

CONTRATTO COLLETTIVO INTEGRATIVO ANNI 2010 - 2011

La Rappresentanza dell'Amministrazione e le sottoscritte Organizzazioni Sindacali rappresentative riunitesi il giorno 5/7/2012 presso la Sede Centrale dell'Ente,

vista la comunicazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica prot. DFP/23213 P-4.17.1.14.5 dell'8 giugno 2012 con la quale ha trovato conclusione l'accertamento previsto dall'art. 40-bis, comma 2, del D.lgs. n.165/2001;

considerati gli esiti dell'accertamento di cui all'art. 40-bis, comma 2, del D.lgs. n.165/2001, che hanno portato all'approvazione dell'ipotesi di Contratto Collettivo Integrativo di Ente sottoscritta in data 8 marzo 2012, nel rispetto delle osservazioni formulate;

visto il C.C.N.L. del Comparto degli Enti Pubblici non Economici per il quadriennio normativo 2006 – 2009 e biennio economico 2008/2009;

visto l'art. 36 del predetto CCNL che detta disposizioni ad integrazione della disciplina dei fondi per i trattamenti accessori nonché le disposizioni introdotte dalle precedenti tornate contrattuali ivi richiamate;

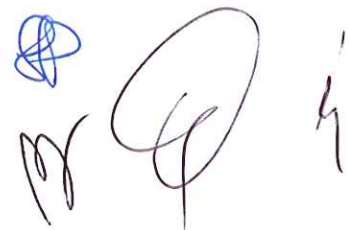
visto l'art 25 del predetto C.C.N.L, con particolare riguardo al c.4 che demanda alla contrattazione collettiva integrativa la definizione dei compensi incentivanti la produttività collettiva ed individuale, in relazione alla percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati;

visti i protocolli d'intesa sottoscritti tra le parti nel periodo di vigenza del presente contratto;

viste le delibere adottate dal Consiglio Generale che hanno definito le linee programmatiche e le priorità strategiche dell'Ente rispettivamente per l'anno 2010 e 2011,

visto il D.L. n° 112 del 25 giugno 2008, convertito in L. n° 133/2008, con particolare riferimento alle previsioni dettate dall'art. 67;

tenuto conto di quanto disciplinato dal Dlgs 165/2011 e successive modificazioni ed integrazioni nonché delle circolari ministeriali applicative in materia di relazioni sindacali,



vista la vigente normativa dettata in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;

- vista la circolare n. 7 del 13 maggio 2010 della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento della Funzione Pubblica che detta gli indirizzi applicativi del Dec. Lg.vo 150/2009 in materia di Contrattazione Collettiva Integrativa;
- vista la L. 122 del 30 luglio 2010 con particolare riguardo all'art. 9 che detta la disciplina per il contenimento delle spese in materia di impiego pubblico;
- tenuto conto delle osservazioni formulate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ufficio Relazioni Sindacali, con nota prot. DFP 57414 P-4.17.1.14.5 del 28/11/2011, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato/IGOP, sulla ipotesi contrattuale relativa al 2010, sottoscritta il 27 luglio 2011

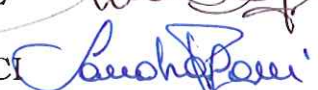
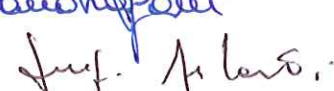
STIPULANO

Il contratto collettivo nazionale integrativo relativo all'utilizzo ed alla gestione delle risorse economiche per gli anni 2010 - 2011, determinate in applicazione delle previsioni richiamate in premessa.

LA RAPPRESENTANZA
DELL' AMMINISTRAZIONE



LE DELEGAZIONI
SINDACALI

FP CGIL 
FPS CISL 
UILPA ACI 
CISAL-FIALP 
USB ACI

PREMESSE

La presente contrattazione collettiva integrativa è prioritariamente volta alla costruzione di un sistema incentivante il conseguimento di elevati standard quali/quantitativi nell'erogazione dei servizi resi all'utenza. Quanto precede per riconoscere, in maniera differenziata, sia la performance di ciascuna Struttura Centrale e periferica dell'Ente, che l'apporto reso dal singolo dipendente per il raggiungimento degli obiettivi della Struttura di assegnazione.

In tale contesto, diviene centrale l'adozione di idonei strumenti di misurazione e valutazione della performance, che operino secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi erogati.

Al riguardo, costituisce elemento di primario riferimento, il sistema di project management già da tempo applicato nell'Ente, attraverso cui si realizza una gestione delle attività /progetti basata su: una programmazione annuale, una coerente assegnazione degli obiettivi ed una puntuale verifica sul livello di conseguimento dei risultati.

Assume inoltre imprescindibile rilievo, il nuovo contesto normativo in cui si sviluppa la presente contrattazione, con riferimento:

- alla necessità che la contrattazione integrativa assicuri adeguati livelli di efficienza e produttività dei servizi pubblici, incentivando l'impegno e la qualità della performance ai sensi dell'art. 45 c. 3 del d.lgs. 165/2001;
- alle esigenze di complessiva efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- alla finalizzazione della contrattazione collettiva al riconoscimento economico del verificato conseguimento di risultati ed obiettivi;
- alla selettività dei compensi incentivanti la produttività, in applicazione del principio di carattere generale stabilito dall'art. 7 c. 5 del Dec Lgs. 165/2001, che lega l'erogazione dei trattamenti economici accessori all'effettivo svolgimento di prestazioni lavorative.

Con specifico riferimento alla realtà di ACI, le richiamate innovazioni normative si innestano e danno ulteriore spinta e sviluppo ad un percorso avviato già da tempo nell'Ente con le precedenti contrattazioni, in cui l'erogazione dei compensi incentivanti è stata sempre finalizzata al riconoscimento economico differenziato delle prestazioni rese.

La selettività ha riguardato sia la performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, che le singole unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola l'Ente che, infine, la performance del singolo dipendente in relazione al livello prestazionale espresso per il conseguimento degli obiettivi affidati nel presidio di determinati ruoli.



Quanto precede nella costante riaffermazione della necessità di riconoscere, valorizzare e accrescere professionalità, competenze e conoscenze del personale, che costituiscono il valore distintivo insostituibile di ogni Organizzazione volta all'erogazione di servizi caratterizzati da efficacia, efficienza e qualità sempre adeguati alle esigenze del cittadino.



TITOLO I

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Contratto Collettivo Integrativo si applica al personale delle aree professionali A,B e C con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, a decorrere dal giorno di inizio della prestazione lavorativa presso l'Ente, ivi compreso il personale proveniente da altre pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 c. 2 del d. lgs. 165/2001 e successive modificazioni ed integrazioni, a seguito di processi di mobilità.

Gli istituti contrattuali del presente C.C.I. trovano applicazione anche nei confronti del personale utilizzato ai sensi dell'art. 7 delle norme sul rapporto di lavoro del personale A.C.I. deliberate dal Comitato Esecutivo nella seduta del 14 settembre 2001 e nei confronti del personale in comando da altre Amministrazioni.

Trattandosi di personale non destinatario del fondo per il trattamento economico accessorio del personale A.C.I., i relativi oneri trovano finanziamento negli appositi stanziamenti nell'ambito del bilancio dell'Ente relativamente agli oneri per il personale pari ad € 113.806,00 per l'anno 2010 ed € 207.116,99 per l'anno 2011, nella categoria 2° cap. 10, per personale in comando da altre Amministrazioni nonché per il personale utilizzato ai sensi dell'art. 7 delle norme sul rapporto di lavoro del personale A.C.I.

Gli effetti economici e giuridici decorrono dal giorno successivo alla data di stipulazione, salvo diversa previsione dettata da specifiche norme del presente contratto.

L'efficacia del presente contratto perdura sino alla stipula del successivo contratto integrativo, da effettuarsi nel rispetto dei termini e con le modalità previste dalla disciplina normativa e contrattuale vigente in materia.



TITOLO II
DISPOSIZIONI GENERALI



SEZIONE 1 - IL SISTEMA PROFESSIONALE

ART. 1 – PRINCIPI DEL SISTEMA

Le parti richiamano i criteri selettivi definiti nella contrattazione collettiva integrativa di Ente 2008 in applicazione delle previsioni dettate dalla vigente contrattazione collettiva nazionale di comparto per le progressioni orizzontali all'interno della medesima area di inquadramento.

In particolare convengono sulla necessità che le procedure selettive per l'attribuzione del livello economico superiore siano volte al riconoscimento:

- del livello di competenze dimostrato e valutato attraverso uno specifico sistema fondato sui contenuti dei profili professionali coerenti con le esigenze organizzative delle Strutture centrali e periferiche dell'Ente;
- della professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi certificati.

Detti criteri, peraltro, risultano pienamente conformi ai principi dettati dalla normativa vigente, sia per la selettività che caratterizza le procedure di attribuzione, sia in quanto la progressione economica avviene in esito all'accertato sviluppo delle competenze professionali – sviluppo effettuato mediante percorsi formativi mirati - rilevato attraverso uno specifico sistema di valutazione delle competenze definito dall'Ente.

Le parti sulla base degli esiti delle procedure deliberate nel corso del 2009 danno atto che è avvenuto il riconoscimento di livelli economici coerenti con il livello di competenze possedute dal personale, al fine di assicurare la più ampia diffusione di comportamenti organizzativi adeguati alla prioritaria esigenza di erogare servizi sempre più rivolti ad un miglioramento continuo in termini di efficienza e qualità.

Il numero delle progressioni è stabilito in funzione delle risorse certe previste nel Fondo di Ente e appositamente stanziato in bilancio con decorrenza dal primo gennaio di ciascun esercizio di riferimento.







SEZIONE 2 - IL SISTEMA DEI PASSAGGI

ART. 2 – SVILUPPI ECONOMICI ALL'INTERNO DELLE AREE

In applicazione delle previsioni dettate dalla normativa vigente in materia di progressioni economiche è possibile riconoscere su base selettiva sviluppi economici all'interno delle aree nel vigente sistema di classificazione .

Gli sviluppi economici all'interno di ciascuna area sono finalizzati al riconoscimento del maggior grado di capacità professionale progressivamente acquisito dai dipendenti nello svolgimento delle funzioni proprie dell'area e del profilo di appartenenza.

Le progressioni sono attribuite in modo selettivo ad una quota limitata di dipendenti in servizio, tenuto conto dello sviluppo delle competenze professionali e dei risultati individuali e collettivi.

Quanto precede attraverso una valutazione di fattori che attengono a:

A	Livello di esperienza maturato nell'area di inquadramento
B	Livello di esperienza complessivo
C	Esiti di Test di carattere cognitivo
D	Titoli culturali e/o professionali
E	Percorsi formativi e di apprendimento professionale con valutazione finale dell'arricchimento professionale conseguito

L'attribuzione delle posizioni di sviluppo economico viene effettuata secondo la posizione occupata in graduatoria definita sulla base della somma dei punteggi ottenuti in ciascuno dei fattori presi in considerazione (come da tabella di seguito indicata):

AREA A		
Fattori	Punteggio massimo	Dettaglio Punteggio
Test di carattere cognitivo	1,00	
Titoli culturali e professionali	3,00	Diploma di lic. Elementare o dipl. lic.media (2,00) Diploma maturità (2,30) Diploma universitario - Laurea breve v.o - Laurea n.o (2,50) Diploma laurea v.o. - Laurea special. n.o. (2,70) Spec. Post Lauream (3,00)
Livello di esperienza maturato nell'area di	3,00	0,20 per ogni anno o frazione superiore a 6 mesi

inquadramento		
Formazione	3,00	1 per ogni corso formativo

AREA B		
Fattori	Punteggio massimo	Dettaglio Punteggio
Test di carattere cognitivo	1,00	
Titoli culturali e professionali	3,00	Diploma maturità (1,70) Diploma universitario - Laurea breve v.o -Laurea n.o (2,00) Diploma laurea v.o. - Laurea special. n.o. (2,70) Spec. Post Lauream (3,00)
Livello di esperienza maturato nell'area di inquadramento	1,00	0,10 per ogni anno o frazione superiore a 6 mesi
Livello di esperienza complessivo	2,00	0,10 per ogni anno o frazione superiore a 6 mesi
Formazione	3,00	1 per ogni corso formativo

AREA C		
Fattori	Punteggio massimo	Dettaglio Punteggio
Test di carattere cognitivo	1,00	
Titoli culturali e professionali	3,00	Diploma universitario - Laurea breve v.o Laurea n.o (2,00) Diploma laurea v.o. - Laurea special. n.o. (2,70) Spec. Post Lauream (3,00)
Livello di esperienza maturato nell'area di inquadramento	1,00	0,10 per ogni anno o frazione superiore a 6 mesi
Livello di esperienza complessivo	2,00	0,10 per ogni anno o frazione superiore a 6 mesi
Formazione	3,00	1 per ogni corso formativo

L'attivazione dei percorsi formativi valutati e certificati che saranno utili ai fini dell'attribuzione del punteggio in sede di progressione economica avverrà in relazione agli esiti della valutazione delle competenze effettuata in base al sistema

definito dall'Ente, con riferimento alle competenze proprie del livello economico e del ruolo funzionale da ciascuno rivestito

Ai passaggi all'interno delle aree può partecipare soltanto il personale in servizio a tempo indeterminato non in prova in possesso dei requisiti di cui all'allegato 1 CCI 2008, inquadrato nel livello economico precedente a quello cui si riferisce la procedura di attribuzione degli sviluppi economici.

L'attribuzione è disposta nei confronti del personale in servizio al momento della decorrenza del livello economico nonché al termine delle procedure di conferimento.

In caso di parità di punteggio si applicano, nell'ordine, i seguenti criteri:

- maggiore età.
- maggiore anzianità complessiva di servizio;
- maggiore anzianità nell'area di inquadramento;



TITOLO III
POSIZIONI ORGANIZZATIVE



ART. 3 - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

In relazione alle attuali esigenze organizzative, l'Ente ha da tempo avviato un sistema che, in relazione alla riduzione dei ruoli dirigenziali in linea con le previsioni normative in materia vigenti, consenta una giusta valorizzazione professionale ed economica delle posizioni organizzative di Responsabile di Struttura e di Vicario, con riferimento alle Unità Organizzative indicate nell'allegato 1.

Nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 16 del CCNL 2006/2009, i suddetti incarichi, affidati a personale inquadrato nell'area C, sono soggetti a valutazione e revoca, hanno la durata massima di due anni e possono essere rinnovati.

Possono inoltre essere revocati dal soggetto che li ha conferiti con atto scritto e motivato anche prima della scadenza prevista, per inosservanza delle direttive contenute nell'atto di conferimento, per risultati negativi, nonché per intervenuti mutamenti nell'assetto organizzativo che non rendano più funzionale l'incarico conferito rispetto alle esigenze dell'Ente.

La valutazione degli incarichi avviene con cadenza annuale, sulla base di un sistema definito nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 17 del C.C.N.L. 2006- 2009.

Al fine di remunerare l'impegno necessario al presidio delle predette posizioni le parti convengono sull'attribuzione dei compensi annui di seguito indicati:

Responsabile di Struttura	€. 2.500,00
Vicario	€. 2.250,00

I predetti importi sono incompatibili con qualsiasi altro compenso previsto nel presente C.C.I. salvo quanto diversamente indicato da specifici istituti.

A. FUNZIONI DI RESPONSABILE DI STRUTTURA

L'incarico è conferito con atto scritto, sulla base dei requisiti culturali, delle attitudini e delle capacità professionali degli aspiranti inquadrati nell'area C in relazione al presidio delle Unità Organizzative di cui all'all. 1

Il predetto conferimento riguarda le seguenti tipologie:

- Responsabilità di Automobile Club;
- Responsabilità di Ufficio Provinciale.
-

B. FUNZIONI DI VICARIO

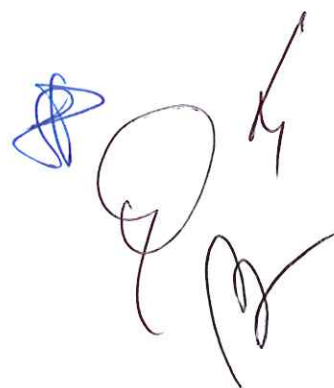
Il ruolo del Vicario nel modello organizzativo degli Uffici Provinciali dell'Ente trova giustificazione funzionale con esclusivo riferimento a 17 Uffici di livello Dirigenziale, per la maggior complessità gestionale nella erogazione dei servizi pubblici resi.

Il Vicario collabora con il Direttore nell'individuazione ed attuazione delle azioni necessarie alla piena realizzazione delle funzioni e delle competenze attribuite agli Uffici Provinciali dall'Ordinamento dei Servizi approvato dal Consiglio Generale dell'Ente nella seduta del 22 ottobre 2008.

Il Vicario collabora in particolare con il Direttore nell'attività di coordinamento e controllo sul rispetto delle previsioni dettate in materia di gestione delle procedure contabili e nella diffusione della cultura e dei valori aziendali, orientando le proprie azioni all'efficacia ed alla qualità dei servizi resi all'utenza, allo sviluppo delle persone ed al miglioramento dell'ambiente di lavoro, attraverso l'attenzione costante alla promozione ed al sostenimento di iniziative relative a:

- diffusione della conoscenza di assetti, obiettivi e strategie aziendali;
- sviluppo professionale del personale;
- diffusione del know-how aziendale;
- comunicazione interna/esterna;
- benessere organizzativo.

La Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione dà mandato al Direttore dell'Ufficio Provinciale di formalizzare il provvedimento di assegnazione dell'incarico di Vicario in relazione alle risultanze delle procedure selettive definite nel Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 29 aprile 2005.



TITOLO IV
IL SISTEMA PREMIANTE

A
Ju

8
Q
4
B

h

SEZIONE 1 – COSTITUZIONE DEL FONDO

ART. 4 - COSTITUZIONE ED UTILIZZO DEL FONDO

Il fondo per il trattamento economico accessorio del personale delle aree professionali A, B e C è definito in applicazione delle disposizioni normative e contrattuali vigenti.

Le risorse finanziarie per l'anno 2010 sono quantificate nell'importo complessivo di € 26.785.137,62 e per l'anno 2011 nell'importo complessivo di € 26.394.074,61.

Dette risorse finanziarie sono utilizzate secondo la tabella che segue :

Quote di Fondo di natura variabile:

	Anno 2010		Anno 2011	
Compensi incentivanti la produttività	€	7.704.490,51	€	7.213.005,29
Compensi incentivanti speciali per la realizzazione del Progetto Biennale: "per un servizio di qualità ... al servizio del cittadino"	€	1.227.421,82	€	2.479.789,90
Strumenti di supporto alla realizzazione degli obiettivi	€	2.652.236,27	€	1.604.343,56
Sistema indennitario e compensi per particolari compiti	€	2.576.087,31	€	2.573.087,31

Quote di Fondo aventi carattere permanente:

	Anno 2010		Anno 2011	
Indennità di Ente	€	4.701.546,85	€	4.620.886,41
Sviluppo professionale	€	7.607.338,33	€	7.586.945,61
Accantonamento art. 35 Co. 4 CCNL 2006-2009	€	50.266,53	€	50.266,53
Funzioni Organizzative	€	265.750,00	€	265.750,00

In applicazione dell'art. 26 CCNL 2002 – 2005, l'indennità di Ente viene così definita:

per l'anno 2010 complessivi € 6.095.721,70, di cui € 1.394.174,85 relativi a risorse contrattuali non disponibili ai fini della presente contrattazione;

per l'anno 2011 complessivi € 5.991.124,73, di cui € 1.370.238,32 relativi a risorse contrattuali non disponibili ai fini della presente contrattazione.

SEZIONE 2 – PRODUZIONE

ART. 5 – SISTEMA PREMIANTE LA PRODUTTIVITA'

Lo sviluppo e l'attuazione di sistemi di misurazione, valutazione e rendicontazione definiti in coerenza con le linee strategiche di programmazione dell'Ente ed il sistema di misurazione e valutazione adottato dall'Ente, con riferimento a:

- performance organizzative delle Strutture,
- apporto fornito da ciascun dipendente per il conseguimento dell'obiettivo di Struttura,

costituiscono condizione imprescindibile per il miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi resi, soprattutto in termini di coerenza degli stessi alle esigenze ed al grado di soddisfazione dell'utenza.

In tal senso diviene ancor più centrale il tema della misurazione dei risultati, realizzato attraverso indicatori che siano in grado di rilevare i livelli prestazionali, garantendo una misurabilità oggettiva concreta ed analitica.

In linea con la programmazione strategica definita dall'Ente, gli obiettivi stabiliti sono prioritariamente tesi allo sviluppo dei meccanismi operativi di collegamento ed alla trasversalità dei sistemi organizzativi per la realizzazione di ottimizzazioni dei processi produttivi e conseguente incremento dei livelli di produttività.

Diviene pertanto prioritario continuare il processo avviato nelle precedenti sessioni contrattuali, per la definizione di performance standardizzate, adeguate al presidio puntuale ed efficiente dei processi produttivi sottesi all'erogazione di servizi, in modo da assicurare il raggiungimento di soglie sempre più elevate di efficacia, a garanzia di qualità ed efficienza dei servizi resi ai cittadini.

La necessità di garantire l'erogazione di un servizio sempre qualitativamente adeguato alle esigenze dell'utenza e finalizzato al miglioramento continuo dei livelli di efficienza e di attenzione ai bisogni dei cittadini, ha reso indispensabile avviare un processo di adeguamento degli assetti organizzativi degli Uffici alle logiche di flessibilità e di professionalizzazione delle risorse umane.

Quanto precede ha imposto, nel corso della vigenza contrattuale, una soluzione di continuità nella disciplina di gestione dei sistemi premianti la produttività:

1. una prima fase sino al 30 giugno 2010 in cui il riconoscimento economico differenziato avviene, in via prioritaria, in relazione agli accertati livelli di performance organizzativa delle strutture;

2. una seconda fase in cui, definito il processo di mappatura e di pesatura dei processi produttivi e preso atto degli obiettivi strategici di miglioramento continuo dei servizi, sia in termini produttivi che qualitativi, il riconoscimento economico viene univocamente agganciato in maniera selettiva agli esiti dei sistemi di misurazione e valutazione dell'apporto individuale.

Le innovazioni introdotte nella gestione del processo di erogazione del servizio, se da un lato si fondano sulla ottimizzazione del supporto informativo, dall'altro pongono l'accento sul valore aggiunto reso dagli operatori, attraverso il contestuale utilizzo di più modalità processive, in relazione ai diversi canali di accesso agli Uffici Provinciali da parte della clientela. Elevati standard di qualità del servizio impongono inoltre, quale presupposto indefettibile, una situazione di complessiva efficienza funzionale degli Uffici, attraverso il puntuale e tempestivo adempimento di tutte le attività di competenza.

Con riferimento alla richiamata prima fase, per quanto riguarda gli Uffici Provinciali e le Strutture Centrali dell'Ente, la gestione dei trattamenti economici accessori, legata ai risultati prestazionali accertati, è prioritariamente finalizzata a garantire la puntuale attuazione degli indirizzi di carattere generale, fissati in coerenza con le strategie e gli obiettivi stabiliti dagli Organi.

In considerazione delle attività delle Direzioni Regionali, la quota è volta a remunerare il conseguimento degli obiettivi assegnati, coerenti con la realizzazione della mission delle predette Strutture. Il conseguimento degli obiettivi stabiliti, costituisce imprescindibile presupposto per dare concreta attuazione alla funzione di raccordo tra le Direzioni Centrali e le articolazioni territoriali della Federazione, per la migliore attuazione sul territorio delle strategie dell'Ente.

La coerenza del grado di realizzazione bimestrale con l'obiettivo annuale è verificata dai Direttori Regionali con riferimento agli Uffici ubicati nell'area di competenza e dai Direttori Centrali con riguardo alle Unità Organizzative di assegnazione.

Eventuali cause di criticità di tipo eccezionale saranno segnalate e documentate dai Direttori, previa informativa alle RSU ed alle OO.SS. territoriali.

Dette situazioni saranno valutate dall'Amministrazione e verificate con le Organizzazioni sindacali nazionali rappresentative.

La quota del fondo incentivante in parola è articolata su budget di unità organizzativa con riferimento al personale in servizio alla data del 1° gennaio 2010 come da All. 2. Tali budget vengono riadeguati all'inizio di ogni bimestre in relazione alle modifiche intervenute sulla consistenza del personale in servizio.

Ai fini dell'erogazione degli emolumenti, sono presi a riferimento i criteri di corresponsione di cui alla scala parametrica che segue:

POSIZIONI	SCALA PARAMETRICA
C5	100,00
C4	89,50
C3	86,60
C2	86,50
C1	86,00
B3	82,00
B2	79,50
B1	79,20
A3	79,00
A2	70,00
A1	70,00

Con effetto dal 1° luglio 2010, in relazione agli esiti della attività di mappatura dei processi produttivi, l'Amministrazione ha ridefinito nuovi standard di performance quali/quantitativi sulla base della nuova pesatura dei processi produttivi degli Uffici.

Il nuovo sistema di erogazione dei compensi incentivanti è prioritariamente volto al riconoscimento economico dei livelli prestazionali degli Uffici, avuto riguardo alle attività finalizzate, oltre che a garantire l'aggiornamento costante di tutti i settori operativi, anche all'erogazione di servizi efficienti e qualitativamente sempre adeguati alle esigenze dei cittadini.

In particolare, il riconoscimento economico è connesso al contributo offerto da ciascun individuo e pertanto alla capacità dimostrata da ciascuna Unità Organizzativa nel rispondere con efficacia e tempestività alle istanze dei portatori di interesse privati ed istituzionali.

In tal senso assume indubbio rilievo ai fini della definizione del parametro di accesso alla quota di fondo, l'apporto reso quotidianamente dal personale in relazione al ruolo ed alla posizione funzionale ed operativa da ciascuno rivestite.

La gestione di tale quota di fondo è articolata come segue.

- ☒ Una prima quota - pari all'80% della quota complessiva - è articolata in budget bimestrale nazionale in relazione ai presenti in servizio ad inizio di ciascun bimestre.

L'accesso alla predetta avviene in relazione al coefficiente di produttività conseguito nel bimestre da parte di ciascun Ufficio tra un minimo di 85 ed un massimo di 115; ai fini dell'accesso alla predetta quota, gli Uffici che avranno registrato eventuali scostamenti saranno ragguagliati ai predetti valori minimo e massimo.

Ai fini della costituzione del budget di ciascun Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito, si terrà anche conto del personale in servizio.

- ☞ La seconda quota – pari al residuo 20% della quota di fondo - è articolata in budget bimestrali in relazione ai presenti in servizio ad inizio di ciascun bimestre.

L'accesso alla predetta avviene in relazione al coefficiente di produttività conseguito nel bimestre da parte di ciascun Ufficio.

L'ammontare delle quote è definito ed erogato con cadenza bimestrale e corrisposto il secondo mese successivo, previa verifica sull'andamento degli obiettivi sia a livello nazionale che decentrato da parte della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, sulla base delle risultanze della procedura informatica di supporto. Gli esiti della verifica finalizzata alla predetta corrispondenza del compenso incentivante la produttività, sono oggetto di informativa e confronto con le Organizzazioni Sindacali.

In considerazione del ruolo di coordinamento ed indirizzo svolto dalle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente l'accesso alla quota definita per le predette strutture avviene sulla base della media dei coefficienti di produttività conseguiti dagli Uffici Provinciali.

In considerazione del ruolo di coordinamento attribuito alle Direzioni Regionali nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza, l'accesso alla quota definita per le predette strutture avviene sulla base della media dei coefficienti di produttività conseguiti dagli Uffici Provinciali per area di competenza.

Il budget bimestralmente assegnato a ciascuna Unità Organizzativa, viene definito in relazione al coefficiente di produttività conseguito con riferimento agli obiettivi quali/quantitativi assegnati alla Struttura nell'ambito del Sistema di valutazione deliberato dagli Organi dell'Ente in coerenza con il piano della performance di ACI.

In particolare, ai fini della corrispondenza dell'incentivo per la produttività si procede come di seguito indicato.

- ☞ Modalità di corrispondenza della prima quota (80%):

Il budget attribuito all'Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito dallo stesso, viene ripartito tra il personale in servizio in base a: presenze incentivanti e scala parametrica sopra richiamata.

In relazione al rilievo assunto dall'apporto individuale per il conseguimento degli obiettivi di Struttura, una percentuale pari al 3,63% per il 2010 e 3,88% per il 2011 è volta al riconoscimento economico selettivo e differenziato del livello di conseguimento degli obiettivi stabiliti dal sistema di valutazione dell'Ente per i Responsabili di Struttura ed i Vicari. Detta quota è compatibile con i compensi di cui all'art. 1.

Una ulteriore quota pari al 5% è volta al riconoscimento economico del coefficiente di merito partecipativo individuale attribuito dal Dirigente in relazione all'impegno ed ai comportamenti individuali, nel pieno rispetto dei principi normativamente stabiliti in materia di selettività, differenziazione e corrispettività rispetto alla prestazione lavorativa resa.

I parametri del coefficiente di merito individuale per l'attribuzione degli incentivi sono determinati come di seguito indicato:

- 0.0 in caso di grave demerito nella prestazione lavorativa o in presenza di comportamenti organizzativi incoerenti rispetto alle esigenze del sistema organizzativo dell'Ufficio o alle necessità operative atte a garantire il corretto andamento delle attività produttive;
- 0.50 nel caso di una prestazione lavorativa in contrasto rispetto agli obiettivi assegnati e con ricadute negative sul processo lavorativo di competenza che determini impatti negativi sull'andamento dell'attività dei processi operativi interdipendenti;
- 0.85 nel caso di una prestazione lavorativa che abbia determinato un parziale raggiungimento degli obiettivi assegnati, sia con riferimento al processo di competenza che al livello di performance dell'ufficio;
- 1.0 nel caso di una prestazione lavorativa in linea con gli obiettivi assegnati;
- 1.2 nel caso di prestazione lavorativa che abbia determinato significative ottimizzazioni nella qualità/efficienza dei servizi e riduzione dei costi.

L'attribuzione del suddetto parametro viene effettuata dal dirigente con cadenza bimestrale. Dell'attribuzione di un parametro diverso da 1 il dirigente, salvaguardando la riservatezza degli interessati, dovrà dare informazione preventiva alle RSU ed alle OO.SS. Territoriali. Detta valutazione verrà effettuata dal dirigente con provvedimento motivato, scritto e comunicato al dipendente.

Ove venga attribuito un parametro inferiore ad 1, il Dirigente dovrà preventivamente darne notifica all'interessato nel corso del bimestre di riferimento; avverso il provvedimento è ammesso nel termine di 30 giorni il ricorso come di seguito indicato:

- per il personale degli Uffici Provinciali al Direttore Regionale o, in sua assenza al Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione;

- per i dipendenti delle Direzioni Regionali e per quelli della Sede Centrale al Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione.

Il Direttore adito, sentito il dipendente che può avvalersi dell'assistenza di una Organizzazione Sindacale, decide entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del ricorso. Trascorso inutilmente detto termine il ricorso si intende accolto.

I parametri del coefficiente di merito individuale sopra richiamati restano in vigore sino al 31/12/2011. Sulla scorta degli esiti della presente fase sperimentale, il C.C.I. 2012 potrà introdurre ottimizzazioni, sempre nell'ottica del riconoscimento dell'impegno individuale.

☒ Modalità di corresponsione della seconda quota (20%):

Il budget attribuito all'Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito, viene ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze incentivanti ed alla scala parametrica sopra richiamata.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials. On the left, there is a small 'A' and a signature in black ink. In the center, there is a signature in purple ink. On the right, there is a signature in blue ink, followed by a large 'Q' and 'H' in black ink, and a signature in black ink.

ART. 6 – STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Per la realizzazione degli obiettivi assegnati, ciascuna Direzione/Servizio Centrale, Direzione Regionale, Ufficio Provinciale e Centro Servizi dispone di un fondo per il finanziamento delle leve strumentali contrattualmente previste.

Una quota pari a € 1.983.236,27 per l'anno 2010 e € 1.009.843,56 per l'anno 2011, è articolata su budget bimestrali di unità organizzativa, di cui all'all. 3 del presente C.C.I. e costituisce tetto massimo di finanziamento per l'eventuale ricorso, del tutto eccezionale, allo straordinario ed alle prestazioni rese in turno ove contrattato, senza possibilità di finanziamento a carico delle quote bimestrali del compenso incentivante la produttività.

Le prestazioni di lavoro straordinario devono essere preventivamente autorizzate dai Dirigenti, che sono responsabili dell'utilizzo delle ore di straordinario disponibili; le predette prestazioni trovano giustificazione esclusivamente in presenza di impreviste ed improrogabili esigenze di servizio e non possono superare il limite individuale di 150 ore annue complessive per il 2010 e di 100 per il 2011.

In sede di consuntivo per il pagamento del saldo finale del fondo annuale, è fornita informativa alle Organizzazioni Sindacali a livello nazionale e locale circa la distribuzione complessiva delle ore di straordinario e l'utilizzo delle relative prestazioni ai sensi dell'art. 6 del CCNL 1998/2001 come integrato dagli artt. 6 e 7 del CCNL 2002/2005.

Il compenso per le prestazioni rese a carattere straordinario, nell'ambito della stessa giornata, non è cumulabile con l'indennità di Reperibilità, di cui a seguire.

Ulteriore leva strumentale per il conseguimento degli obiettivi è il ricorso alla turnazione.

Tale istituto contrattuale consiste nell'effettiva rotazione del personale in prestabilite articolazioni giornaliere distribuite in un arco almeno mensile, in modo da assicurare una distribuzione equilibrata ed avvicendata del personale nell'orario antimeridiano, pomeridiano ed, eventualmente, notturno e festivo.

Il ricorso alle prestazioni lavorative in turno deve, pertanto, rispondere a non occasionali esigenze di servizio e deve rientrare in un modello organizzativo che risponda a specifiche esigenze di funzionalità connesse ai tempi di erogazione del servizio.



In relazione al disagio connesso allo svolgimento delle prestazioni rese in turno, le parti concordano nel prevedere l'erogazione di uno specifico compenso aggiuntivo secondo i valori indicati nella tabella turni di seguito riportata, stabiliti tenendo conto degli importi definiti dal CCNL parte economica 2006-2009 per l'effettuazione del turno:

AREE PROFESSIONALI	TURNO POMERIDIANO	TURNO NOTTURNO O FESTIVO	TURNO NOTTURNO FESTIVO
A1		0,15	
A2		0,45	
A3		0,69	
B1		0,72	
B2	0,07	1,06	
B3	0,19	1,61	0,43
C1	0,19	1,63	0,41
C2	0,25	1,94	0,67
C3	0,31	2,25	0,91
C4	0,45	2,95	1,48
C5	0,61	3,71	2,14

In caso di parziale utilizzo della quota in parola, il relativo residuo resta disponibile presso l'Unità Organizzativa ed integra il compenso volto al riconoscimento economico del livello di produttività conseguito.

Nell'ambito delle risorse volte al finanziamento di prestazioni straordinarie rese per fronteggiare esigenze funzionali della Sede Centrale di carattere del tutto eccezionale e nel rispetto delle previsioni dettate dalla Contrattazione Collettiva Nazionale in materia di ricorso al lavoro straordinario, è previsto uno specifico stanziamento ripartito nel modo che segue.

Anno 2010 pari ad € 298.000,00 così ripartito:

- € 90.000,00 per finanziare le necessità funzionali di carattere eccezionale della Segreteria Generale, degli Organi di Amministrazione, della Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento e dei Servizi Generali (Autoparco e Centralino);
- € 208.000,00 per far fronte alle esigenze di eventuale finanziamento di prestazioni straordinarie connesse alla realizzazione di progetti e di iniziative di particolare rilevanza per l'Ente.

Anno 2011 pari ad € 223.500,00 così ripartito:

- € 75.000,00 per finanziare le necessità funzionali di carattere eccezionale del Servizio del Segretario Generale e dei Servizi Generali (Autoparco e Centralino);
- € 148.500,00 per far fronte alle esigenze connesse alla realizzazione di progetti e di iniziative di particolare rilevanza per l'Ente.
- La necessità di accedere alle quote previste per far fronte alle esigenze connesse alla realizzazione di progetti e di iniziative di particolare rilevanza per l'Ente, deve essere preventivamente motivata con apposita richiesta che è oggetto di specifica autorizzazione da parte del Segretario Generale, in relazione alla necessità di garantire la migliore attuazione delle strategie dell'Ente. Sarà inoltre cura di ciascun Direttore Centrale/Servizio/Ufficio a diretto riporto del Segretario Generale, redigere una successiva relazione illustrativa degli obiettivi conseguiti e del numero di ore effettuate, di cui sarà data informativa alle OO.SS.

Nell'ambito delle leve strumentali trova inoltre finanziamento il ricorso ai turni di reperibilità, collegati alla particolare natura dei servizi che richiedono interventi di urgenza o non programmabili, per un importo complessivo pari a € 35.000,00 annui, previsti per le seguenti aree centrali:

- Onda Verde
- Luce Verde
- Centro Assistenza Telefonica
- D.S.I.
- D.S.D.
- Autoparco

La misura del compenso per la reperibilità è stabilita in un importo massimo di € 7,75 corrispondenti ad un periodo di reperibilità di 12 ore per turno.

Il predetto compenso è frazionabile in misura non inferiore a 4 ore ed è corrisposto in proporzione al periodo di reperibilità maggiorato, per turni superiori alle 4 ore, come di seguito specificato:

Sino a 4 ore	€ 2,58
5	€ 3,29
6	€ 4,00
7	€ 4,71
8	€ 5,42
9	€ 6,13
10	€ 6,84

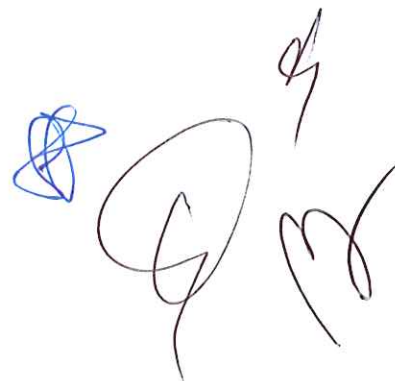
11	€ 7,55
12	€ 7,75

Ciascun dipendente non può essere collocato in reperibilità per più di sei volte nell'arco di un mese e, entro tale limite, per non più di due domeniche.

In caso di chiamata in servizio, l'attività prestata viene retribuita come lavoro straordinario.

Tale compenso, nell'ambito della medesima giornata, non è cumulabile con il compenso per prestazioni rese a carattere straordinario.

In relazione alle esigenze di servizio che caratterizzano l'attività di Onda Verde, Luce Verde e Centro Assistenza Telefonica, che sono istituzionalmente tenute a garantire il presidio della posizione lavorativa per tutto l'arco della giornata, ivi comprese le ore notturne, considerata l'esigenza di fornire costantemente e tempestivamente informazioni sullo stato della viabilità essenziali per la sicurezza della circolazione stradale, si rende necessario il ricorso al predetto istituto contrattuale ed al finanziamento delle relative prestazioni eventualmente rese per un importo complessivo di € 336.000,00 per l'anno 2010 e di € 336.000,00 per l'anno 2011 con le maggiorazioni di cui alla predetta tabella turni.



ART. 7 – GESTIONE DEI RESIDUI

Le somme eventualmente non erogate, nonché gli eventuali residui economici degli istituti disciplinati dalla presente contrattazione, confluiscono su base annua, in una unica quota volta al riconoscimento del coefficiente di produttività annualmente conseguito dagli Uffici Provinciali.

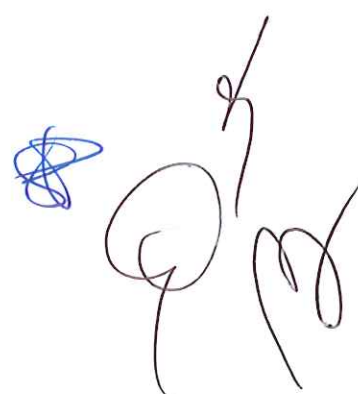
Con riferimento al 2010, per gli Uffici Provinciali, i criteri di gestione della quota fanno riferimento alla remunerazione dell'indice prestazionale conseguito da ciascun Ufficio nel periodo 1.7.2010 – 31.12.2010.

Con riferimento al 2011 i criteri di gestione della quota fanno riferimento alla remunerazione dell'indice prestazionale conseguito da ciascun Ufficio nel periodo 1.1.2011 – 31.12.2011.

In considerazione del ruolo di coordinamento ed indirizzo attribuito alle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente la produttività annuale per la Sede Centrale è remunerata sulla base del coefficiente di produttività medio nazionale degli Uffici Provinciali con riferimento a ciascun periodo.

In considerazione del ruolo di coordinamento attribuito alle Direzioni Regionali nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza, la produttività su base annua per dette strutture è remunerata sulla base del coefficiente medio di produttività registrato dagli Uffici Provinciali per area di competenza con riferimento a ciascun periodo.

Il budget attribuito a ciascuna struttura viene ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze incentivanti ed alla scala parametrica a parametro unico.



ART. 8 - PROGETTO BIENNALE : "PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ ... AL SERVIZIO DEL CITTADINO"

Le parti, preso atto del giudizio complessivamente positivo espresso dai cittadini nel corso dell'indagine di customer satisfaction, condotta sull'intero territorio nazionale a valle delle iniziative progettuali attivate nel corso del 2009, convengono sulla necessità di proseguire il percorso avviato, continuando ad utilizzare la rilevazione della customer satisfaction quale ulteriore criterio per il monitoraggio della qualità e la connessa erogazione di quote del trattamento economico accessorio.

A tal fine la Contrattazione Integrativa, in applicazione delle previsioni dettate dall'art. 25 del CCNL 2006-2009 biennio economico 2006-2007 ed art. 3 biennio economico 2008-2009 in materia di politiche di incentivazione della produttività, fa riferimento al progetto biennale volto al miglioramento organizzativo e gestionale delle Strutture, con diretto impatto sull'utenza.

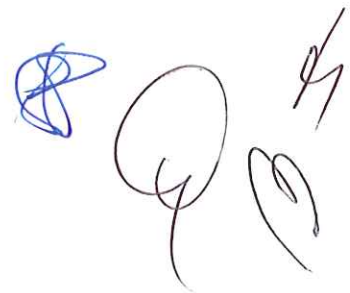
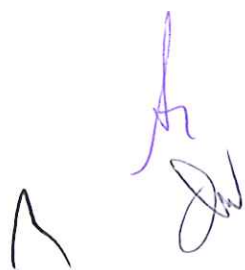
In tale contesto assume inoltre rilievo l'intendimento di dare concreta attuazione alle previsioni normative e contrattuali dettate in materia di coinvolgimento degli stakeholder e di rendicontazione agli stessi degli esiti delle iniziative avviate.

A supporto della richiamata iniziativa progettuale, la presente contrattazione integrativa prevede due distinte fasi di articolazione, in relazione alle due annualità interessate alla vigenza progettuale.

Nel primo step, propedeutico all'attivazione di successive iniziative progettuali di ottimizzazione dei processi di erogazione dei servizi, il trattamento economico accessorio pari a complessivi € 1.227.421,82 è finalizzato a riconoscere economicamente l'impegno del personale nello svolgimento di una puntuale rilevazione delle attività di competenza degli uffici provinciali e dei connessi impegni in termini di risorse umane.

Tale attività di analisi riguarda tutti gli Uffici e richiede il coinvolgimento di tutto il personale, in relazione alla posizione lavorativa da ciascuno presidiata, nonché del livello di competenza e di professionalità da ciascuno posseduto e dimostrato per il conseguimento degli obiettivi prestazionali quotidiani da parte degli Uffici.

La prima fase progettuale è da considerarsi propedeutica alla definizione di un nuovo strumento di monitoraggio sull'andamento funzionale di tutte le componenti che contribuiscono al mantenimento di elevati standard di efficienza e qualità nell'erogazione dei servizi resi dagli Uffici nei confronti degli interlocutori pubblici e privati.



L'importo della quota di fondo, finalizzata alla remunerazione del conseguimento degli obiettivi progettuali, è articolato su budget di unità organizzativa determinati con riferimento alla forza in ruolo alla data dell'1.1.2010 e ridefiniti con cadenza bimestrale.

L'accesso alla quota di fondo, volta al finanziamento della prima annualità del progetto, avverrà per ciascun Ufficio in relazione al livello di conseguimento dei predetti obiettivi.

Ove l'attività di mappatura completa dei processi operativi in cui si articola l'attività svolta presso ogni Ufficio Provinciale da parte di ogni singolo dipendente, sia portata a termine, l'accesso al budget assegnato all'ufficio sarà integrale.

In caso di mancato pieno conseguimento degli obiettivi viene effettuata una proporzionale riduzione del parametro di accesso sulla base degli esiti di un sistema di misurazione e valutazione fondato su specifici indicatori di risultato e di target specificamente individuati.

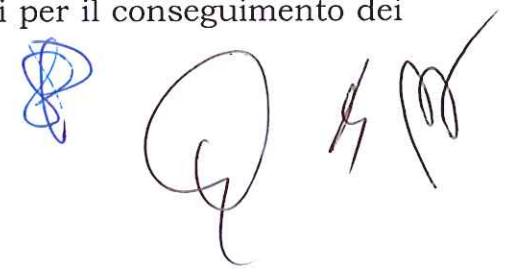
Per quanto riguarda le Direzioni Regionali e le Direzioni Centrali, tenuto conto del ruolo di rilievo assunto in sede di analisi del processo di mappatura delle attività svolte negli uffici Provinciali, l'accesso al budget assegnato avverrà in relazione al livello medio di conseguimento dell'obiettivo da parte degli Uffici Provinciali, analogamente, le Direzioni Regionali avranno accesso al budget assegnato in relazione al livello medio conseguito dagli Uffici ubicati nell'ambito della propria area di competenza.

Ai fini della corresponsione degli emolumenti, nel periodo 1.1.2010 – 31.12.2010, sono prese a riferimento le presenze e la scala parametrica utilizzata per l'erogazione dei compensi incentivanti la produttività.

Al fine di potenziare e di incrementare la capacità di rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze dei cittadini e dell'utenza, nonché di perseguire maggiori livelli di efficacia e di efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici, la contrattazione integrativa anno 2011 è volta al riconoscimento economico della piena attuazione delle iniziative progettuali necessarie ad innalzare gli standard di qualità, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi e di costante attenzione agli interessi degli stakeholder, per complessivi € 2.479.789,90.

In tale contesto assume primario rilievo il nuovo sistema di rilevazione dei livelli quali-quantitativi della produttività degli uffici come definito a valle dell'attività di mappatura dei processi operativi.

Tali risultanze infatti, unitamente agli esiti dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel corso del 2010 costituiscono imprescindibili parametri di riferimento per l'adozione di iniziative progettuali locali per il conseguimento dei richiamati obiettivi di miglioramento.



Dette iniziative devono garantire la partecipazione di tutto il personale che potrà essere impegnato nelle diverse attività, sulla base delle singole competenze e professionalità, nonché considerare gli effetti prodotti nell'ambiente esterno in termini di efficienza e qualità nella risposta ai bisogni dei cittadini e della collettività.

In caso di mancata o parziale partecipazione di un dipendente, il budget assegnato alla struttura sarà redistribuito tra i dipendenti che abbiano manifestato la loro disponibilità e abbiano fornito in maniera compiuta l'atteso apporto partecipativo.

Con riferimento all'art. 5 c. 1 del CCNL 2002 / 2005 sono definiti piani e/o progetti decentrati orientati ad incrementare i livelli quali/quantitativi del servizio reso come valutato attraverso il coefficiente di produttività giornalmente conseguito da ciascun Ufficio, quale sommatoria dei livelli di prestazione del personale in servizio, ciascuno in relazione alla posizione funzionale rivestita.

Detti progetti devono essere attuati in assoluta coerenza con le linee strategiche definite dall'Ente nei documenti di programmazione pluriennale, nonché entro i vincoli e nei limiti stabiliti dalla presente contrattazione collettiva integrativa nazionale.

In linea con le previsioni dettate dall'art. 25 del CCNL 2006 / 2009 le parti concordano nell'ancorare una quota del trattamento economico accessorio agli esiti di una indagine volta alla valutazione del livello di gradimento dei servizi resi da parte dei cittadini portatori di interessi, a valle delle iniziative progettuali adottate e delle ottimizzazioni procedurali poste in essere da ciascuna struttura.

Detta valutazione sarà effettuata attraverso una nuova indagine di customer satisfaction svolta da una società esperta nel settore al termine della vigenza del presente C.C.I..

In applicazione delle previsioni dettate dalla Contrattazione Collettiva di Comparto, nonché dei principi introdotti dalla normativa, è previsto un diretto collegamento tra gli esiti dell'indagine e l'accesso di ciascun Ufficio ad una quota del trattamento economico accessorio assegnata per il riconoscimento economico del conseguimento degli obiettivi progettuali.

In particolare si terranno presenti i risultati conseguiti nell'indagine di customer satisfaction condotta presso gli Uffici Provinciali dell'Ente all'inizio del 2010, che costituiranno il termine di paragone con i "giudizi medi complessivi" rilevati in esito alla successiva indagine.

A tal fine sono ritenuti utili i giudizi medi espressi in relazione ai quesiti: A, B, C, D, E, G, H, I (come da All.4).



Gli Uffici centrali e periferici avranno accesso al 100% del budget assegnato al pieno conseguimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti, in caso di parziale raggiungimento verrà effettuata una corrispondente proporzionale decurtazione del parametro di accesso.

In relazione agli esiti di detta verifica effettuata sulla base di parametri valutativi oggettivi ed univoci risultanti dalle procedure informative di analisi degli esiti dell'indagine, verrà assegnato un budget a ciascun Ufficio.

Il budget attribuito verrà ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze, alla scala parametrica, all'impegno ed ai comportamenti organizzativi espressi per il conseguimento del rilevato miglioramento qualitativo nell'erogazione dei servizi.

Ai fini della quantificazione dell'incentivo individuale nell'ambito del budget di sede assume prioritario rilievo il coefficiente di merito individuale attribuito dal Dirigente, nel pieno rispetto dei principi normativamente stabiliti di selettività, differenziazione e corrispettività rispetto alla prestazione lavorativa resa secondo i parametri definiti nell'art. 3 del presente contratto.





SEZIONE 3 - SISTEMA INDENNITARIO

ART. 9 - COMPITI CHE COMPORTANO RISCHI/DISAGI

In applicazione dell'art. 32 comma 2 alinea 5 del C.C.N.L. '99, le parti concordano la corresponsione di compensi finalizzati alla remunerazione di compiti che comportano rischi e disagi con esclusivo riferimento all'effettivo svolgimento delle attività individuate.

		Anno 2010		Anno 2011	
1	Attività in posizione di staff con il Direttore Regionale, con funzioni di coordinamento (1 unità per Direzione Regionale per un massimo di 13)	€	2.100,00 su base annua	€	1.470,00 su base annua
2	Attività di segreteria con il Direttore Regionale (1 unità per Direzione Regionale per un massimo di 13)	€	1.800,00 su base annua	€	1.260,00 su base annua
3	Attività di Responsabilità dei Centro Servizi Sede Centrale (massimo 2 unità)	€	2.100,00 su base annua	€	1.470,00 su base annua
4	Attività che si caratterizzano per una costante presenza sul territorio con disagi e gravose articolazioni dell'orario di lavoro quali i formatori (15 unità) ed il personale in servizio presso la D.S.I (22 unità) logisticamente distaccato presso gli Uffici Provinciali	€	2.100,00 su base annua	€	1.470,00 su base annua
5	Autisti Sede Centrale (5 unità)	€	1.500,00 su base annua	€	1.050,00 su base annua
6	Centralinisti Sede Centrale (3 unità)	€	1.500,00 su base annua	€	1.050,00 su base annua
7	Attività svolta nell'ambito del Servizio del Segretario Generale, caratterizzata dalla necessità di assicurare un costante supporto funzionale ai Vertici dell'Ente, da attribuire ai dipendenti, fino ad un massimo di cinque unità, in servizio presso la predetta Struttura	€	19.000,00 complessivi su base annua (minimo € 150,00/massimo € 420,00 cad. su base mensile) -	€	13.305,00 complessivi su base annua (minimo € 105,00/massimo € 294,00 cad. su base mensile) -
8	Attività di Responsabile di Ufficio Provinciale che si caratterizza per specifica responsabilità gestionale anche esterna (90 unità)	€	5.858,21	€	5.858,21
9	Attività di Responsabile Reggente di Ufficio Provinciale di livello dirigenziale che si caratterizza per specifica responsabilità gestionale anche esterna (1 unità)	€	7.260,00	€	7.260,00
10	Attività di Vicario di Ufficio Provinciale che si caratterizza per specifica responsabilità gestionale (17 unità)	€	5.585,83	€	5.585,83
11	Attività di segreteria della Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento per complessive tre unità per l'anno 2011	€	1.800 su base annua	€	5,02 su base giornaliera
12	Attività di segreteria dei Direttori Centrali, dei Direttori Servizi Centrali e dei Direttori degli Uffici non incardinati in Direzioni/Servizi Centrali per complessive due unità per singola Struttura per l'anno 2011	€	1.800 su base annua	€	5,02 su base giornaliera
13	Presidio Pomeridiano (7 presidi giornalieri per call-center c/o DSD)	€	28,00 su base giornaliera	€	19,60 su base giornaliera
14	Trasporto valori: una posizione giornaliera per Ufficio Provinciale	€	3,60 su base giornaliera	€	3,60 su base giornaliera
15	Maneggio valori effettuato allo sportello esterno degli Uffici Provinciali	€	1,00 orario	€	1,00 orario
16	Maneggio valori Cassiere Principale	€	3,35 su base giornaliera	€	3,35 su base giornaliera
17	Maneggio valori sportello interno (massimo una posizione per Ufficio Provinciale/direzione centrale/Servizio centrale)	€	3,35 su base giornaliera	€	3,35 su base giornaliera

Si tratta di funzioni e compiti tassativamente definiti che non rientrano nello svolgimento dell'ordinaria prestazione e riguardano un ridotto numero di destinatari.

I compensi di cui ai punti da 1 a 13 non sono cumulabili tra loro.

I compensi di cui ai punti da 15 a 17 non sono cumulabili tra loro nell'ambito della stessa giornata, ma sono cumulabili con quelli previsti al punto 14.

I compensi di cui ai punti 8, 9 e 10 non sono cumulabili con gli altri compensi di cui al presente articolo, ma sono cumulabili con quelli di cui all'art. 1 del presente C.C.I..

Le parti concordano sulla corresponsione alle Strutture della Sede Centrale dell'indennità maneggio valori sportello interno (massimo una posizione al giorno per Struttura), per il periodo di tempo necessario alla distribuzione dei ticket mensa e comunque per non più di sette giorni al mese. Detta indennità è cumulabile con quella prevista per le attività di segreteria.

A collection of handwritten signatures in blue and black ink, located in the bottom right corner of the page. There are several distinct marks, including a blue star-like signature and a large black circular signature.A handwritten signature in purple ink, located in the bottom left area of the page.A small handwritten mark or signature in black ink, located at the bottom left of the page.

INDICE DEGLI ALLEGATI	
All. 1	Posizioni organizzative
All. 2	Budget Produzione bimestrale 1.1.2010 – 30.6.2010
All. 3	Budget Strumenti di supporto alla realizzazione degli obiettivi
All. 4	Questionario Indagine Customer Satisfaction

A collection of handwritten signatures in blue and black ink, located in the bottom right corner of the page. There are four distinct signatures, some appearing to be initials or stylized names.A collection of handwritten signatures in black ink, located in the bottom left corner of the page. There are three distinct signatures, some appearing to be initials or stylized names.

TABELLA RESPONSABILI UFFICI PROVINCIALI

AGRIGENTO	GORIZIA	PORDENONE
ALESSANDRIA	GROSSETO	POTENZA
ANCONA	IMPERIA	PRATO
AOSTA	ISERNIA	RAGUSA
AREZZO	LA SPEZIA	RAVENNA
ASCOLI PICENO	LATINA	REGGIO CALABRIA
ASTI	LECCE	REGGIO EMILIA
AVELLINO	LECCO	RIETI
BELLUNO	LIVORNO	RIMINI
BENEVENTO	LODI	ROVIGO
BIELLA	LUCCA	SALERNO
BOLZANO	MACERATA	SASSARI
BRINDISI	MASSA CARRARA	SAVONA
CAGLIARI	MATERA	SIENA
CALTANISSETTA	MEDIO CAMPIDANO	SIRACUSA
CAMPOBASSO	MESSINA	SONDRIO
CASERTA	MODENA	TARANTO
CATANIA	NOVARA	TERAMO
CATANZARO	NUORO	TERNI
COSENZA	OGLIASTRA	TRAPANI
CREMONA	OLBIA TEMPIO	TRENTO
CROTONE	ORISTANO	TRIESTE
CHIETI	PADOVA	UDINE
CUNEO	PAVIA	VARESE
ENNA	PARMA	VENEZIA
FERRARA	PESARO URBINO	VERBANO CUSIO OSSOLA
FOGGIA	PESCARA	VERCELLI
FORLI	PIACENZA	VIBO VALENTIA
FROSINONE	PISA	VICENZA
GENOVA	PISTOIA	VITERBO






h

TABELLA RESPONSABILI DI AUTOMOBILE CLUB

Si riportano, di seguito, le fasce di assegnazione degli Automobile Club definite dal Comitato Esecutivo dell'Ente nell'ambito del sistema di pesatura che tiene conto del livello di complessità gestionale e funzionale dei singoli Uffici:

I FASCIA	II FASCIA	III FASCIA
ALESSANDRIA	ANCONA	ACIREALE
CALTANISSETTA	AOSTA	AGRIGENTO
CHIETI	ASCOLI PICENO	AVELLINO
COSENZA	ASTI	BENEVENTO
FOGGIA	BELLUNO	CAMPOBASSO
FORLI'	BIELLA	ENNA
FROSINONE	BOLZANO	GORIZIA
LA SPEZIA	BRINDISI	IVREA
LECCO	CASERTA	MACERATA
MANTOVA	CATANIA	NUORO
PESCARA	CATANZARO	ORISTANO
PRATO	CROTONE	PESARO
RIMINI	IMPERIA	RAGUSA
ROVIGO	ISERNIA	SASSARI
SIENA	L'AQUILA	SIRACUSA
TRIESTE	MATERA	TRAPANI
VITERBO	MESSINA	VIGEVANO
	NOVARA	
	PIACENZA	
	PORDENONE	
	POTENZA	
	REGGIO CALABRIA	
	RIETI	
	SANREMO	
	SAVONA	
	SONDRIO	
	TERNI	
	VERBANO	
	VERCELLI	
	VIBO VALENTIA	

La determinazione dell'indennità è eseguita su comunicazione dell'Automobile Club, in relazione alla fascia di assegnazione dell'Automobile Club medesimo definita dal Comitato Esecutivo dell'Ente, nell'ambito del sistema di pesatura che tiene conto del livello di complessità gestionale e funzionale dei singoli Uffici.

In applicazione delle previsioni dettate dall'art. 28 del C.C.N.L. 2002/2005 le somme sotto indicate (minimo e massimo di riferimento per ciascuna fascia) restano a carico dell'Automobile Club che procede al rimborso degli importi corrisposti dall'Automobile Club d'Italia

Fascia di assegnazione		Importo
I fascia	da	€. 12.902,00
	a	€. 28.354,00
II fascia	da	€. 12.902,00
	a	€. 21.355,00
III fascia	da	€. 12.902,00
	a	€. 15.354,00

Resta il trattamento attualmente corrisposto ove più favorevole fino a quando l'incarico sarà confermato in capo al medesimo dipendente.

Se il Responsabile di Automobile Club non percepisce indennità deliberate da Automobile Club i compensi, sempre corrisposti dall'Automobile Club d'Italia con rimborso da parte del locale Automobile Club, sono pari all'importo annuo di €. 12.902,00.

7

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

PRODUZIONE BIMESTRALE
ANNO 2010

ALL. 2

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
DIREZIONE CENTRALE ATTIVITA' ISTITUZIONALI	7.457,79
UFFICIO PER IL SERVIZIO DI CONTROLLO INTERNO	296,10
UFFICIO PER IL CONTROLLO DI GESTIONE	226,61
SERVIZIO DEL SEGRETARIO GENERALE	1.408,03
DIREZIONE CENTRALE SEGRETERIA, PIANIFICAZIONE E COORDINAMENT	10.381,09
DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI	14.878,67
SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE	1.442,56
DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	23.440,33
DIREZIONE CENTRALE STUDI E RICERCHE	8.029,73
DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE E FINANZA	17.001,23
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI ISPETTIVI E REVISIONE INTERNA	2.290,73
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI	25.634,11
DIREZIONE CENTRALE SOCI	8.118,92
SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE	11.235,28
SERVIZIO TURISMO E RELAZIONI INTERNAZIONALI	13.703,31
C.Serv.Cartografico	3.205,96
UFFICIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI	8.362,91
C.Serv.Affari Gen.	4.408,03
SERVIZIO COMUNICAZIONE	2.306,69
Ufficio Provinciale Alessandria	6.521,06
Ufficio Provinciale Asti	3.490,73
Ufficio Provinciale Biella	3.079,44
Ufficio Provinciale Cuneo	6.639,67
Ufficio Provinciale Novara	6.209,08
Ufficio Provinciale Torino	30.053,04
Ufficio Provinciale Verbania	2.446,08
Ufficio Provinciale Vercelli	3.771,67
Ufficio Provinciale Aosta	3.938,85
Ufficio Provinciale Bergamo	10.464,90
Ufficio Provinciale Brescia	15.492,03
Ufficio Provinciale Como	6.490,77
Ufficio Provinciale Cremona	3.762,64
Ufficio Provinciale Lecco	4.411,53
Ufficio Provinciale Lodi	3.057,41
Ufficio Provinciale Mantova	5.309,58
Ufficio Provinciale Milano	47.301,32
Ufficio Provinciale Pavia	6.874,94
Ufficio Provinciale Sondrio	3.752,37
Ufficio Provinciale Varese	9.553,96
Ufficio Provinciale Bolzano	5.020,70
Ufficio Provinciale Trento	5.334,82
Ufficio Provinciale Belluno	3.704,14
Ufficio Provinciale Padova	8.838,26
Ufficio Provinciale Rovigo	3.674,17
Ufficio Provinciale Treviso	9.413,60
Ufficio Provinciale Venezia	8.431,63
Ufficio Provinciale Verona	9.801,70
Ufficio Provinciale Vicenza	9.039,72
Ufficio Provinciale Gorizia	3.666,87
Ufficio Provinciale Pordenone	4.342,92
Ufficio Provinciale Trieste	5.333,05
Ufficio Provinciale Udine	8.131,92
Ufficio Provinciale Genova	10.744,46
Ufficio Provinciale Imperia	3.431,87

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

PRODUZIONE BIMESTRALE
ANNO 2010

ALL. 2

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
Ufficio Provinciale La Spezia	3.706,67
Ufficio Provinciale Savona	4.694,63
Ufficio Provinciale Bologna	15.207,56
Ufficio Provinciale Ferrara	4.024,80
Ufficio Provinciale Forlì	5.372,77
Ufficio Provinciale Modena	5.850,51
Ufficio Provinciale Parma	7.689,58
Ufficio Provinciale Piacenza	4.914,18
Ufficio Provinciale Ravenna	5.746,15
Ufficio Provinciale Reggio Emilia	7.617,03
Ufficio Provinciale Rimini	3.708,47
Ufficio Provinciale Arezzo	4.372,53
Ufficio Provinciale Firenze	17.232,34
Ufficio Provinciale Grosseto	3.113,02
Ufficio Provinciale Livorno	6.546,70
Ufficio Provinciale Lucca	5.157,05
Ufficio Provinciale Massa Carrara	4.072,46
Ufficio Provinciale Pisa	6.320,29
Ufficio Provinciale Pistoia	4.451,61
Ufficio Provinciale Prato	4.595,62
Ufficio Provinciale Siena	3.857,61
Ufficio Provinciale Terni	4.691,38
Ufficio Provinciale Ancona	5.626,49
Ufficio Provinciale Ascoli Piceno	4.302,84
Ufficio Provinciale Macerata	3.764,81
Ufficio Provinciale Pesaro-Urbino	5.000,84
Ufficio Provinciale Frosinone	5.045,35
Ufficio Provinciale Latina	5.956,31
Ufficio Provinciale Rieti	3.037,59
Ufficio Provinciale Viterbo	3.827,08
Ufficio Provinciale Campobasso	1.848,82
Ufficio Provinciale Isernia	902,74
Ufficio Provinciale Chieti	4.300,67
Ufficio Provinciale Pescara	5.895,53
Ufficio Provinciale Teramo	5.162,61
Ufficio Provinciale Avellino	6.291,05
Ufficio Provinciale Benevento	3.898,00
Ufficio Provinciale Caserta	8.457,27
Ufficio Provinciale Napoli	26.518,38
Ufficio Provinciale Salerno	11.964,44
Ufficio Provinciale Brindisi	4.055,13
Ufficio Provinciale Foggia	7.064,98
Ufficio Provinciale Lecce	9.779,97
Ufficio Provinciale Taranto	6.083,05
Ufficio Provinciale Matera	2.775,04
Ufficio Provinciale Potenza	3.963,77
Ufficio Provinciale Catanzaro	5.356,52
Ufficio Provinciale Cosenza	8.820,48
Ufficio Provinciale Crotone	2.395,10
Ufficio Provinciale Reggio Calabria	9.261,51
Ufficio Provinciale Vibo Valentia	2.495,55
Ufficio Provinciale Agrigento	3.733,39
Ufficio Provinciale Caltanissetta	3.066,80
Ufficio Provinciale Catania	12.309,46

h j

Q

5

PRODUZIONE BIMESTRALE
ANNO 2010

ALL. 2

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
Ufficio Provinciale Enna	2.105,59
Ufficio Provinciale Messina	6.861,15
Ufficio Provinciale Ragusa	2.991,01
Ufficio Provinciale Siracusa	4.392,75
Ufficio Provinciale Trapani	4.337,51
Ufficio Provinciale Cagliari	6.853,64
Ufficio Provinciale Nuoro	2.166,23
Ufficio Provinciale Oristano	2.500,24
Ufficio Provinciale Sassari	6.939,18
Ufficio Provinciale Medio Campidano	931,99
Ufficio Provinciale Ogliastra	937,05
Ufficio Provinciale Olbia Tempio	1.191,98
Direzione Regionale Piemonte, Liguria, Aosta e A.C. Torino	619,28
Direzione Regionale Lombardia e A.C. Milano	633,73
Direzione Regionale Veneto, Trentino A.Adige, A.C. Trento	312,71
Direzione Regionale Friuli	610,26
Direzione Regionale Emilia Romagna e A.C. Ferrara	948,60
Direzione Regionale Toscana	635,89
Direzione Regionale Marche, Umbria e Uff.Prov. Perugia	673,81
Uf.Prov.Perugia	8.702,67
Direzione Regionale Lazio e Ufficio Provinciale Roma	722,20
Uf.Prov.Roma	47.017,33
Direzione Regionale Abruzzo e A.C. L'Aquila	296,10
Ufficio Provinciale L'Aquila	3.184,58
Direzione Regionale Campania, Molise, Basilic, Calabr, AC Na	1.007,46
Direzione Regionale Puglia e Ufficio Provinciale Bari	537,71
Uf.Prov.Bari	16.350,15
Direzione Regionale Sicilia e Ufficio Provinciale Palermo	780,30
Uf.Prov.Palermo	11.912,07
Direzione Regionale Sardegna e A.C. Cagliari	623,25
TOTALE	909.039,98

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
DIREZIONE CENTRALE ATTIVITA' ISTITUZIONALI	15.191,12
UFFICIO PER IL SERVIZIO DI CONTROLLO INTERNO	652,39
UFFICIO PER IL CONTROLLO DI GESTIONE	247,20
SERVIZIO DEL SEGRETARIO GENERALE	2.883,64
DIREZIONE CENTRALE SEGRETERIA, PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO	22.874,36
DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI	32.878,47
SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE	3.072,74
DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	51.075,56
DIREZIONE CENTRALE STUDI E RICERCHE	17.707,79
DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE E FINANZA	37.347,35
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI ISPETTIVI E REVISIONE INTERNA	5.503,76
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI	59.055,97
UFFICIO ANALISI E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	2.918,23
DIREZIONE CENTRALE SOCI	14.966,09
SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE	23.526,37
SERVIZIO TURISMO E RELAZIONI INTERNAZIONALI	32.044,34
C.Serv.Cartografico	7.045,80
UFFICIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI	18.529,37
C.Serv.Affari Gen.	9.493,47
SERVIZIO COMUNICAZIONE	4.849,51
Ufficio Provinciale Alessandria	14.867,65
Ufficio Provinciale Asti	7.691,05
Ufficio Provinciale Biella	6.464,71
Ufficio Provinciale Cuneo	14.513,97
Ufficio Provinciale Novara	13.451,00
Ufficio Provinciale Torino	64.659,46
Ufficio Provinciale Verbania	5.071,24
Ufficio Provinciale Vercelli	7.980,63
Ufficio Provinciale Aosta	8.675,98
Ufficio Provinciale Bergamo	22.790,43
Ufficio Provinciale Brescia	33.282,53
Ufficio Provinciale Como	13.486,09
Ufficio Provinciale Cremona	8.290,14
Ufficio Provinciale Lecco	9.952,60
Ufficio Provinciale Lodi	6.835,76
Ufficio Provinciale Mantova	11.698,48
Ufficio Provinciale Milano	102.060,41
Ufficio Provinciale Pavia	15.367,81
Ufficio Provinciale Sondrio	7.750,74
Ufficio Provinciale Varese	20.700,53
Ufficio Provinciale Bolzano	11.062,00
Ufficio Provinciale Trento	11.694,28
Ufficio Provinciale Belluno	7.940,84
Ufficio Provinciale Padova	19.234,50
Ufficio Provinciale Rovigo	7.777,07
Ufficio Provinciale Treviso	20.359,64
Ufficio Provinciale Venezia	18.577,23
Ufficio Provinciale Verona	21.222,27
Ufficio Provinciale Vicenza	19.614,94
Ufficio Provinciale Gorizia	7.546,87
Ufficio Provinciale Pordenone	9.447,69
Ufficio Provinciale Trieste	11.633,14
Ufficio Provinciale Udine	17.338,28

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
Ufficio Provinciale Genova	23.673,04
Ufficio Provinciale Imperia	7.963,07
Ufficio Provinciale La Spezia	7.946,41
Ufficio Provinciale Savona	10.222,60
Ufficio Provinciale Bologna	32.879,43
Ufficio Provinciale Ferrara	8.750,68
Ufficio Provinciale Forlì	11.505,91
Ufficio Provinciale Modena	12.727,79
Ufficio Provinciale Parma	16.624,13
Ufficio Provinciale Piacenza	10.586,74
Ufficio Provinciale Ravenna	12.660,36
Ufficio Provinciale Reggio Emilia	16.265,51
Ufficio Provinciale Rimini	8.170,80
Ufficio Provinciale Arezzo	9.649,97
Ufficio Provinciale Firenze	37.282,64
Ufficio Provinciale Grosseto	6.858,86
Ufficio Provinciale Livorno	14.772,07
Ufficio Provinciale Lucca	10.829,12
Ufficio Provinciale Massa Carrara	8.972,76
Ufficio Provinciale Pisa	13.692,59
Ufficio Provinciale Pistoia	9.808,14
Ufficio Provinciale Prato	9.858,77
Ufficio Provinciale Siena	8.097,68
Ufficio Provinciale Terni	10.102,30
Ufficio Provinciale Ancona	11.745,71
Ufficio Provinciale Ascoli Piceno	9.596,06
Ufficio Provinciale Macerata	8.310,98
Ufficio Provinciale Pesaro-Urbino	10.617,59
Ufficio Provinciale Frosinone	11.336,74
Ufficio Provinciale Latina	12.995,89
Ufficio Provinciale Rieti	6.187,48
Ufficio Provinciale Viterbo	8.317,05
Ufficio Provinciale Campobasso	4.073,46
Ufficio Provinciale Isernia	1.989,00
Ufficio Provinciale Chieti	9.475,58
Ufficio Provinciale Pescara	12.425,91
Ufficio Provinciale Teramo	11.599,02
Ufficio Provinciale Avellino	14.231,43
Ufficio Provinciale Benevento	8.693,27
Ufficio Provinciale Caserta	19.599,40
Ufficio Provinciale Napoli	55.594,08
Ufficio Provinciale Salerno	26.863,35
Ufficio Provinciale Brindisi	9.187,54
Ufficio Provinciale Foggia	15.667,65
Ufficio Provinciale Lecce	21.316,83
Ufficio Provinciale Taranto	12.913,46
Ufficio Provinciale Matera	6.114,18
Ufficio Provinciale Potenza	8.733,29
Ufficio Provinciale Catanzaro	11.801,91
Ufficio Provinciale Cosenza	19.566,99
Ufficio Provinciale Crotone	4.646,52
Ufficio Provinciale Reggio Calabria	20.670,26
Ufficio Provinciale Vibo Valentia	5.498,38

h h J

h
M

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	BUDGET ANNO 2010
Ufficio Provinciale Agrigento	8.225,69
Ufficio Provinciale Caltanissetta	6.757,02
Ufficio Provinciale Catania	27.465,56
Ufficio Provinciale Enna	4.400,56
Ufficio Provinciale Messina	14.937,79
Ufficio Provinciale Ragusa	6.669,52
Ufficio Provinciale Siracusa	9.678,46
Ufficio Provinciale Trapani	9.659,58
Ufficio Provinciale Cagliari	15.100,46
Ufficio Provinciale Nuoro	4.772,80
Ufficio Provinciale Oristano	5.508,72
Ufficio Provinciale Sassari	15.527,59
Ufficio Provinciale Medio Campidano	2.053,44
Ufficio Provinciale Ogliastra	2.064,58
Ufficio Provinciale Olbia Tempio	2.448,92
Direzione Regionale Piemonte, Liguria, Aosta e A.C. Torino	1.364,45
Direzione Regionale Lombardia e A.C. Milano	1.396,28
Direzione Regionale Veneto, Trentino A.Adige, A.C. Trento	688,99
Direzione Regionale Friuli	1.344,56
Direzione Regionale Emilia Romagna e A.C. Ferrara	2.090,04
Direzione Regionale Toscana	1.401,05
Direzione Regionale Marche, Umbria	1.484,59
Uf.Prov.Perugia	18.580,65
Direzione Regionale Lazio	1.591,20
Uf.Prov.Roma	101.193,69
Direzione Regionale Abruzzo e A.C. L'Aquila	589,52
Uf.Prov.L'Aquila	6.883,49
Direzione Regionale Campania,Molise,Basilic,Calabr, AC Na	2.334,82
Direzione Regionale Puglia	1.347,77
Uf.Prov.Bari	35.795,35
Direzione Regionale Sicilia	1.717,30
Uf.Prov.Palermo	26.214,82
Direzione Regionale Sardegna e A.C. Cagliari	1.373,20
TOTALE GENERALE	1.983.236,27

R

A

Q

M

Q

Q

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	Fondo strumenti di supporto anno 2011
Funz.Prog.Realizzaz.piano analisi critic.potenz.territ.reg.	269,39
DIREZIONE CENTRALE ATTIVITA' ISTITUZIONALI	6.861,51
SERVIZIO DEL SEGRETARIO GENERALE	1.758,48
UFFICIO PER L'O.I.V.	1.147,94
DIREZIONE CENTRALE SEGRETERIA, PIANIFICAZ. E COORDINAM.	11.998,22
DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI	16.070,85
SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE	1.544,15
DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	26.717,24
DIREZIONE CENTRALE STUDI E RICERCHE	7.276,81
DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE E FINANZA	18.821,72
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI ISPETTIVI E REVISIONE INTERNA	3.023,43
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI	33.221,91
DIREZIONE CENTRALE SOCI	9.261,58
UFFICIO ANALISI E DOCUM AMMIN	358,32
SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE	11.707,01
SERVIZIO TURISMO E RELAZIONI INTERNAZIONALI	17.236,29
C.Serv.Cartografico	3.655,15
UFFICIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI	9.258,70
C.Serv.Affari Gen.	4.639,70
SERVIZIO COMUNICAZIONE	2.037,03
Ufficio Provinciale Alessandria	7.530,00
Ufficio Provinciale Asti	3.586,05
Ufficio Provinciale Biella	3.081,12
Ufficio Provinciale Cuneo	7.667,83
Ufficio Provinciale Novara	7.111,69
Ufficio Provinciale Torino	32.496,71
Ufficio Provinciale Verbania	2.420,21
Ufficio Provinciale Vercelli	3.982,43
Ufficio Provinciale Aosta	4.467,87
Ufficio Provinciale Bergamo	11.955,97
Ufficio Provinciale Brescia	17.324,49
Ufficio Provinciale Como	6.785,35
Ufficio Provinciale Cremona	4.311,37
Ufficio Provinciale Lecco	5.402,96
Ufficio Provinciale Lodi	3.873,47
Ufficio Provinciale Mantova	5.963,99
Ufficio Provinciale Milano	52.259,93
Ufficio Provinciale Pavia	8.816,65
Ufficio Provinciale Sondrio	4.193,27
Ufficio Provinciale Varese	11.554,82
Ufficio Provinciale Bolzano	5.752,90
Ufficio Provinciale Trento	5.871,28
Ufficio Provinciale Belluno	3.905,06
Ufficio Provinciale Padova	9.432,83
Ufficio Provinciale Rovigo	3.634,55
Ufficio Provinciale Treviso	10.480,46
Ufficio Provinciale Venezia	9.661,27
Ufficio Provinciale Verona	10.723,80
Ufficio Provinciale Vicenza	10.046,89
Ufficio Provinciale Gorizia	3.598,05
Ufficio Provinciale Pordenone	5.223,33
Ufficio Provinciale Trieste	5.506,61

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	Fondo strumenti di supporto anno 2011
Ufficio Provinciale Udine	8.689,93
Ufficio Provinciale Genova	11.994,31
Ufficio Provinciale Imperia	4.470,06
Ufficio Provinciale La Spezia	3.907,95
Ufficio Provinciale Savona	5.008,97
Ufficio Provinciale Bologna	16.780,24
Ufficio Provinciale Ferrara	4.948,06
Ufficio Provinciale Forlì	5.745,37
Ufficio Provinciale Modena	6.683,48
Ufficio Provinciale Parma	8.897,06
Ufficio Provinciale Piacenza	4.983,72
Ufficio Provinciale Ravenna	6.228,31
Ufficio Provinciale Reggio Emilia	7.783,27
Ufficio Provinciale Rimini	3.950,24
Ufficio Provinciale Arezzo	5.026,76
Ufficio Provinciale Firenze	18.546,16
Ufficio Provinciale Grosseto	3.814,76
Ufficio Provinciale Livorno	7.489,45
Ufficio Provinciale Lucca	5.901,42
Ufficio Provinciale Massa Carrara	4.327,09
Ufficio Provinciale Pisa	6.883,71
Ufficio Provinciale Pistoia	4.459,33
Ufficio Provinciale Prato	5.095,97
Ufficio Provinciale Siena	4.006,43
Ufficio Provinciale Terni	4.826,64
Ufficio Provinciale Ancona	5.406,17
Ufficio Provinciale Ascoli Piceno	4.458,90
Ufficio Provinciale Macerata	4.330,40
Ufficio Provinciale Pesaro-Urbino	4.959,80
Ufficio Provinciale Frosinone	5.788,96
Ufficio Provinciale Latina	6.466,64
Ufficio Provinciale Rieti	3.419,49
Ufficio Provinciale Viterbo	4.405,20
Ufficio Provinciale Campobasso	2.292,02
Ufficio Provinciale Isernia	1.034,40
Ufficio Provinciale Chieti	4.927,87
Ufficio Provinciale Pescara	6.197,51
Ufficio Provinciale Teramo	6.058,03
Ufficio Provinciale Avellino	6.860,22
Ufficio Provinciale Benevento	4.622,08
Ufficio Provinciale Caserta	10.505,38
Ufficio Provinciale Napoli	27.355,98
Ufficio Provinciale Salerno	13.963,15
Ufficio Provinciale Brindisi	5.142,15
Ufficio Provinciale Foggia	8.331,46
Ufficio Provinciale Lecce	10.850,41
Ufficio Provinciale Taranto	6.257,77
Ufficio Provinciale Matera	3.299,66
Ufficio Provinciale Potenza	4.265,57
Ufficio Provinciale Catanzaro	5.925,14
Ufficio Provinciale Cosenza	10.252,74
Ufficio Provinciale Crotone	2.825,29

h
J

g
M
P

CENTRI DI RESPONSABILITA'/UNITA' ORGANIZZATIVE	Fondo strumenti di supporto anno 2011
Ufficio Provinciale Reggio Calabria	10.919,51
Ufficio Provinciale Vibo Valentia	2.859,49
Ufficio Provinciale Agrigento	4.148,62
Ufficio Provinciale Caltanissetta	3.514,05
Ufficio Provinciale Catania	13.974,36
Ufficio Provinciale Enna	2.166,86
Ufficio Provinciale Messina	6.571,88
Ufficio Provinciale Ragusa	3.509,40
Ufficio Provinciale Siracusa	4.725,72
Ufficio Provinciale Trapani	4.959,73
Ufficio Provinciale Cagliari	7.853,14
Ufficio Provinciale Nuoro	2.362,22
Ufficio Provinciale Oristano	2.684,93
Ufficio Provinciale Sassari	7.835,43
Ufficio Provinciale Medio Campidano	881,95
Ufficio Provinciale Ogliastra	1.431,61
Ufficio Provinciale Olbia Tempio	1.346,79
Direzione Regionale Piemonte, Liguria, Aosta e A.C. Torino	709,60
Direzione Regionale Lombardia e A.C. Milano	726,15
Direzione Regionale Veneto, Trentino A.Adige, A.C. Trento	358,32
Direzione Regionale Friuli	699,25
Direzione Regionale Emilia Romagna e A.C. Ferrara	1.086,94
Direzione Regionale Toscana	728,63
D.Reg.Marche,Umbria	712,16
Uf.Prov.Perugia	9.129,55
D.Reg.Lazio	827,52
Uf.Prov.Roma	48.964,38
Direzione Regionale Abruzzo	-
Uf.Prov.L'Aquila	3.571,48
Direzione Regionale Campania,Molise,Basilic,Calabr, AC Na	1.123,43
D.Reg.Puglia	776,05
Uf.Prov.Bari	18.386,18
D.Reg.Sicilia	769,59
Uf.Prov.Palermo	12.674,79
Direzione Regionale Sardegna e A.C. Cagliari	714,15
Totali	1.009.843,56

Ufficio Provinciale A.C.I. di _____

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini che si rivolgono all'Ufficio Provinciale ACI. Mi può dedicare qualche minuto per una breve intervista?

Non Le sarà chiesto nessun dato personale. Le Sue risposte saranno estremamente utili per migliorare i servizi ACI. Grazie!

Le farò 13 brevi domande e per ciascuna Lei potrà dare un voto da 1 a 5:

- 1 = per niente soddisfatto
- 2 = poco soddisfatto
- 3 = sufficientemente soddisfatto
- 4 = abbastanza soddisfatto
- 5 = molto soddisfatto

A Quanto è soddisfatto del tempo di attesa prima di poter parlare con l'operatore di sportello ACI?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B Quanto è soddisfatto del tempo complessivamente impegnato per ottenere il servizio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

C Quanto è soddisfatto della completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D Quanto è soddisfatto della competenza e della preparazione del personale ACI?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

E Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale ACI?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F Quanto è soddisfatto, se ha chiesto informazioni per telefono, della facilità di entrare in contatto telefonico con l'Ufficio Provinciale ACI?

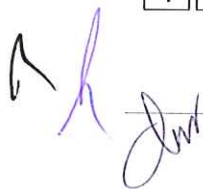
1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

G Quanto è soddisfatto, della fruibilità e della capacità di risposta del sito web dell'Ufficio Provinciale ACI?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

H Le chiedo adesso di dare un voto all'attività svolta dall'Ufficio Provinciale A.C.I. Quanto è complessivamente soddisfatto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---


1

I Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura dell'Ufficio?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

L Quanto è soddisfatto della chiarezza dei moduli a disposizione?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

M Quanto è soddisfatto del rispetto della privacy?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

N Quanto è soddisfatto dell'accoglienza degli ambienti (arredi, segnaletica interna, sala d'attesa)?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

O Quanto è soddisfatto dell'accesso all'Ufficio Provinciale ACI (nel senso che la sede è più o meno facile e comoda da raggiungere)?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Può fornirci alcune informazioni anonime che La riguardano ?

Età	☐	Grado di istruzione	☐	Professione dell'intervistato	☐
fino a 35 anni	☐	elementare	☐	Lavoratore dipendente	☐
da 36 a 50 anni	☐	medio	☐	Lavoratore autonomo	☐
oltre 50 anni	☐	medio superiore	☐	Imprenditore	☐
		universitario	☐	Dirigente	☐
Sesso (*)	☐			Pensionato	☐
femminile	☐			Studente	☐
maschile	☐			Casalinga	☐
				Disoccupato	☐
				Altro	☐

(*) da compilare a cura dell'intervistatore

La ringrazio per la Sua gentile collaborazione.