurato dei dati acquisiti manualmente al fine di assicurare il corretto aggiornamento degli archivi.

Punteggi

PLAN	DO	CHECK	ACT	MEDIA
30	30	20	20	25

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

Sintesi

La soddisfazione dei cittadini/clienti dell 'Unità territoriale di Terni è stata misurata attraverso la raccolta dei dati di percezione realizzata con la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction

Punti di forza

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL' INDICATORE: l'indicatore rappresenta i risultati della Customer Satisfaction 2015, erogata ad un campione di cittadini/clienti dell'Unità Territoriale di Terni pari a 90. La percezione del cittadino/cliente riguarda la professionalità e competenza del personale, la rapidità del personale, la disponibilità e cortesia del personale e il livello delle informazioni ricevute.

OBIETTIVO: raggiungimento di un livello buono/ottimo partendo da una scala di valori pessimo, scarso, mediocre, sufficiente, buono,ottimo.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL' INDICATORE: l'indicatore rappresenta i risultati della Customer Satisfaction 2015, erogata ad un campione di cittadini/clienti dell'Unità Territoriale di Terni pari a 90. La percezione del cittadino/cliente riguarda la sua soddisfazione in merito alle informazioni presenti in sede e sul web e all'accoglienza e alla funzionalità della sede.

OBIETTIVO: raggiungimento di un livello buono/ottimo partendo da una scala di valori pessimo, scarso, mediocre, sufficiente, buono,ottimo.

Punti di debolezza

Non è presente una misura di confronto con altri uffici ed altre organizzazioni.

Non sono stati previsti in maniera sistematica e strutturata piani di miglioramento che tengano conto dei risultati rilevati.

Idee per il miglioramento

Promuovere il miglioramento del servizio sulla base delle esigenze rilevate con l'indagine.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
25	25	15	15	20

TABELLE SOTTOCRITERIO 6.1

Tabella 1 -Customer Satisfaction 2015 (PERSONALE)						
Indicatore	PESSIMO	SCARSO	MEDIOCRE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Professionalità e competenza	0	0	0	< 5	35	25
Rapidità	0	0	0	< 5	> 30	> 25
Disponibilità e cortesia	0	0	< 5	0	> 25	> 30
Informazioni ricevute	0	0	< 5	0	> 30	> 30

Tabella 2- Customer Satisfaction 2015 (SEDE)							
Indicatore	PESSIMO	SCARSO	MEDIOCRE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	NON DISP.
Informazioni presenti in sede o sul web	0	0	0	<5	40	>15	5
Accoglienza e funzionalità	0	0	<5	>10	40	>10	<5

6.2 Misure di performance

Sintesi

Presenza di indicatori di orientamento riguardanti la misurazione e la valutazione della qualità dei servizi erogati dall' Unità Territoriale di Terni ai propri cittadini/clienti.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti con dei target quantitativi riferiti agli obiettivi di competenza dell'Unità Territoriale di Terni. Gli indicatori coprono i risultati richiesti dal sottocriterio.

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero delle pratiche presentate dagli utenti privati e dai delegati a favore dei cittadini portatori di handicap in materia di tasse automobilistiche, nello specifico per il riconoscimento dell'esenzione dal bollo, e definite dall' Unità Territoriale di Terni negli ultimi tre anni.

OBIETTIVO: Controllo e lavorazione di tutte le pratiche consegnate all' Ufficio Assistenza Bollo dell' Unità Territoriale di Terni.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero delle pratiche presentate dagli utenti privati e dai delegati a favore dei cittadini in materia di tasse automobilistiche, nello specifico per il rimborso di tasse parzialmente o totalmente non dovute, e lavorate dall' Unità Territoriale di Terni negli ultimi tre anni.

OBIETTIVO: Controllo e lavorazione di tutte le pratiche consegnate all' Ufficio Assistenza Bollo dell' Unità Territoriale di Terni.

Punti di debolezza

I risultati non sono stati oggetto di benchmarking esterno.

Idee per il miglioramento

Avviare sugli indicatori del target e dei risultati un benchmarking esterno.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
25	25	15	15	20

TABELLE SOTTOCRITERIO 6.2

Tabella 1- Report Esenzioni PH- UAB			
Indicatore	2014	2015	2016
Pratiche esenzione bollo	715	844	879

Tabella 2- Report Rimborsi Tassa Automobilistica -UAB			
Indicatore	2014	2015	2016
Pratiche rimborsi tasse automobilistiche	221	274	248

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

Sintesi

Misurazione dei risultati che l'organizzazione raggiunge in relazione alla competenza, motivazione, soddisfazione e percezione del proprio personale. Si indaga sul personale, su come esso percepisce il proprio luogo di lavoro e il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.

Punti di forza

L' indicatore costruito per la misurazione del grado di soddisfazione del personale mostra la totale partecipazione dello stesso al processo di autovalutazione, effettuato presso l'Unità Territoriale di Terni.

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero delle risorse dell'Unità Territoriale di Terni che ha partecipato al processo di autovalutazione rispetto al numero di risorse disponibili.

OBIETTIVO: rapporto pari ad 1, quindi partecipazione del 100% del personale dell'ufficio.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il valore medio per ognuno dei 5 fattori abilitanti del questionario CAF (scala di valori da 0 a 6), utilizzato come strumento di rilevazione del personale dell' Unità Territoriale di Terni, pari a 13 unità nel 2017.

OBIETTIVO: partecipazione del personale alle iniziative di modernizzazione ed innovazione condotte dall' ufficio.

Punti di debolezza

Non c'è adeguata misurazione della percezione da parte del personale riguardo il proprio coinvolgimento nell'organizzazione.

Dallo strumento di autovalutazione CAF emerge il bisogno da parte del personale di una più efficace comunicazione e di un maggior coinvolgimento dello stesso attraverso sistemi di consultazione da parte della Dirigenza.

Idee per il miglioramento

Individuare un adeguato strumento che rilevi le percezioni del personale con cadenza semestrale.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
10	10	10	10	10

TABELLE SOTTOCRITERIO 7.1

Tabella 1- Partecipanti questionario autovalutazione	
Indicatore	Risultato
Numero risorse effettivamente presenti	13
Numero risorse partecipanti	13

Tabella 2 – Valori medi criteri questionario autovalutazione	
Indicatore	Valore medio
Leadership	3,85
Strategie	3,17
Personale	3,62
Partnership	4,1
Processi	4,25

7.2 Misure di performance

Sintesi

Presenza di indicatori che consentano all'organizzazione di misurare il comportamento del personale in merito alla sua performance, alle sue competenze, e al suo coinvolgimento all'interno della struttura.

Punti di forza

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero di risorse dell'Unità Territoriale di Terni e quello partecipe al corso pari opportunità .

OBIETTIVO: sviluppo di competenze del personale anche in base alle proprie richieste.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero di risorse disponibili all'erogazione del corso "digitalizzazione dei processi" rispetto alle risorse che vi hanno effettivamente partecipato.

OBIETTIVO: promuovere lo sviluppo di competenze del personale in ambito professionale.

GRAFICO 1 indica i risultati in termini di performance del personale dell' Unità Territoriale di Terni espressa nella media ponderata del coefficiente di produttività negli ultimi 3 anni 2015-2016-2017.

OBIETTIVO: garantire la funzionalità dell' ufficio.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di confronto con altre organizzazioni.

Idee per il miglioramento

Creazione di un indicatore che consenta di misurare, anche attraverso una valutazione del clima aziendale, i risultati raggiunti dal personale in termini di performance, competenze e motivazione.

Punteggi

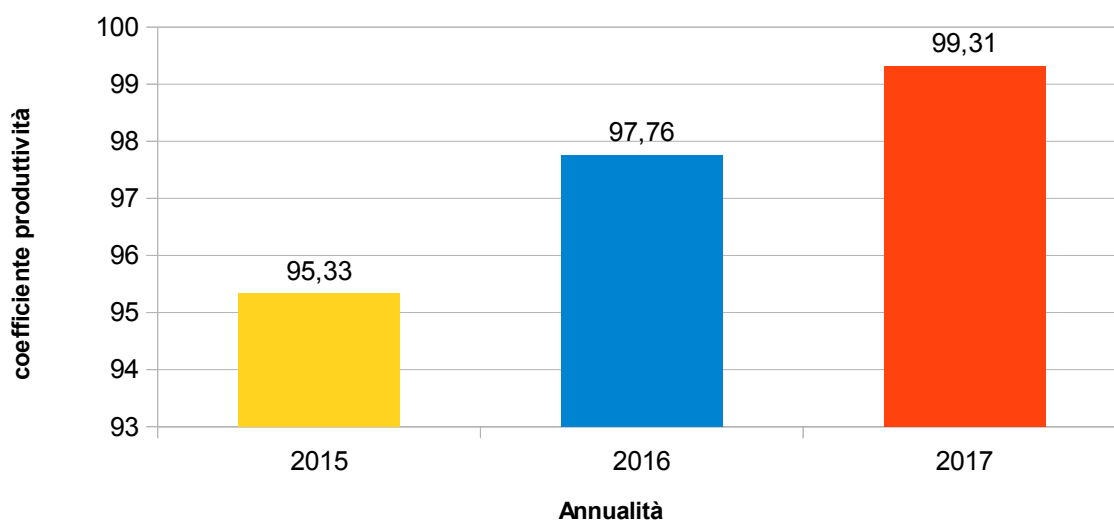
TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
15	15	15	15	15

TABELLE E GRAFICI SOTTOCRITERIO 7.2

Tabella 1- Partecipazione corso Pari Opportunità	
Indicatore	Risultato
Numero risorse	14
Numero partecipanti	14

Tabella 2 - Partecipazione corso Digitalizzazione Processi	
Indicatore	Risultato
Numero risorse	14
Numero partecipanti	14

Grafico 1- Coefficiente produttività



Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

Sintesi

I Risultati relativi alla responsabilità sociale si riferiscono alla percezione del contributo dell'Unità Territoriale di Terni con la sua performance sulla qualità della vita della collettività di riferimento. Tale percezione viene ricavata direttamente dall'interazione con la comunità locale e con i portatori di interesse che interagiscono con l'ufficio.

Punti di forza

Esistono risultati che evidenziano una generale consapevolezza dell'impatto della performance dell'ufficio sulla qualità della vita della collettività di riferimento.

TABELLA 1:

DESCRIZIONE: indica il numero di interviste effettuate agli stakeholder rispetto a quelle programmate.

OBIETTIVO: rapporto pari a 1, cioè pari al 100% dei partecipanti.

TABELLA 2: evidenzia il numero di richieste dei cittadini del servizio sportello a domicilio per le annualità 2015-2016-2017

OBIETTIVO:garantire l'accessibilità dell'organizzazione all'esterno.

Punti di debolezza

Non risultano evidenze di paragoni in una logica di benchmarking e benchlearning.

Idee per il miglioramento

Creazione di un canale di comunicazione per operare un confronto con organizzazioni simili.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
25	15	10	10	15

TABELLE SOTTOCRITERIO 8.1

Tabella 1 – Adesione degli Stakeholder al CAF	
Indicatore	Risultati
Numero Stakeholder informati del CAF	8
Numero Stakeholder intervistati	8

Tabella 2- Servizio Sportello a domicilio			
Indicatore	2014	2015	2016
Numero erogazione sportello a domicilio	39	44	41

8.2 Misure di performance

Sintesi

Le misure della performance si riferiscono alla valutazione degli approcci dell'organizzazione relativi alle tematiche sociali. Vengono evidenziati i risultati espressione della responsabilità sociale dell'Unità Territoriale di Terni a sostegno dei cittadini/clienti.

Punti di forza

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero dei cittadini in situazione di svantaggio che hanno richiesto l'erogazione a domicilio dei servizi dell' Unità territoriale di Terni negli ultimi tre anni.

OBIETTIVO: assicurare l'impegno dell'ufficio alla partecipazione delle tematiche sociali.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero degli incontri effettuati dall'Unità territoriale di Terni con la Regione Umbria e l'Unità Territoriale di Perugia.

OBIETTIVO:garantire lo scambio di conoscenze ed informazioni tra organizzazioni.

TABELLA 3

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero degli incontri rivolti al personale in materia di rischi, salute e incidenti sul lavoro.

OBIETTIVO: attuazione programmi prevenzione rischi

Punti di debolezza

Non esiste attività di paragone con altre organizzazioni paragonabili.

Idee per il miglioramento

Avvio di un sistema di benchmarking con altre organizzazioni allo scopo di migliorare il proprio operato a livello sociale.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
40	40	20	20	30

TABELLE SOTTOCRITERIO 8.2

Tabella 1- Servizio Sportello a domicilio			
Indicatore	2014	2015	2016
Numero erogazione sportello a domicilio	39	44	41

Tabella 2 - Incontri tavolo tecnico Regione Umbria			
Indicatore	2015	2016	2017
Numero erogazione sportello a domicilio	2	2	1

Tabella 3- Partecipazione corso in materia di salute e rischi		
Indicatore	Giorno 1	Giorno 2
Numero partecipanti al corso	10	4

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

Sintesi

I risultati sono la misura del raggiungimento degli obiettivi dell' Unità Territoriale di Terni in termine di erogazione di prodotti e servizi(output) e di miglioramento della qualità degli stessi rispetto alle aspettative della società e dei beneficiari esterni (outcome).

Punti di forza

I risultati sono stati misurati riguardo agli obiettivi più significativi che sono stati raggiunti.

TABELLA 1

DESCRIZIONE INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero di formalità richieste dai cittadini allo sportello multifunzione dell' Unità Territoriale di Terni. Per formalità si intendono tutte le tipologie di annotazioni e trascrizioni che possono essere presentate presso il PRA e si riferiscono al primo semestre 2015 al primo semestre 2016 ed al primo semestre 2017.

OBIETTIVO: garantire nella logica dello sportello multifunzione gli output riguardanti le tipologie dei servizi richiesti dai cittadini/clienti.

TABELLA 2

DESCRIZIONE INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero di avvisi bonari lavorati dall' Unità Territoriale di Terni in riferimento agli anni 2013, 2014 e 2015.

OBIETTIVO: contrariamente alle formalità PRA la diminuzione del numero di lavorazione degli avvisi dal 2014 al 2015 è un dato positivo in quanto è segnale dell' affidabilità dell'archivio tributario delle tasse automobilistiche, il quale infatti viene sanato di anno in anno anche grazie all'invio degli avvisi bonari.

Punti di debolezza

Non esiste il confronto dei risultati con altre organizzazioni paragonabili. I risultati infatti non sono oggetto di benchmarking.

Non c'è evidenza della misurazione dei risultati in termini di outcome. Manca infatti la valutazione degli effetti dell'erogazione dei servizi e dei prodotti sulla società e sui beneficiari esterni.

Idee per il miglioramento

Ideare ed attuare uno strumento di benchmarking interno ed esterno e uno strumento di benchlearning rivolto a tutto il personale.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
40	40	0	40	30

TABELLE SOTTOCRITERIO 9.1

Tabella 1- Formalità PRA			
Indicatore	2015 (Gennaio-Giugno)	2016(Gennaio-Giugno)	2017(Gennaio-Giugno)
Numero di servizi PRA richiesti allo sportello multifunzione	9418	10104	9760

Tabella 2- Avvisi bonari lavorati dall' U.A.B.			
Indicatore	2013	2014	2015
Numero avvisi bonari lavorati dall' Ufficio Assistenza Bollo dell' Unità Territoriale di Terni	527	283	268

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

Individuazione dei risultati che riguardano l'efficienza e l'efficacia dei processi interni, la loro gestione e l'uso efficace delle risorse disponibili.

Punti di forza

Si illustrano alcuni indicatori relativi all'uso efficace delle risorse in termini informatici, ai risultati di misurazione di ispezione e audit, ai risultati relativi al miglioramento della performance e alle innovazioni dei prodotti e dei servizi.

TABELLA 1

DESCRIZIONE DELL' INDICATORE: l'indicatore rappresenta il rapporto tra le postazioni di lavoro informatizzate e le risorse dell' Unità Territoriale di Terni nel 2017.

OBIETTIVO: il rapporto tra personale presente e postazioni informatizzate è maggiore di 1, ciò evidenzia un alto livello di informatizzazione dell' ufficio.

TABELLA 2

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE : l'indicatore rappresenta il numero delle Delegazioni ACI della provincia di Terni, che sono soggette al controllo dell' unità Territoriale di Terni.

OBIETTIVO: garantire la presenza e l' accessibilità dei servizi PRA e tasse automobilistiche sul territorio di riferimento.

TABELLA 3

DESCRIZIONE DELL'INDICATORE: l'indicatore rappresenta il valore medio ponderato relativo al coefficiente di produttività dell' unità Territoriale di Terni, rilevati nel 2016 e nel primo semestre 2017.

OBIETTIVO: garantire gli output in riferimento alle richieste dei cittadini/clienti presenti su tutto il territorio ternano.

TABELLA 4

DESCRIZIONE DELL' INDICATORE: l'indicatore rappresenta il numero dei servizi PRA emessi dall' Unità Territoriale di Terni rispetto a quelli richiesti dai cittadini/clienti.

OBIETTIVO: soddisfare le richieste della collettività.

Punti di debolezza

Nella realtà dell' U.T. di Terni, poiché non autonoma rispetto alle attività finanziarie dell' Ente, mancano indicatori relativi alla propria performance finanziaria e manca una conoscenza base da parte del personale in tale materia.

Idee per il miglioramento

Predisporre un piano di formazione/informazione al persona in materia finanziaria.

Punteggi

TREND	OBIETTIVI	CONFRONTI	COPERTURA	MEDIA
40	30	0	30	25

TABELLE SOTTOCRITERIO 9.2

Tabella 1- Performance Informatizzazione	
Indicatore	Risultato
Numero postazioni di lavoro informatizzate	20
Numero risorse	14
Rapporto	>1

Tabella 2- Delegazioni ACI Provincia di Terni	
Indicatore	Risultato
Numero Delegazioni	8

Tabella 3- Produttività Unità Territoriale di Terni		
Indicatore	2016	2017 (1°semestre)
Coefficiente di produttività	97,76	99,31

Tabella 4 – Formalità richieste Sportello PRA			
Indicatore	2015	2016	2017 (1°sem)
Numero formalità richieste	9418	10104	9760
Numero formalità espletate	9418	10104	9760

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

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

L'Unità Territoriale di Terni opera in attuazione della mission e della vision dell'Ente così come è definita negli artt. 4 e 5 dello Statuto ACI pubblicato nel sito web. All'ACI è infatti demandata la gestione del pubblico registro automobilistico e dei servizi delegati dallo Stato, dalle Regioni e da altre Pubbliche Amministrazioni.

La mission e la vision dell'Ente sono riportati nel Piano della Performance 2015-2017 e 2017-2019 reperibile sul sito web ACI nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.

I valori cui fa riferimento l'ACI e l'operato dell'Unità Territoriale di Terni sono riportati nel Codice di comportamento e nel Codice Etico dell'ACI, anch'essi pubblicati sul sito web dell'ACI.

Il portale della comunicazione interna dell'ACI è un valido strumento ad uso di tutto il personale, sia ai fini della conoscenza di tutte le iniziative intraprese dall'Ente sia ai fini della consultazione delle informazioni e documenti utili all'espletamento dell'attività lavorativa.

Sulla base dei criteri e dei sottocriteri individuati è stato formulato un questionario da erogare al personale. Qui di seguito ne vengono riportati i risultati espressi in valore percentuale.

Alla domanda 1: La dirigenza ha definito chiaramente la mission (i nostri obiettivi) e la vision (quale tipo di Amministrazione vogliamo realizzare) è in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 38,46%; completamente d'accordo il 7,69%.

Alla domanda 2: La dirigenza definisce e condivide con il personale e con altri portatori di interesse un codice di valori per vivere e lavorare insieme (trasparenza, spirito di servizio, codice di condotta) è risultato totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 23,08%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 23,08%.

Alla domanda 3: La dirigenza comunica efficacemente, sia al personale che a cittadini/clienti e territorio, mission, vision, valori, obiettivi strategici ed operativi è in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda 4: La dirigenza favorisce e rafforza un clima di rispetto, fiducia, e collaborazione tra il personale e l'istituzione infine sono stati riportati i seguenti risultati: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 23,08%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 15,38%.

Dopo aver estrapolato i dati ottenuti, è stato possibile formulare un questionario alla Dirigenza sulla base delle risposte fornite e delle percentuali ricavate.

In particolare, quindi, per il primo sottocriterio è stato chiesto se venga favorito e rafforzato un clima di rispetto, fiducia e collaborazione tra il personale e tra il personale e la leadership e se esistano iniziative specifiche in proposito.

Dall'intervista è emerso che nell'organizzazione si cerca di mettere in atto tutte le attività volte a rafforzare un clima di rispetto, fiducia e collaborazione attraverso una intensa attività di comunicazione sia tra il personale che tra il personale e la leadership. I canali utilizzati per questi approfondimenti sono le e-mail, i contatti diretti e gli incontri informali, a chiusura delle consuete operazioni di sportello, su particolari temi o problemi emersi nello svolgimento delle attività quotidiane.

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

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

Strumento importante per il monitoraggio della performance dell'Ufficio territoriale di Terni è la procedura che consente la verifica del coefficiente di produttività della struttura nonché la stesura del Report bimestrale -elenco attività accessorie- con il quale si misurano tutte le attività di supporto ai processi relativi ai servizi PRA e Tasse automobilistiche.

I riepiloghi giornalieri relativi al controllo amministrativo-contabile misurano inoltre a livello quantitativo tutte le attività di sportello (formalità eseguite, tempi di definizione delle stesse e importi riscossi a titolo di Ipt, Imposta di bollo e emolumenti).

Il Report quindicinale inviato dal Servizio Tasse automobilistiche dell' ACI riporta la lavorazione delle pratiche di contenzioso (avvisi bonari e cartelle esattoriali) anche al fine di rendicontare l'attività svolta dall'Ufficio Assistenza Bollo nei confronti della Regione Umbria, in qualità di titolare del tributo.

Nel questionario di autovalutazione alle domande dalla 5 alla 8 sono stati elaborati i seguenti dati:

Alla domanda 5: La dirigenza definisce chiaramente le responsabilità, i compiti e le competenze del personale, si trova in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 30,77%; parzialmente in accordo il 15,38%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda 6: La dirigenza definisce gli obiettivi individuali e/o di gruppo ai diversi livelli e i modi per misurarli è totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda 7: La dirigenza definisce l'organizzazione delle attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi e al fine di soddisfare gli interessi dei cittadini/clienti, si trova in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 23,08%; stesso risultato per parzialmente in accordo con il 23,08%; d'accordo il 46,15%.

Alla domanda 8: La dirigenza illustra e comunica al personale e ai portatori di interesse significativi le ragioni delle iniziative di cambiamento e/o di trasformazione dell'organizzazione si trova in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 30,77%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 23,08%.

In corrispondenza del sopracitato sottocriterio 1.2 sono state formulate tre domande alla Dirigenza.

Nello specifico, è risultato che le responsabilità di gestione, i compiti e le competenze richieste al personale sono definite seguendo l'organigramma dell'organizzazione. Le richieste e le necessità di cambiamento provenienti dall'interno vengono monitorate attraverso incontri periodici con il personale, mentre quelle provenienti dall'esterno dell'organizzazione sono monitorate attraverso le caselle di posta dedicata.

Da ultimo, per capire come vengono comunicate le iniziative di cambiamento e/o trasformazione dell'organizzazione eventualmente realizzate e con quali strumenti

vengano portate a conoscenza dei portatori di interesse, è stato sottolineato l'utilizzo del sito istituzionale gestito direttamente dall'Ente. L'amministrazione a sua volta trasferisce le diverse iniziative sul proprio sito, mentre i funzionari preposti al controllo delle varie attività sono sempre disponibili per ulteriori approfondimenti tramite contatto telefonico, postale e accesso diretto allo sportello pubblico.

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

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

Domande del questionario corrispondenti: dalla 9 alla 13.

Alla Domanda 9: La dirigenza agisce come esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi ed i valori stabiliti, si trova totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; così come d'accordo è risultato il 38,46%.

Alla Domanda 10: La dirigenza stimola il personale a fornire suggerimenti per il miglioramento dei prodotti e servizi e, quando opportuno, li mette in atto, sono emersi i seguenti risultati: In disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; ugualmente d'accordo il 38,46%.

Alla Domanda 11: La dirigenza mantiene regolarmente informato il personale su tutti i temi di interesse o su quelli relativi alle questioni chiave dell'organizzazione, è totalmente in disaccordo l'8,33%; in disaccordo l'8,33%; parzialmente in disaccordo l'8,33%; parzialmente in accordo il 58,33%; d'accordo l'8,33%; completamente d'accordo l'8,33%.

Alla domanda 12: La dirigenza supporta il personale nella realizzazione dei compiti e per il raggiungimento degli obiettivi che l'organizzazione si propone, questi sono stati i risultati ottenuti: totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 38,46%.

Alla Domanda 13: La dirigenza incoraggia la delega delle attività e responsabilizza il personale, è risultato in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 38,46%; completamente d'accordo il 15,38%.

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

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

L'Unità Territoriale di Terni, nell'ambito delle proprie competenze, rivolge la propria attenzione nei confronti sia dei portatori di interesse che dei rappresentanti delle Istituzioni territoriali.

Allo scopo di monitorare con maggiore efficacia i propri servizi, l'organizzazione si avvale della stesura di report periodici contenenti: il numero di formalità effettuate mediante lo Sportello a domicilio, il numero dei partecipanti al corso TrasportAci, i report riguardanti le classi interessate al progetto Alternanza scuola-lavoro, gli incontri periodici tra la Regione Umbria e l'ACI.

Le domande del questionario corrispondenti sono la 14 e la 15.

Alla domanda 14: La dirigenza si adopera costantemente affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno, i risultati ottenuti sono stati i seguenti: totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 53,85%.

Infine per la domanda 15: La dirigenza ha sviluppato delle modalità per l'analisi dei bisogni e delle aspettative dei portatori di interesse, si riportano le seguenti percentuali:

in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 23,08%.

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

La Direzione del Personale, al fine di rilevare la qualità dei servizi resi dalle Unità territoriali e raccogliere informazioni sui bisogni dei portatori di interesse, conduce ogni anno a partire dal 2013 un'indagine volta a misurare il grado di Customer Satisfaction dell'utenza privata che accede agli sportelli PRA. Anche l'Unità Territoriale di Terni viene sistematicamente coinvolta nella citata indagine e sollecitata a tenere conto dei risultati emersi attraverso l'erogazione dei questionari al fine di porre in essere le necessarie iniziative di miglioramento.

Nell'ambito di questa rilevazione, durante la somministrazione del questionario al Dirigente, è emerso che i portatori di interesse sono chiaramente definiti e noti a tutto il personale, in base anche alla tipologia di attività svolta da tutta l'organizzazione nei diversi settori.

Oltre alla raccolta sistematica di informazioni sulla qualità dei servizi erogati nei confronti dell'utenza privata, la Dirigenza ha altresì sottolineato come con cadenza periodica si svolgano incontri con rappresentanti della Prefettura, dei Comuni, della Provincia e della Regione Umbria volti ad approfondire alcune tematiche e a individuare le opportune soluzioni. Per quest' ultima tipologia di portatori di interesse non sono previste tuttavia particolari modalità di raccolta sistematica delle informazioni. Ciò è dovuto alla specificità dei servizi resi nei confronti di tali portatori di interesse che, con particolare riferimento alla Provincia e alla Regione, sono individuati nelle rispettive Convenzioni stipulate con l'Automobile Club d'Italia. L'ufficio inoltre svolge quotidianamente attività di supporto e consulenza nei riguardi delle agenzie di pratiche auto, di avvocati e di curatori fallimentari ecc.

2.2 Sviluppare strategie e piani tenendo in considerazione le informazioni raccolte

L'Ufficio sviluppa costantemente strategie e piani definiti dall'Ente e tiene sotto controllo le informazioni raccolte attraverso l'indagine di customer satisfaction nonché il coefficiente di produttività conseguito e il report dei controlli contabili effettuati.

Nel questionario erogato al personale, alla domanda numero 16: nella nostra organizzazione c'è una costante attenzione allo sviluppo e alla revisione delle strategie, tenendo conto delle necessità e delle aspettative dei cittadini/clienti, del personale e degli altri portatori di interesse, sono stati rilevati i seguenti indici di soddisfazione espressi in percentuale:

totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 38,46%.

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

Il servizio di riscossione, contabilizzazione e controllo dell' IPT e la gestione dei servizi tasse automobilistiche da parte dell' Unità Territoriale di Terni sono regolati rispettivamente dalle Convenzione stipulate tra Provincia di Terni e Regione Umbria con Automobile Club d' Italia.

L'indagine del sottocriterio 2.3 questa volta è stata condotta mediante 4 diverse domande poste al personale, dalla numero 17 alla numero 20.

Alla domanda numero 17: Nell'organizzazione ci sono metodi per misurare chiaramente il contributo del nostro lavoro alla realizzazione delle attività, sono state elaborate le seguenti percentuali:

totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda numero 18: Nell'organizzazione viene realizzata un'efficace ed equilibrata pianificazione e distribuzione di compiti a partire dagli obiettivi strategici, il personale ha così risposto: totalmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda numero 19: La dirigenza informa, costantemente, sulle prestazioni ed i risultati raggiunti e su quelli ancora da raggiungere, e quanto le attività svolte ed i risultati conseguiti contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi complessivi, sono stati rilevati i seguenti dati:

totalmente in disaccordo il 15,38%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda numero 20: Nell'organizzazione ci sono metodi per misurare chiaramente il contributo del nostro lavoro alla realizzazione delle attività è totalmente in disaccordo il 7,69%;

in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 30,77%.

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

Nel questionario alla Dirigenza è stato chiesto quale strategia si metta in atto nell'organizzazione per sviluppare una cultura del cambiamento e dell'innovazione.

E' stato sottolineato che la cultura dell'innovazione viene diffusa attraverso la formazione costante, i corsi di aggiornamento e i corsi online. L'amministrazione inoltre promuove la rotazione del personale dedicato alle attività di front office e lo scambio di informazioni tra lo stesso.

Criterio 3: Personale

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

Per consentire l'accrescimento continuo delle competenze del personale quale strumento volto al raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Ente, vengono messi a disposizione con cadenza periodica corsi di formazione, sia in modalità e-learning che direttamente in aula, a cui è chiamato a partecipare tutto il personale dell'Ufficio che peraltro ha a disposizione ulteriori strumenti di formazione quale il portale della comunicazione e una banca dati delle circolari Pra e Tasse.

Inoltre per favorire il costante coinvolgimento delle risorse umane nel processo PRA viene effettuata la rotazione settimanale degli addetti al front-office che assicura il continuo aggiornamento sull'utilizzo delle procedure informatiche e sulle novità normative in materia Pra.

Al sottocriterio 3,1 corrispondono le domande numero 21, 22, 23 del questionario erogato ai dipendenti.

Alla domanda 21: Nell'organizzazione si analizzano regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale, sono state rilevate le seguenti percentuali: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 23,08%; parzialmente in disaccordo il 23,08%; parzialmente in accordo il 15,38%; d'accordo il 30,77%.

Alla domanda 22: Nell'organizzazione, la politica di gestione del personale è chiara, trasparente e coerente con gli obiettivi strategici definiti, sono stati raccolti i seguenti dati: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 30,77%.

Alla domanda 23: Nell'organizzazione, la gestione del personale garantisce pari opportunità e rispetto delle differenze, il personale ha così risposto: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 15,38%; completamente d'accordo il 23,08%.

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

Nel questionario rivolto ai dipendenti, per il sottocriterio 3.2, sono state formulate le domande numero 24,25,26.

Alla domanda 24: Nell'organizzazione le conoscenze e competenze del personale vengono identificate e valorizzate, il personale ha così risposto: in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 30,77%.

Alla domanda 25: Nell'organizzazione vengono messe in atto iniziative finalizzate ad adeguare le conoscenze e competenze del personale ai ruoli ricoperti ed alle necessità dell'organizzazione è emerso il seguente punteggio: in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 30,77%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 30,77%.

Infine, alla domanda 26: Nell'organizzazione i piani di formazione sono realizzati in accordo con il personale, è totalmente in disaccordo il 15,38%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 15,38%; completamente d'accordo il 15,38%.

La Dirigenza, d'altra parte, ha sottolineato come a supporto della crescita dei singoli e della realizzazione delle strategie dell'organizzazione, l'Ente predisponga annualmente un piano di formazione mirato. Per questo motivo, infatti, per il triennio 2015-2016-2017 ha proceduto ad una selezione per l'avanzamento professionale di tutti i dipendenti.

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

Il questionario di autovalutazione svolto può essere considerato un valido strumento per la misurazione del grado di soddisfazione del personale.

In particolare, alla domanda 27: Nell'organizzazione esiste un processo di comunicazione ben definito ed efficace, con impiego di strumenti opportuni, nelle diverse direzioni, era totalmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 53,85%; d'accordo il 15,38%.

Alla domanda 28: Nell'organizzazione, si raccolgono feedback e suggerimenti dal personale, attraverso indagini, focus group o altri suggerimenti appropriati per l'analisi dei problemi, è stato rilevato il seguente punteggio: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 53,85%; d'accordo il 15,38%.

Alla domanda 29: Nell'organizzazione esiste un sistema di definizione degli obiettivi individuali e di misurazione del raggiungimento degli stessi, condiviso con il personale era totalmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 30,77%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 7,69%.

Alla domanda 30: L'organizzazione è costantemente impegnata ad assicurare le condizioni che contribuiscono a realizzare un ragionevole equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale, è totalmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 23,08%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 15,38%; completamente d'accordo il 23,08%.

Criterio 4: Partnership e risorse

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le altre organizzazioni rilevanti

L'Unità Territoriale di Terni rivolge la propria attenzione sia nei confronti dei portatori di interesse, sia dei rappresentanti delle istituzioni territoriali.

Oltre alle partnership sviluppate da tempo con le Amministrazioni titolari dei tributi automobilistici (Provincia e Regione) ha instaurato rapporti di collaborazione con altre Amministrazioni allo scopo di garantire un'adeguata e capillare diffusione di progetti realizzati dall'Ente e destinati ad alcune categorie di persone.

In tale ambito si collocano gli accordi/protocolli stipulati con il Comune e la Provincia di Terni al fine di rendere maggiormente accessibile il servizio di Sportello a domicilio come pure gli accordi informali con le scuole e i consultori per l'organizzazione dei corsi TrasportACI e la convenzione sottoscritta con alcuni Istituti scolastici per la realizzazione del progetto Alternanza scuola lavoro.

Alla domanda 31: Nell'organizzazione vengono identificati i partner chiave per contribuire a soddisfare le attese dei cittadini/ clienti relativamente ai prodotti e servizi forniti, è

totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 23,08%; completamente d'accordo il 23,08%.

Alla domanda 32: L'organizzazione sviluppa partnership per proporre ai cittadini/ clienti prodotti e servizi innovativi, è in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 15,38%.

4.2 Sviluppare e realizzare partnership con i cittadini/clienti

L'organizzazione ha sviluppato partnership con i cittadini/clienti e nei confronti di essi sono state poi avviate iniziative i cui risultati ottenuti sono riportati nella redazione di report finali. Ad esempio: il report contenente i risultati della Customer Satisfaction effettuata dalla Direzione del Personale negli anni 2013-2015 nei riguardi dell'utenza privata dell'Unità Territoriale di Terni, il report contenente il numero di email riguardanti segnalazioni varie da parte dei cittadini/clienti, il report dei partecipanti ai corsi TrasportAci sicuri e quello relativo al servizio di Sportello a domicilio.

A questo sottocriterio corrispondono le domande 33,34,35.

Alla domanda 33: Nell'organizzazione l'informazione verso i cittadini/clienti è trasparente, puntuale e regolare ed utilizza un linguaggio poco burocratico, è risultato in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 23,08%.

Alla domanda 34: La nostra organizzazione pone in essere collaborazioni attive con i cittadini/clienti, stimolati ad esprimere i propri bisogni e necessità, e si fornisce un sostegno costante ai loro rappresentanti e alle loro organizzazioni, è risultato in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 30,77%;

completamente d'accordo il 15,38%.

Alla domanda 35: L'organizzazione è sempre pronta ad accogliere, avvalendosi di strumenti appropriati, idee, suggerimenti e reclami dei cittadini/clienti, infine, le percentuali sono state le seguenti: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 7,69%;

parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 7,69%.

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Per la gestione delle risorse finanziarie che vengono assegnate annualmente dalle competenti strutture dell'Ente l'organizzazione utilizza un'apposita procedura da cui è possibile rilevare i costi e i ricavi della struttura.

Sul sito web dell'Ufficio è consultabile l'attività negoziale dell'Unità Territoriale ai fini dell'affidamento di lavori e servizi.

E' stato inoltre messo a disposizione un modulo formativo base sulla Contabilità Generale destinato a tutto il personale ACI.

A questo proposito, alla domanda 36: L'organizzazione assicura che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile (in termini di efficacia ed efficienza) allineando la gestione finanziaria della agli obiettivi strategici, è risultato in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 53,85%; completamente d'accordo il 7,69%.

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Per favorire la diffusione delle informazioni relative alla propria organizzazione e alle modalità di erogazione dei servizi l'Unità Territoriale mette a disposizione dell'utenza esterna schede informative contenute in un video posto nel salone di accesso agli sportelli Pra.

E' inoltre attivo il sito web dell'Unità Territoriale che viene costantemente aggiornato dal personale incaricato.

In più, per un'agevole consultazione delle circolari ad uso interno, è a disposizione di tutto il personale il portale della comunicazione interna ACI.

Alla domanda 37: L'organizzazione favorisce lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze attraverso strumenti appropriati, è stato riportato il seguente risultato: totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 46,15%; completamente d'accordo il 7,69%.

Alla domanda 38: Nell'organizzazione tutto il personale riceve le informazioni adeguate per svolgere il proprio lavoro, è parzialmente in disaccordo il 23,08%; parzialmente in accordo il 30,77% d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 15,38%.

4.5 Gestire la tecnologia

Per gestire tutte le attività di competenza e semplificare l'interazione con l'utenza, è di fondamentale importanza l'ausilio dei mezzi informatici messi a disposizione di tutto il personale. Per questi motivi tutte le postazioni sono informatizzate ed è possibile per tutti accedere all'assistenza tecnica in caso di anomalie del sistema informativo e per qualsiasi altra problematica relativa alla postazione di lavoro.

Ai dipendenti è stata posta la domanda numero 39: L'organizzazione utilizza efficacemente le tecnologie disponibili per gestire attività, conoscenza, apprendimento ed interazione con i portatori di interesse. E' in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 46,15%; completamente d'accordo il 7,69%.

4.6 Gestire le infrastrutture

Efficienza, ergonomia ed economicità, sono i punti su cui è stata formulata la domanda numero 40: Nell'organizzazione c'è attenzione ad un impiego efficiente, ergonomico ed economico di edifici, attrezzature ed infrastrutture.

Di seguito si riportano i risultati ottenuti: totalmente in disaccordo il 7,69%; in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 38,46%; completamente d'accordo il 7,69%.

Anche la Dirigenza ha sottolineato come l'amministrazione predisponga annualmente il documento di valutazione dei rischi che permette di aggiornare il quadro complessivo delle risorse infrastrutturali dell'Istituzione stessa.

E' emerso poi che questo stesso strumento di valutazione assicura un uso sicuro, economico ed ergonomico degli spazi e delle attrezzature tecniche, tenendo in considerazione gli obiettivi ed i bisogni individuali del personale.

Criterio 5: Processi

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

L'obiettivo dell'organizzazione è quello di gestire i processi identificati e progettati dalle competenti strutture centrali dell'Ente e di proporre, ove possibile, azioni migliorative in aderenza alle aspettative dei diversi portatori di interesse.

Per questo motivo particolare attenzione viene rivolta al coefficiente di produttività dell'Ufficio.

Le domande del questionario corrispondenti sono la 41, la 42 e la 43.

Alla domanda 41: Nell'organizzazione il modo di lavorare è definito da processi efficacemente descritti e documentati, che permettono ad ognuno di lavorare con modalità chiaramente definite e di conoscere gli obiettivi del proprio lavoro, è parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 38,46%; d'accordo il 23,08%; completamente d'accordo il 23,08%.

Alla domanda 42: Nell'organizzazione le responsabilità nella gestione dei processi e delle attività correlate, sono chiaramente definite; è in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 46,15%; completamente d'accordo il 7,69%.

Alla domanda 43: L'organizzazione coinvolge sia il personale interno che i cittadini/clienti nella progettazione e sviluppo dei processi principali; è in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 23,08%; parzialmente in accordo il 23,08%; d'accordo il 38,46%.

Nel questionario alla Dirigenza, riguardo al sottocriterio 5.1, è emerso che le iniziative di semplificazione e miglioramento dei processi sono gestite direttamente dall'Ente e il personale viene coinvolto tramite i canali istituzionali, quali ad esempio il portale della comunicazione interna e la posta elettronica, oppure tramite l'addestramento sul campo e la formazione. I processi dell'organizzazione invece, vengono monitorati attraverso il sistema del calcolo della produttività. L'Ente pubblica i risultati e gli obiettivi raggiunti sul sito istituzionale, così da permettere un confronto con quelli di altre amministrazioni.

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

Le domande 44, 45 e 46 del questionario sono state formulate in linea con questi principi.

Alla domanda 44: L'organizzazione coinvolge i cittadini/clienti ed altri significativi portatori di interesse, nella definizione dei prodotti e dei servizi a loro destinati e degli standard di qualità degli stessi, è in disaccordo il 15,38%; parzialmente in disaccordo il 15,38%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 38,46%.

Alla domanda 45: L'organizzazione promuove l'accessibilità fisica (ad es. orari di apertura, facilitazioni per cittadini/clienti svantaggiati ecc.) ed informatica (modulistica on line, help desk informatici etc.) considerando le esigenze dei cittadini/clienti, è in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 30,77%; d'accordo il 38,46%; completamente d'accordo il 15,38%.

Alla domanda 46: L'organizzazione fornisce, in base a procedure chiare, adeguate informazioni, assistenza e supporto su prodotti e servizi ai cittadini/clienti, è parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 15,38%.

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

Sia i processi all'interno della nostra organizzazione che i processi svolti in coordinamento con altre organizzazioni sono monitorati attraverso un prospetto riepilogativo generale che può essere consultato giornalmente.

Tale prospetto contiene i dati relativi alle presenze del personale e al numero delle formalità PRA e delle pratiche Tasse automobilistiche definite dall'Ufficio.

Alla voce Formalità Lavorate da tabulati DT è possibile dedurre il numero di formalità lavorate in sinergia con il locale dipartimento dei trasporti.

Alla voce "Sportello multifunzione altre formalità" è possibile ricavare il numero di formalità lavorate in sinergia con altre amministrazioni. Ad esempio le confische ordinate dalle prefetture, i fermi amministrativi su richiesta dell' Agenzia delle Entrate- riscossione.

L'ultima domanda del questionario erogata ai dipendenti è la numero 47: Nell'organizzazione esiste una cultura di lavoro che va oltre i confini organizzativi superando il modo di pensare

“a compartimenti stagni”. I risultati ottenuti sono indicati di seguito:

totalmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in disaccordo il 7,69%; parzialmente in accordo il 46,15%; d'accordo il 30,77%; completamente d'accordo il 7,69%.

Criterio 6: Risultati orientati al cittadino/cliente

6.1 Misure di percezione

L'organizzazione è costantemente orientata verso il cittadino/cliente. Per questo motivo, per gli anni 2013, 2014, 2015 è stata condotta un'indagine di Customer Satisfaction, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e gli eventuali suggerimenti orientati verso un miglioramento continuo dei servizi resi.

Per valutare la qualità del servizio erogato è stato proposto, da parte degli addetti Urp durante l'orario di sportello, un questionario all'utenza privata che ha usufruito dei servizi Pra e Tasse.

I risultati hanno permesso una più ampia valutazione della qualità in termini di efficacia ed efficienza dei servizi resi e di professionalità e competenza del personale. E' stato possibile valutare, infine, la completezza delle informazioni presenti in sede e on-line e l'accoglienza e la funzionalità della sede stessa.

6.2 Misure di performance

L'organizzazione utilizza come strumento di misurazione interna della performance il Prospetto Riepilogativo Generale, consultabile anche giornalmente, dal quale si possono estrapolare i dati relativi alle formalità PRA e Tasse.

Attraverso queste misurazioni è possibile monitorare la qualità del servizio erogato.

Per ciò che concerne il servizio Tasse Automobilistiche, l'unità Territoriale di Terni nel triennio 2014-15-16 è riuscita a evadere il 100% delle richieste pervenute da parte dei cittadini/clienti, riguardanti le esenzioni disabili e i rimborsi per i bolli auto. In questo caso si è provveduto a collocare il tutto in un report contenente il numero totale di domande ricevute.

Criterio 7: Risultati relativi al personale

7.1 Misure di percezione

Il criterio 7 è incentrato essenzialmente sul personale. In particolare, il gruppo di autovalutazione ha analizzato e valutato dall'interno, tramite la somministrazione di un questionario a tutto il personale, il grado di percezione (in termini di coinvolgimento, di clima organizzativo, di gestione delle pari opportunità, di suddivisione dei compiti da parte della Dirigenza, di valutazione del personale e di innovazione) e di performance (intesa come misurazione dei risultati raggiunti, di sviluppo delle competenze, di livello di coinvolgimento nell'organizzazione, di capacità di rispondere ai bisogni dei cittadini/clienti).

I dati quantitativi raccolti sono stati poi oggetto di valutazione da parte del gruppo in base agli obiettivi da raggiungere.

7.2 Misure di performance

Per sviluppare e migliorare la performance del personale, l'Unità Territoriale di Terni ha coinvolto tutto il personale in una serie di corsi di formazione.

Queste attività sono state organizzate con la finalità di motivare e coinvolgere il personale, migliorarne le competenze individuali, valutarne i risultati raggiunti anche attraverso il rilascio di attestati.

Per l'anno 2016, nei mesi di marzo e aprile, si è tenuto il corso sulla Dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei processi di lavoro. Il corso è stato diviso per gruppi per permettere la partecipazione di tutto il personale.

Sempre in date separate e diviso per gruppi è stato poi erogato il corso sulle Pari Opportunità nel mese di maggio 2017.

Le stampe, contenenti i coefficienti di produttività per gli anni 2015-2016-2017, descrivono la performance in termini di competenze e motivazione del personale.

Criterio 8: Risultati relativi alla responsabilità sociale

8.1 Misure di percezione

Il criterio 8 si prefigge di valutare la responsabilità sociale dell'organizzazione. In altre parole, si tratta di misurare la percezione della collettività nei confronti della performance dell'ufficio.

Per questo motivo l'Unità Territoriale di Terni ha formulato un questionario rivolto ai principali portatori di interesse per valutare questi aspetti. In particolare è rivolto alla Regione, alla Provincia, alla Prefettura, all'Archivio di Stato, alle Agenzie di pratiche auto e alle Delegazioni.

Le domande si sono concentrate sui cinque fattori abilitanti del modello CAF.

Nei riguardi del criterio 1 "Leadership" è stato chiesto se l'Unità Territoriale applichi sul territorio la propria vision grazie al coinvolgimento dei portatori di interesse più significativi per l'Ente.

La risposta è stata affermativa. E' emerso infatti il costante impegno dell'organizzazione verso i portatori di interesse, nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio reso, all'insegna dell'accessibilità e della trasparenza.

Per quanto riguarda il criterio 2 "Strategia e Pianificazione", invece, è stato chiesto se l'Unità Territoriale abbia profuso il suo impegno nel tempo per operare una raccolta sistematica delle informazioni riguardanti tutti i possibili portatori di interesse. Anche a questo quesito la risposta è stata affermativa ed è stata messa in risalto la vivacità dell'Ente sotto il profilo dell'innovazione tecnologica e organizzativa.

Spostandosi poi al criterio 3 "Personale" è stato chiesto se le risorse umane appartenenti all'Unità Territoriale di Terni siano orientate nei confronti del cittadino. Anche in questo caso la risposta è stata positiva. Il personale, infatti, attua comportamenti all'insegna della trasparenza, dell'integrità e presenta un approccio collaborativo nella risoluzione dei problemi comuni sul territorio.

A seguire, per il criterio 4 "Partnership e risorse", è stato chiesto se l'ufficio nel proprio operato soddisfi le necessità dei propri partner nei servizi. La risposta è stata positiva.

Infine per il criterio 5 "Processi" è stato chiesto se si ritenga che l'ufficio coinvolga i portatori di interesse nella definizione dei propri processi volti all'erogazione dei prodotti e servizi a loro destinati. Anche in questo caso è stata fornita una risposta affermativa.

8.2 Misure di performance

Oltre alla valutazione descritta nel sottocriterio 8.1, il criterio 8 intende valutare anche il comportamento etico dell'organizzazione, il suo coinvolgimento nella vita della comunità e il contributo fornito allo sviluppo locale. Fra le diverse iniziative, l'Unità Territoriale di Terni ha messo a disposizione un servizio di sportello a domicilio a sostegno di una parte di popolazione più svantaggiata. Le prenotazioni di questo servizio sono state raccolte in un report. Per valutare la performance, l'organizzazione ha raccolto in un report anche le comunicazioni relative a tutte le convocazioni ai tavoli tecnici tra Ufficio Assistenza Bollo di Terni, l'omologo ufficio di Perugia e la Regione.

Infine, per il programma di prevenzione dei rischi per la salute e gli infortuni, l'organizzazione ha a disposizione un altro report, periodicamente aggiornato, che è contenuto nel "Documento di Valutazione dei rischi".

Criterio 9: Risultati relativi alle performance chiave

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

L'ultimo criterio ha come obiettivo quello di misurare i risultati in termini di qualità e quantità nell'erogazione dei servizi e gli effetti che questi ultimi hanno sulla società e sui beneficiari dei servizi. L'unità Territoriale di Terni ha misurato i risultati ottenuti attraverso i monitoraggi sui servizi erogati allo sportello Pra. L'indicatore del numero dei servizi forniti è stato suddiviso nell'arco di tre annualità(2015-2016-2017) per ciascuno dei quali è stato considerato come semestre di riferimento il periodo Gennaio- Giugno.

Per monitorare le attività di gestione del precontenzioso, l'Ufficio Assistenza Bollo riceve dal Servizio Tasse dell'Ente un report quindicinale contenente gli avvisi bonari lavorati dalle delegazioni su cui viene successivamente effettuato il controllo di merito.

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

L'organizzazione ha condotto una riflessione anche sulla misurazione dei risultati interni, valutabili sia in termini di gestione dei processi sia in termini di risorse impiegate al raggiungimento degli obiettivi.

Per valutare quindi la performance l'organizzazione si avvale di un prospetto riepilogativo in cui vengono indicati tra l'altro la media ponderata del coefficiente di produttività e il tipo di formalità richieste e lavorate presso l'Ufficio Pra e l'Ufficio Assistenza Bollo.

APPENDICE 2: GLOSSARIO

A.C.I. Automobile Club d'Italia

ASL Azienda Sanitaria Locale

DTT Dipartimento Trasporti Terrestri

IPT Imposta Provinciale di Trascrizione

PEC Posta Elettronica Certificata

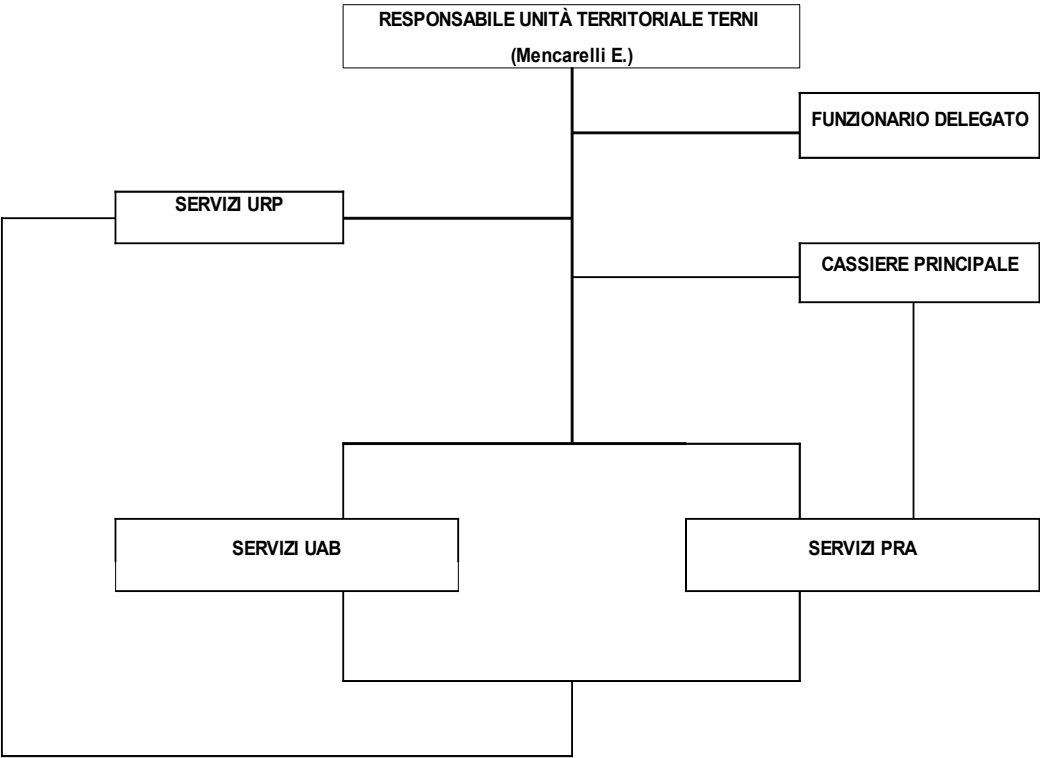
PRA Pubblico Registro Automobilistico

UAB Ufficio Assistenza Bollo

U.T. Unità Territoriale

STA Sportello Automatico dell' Automobilista

APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE



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

Si vedano i sottocriteri da 6 a 9 relativi ai risultati.

**A.C.I.
PROT.USCITA
UPTR 2257/17
04/08/2017**

IL RESPONSABILE DELL' UNITA' TERRITORIALE ACI DI TERNI

VISTA la partecipazione dell'Unità Territoriale all'iniziativa [F@CILE CAF 2017](#)

ESAMINATO il Rapporto di Autovalutazione dell'Unità Territoriale di Terni concluso in data 31 Luglio 2017

CONSIDERATA l'e-mail del Dipartimento della Funzione Pubblica che ha confermato la completezza del citato documento

APPROVA

il RAV dell'Unità Territoriale di Terni in ogni sua parte .