



## **CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE INTEGRATIVO PARTE NORMATIVA ANNI 2019/2021 PER IL PERSONALE DELLE AREE DI CLASSIFICAZIONE**

### **RELAZIONE ILLUSTRATIVA**

La presente relazione illustrativa, elaborata nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 40 c. 3 sexies del D.Lgs 165/2001, viene predisposta - unitamente alla relazione tecnico-finanziaria - a corredo della Contrattazione Collettiva Integrativa parte normativa anni 2019/2021 ai fini del previsto accertamento di compatibilità con i vincoli di bilancio e quelli derivanti dall'applicazione delle norme di legge, da parte del Collegio dei Revisori dei Conti dell'Ente, ai sensi degli artt. 40 c. 3-sexies e 40-bis c. 1 e 2 del D. Lgs 165/2001.

Le predette relazioni sono predisposte sulla base degli schemi allegati alla circolare n. 25 del 19 luglio 2012 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - redatta, d'intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica, in applicazione delle previsioni dettate dal richiamato art. 40 c. 3-sexies del D.Lgs. 165/2001.

Acquisita la prevista certificazione, le predette relazioni unitamente all'ipotesi della Contrattazione Collettiva Integrativa sopra richiamata, sono trasmesse alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - ed al Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato - per l'accertamento congiunto della compatibilità economico - finanziaria ai sensi dell'art. 40 bis c. 2 e dell'art. 40 c. 3-quinquies del D.Lgs 165/2001.

## Modulo 1

### *Illustrazione degli aspetti procedurali, sintesi del contenuto del contratto ed autodichiarazioni relative agli adempimenti della legge*

<b>Data di sottoscrizione</b>	
<b>Periodo temporale di vigenza</b>	Dalla data della sottoscrizione definitiva
<b>Composizione della delegazione trattante</b>	<p>Parte Pubblica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Gerardo Capozza - Segretario Generale</li><li>◆ Luigi Francesco Ventura - Direttore Direzione Risorse Umane e Organizzazione</li><li>◆ Autilia Zeccato - Dirigente Direzione Risorse Umane e Organizzazione</li><li>◆ Daniela Delle Donne - Dirigente Direzione Risorse Umane e Organizzazione</li><li>◆ Antonella Palumbo - Dirigente Direzione Risorse Umane e Organizzazione</li></ul> <p>Organizzazioni sindacali ammesse alla contrattazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ FP CGIL</li><li>◆ CISL FP</li><li>◆ UIL PA</li><li>◆ CONFINTESA FP</li><li>◆ FED. CONFSAL UNSA</li><li>◆ FLP</li><li>◆ USB</li></ul> <p>Organizzazioni sindacali firmatarie :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ FP CGIL</li><li>◆ CISL FP</li><li>◆ UIL PA</li><li>◆ CONFINTESA FP</li><li>◆ FED. CONFSAL UNSA</li><li>◆ FLP</li><li>◆ USB</li></ul>
<b>Soggetti destinatari</b>	Personale aree di classificazione di cui al CCNL Personale non dirigente Comparto Funzioni Centrali triennio

		2016/2018 - stipulato il 12 febbraio 2018
<b>Materie trattate dal contratto integrativo (descrizione sintetica)</b>		a) SISTEMA PROFESSIONALE a. Posizioni organizzative b) SISTEMA PREMIANTE a. Sistema premiante la produttività b. Attività di valorizzazione della qualità del servizio c) PARTICOLARI ISTITUTI DI ACI
<b>Rispetto dell'iter adempimenti procedurali e degli atti propedeutici e successivi alla contrattazione</b>	<b>Intervento dell'Organo di controllo interno. Allegazione della Certificazione dell'Organo di controllo interno alla Relazione illustrativa.</b>	Il competente Organo di controllo interno - Collegio dei Revisori dei Conti dell'ACI - ha provveduto alla certificazione della contrattazione collettiva integrativa in oggetto come da parere allegato alla presente  Non sono stati sollevati rilievi
	<b>Attestazione del rispetto degli obblighi di legge che in caso di inadempimento o comportano la sanzione del divieto di erogazione della retribuzione accessoria</b>	Il Piano della performance 2020/ 2022 previsto dall'art.10 comma 1 lett.a) del D.Lgs. 150/2009 è stato approvato con delibera del Consiglio Generale dell'Ente del 21 ottobre 2020.
		Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza dell'ACI - anni 2020 - 2022 previsto dall'art. 10 del D.Lgs. 33/2013 è stato approvato dal Consiglio Generale dell'Ente con delibera del 23 gennaio 2020.
		l'obbligo di pubblicazione di cui al comma 8 dell'art. 10 del D.Lgs. 33/2013 è stato assolto nei confronti della seguente documentazione: a) Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza dell'ACI - anni 2020 - 2022 ed il relativo stato di attuazione b) Piano della performance 2019 e 2020 e Relazione della performance 2019 e 2020 di cui all'art.10 del D.Lgs.150/2009 c) Nominativi e curricula dei Componenti dell'OIV d) Curricula e i compensi dei soggetti di cui all'art.15 comma 1 del D.Lgs.33/2013, nonché i curricula dei titolari di posizioni organizzative
	La Relazione della Performance è validata dall'OIV ai sensi dell'articolo 14, comma 6. del d.lgs. n. 150/2009	
<b>Eventuali osservazioni</b>		

## *Modulo 2*

### *Illustrazione dell'articolato del contratto*

L'ipotesi contrattuale oggetto di illustrazione risulta conforme ai principi normativi dettati dall'art. 40 del D. Lgs 165/2001 in materia di Contrattazione Collettiva Nazionale Integrativa di Ente, nell'ambito dei principi di autodeterminazione e piena autonomia conferiti all'Ente dall'art. 2 comma 2 bis del D.Lgs. 101/2013, come chiarito dalla circolare n. 8/2015 del Ministero Economia e Finanze, con particolare riguardo al rispetto:

- degli ambiti rimessi dalla legge, alla contrattazione nazionale di comparto ed a quella nazionale integrativa di Ente,
- del principio di corrispettività dell'erogazione delle risorse alle prestazioni effettivamente rese, in applicazione delle previsioni dettate dall'art. 7 c. 5 del D. Lgs 165/2001,
- del criterio di selettività nell'attribuzione dei trattamenti economici accessori per la remunerazione differenziata della performance individuale e della performance organizzativa, con riferimento all'amministrazione nel suo complesso ed alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui la stessa si articola,
- dell'effettivo svolgimento di attività particolarmente disagiate,
- dell'attribuzione delle progressioni economiche in modo selettivo, premiale, ad una quota limitata di dipendenti, nei limiti delle risorse disponibili.

In via generale gli istituti previsti dal CCI 2019/2021 sono prioritariamente volti ad incentivare sotto il profilo economico il conseguimento di livelli di servizio reso in termini di efficienza, produttività e qualità sempre più adeguati alle esigenze dei cittadini e degli interlocutori istituzionali.

La disciplina subordina l'erogazione dei compensi incentivanti alle certificate verifiche sul livello di conseguimento degli indici di produttività e di qualità ottenuti nel rispetto del sistema di misurazione e valutazione deliberato dall'Ente, con esclusione di ogni possibile automatismo di corresponsione.

In particolare l'articolato si pone il primario obiettivo di assicurare un sistema premiante fondato sul merito in grado di valorizzare e sviluppare le competenze individuali, nonché migliorare i livelli prestazionali delle performance sia a livello organizzativo di struttura che individuale, in stretta correlazione con gli obiettivi strategici definiti dagli Organi dell'Ente ed esplicitati nei documenti di programmazione di cui al D. Lgs. 150/2009 e s. m.i, con particolare riguardo al piano della performance 2019 che offre un ventaglio di attività, di interventi e di iniziative di adeguato presidio e coerenti risposte alle esigenze dell'utenza.

Una contrattazione che si pone, quindi, quale supporto per gli interventi strategici previsti nel piano della performance che riguardano tutti i settori presidiati dall'Ente, da quello della digitalizzazione completa dei processi di lavoro, a quello dei servizi delegati, all'educazione e sicurezza stradale, dalle soluzioni innovative in tema di mobilità ed infomobilità, agli studi e ricerche specialistiche, dallo sport automobilistico all'offerta di servizi di assistenza ai Soci, all'introduzione di modelli organizzativi flessibili e strutturati che pongono le premesse per favorire anche l'introduzione di fattispecie lavorative, innovative, quali lo smart working previsto per il 2019 in via sperimentale. Quanto sopra per evidenziare il presidio di processo virtuoso di miglioramento gestionale anche attraverso nuove progettualità alle quali l'ACI, fatte salve le rivisitazioni e le razionalizzazioni imposte dalle primarie esigenze di mantenimento degli equilibri di bilancio, ritiene in maniera convinta di non dover rinunciare per concorrere, per la sua parte, a mantenere vive ed integre quelle condizioni essenziali di presidio e di presenza pubblica in un settore vitale come quello dell'automobilismo e della mobilità in genere, sulle quali potranno utilmente innestarsi gli auspicati processi di rilancio dell'economia e di uscita dal lungo tunnel della recessione.

L'Amministrazione, inoltre, nel definire gli istituti contrattuali oggetto di disciplina nell'ipotesi in parola, ha posto particolare attenzione al rispetto delle prerogative datoriali con riferimento agli ambiti relativi al ciclo di gestione della performance ed al sistema di valutazione sopra richiamato, riconducendo l'illustrazione dei profili del sistema alla sola forma di partecipazione sindacale dell'informazione.

Viene affidata alla contrattazione integrativa la disciplina dell'utilizzo delle risorse definite dall'Ente nel rispetto delle previsioni normative, in modo da rendere il contratto integrativo di Ente un valido strumento di supporto alla migliore realizzazione delle strategie definite dall'Amministrazione.

Con il CCI in questione si dà avvio alla triennialità normativa, correlata con parti economiche di contrattazione annuale.

Nel rispetto delle previsioni di cui alla citata circolare n. 25 del 19 luglio 2012 si procede, di seguito, all'illustrazione dei contenuti dell'articolato per singolo istituto/materia ed alla contestuale attestazione di compatibilità con le disposizioni normative e contrattuali in materia vigenti.

## **Titolo I**

Ai fini della definizione del campo di applicazione del CCI parte normativa 2019/2021 fa riferimento ai principi di carattere generale richiamati nell'art. 1 c.1 CCNL del Comparto Funzioni Centrali 2016/2018 e nell'art. 40 del D. Lgs. 165/2001.

Con riferimento agli aspetti relativi all'efficacia del CCI in parola la disciplina ivi prevista si richiama ai principi di carattere generale dettati dall'art. 2 c. 4

della richiamata Contrattazione Collettiva Nazionale di Comparto in materia di ultrattivazione della disciplina sino alla sottoscrizione del successivo Contratto Collettivo.

## **Titolo II**

### IL SISTEMA PROFESSIONALE (titolo II del CCI 2019/2021)

Questa Amministrazione, in applicazione delle disposizioni dettate dall'art. 65 del D.Lgs 150/2009 ha provveduto a confermare i criteri selettivi per le progressioni orizzontali, in coerenza con quanto disposto dall'art. 23 del D. Lgs 150/2009 e dall'art. 52 c. 1 bis del D. Lgs 165/2001, con un accordo sottoscritto dall'Amministrazione e dalle OO.SS. nazionali rappresentative in data 30 dicembre 2019 e 30 dicembre 2020.

I criteri presi in considerazione per i passaggi ai livelli economici successivi, in conformità alle previsioni dettate dagli artt. 12 e 13 del CCNL del Comparto Enti Pubblici non Economici quadriennio 2006/2009, sono:

- valutazione performance individuale;
- il livello complessivo di esperienza maturata e delle competenze professionali acquisite;
- i titoli culturali e professionali posseduti.

In riferimento ai criteri selettivi ed in particolare alla previsione dell'art. 13, comma 4, del 2006/2009, che stabilisce che gli stessi devono essere combinati e ponderati in modo da evitare la prevalenza di uno sull'altro, si fa presente che il peso prevalente attribuito all'esperienza maturata dal dipendente risponde ad un criterio adottato dall'amministrazione al fine di privilegiare l'esperienza lavorativa maturata e le correlate specifiche conoscenze acquisite, criterio privilegiato in questa delicata fase di cambiamento dei modelli organizzativi conseguenti all'introduzione di nuovi processi e procedure anche informatiche. Tali procedure sono derivanti dalla imminente introduzione del documento unico per l'automobilista, in ottemperanza di quanto disposto dal d. lgs. 98/2017, che prevede la progressiva introduzione del Documento Unico di Circolazione e di Proprietà (DU) del veicolo, in sostituzione della Carta di Circolazione e del Certificato di Proprietà (CdP cartaceo o CdP digitale) e che hanno richiesto già dal 2017 la messa in atto, da parte del personale dipendente, di professionalità e competenze conseguite nel tempo in relazione sia alla normativa PRA che all'utilizzo di diverse procedure informatiche, potendo coesistere nel corso del tempo veicoli dotati di Carta di Circolazione e CdP con veicoli già dotati, invece, di DU.

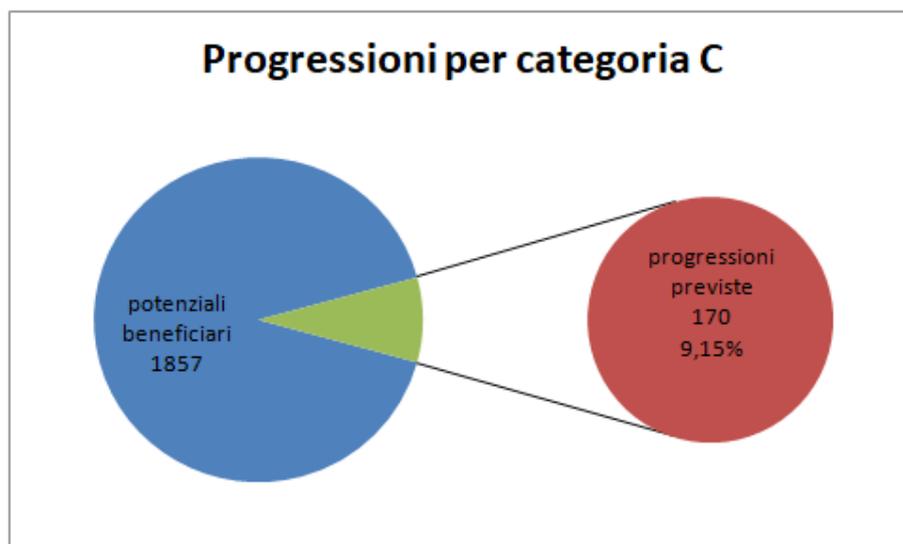
Si sottolinea, inoltre, il richiamo dell'ultimo paragrafo della sezione dedicata al sistema professionale ai vincoli giuridico/economici dettati dalla normativa vigente in materia, con riferimento al limite delle risorse certe e disponibili

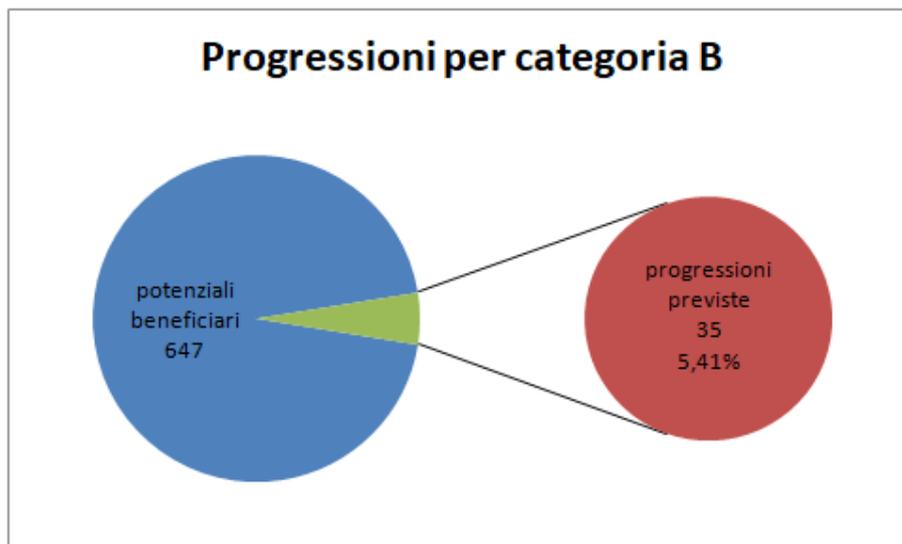
previste nel fondo di Ente e appositamente stanziato in bilancio con decorrenza dal primo gennaio di ciascun esercizio (ex art 23 c.1 D.Lgs 150/2009).

Quanto precede, nel rispetto della disciplina dettata dall'art. 13 del CCNL vigente in materia di decorrenza degli sviluppi economici, nonché della pianificazione triennale dei fabbisogni di risorse definita in coerenza con la dotazione organica del personale; l'attuazione della decorrenza delle progressioni economiche avviene dal 1° giorno dell'anno di approvazione delle graduatorie definitive e resta subordinata al perfezionamento dell'iter di approvazione del CCI parte economica per anno di riferimento, la cui definizione costituisce indefettibile presupposto per il consolidamento dei criteri stabiliti nella stessa; pertanto in riferimento alle procedure selettive anno 2020 (avviate e concluse entro il 31 dicembre 2020, come da determina a firma del Direttore Centrale della Direzione Risorse Umane e Organizzazione n. 242 del 30 dicembre 2020), la decorrenza delle posizioni economiche avrà effetto dal 1° gennaio 2022.

Nel corso dell'anno 2020 si avviano le procedure per il conferimento di posizioni di sviluppo economico nel rispetto delle esigenze organizzative e professionali delle strutture centrali e periferiche, in funzione delle risorse certe stanziato in bilancio e comunque per uno speso complessivo annuo non superiore a € 300.000,00, come definito nel protocollo sottoscritto in data 30/12/2019 (allegato) e come di seguito specificato:

- area C - su n. 1857 potenziali beneficiari sono previste n. 170 progressioni, pari al 9,15%;
- area B - su n. 647 potenziali beneficiari sono previste n. 35 progressioni, pari al 5,41%.





#### POSIZIONI ORGANIZZATIVE (art. 1 del CCI 2019/2021)

La disciplina contrattuale in parola trova riferimento contrattuale nelle previsioni dettate dal capo V della vigente Contrattazione Collettiva Nazionale di Comparto (CCNL 2006/2009) avuto riguardo al conferimento di posizioni organizzative da parte dell'Amministrazione a dipendenti dell'area C sulla base del proprio ordinamento ed in relazione ad esigenze di servizio.

La scelta contrattuale è finalizzata a supportare il miglior presidio di incarichi che richiedono lo svolgimento di compiti di responsabilità funzionale; in tal senso l'Amministrazione ha individuato, nell'ambito degli assetti organizzativi dell'Ente, le posizioni di Responsabile di Struttura, di Vicario, di preposto di Automobile Club di livello dirigenziale ricoperto con incarico ad interim, nonché incarichi di posizioni organizzative centrali, ad elevata autonomia funzionale delegata ai Responsabili di polo funzionale e Responsabili di attività progettuali inserite nei piani di performance dell'Ente, incarichi di studio/ricerca ad elevata specializzazione di settore per le strutture di Sede Centrale, che rispettano i criteri previsti dalla Contrattazione Collettiva nazionale di comparto, con riferimento allo svolgimento di funzioni di direzione di unità organizzativa, polo multi team, nonché di svolgimento di attività di staff e ricerca.

La definizione delle indennità di posizione organizzativa è stata effettuata entro i limiti contrattuali e nel rispetto dei principi dettati dalla contrattazione nazionale.

Si pone così l'accento sulla trasparenza e la selettività delle procedure per l'individuazione dei destinatari degli incarichi in parola, che prevedono il superamento di specifici iter selettivi ad hoc, attraverso un colloquio di valutazione, svolto innanzi ad una commissione all'uopo prevista.

Quanto precede rende evidente la particolare attenzione dell'Ente alla oggettività delle procedure di individuazione degli interessati ed al riconoscimento differenziato delle competenze e capacità individuali, quali

indefettibili presupposti per garantire motivazione del personale nonché qualità ed efficienza nel presidio delle posizioni organizzative.

### **Titolo III**

#### **IL SISTEMA PREMIANTE (art. 2 del CCI 2019/2021)**

Il sistema incentivante definito con l'ipotesi in parola è prioritariamente volto a supportare economicamente il migliore conseguimento degli obiettivi stabiliti nel piano della performance di Ente assicurando livelli di erogazione dei servizi sempre adeguati alle esigenze degli interlocutori privati ed istituzionali.

In tale ottica l'articolato si pone quali primari obiettivi quelli di finanziare economicamente in maniera selettiva l'apporto reso dal personale nel consolidamento dei servizi e nell'ottimizzazione dei processi produttivi intesi come:

- ♦ continuo miglioramento nell'erogazione dei servizi del PRA e nella valorizzazione delle funzioni dell'istituto sia in termini di efficienza che di qualità degli stessi, attraverso il mantenimento di elevati indici di produttività;
- ♦ introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento – di ottimizzazioni e semplificazioni nei processi operativi a beneficio dell'utenza e delle altre Pubbliche Amministrazioni, secondo criteri guida finalizzati alla trasparenza, tempestività, qualità e completezza dei dati;
- ♦ rafforzamento della presenza dell'Ente nell'ambito delle attività rivolte alla gestione delle tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni;
- ♦ ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili;
- ♦ ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.

#### **A) PARTICOLARI ISTITUTI CONTRATTUALI**

La sezione in parola trova fondamento giuridico nelle previsioni dettate dall'art. 77 comma 2 lett. c), d) e g) del CCNL 2016/2018 ove, nell'individuare le finalità di utilizzo delle risorse che compongono il fondo, si prevede, tra l'altro, la possibilità di compensare l'esercizio di compiti che comportano rischi, disagi, specifiche responsabilità o gravose articolazioni dell'orario di lavoro, mobilità territoriale temporanea.

Per l'anno 2020, a seguito della dichiarazione dello stato emergenziale, a fronte di un inedito scenario lavorativo, nel quale lo Smart Working è diventato temporaneamente la modalità ordinaria di lavoro, che ha comportato una

immediata rivisitazione dei processi lavorativi, anche con riferimento alla necessaria introduzione della moneta elettronica quale pagamento delle pratiche PRA agli sportelli fisici, si è reso necessario rivedere gli istituti riconducibili alle indennità correlate alle condizioni di lavoro e allo svolgimento di attività implicanti particolari responsabilità. Si è ritenuto pertanto di riconoscere l'indennità di responsabilità inerente i compiti di segreteria per le strutture di sede centrale, per il personale di supporto ai vertici dell'Ente, il personale con funzione di coordinamento e di segreteria in staff ai Direttori Compartimentali escludendo il periodo di completa chiusura fisica delle strutture di ACI. Così come si è reso necessario prevedere una indennità di rischio contagio covid per il personale addetto alle attività di sportello PRA e Tasse a partire dalla mensilità di maggio 2020.

Il CCI prevede, a fronte dell'effettivo svolgimento di attività rientranti nell'ambito delle tipologie individuate dalla richiamata Contrattazione Nazionale di Comparto, l'erogazione di specifici compensi con riferimento all'attività lavorativa svolta.

Si sottolinea che il sistema risulta coerente con i principi normativi dettati dall'art 45 del D.Lgs 165/2001 come novellato dal D. Lgs 150/2009 in quanto l'erogazione dei compensi non avviene in relazione al mero presidio della posizione lavorativa ma si fonda esclusivamente sull'effettivo svolgimento della prestazione.

#### B) PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

La quota di retribuzione accessoria correlata alla performance organizzativa e individuale è costituita dalle seguenti componenti: incentivazione ordinaria (produttività), incentivazione speciale (collegata alla progettualità) e performance individuale (comportamenti organizzativi).

##### a. VALUTAZIONE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - INCENTIVAZIONE ORDINARIA - PRODUTTIVITÀ

In relazione ai premi correlati alla performance, di cui all'art. 77 comma 2 lett. a) del CCNL 2016/2018, si coglie l'occasione per evidenziare che ACI, in coerenza con quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance della federazione, per il personale delle aree di classificazione, avvalendosi anche di una procedura informatica, ha costruito un processo che segue il ciclo della performance, partendo dalla definizione ed assegnazione degli obiettivi di team da parte di ogni dirigente al personale ad ognuno assegnato, passando per una misurazione infrannuale, per giungere sino alla valutazione finale per ogni annualità, i cui risultati sono oggetto di rendicontazione nella relazione annuale della performance. La performance organizzativa è attuata anche attraverso la definizione di progetti di sede o trasversali ad alcune realtà di sede centrale o territoriali.

In tale contesto, secondo le indicazioni del Dipartimento Funzione Pubblica (Linee Guida n.4/2019), si colloca il modello di valutazione partecipativa

finalizzata alla rilevazione, anche attraverso modalità interattive, del grado di soddisfazione dei Soci, dei cittadini e degli utenti finali, sia esterni che interni, e, in generale, degli stakeholder rispetto alle attività ed ai servizi erogati, ed è funzionale al miglioramento del sistema di performance manageriale e della qualità delle prestazioni.

In ottica di coerenza sistemica l'accesso alle quote di fondo incentivanti risulta direttamente e proporzionalmente ancorato al livello di conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa assegnati agli Uffici dalla tecnostruttura dell'Ente, in linea con le indicazioni del piano della performance deliberato dall'Amministrazione che costituisce pertanto primo riferimento della contrattazione integrativa di Ente, ed in continuità logica con le precedenti sessioni negoziali già certificate dagli Organismi vigilanti.

Nel merito delle modalità di erogazione dei compensi incentivanti sottostanti il conseguimento degli obiettivi di produzione definiti dall'Ente si evidenzia che la quota di fondo volta al finanziamento dell'istituto viene erogata in proporzione alla percentuale di raggiungimento dei target collegati agli obiettivi assegnati; con cadenza trimestrale sono effettuate le verifiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi. In esito a dette verifiche, nel limite del 60% della quota annuale destinata alla performance, sarà corrisposto un pagamento pro-quota per ciascuno dei quattro trimestri del piano budget, rispettivamente nei mesi di maggio, agosto, novembre e febbraio dell'anno successivo. La rimanente quota di fondo per la performance è corrisposta a seguito della validazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione della relazione annuale sulla performance.

La misurazione e valutazione della performance del personale è di tipo top-down, ovvero dalla performance organizzativa di Ente discende quella delle diverse unità organizzative. Alla performance della singola struttura sarà coerentemente collegata la valutazione del contributo individuale del personale che compone i team di lavoro, garantendo così la coerenza e l'allineamento tra obiettivi dell'organizzazione e le azioni individuali.

In tal senso la disciplina contrattuale dà piena attuazione al principio della corrispettività tra trattamento economico accessorio e prestazione resa di cui all'art. 7 c. 5 del D. Lgs. 165/2001.

Tale disciplina contrattuale determina un'elevata differenziazione nell'erogazione dei compensi incentivanti, non solo tra le diverse aree di classificazione ma, nell'ambito della medesima area, tra singoli dipendenti.

b. VALUTAZIONE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA -  
INCENTIVAZIONE SPECIALE - ATTIVITÀ DI VALORIZZAZIONE  
DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (progetto annuale ex art. 77  
comma 4 CCNL 2016/2018)

Selettività, differenziazione e piena corrispettività dell'erogazione del compenso incentivante alla effettiva prestazione resa costituiscono univoci

parametri di riferimento anche per il riconoscimento economico dell'apporto reso per la realizzazione delle iniziative che l'Amministrazione intende avviare nel corso del 2020, la cui quota di fondo viene definita in applicazione dell'art. 77 comma 4 del CCNL 2016/2018 e disciplinata nei dettagli da definire dalla contrattazione di terzo livello nella parte economica per ogni anno di riferimento.

L'incentivo speciale legato alla progettualità è erogato a consuntivo in relazione ai risultati, a seguito della validazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione della relazione annuale sulla performance.

Nel dettaglio si ritiene opportuno - in coerenza con le indicazioni fornite con la richiamata circolare 25 del 19 luglio 2012 - una illustrazione dei risultati attesi per ciascuna delle iniziative oggetto di finanziamento, nell'ambito della progettualità nazionale definita nell'ipotesi in esame:

1) *Realizzazione di indagini di customer satisfaction* - In linea con le previsioni dettate dall'art. 25 del CCNL 2006/2009, ACI ha inserito, nell'ambito delle attività volte al miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza dei servizi resi, la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente interno registrato mediante rilevazioni ed indagini dirette, condotte attraverso l'utilizzo di una piattaforma informatica, su una vasta gamma di ambiti su cui incidono direttamente la professionalità, l'impegno, la competenza ed i comportamenti organizzativi da ciascuno dimostrati nello svolgimento dell'attività lavorativa.

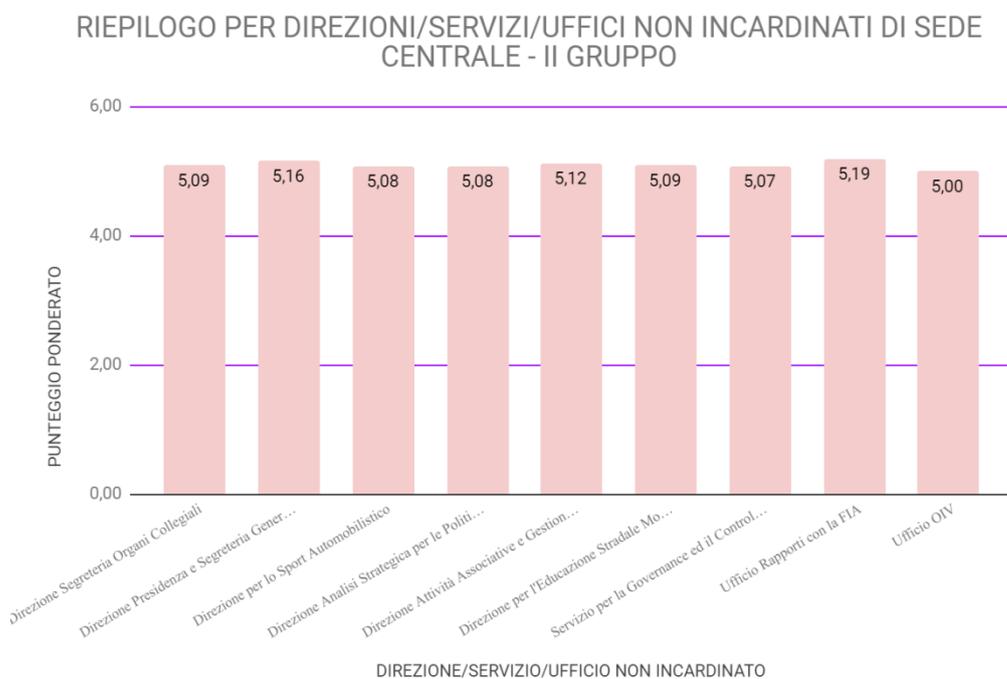
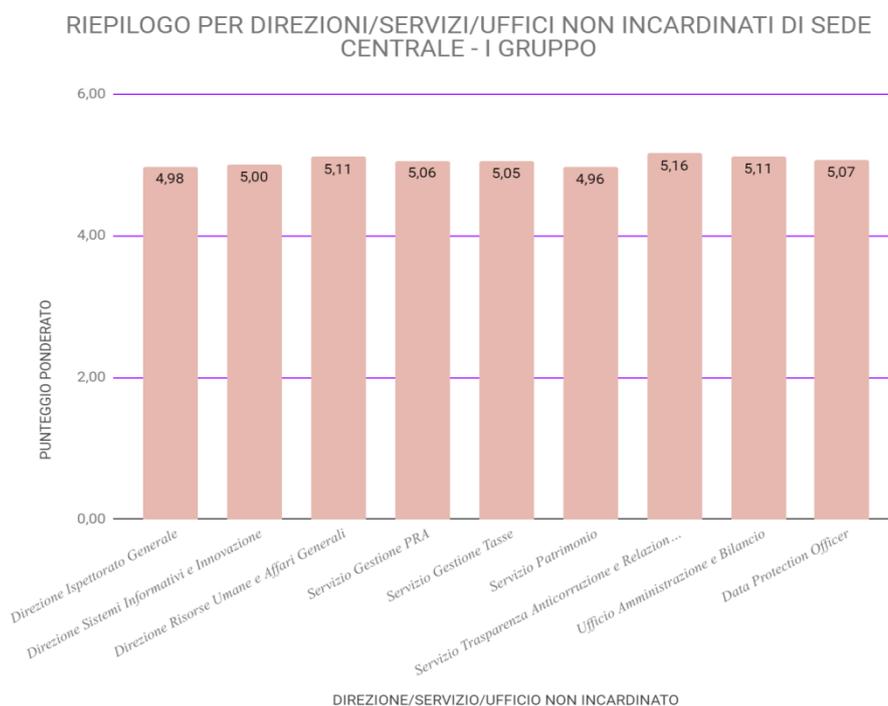
I risultati dell'indagine consentiranno a ciascuna struttura di indirizzare la programmazione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio reso all'interno dell'Ente, con conseguenti ricadute positive sui servizi agli stakeholder di riferimento, in linea con le disposizioni legislative che tendono a valorizzare il contributo che ciascun attore coinvolto apporta alla performance dell'intera Organizzazione.

Di seguito si riporta uno stralcio della relazione sui risultati dell'indagine svolta nel 2019 rivolta al cliente interno in riferimento alla rilevazione sulle strutture di Sede Centrale e delle Direzioni Compartimentali.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario strutturato su tre domande uguali per ciascun gruppo di Direzioni identificato in base al bacino di utenza in grado di esprimere una propria valutazione dell'efficacia del servizio; lo stesso questionario è stato costruito utilizzando indicatori di qualità che permettessero di valutare la rispondenza del servizio alle esigenze di coloro i quali utilizzano il servizio: in questo modo la valutazione fa riferimento all'oggetto del servizio, e non alle modalità con le quali viene reso al cliente, ed è espressa tenuto conto di 6 possibili gradi di giudizio: pessimo (1), scarso (2), mediocre (3), sufficiente (4), buono (5) o ottimo (6).

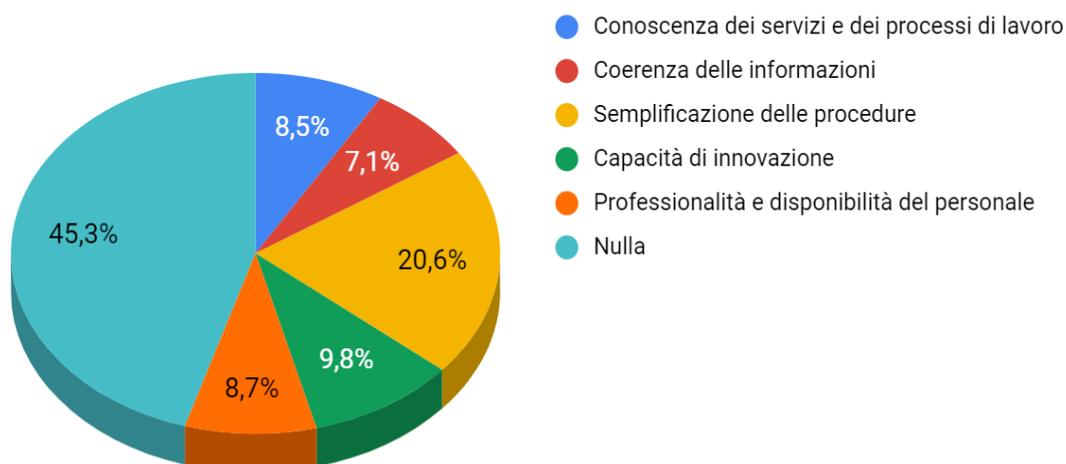
Tutte le strutture, Direzioni Compartimentale e di Sede Centrale, sono state valutate positivamente.

Si riportano qui di seguito alcune rappresentazioni grafiche riassuntive dei risultati conseguiti dalle Direzioni/Servizi/Uffici non incardinati di sede centrale.

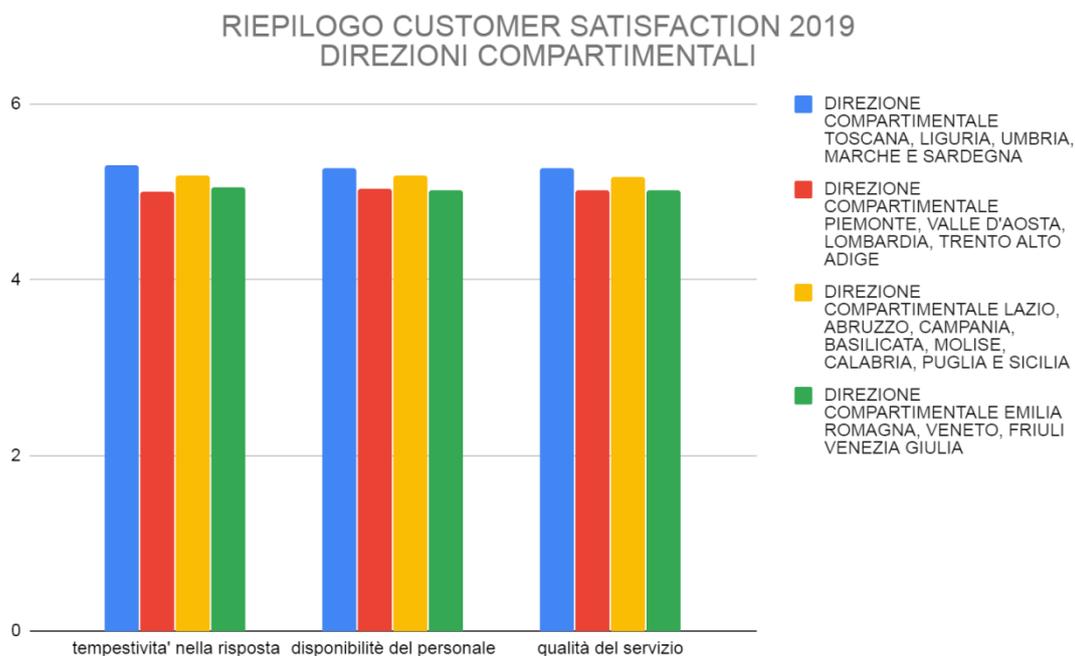


In riferimento alle aree di miglioramento, oltre il 45,3% del personale ha dichiarato di non avere alcun suggerimento sui servizi di sede centrale.

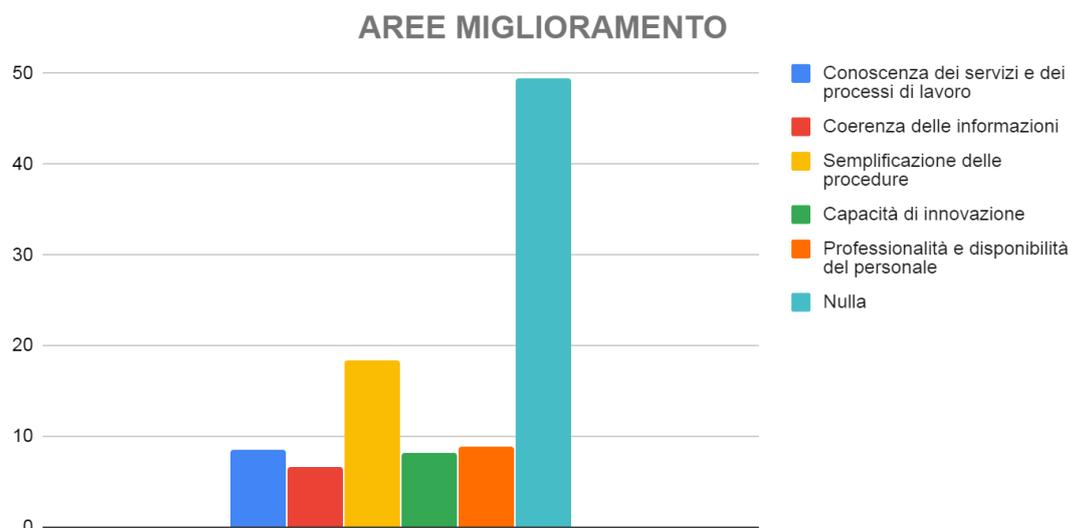
Se dovesse dare indicazioni per migliorare il servizio reso su cosa agirebbe?



Qui di seguito, invece, la rappresentazione grafica della media ponderata dei giudizi positivi ottenuti per ogni domanda per Direzioni Compartimentali, calcolata attribuendo i valori crescenti da 1 a 6 ai giudizi da pessimo a ottimo.



Relativamente alle aree di miglioramento, oltre il 46% del personale ha dichiarato di non avere alcun suggerimento sui servizi delle Direzioni Compartimentali.



2) *“Formazione on-line”* - A fronte di un inedito scenario lavorativo, nel quale lo Smart Working è diventato temporaneamente la modalità ordinaria di lavoro, si è voluto cogliere l’opportunità per agire sulle competenze e sulla motivazione di tutto il Personale attraverso la leva strategica della formazione. Allo scopo, è stato ideato il progetto *“Formazione on-line”* caratterizzato da un compendio di iniziative formative *“straordinarie”* nella metodologia on line attraverso un Piano di Formazione, appositamente *“coniato”* in versione Smart Learning, per rendere possibile la fruizione in capo a tutti i destinatari, consentendo così una reinterpretazione del processo di apprendimento individuale.

Con la finalità di creare momenti utili per approfondire competenze e strumenti di lavoro o migliorare conoscenze in tema di cultura aziendale e gestione del cambiamento, si è avviato un processo di coinvolgimento progressivo delle strutture di riferimento.

Sono costituiti, pertanto, dei team interdirezionali chiamati a co-progettare ed erogare percorsi formativi on line, per agevolare il lavoro agile e garantire nel contempo il continuo aggiornamento professionale e lo sviluppo di competenze in modalità digitale.

Tale collaborazione interdirezionale mette in campo specialisti interni delle varie discipline al fine di condividere contenuti didattici e metodologici, elementi cardine della progettazione formativa.

A quella interna si affianca la formazione a cura di società esterne in grado di offrire percorsi formativi on line.

Preso atto che tale relazione viene redatta al termine dell’annualità 2020, di seguito si descrive quanto operativamente realizzato nonchè i risultati raggiunti:

- al fine di garantire la migliore fruibilità dell'offerta formativa è stata predisposta una *check list* degli avvii con l'obiettivo di monitorare costantemente la calendarizzazione per tutto il periodo di interesse, evitando così il rischio di sovrapposizione delle varie iniziative;
- a seconda dei destinatari e del contenuto, è stato predisposto un meccanismo di diffusione massiva o di iscrizione;
- nel caso di interventi formativi a contenuto generale, rivolti a tutto il Personale, la messa a disposizione è avvenuta attraverso una *mail* di avvio, contenente le modalità di accesso e senza necessità di iscrizione; al contrario, gli interventi formativi a contenuto specifico sono stati resi disponibili al solo personale iscritto;
- i canali comunicativi scelti per ciascun percorso sono stati individuati secondo una logica di semplicità e sicurezza di accesso, nonché di migliore fruibilità rispetto alla tipologia di intervento. Il tutto è stato possibile grazie al supporto e all'assistenza del sistema informativo ACI;
- in base ai contenuti, è stata scelta la tipologia di intervento più funzionale tra le seguenti: *webinar*, video-lezioni registrate, audio-visivi, filmati, demo e manuali operativi *on line*. Di conseguenza, è stato utilizzato il canale comunicativo più idoneo per l'accesso, secondo la tabella che segue:

TIPOLOGIA DI INTERVENTO	CANALE COMUNICATIVO	FRUIZIONE
<i>Webinar</i>	<i>Meet - Gsuite</i>	in tempo reale
Video-lezioni registrate Audio-visivi e filmati Demo	<i>Youtube</i>	<i>on demand</i>
Manuali operativi <i>on line</i>	file condiviso	scaricabile in autonomia

- la flessibilità dell'offerta di servizi didattici ne ha reso possibile la fruizione in capo a tutti i destinatari, consentendo così una reinterpretazione del processo di apprendimento individuale;
- la sperimentazione del nuovo paradigma lavorativo-formativo ha visto impegnate in modalità di lavoro agile 2.303 delle 2.570 risorse umane in forza nell'Ente, per un totale di circa 130.000 ore complessive di formazione erogata *on line* e una media di circa 55 ore pro-capite.

3) *Rilevazione competenze agili* - Al fine di indagare il livello di acquisizione e di consolidamento delle skill di tipo digitale legate allo Smart Working e all'uso efficace delle piattaforme di collaboration e strumenti tecnologici, l'Ente si è dotato di un sistema in grado di condurre un'analisi su tali variabili.

La conseguenza di tali riflessioni è stata la nascita del Progetto “Rilevazione delle competenze ‘agili’ in Smart Learning”, che si propone di:

- analizzare l’impatto della nuova modalità organizzativa del lavoro in Smart Working;
- misurare il gradimento della formazione erogata a distanza durante il periodo emergenziale;
- dotarsi di una base dati su cui condurre l’analisi dei fabbisogni formativi - anche in riferimento agli eventuali gap di competenze digitali nell’uso delle piattaforme e degli strumenti tecnologici a supporto del lavoro agile - al fine di costruire piani di sviluppo differenziati personalizzati o per competenze professionali.

Si tratta di un intervento di self-assessment attraverso un questionario, destinato a tutto il Personale, per la rilevazione della situazione attuale, con la finalità di supportare ACI nella definizione delle future azioni di miglioramento.

Pertanto, il questionario sarà idealmente diviso in tre parti e gli ambiti oggetto di indagine saranno i seguenti:

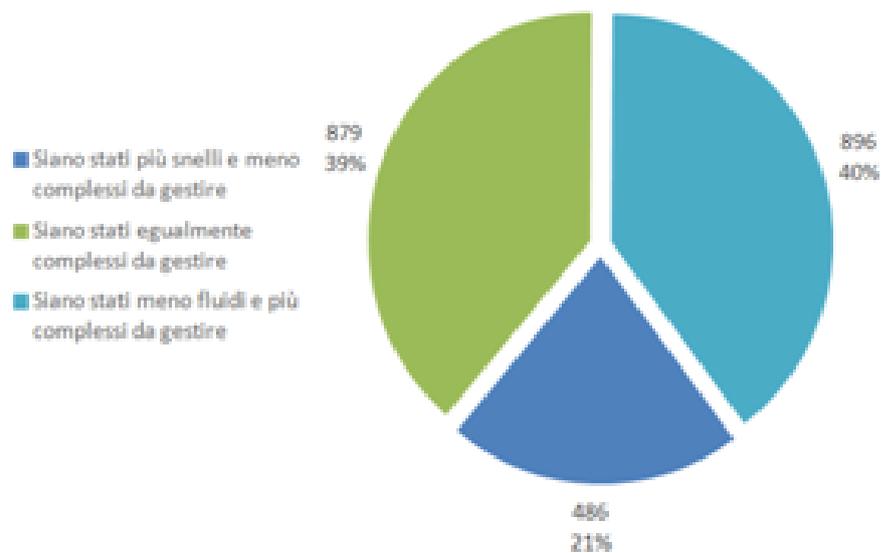
- 1) SMART WORKING, con la finalità di sondare la percezione del partecipante rispetto all’organizzazione del lavoro in Smart Working, in termini di adeguatezza degli strumenti e dei processi, nonché di rilevare il gradimento circa l’attività fruita in Smart Learning e le eventuali ulteriori esigenze formative ritenute prioritarie dai partecipanti.
- 2) COMPETENZE DIGITALI E DIGITAL MINDSET con l’obiettivo di verificare le competenze digitali che la persona ha avuto modo di sviluppare nella propria esperienza personale e l’attitudine/approccio al digitale, che possono essere opportunamente attivati nel contesto organizzativo e che, quindi, impattano indirettamente anche sulla sfera professionale.
- 3) COMPETENZE DI DIGITAL COLLABORATION, con lo scopo di indagare le competenze digitali legate allo Smart Working e all’uso efficace delle piattaforme di collaborazione digitale e per rilevare eventuali gap in merito a un set di competenze propedeutiche all’adeguato utilizzo di strumenti a supporto del lavoro agile.

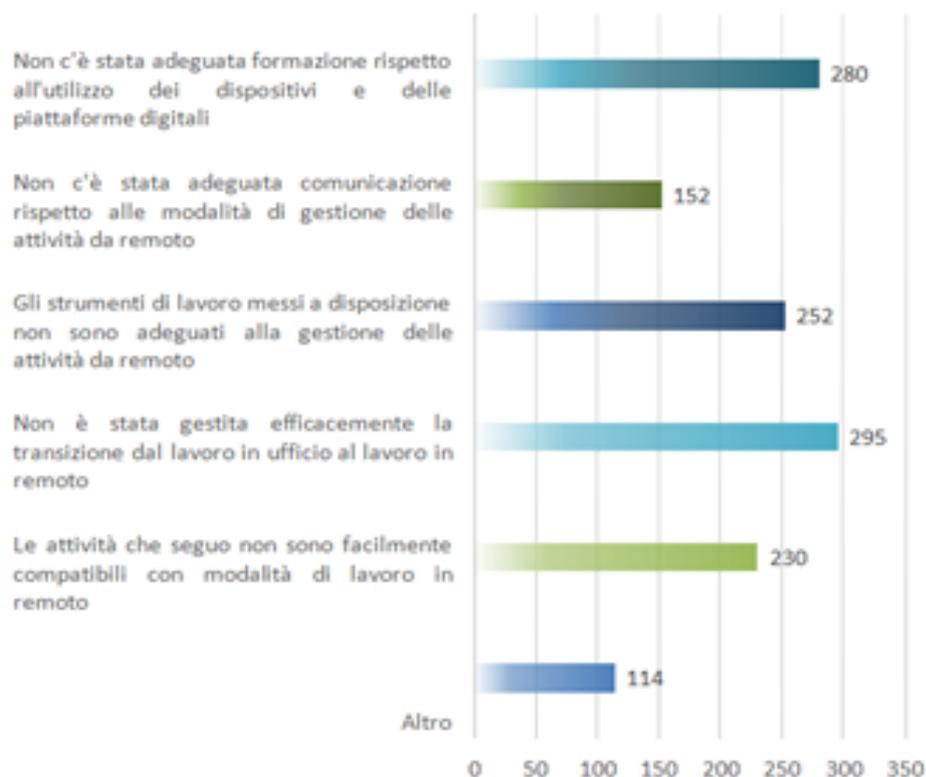
Anche in questo caso, preso atto che tale relazione viene redatta al termine dell’annualità 2020, di seguito si descrive quanto operativamente realizzato nonché i risultati raggiunti:

- l’indagine è stata definita attraverso un processo di co-progettazione tra la società esterna incaricata e un team di lavoro interno e ha raggiunto circa 2600 persone;
- grazie a un’efficace azione di comunicazione e al monitoraggio della partecipazione con le conseguenti attività di recall, la risposta all’indagine è stata molto alta (85%), rendendone significativi gli esiti;
- composta di circa 50 domande, con contenuto modulato sulla base del livello di competenza rilevato dalle risposte fornite dall’utente, ha

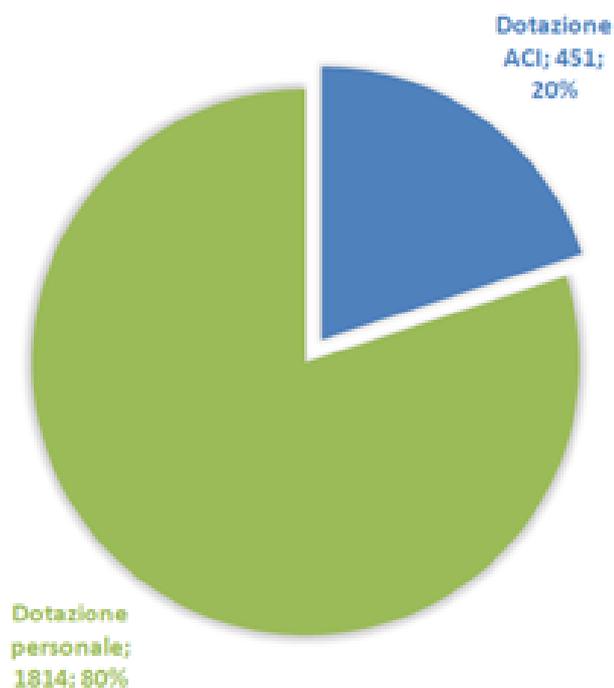
richiesto un tempo di compilazione medio inferiore ai 30 minuti ed è stata precedentemente testata attraverso un questionario “pilota” rivolto ad un numero ristretto di destinatari;

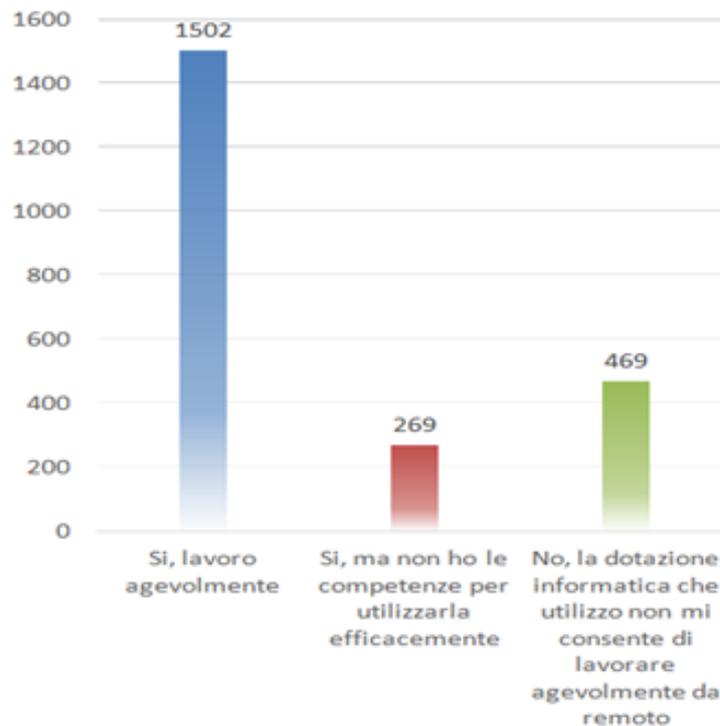
- gli esiti dell’indagine hanno evidenziato:
  - in merito alla recente esperienza di *Smart Working*, un giudizio mediamente positivo con la percezione di un’operatività che, generalmente, si è mantenuta su livelli “pre-Covid” e che, in alcuni casi, è stata ritenuta addirittura maggiore, anche in virtù dell’utilizzo delle piattaforme di *collaboration*;
  - in merito al passaggio da modalità di lavoro “tradizionali” a modalità “*smart*”, accelerato dalla contingenza imposta dal *lockdown*, è emerso che circa il 40% dei partecipanti ritiene che i processi siano stati maggiormente complessi da gestire a causa della mancanza di competenze abilitanti, della carenza nella comunicazione, della inefficace formazione sulle procedure e della inadeguatezza degli strumenti. Solo il 10% ritiene che i propri processi lavorativi non si prestino ad una “remotizzazione”;





- in merito alla dotazione informatica, è emerso un utilizzo di quella personale da parte di circa l'80% dei partecipanti, di cui il 35% ha evidenziato difficoltà a lavorare agevolmente per mancanza di competenze legate all'impiego della dotazione personale o per inadeguatezza della stessa;





- in merito all'utilizzo delle piattaforme di collaboration, il 50% dei partecipanti ritiene rappresentino un valido supporto, il 20% conferma il giudizio positivo, nonostante abbia dovuto adeguare fortemente il proprio modo di lavorare, il 26% esprime un giudizio negativo a causa di rallentamenti nell'operatività e il 4% non le ritiene un valido supporto;
- in merito a cultura e approccio digitali, si è rilevata la coesistenza di livelli molto diversificati all'interno della popolazione, con una prevalenza delle competenze rispetto all'approccio (mindset), evidenziando una sensibilità digitale di "stampo pratico", tipica di una popolazione che ha avviato di recente un percorso di avvicinamento al mondo digitale. Il 36% dei partecipanti ha dimostrato di possedere competenze e mindset limitati, il 5,2% è dotato di un alto livello sia di competenze che di mindset, il 2,7% dei partecipanti ha un alto livello di competenze, ma un approccio digitale ancora limitato. È emersa, pertanto, una situazione caratterizzata da una marcata verticalità dell'esperienza digitale.
- ultimato il periodo di rilevazione, ogni partecipante all'indagine ha ricevuto un report con il proprio profilo digitale, composto di due pagine: la prima contenente il profilo sintetico con una declaratoria riguardante il livello di competenze e di approccio digitali in generale; la seconda dedicata al livello di competenza del partecipante su aree specifiche (Social Media, App e nuovi servizi, commercio on-line, device innovativi, pagamenti digitali e strumenti di collaborazione) rappresentato da un indicatore grafico articolato su tre gradazioni (base, media e alta);

- l'analisi dei dati, ha consentito le seguenti ulteriori riflessioni:

**a. Elementi di successo e di criticità dello *Smart Working***

Le attività di gestione di *meeting* e riunioni con colleghi hanno funzionato correttamente in *Smart Working*; mentre si è riscontrata qualche difficoltà nella gestione di rapporti con gli interlocutori esterni.

**b. Piattaforme di collaborazione**

Le piattaforme di collaborazione fornite da ACI sono state generalmente ritenute un supporto efficace. Infatti, circa il 50% del campione ha dichiarato che *G-Suite* consente di svolgere le proprie attività senza particolari necessità di adattamento, il 20% del campione ha espresso la necessità di un adattamento delle proprie modalità di lavoro, un ulteriore 20% ha evidenziato forti rallentamenti dovuti alla necessità di adattamento e solo per il 5% le piattaforme non forniscono un supporto efficace.

**c. Mix di strumenti di collaborazione**

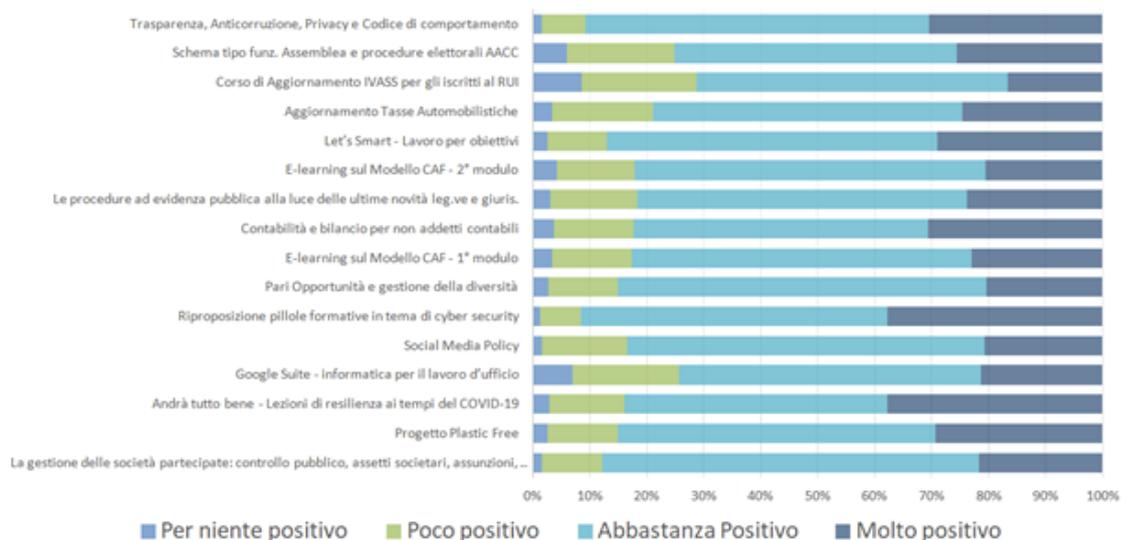
La popolazione ACI comunica e collabora attraverso un *mix* di strumenti analogici, informatici e "digitali" (*mail, WhatsApp, Meet, ecc.*). La *mail* aziendale viene usata correttamente da tutti e si è riscontrato un livello molto alto di utilizzo degli altri sistemi di comunicazione: *WhatsApp* e altri affini sono tra i più usati; *Google Meet*, invece, è utilizzato in via prioritaria da meno del 20% delle persone.

**d. Cultura digitale**

La cultura digitale medio-bassa e la propensione marcata verso l'incremento di competenze digitali più che verso il *Digital Mindset* possono certamente trovare giustificazione nell'età media della popolazione.

**e. Valutazione dell'esperienza formativa in *Smart Learning***

La tabella che segue evidenzia una preponderanza di giudizi positivi rispetto all'esperienza formativa fruita.



4) *Sportello virtuale ACI* - L'emergenza epidemiologica da COVID 19 e la conseguente necessità di limitare il lavoro in presenza e, contestualmente, di garantire l'erogazione all'utenza di tutti i servizi possibili da parte dei dipendenti che prestano attività lavorativa in modalità agile ha comportato, da parte dell'Ente, l'immediata riorganizzazione dei processi lavorativi, in modo tale da limitare il lavoro in presenza e consentire l'erogazione di tutti i servizi possibili da parte dei dipendenti.

Il processo prevede l'erogazione, mediante mail o PEC, di tutti i servizi, comprese numerose formalità PRA, che non richiedono necessariamente, ai sensi della normativa speciale d'istituto, la richiesta agli sportelli fisici degli Uffici Territoriali del Pubblico Registro Automobilistico da parte di utenza - privata, titolata (es: avvocati, curatori fallimentari) e professionale, opportunamente e preventivamente informata.

Sul sito web istituzionale dell'Ente (nonché anche sui siti degli Uffici PRA) sono pubblicate precise istruzioni per richiedere i servizi mediante mail o PEC, con anche le modalità per effettuare il pagamento degli importi dovuti per legge (da corrispondere mediante PagoPA).

Nelle disposizioni interne è stato espressamente previsto l'obbligo della protocollazione in entrata e in uscita (a servizio erogato) di tutte le richieste pervenute.

#### c. VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE - COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI

Oltre alla performance organizzativa, sono oggetto di valutazione anche i comportamenti organizzativi, come previsto dall'art. 77 comma 2 lett. b) del CCNL, messi in campo da ciascun dipendente al fine del raggiungimento degli obiettivi assegnati da parte di ogni dirigente valutatore sul personale ad ognuno assegnato e da parte di ogni dipendente in autovalutazione. La valutazione dei comportamenti organizzativi è anch'essa soggetta ad una misurazione infrannuale ed ad una valutazione finale. Anche i risultati di questa valutazione sono rendicontati nella relazione annuale sulla performance.

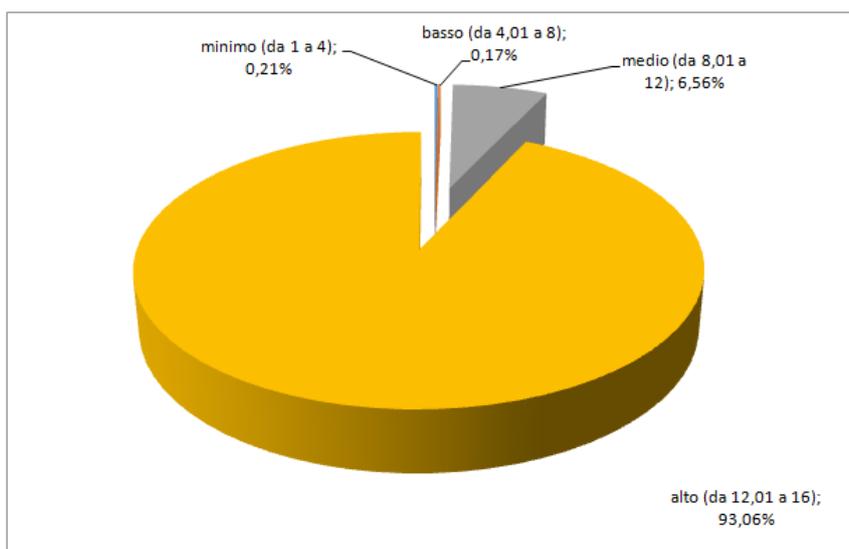
La quota di fondo destinata al riconoscimento economico derivante dalla valutazione della performance individuale, viene erogata al personale delle aree, annualmente, sulla base dei comportamenti organizzativi messi in atto ai fini del raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativi assegnati a seguito della validazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione della relazione annuale sulla performance.

In linea con i principi della riforma Madia ed in particolare del D. Lgs 74/2017, si sono voluti rafforzare i concetti di differenziazione economica e di valutazione del merito individuale nel conseguimento dell'obiettivo dell'Ufficio di assegnazione, ex art. 78 del CCNL 2016/2018, prevedendo che, ai fini della remunerazione di una quota limitata di dipendenti, pari al massimo al 30% della forza in ruolo totale su base nazionale, venga attribuito un coefficiente di

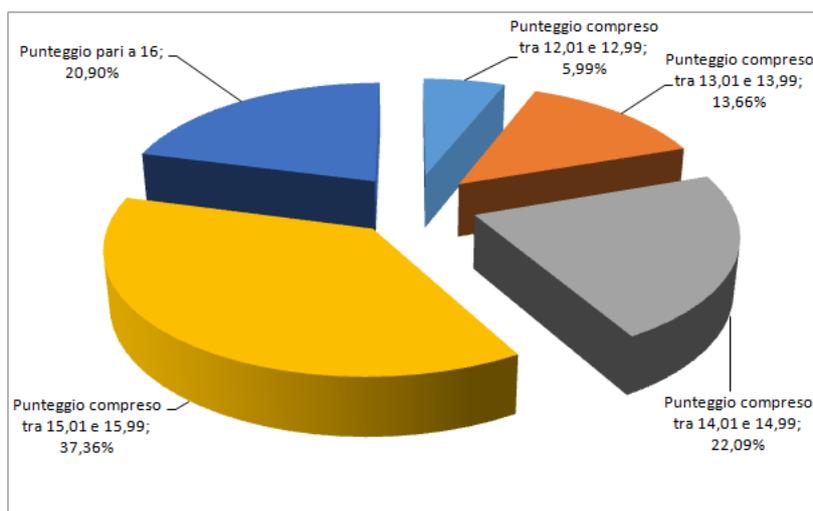
maggiorazione pari a 1,4 rispetto a quello effettivamente conseguito a tutti coloro che abbiano ottenuto un punteggio pari a 16. In caso di ex aequo terrà conto dell'anzianità di servizio complessiva.

Al fine di raffigurare quanto esposto sino a qui, preso atto che tale relazione viene redatta al termine del ciclo valutativo dell'annualità 2019, di seguito si rappresenta graficamente la distribuzione delle valutazioni relative al 2019 distinte per Aree e per Uffici territoriali, Direzioni compartimentali e Direzione centrale.

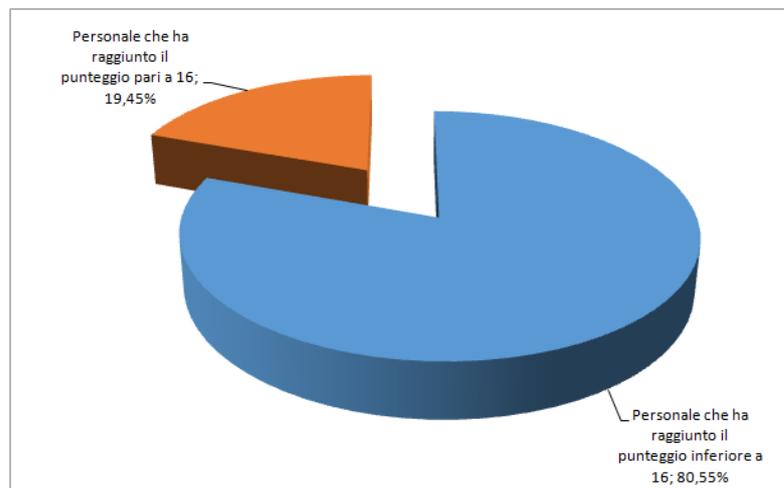
Le valutazioni riferite ai dipendenti si raggruppano sostanzialmente in 2 fasce: il 6,56% nella fascia media e il 93,06% nella fascia alta (vedi grafico seguente):



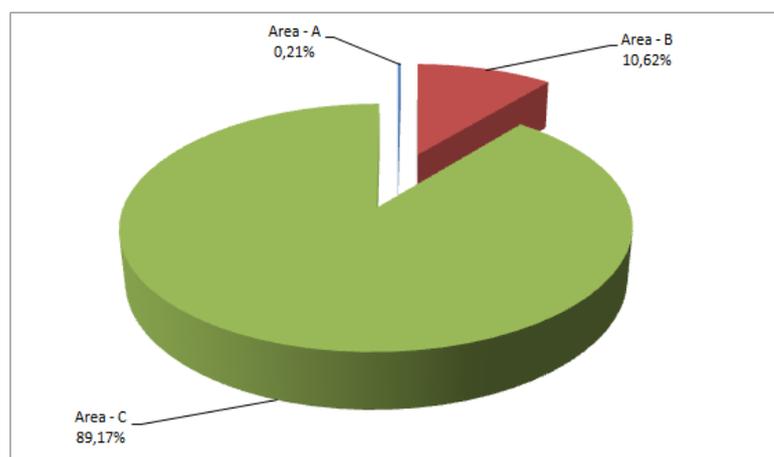
La fascia alta è a sua volta distribuita come segue:



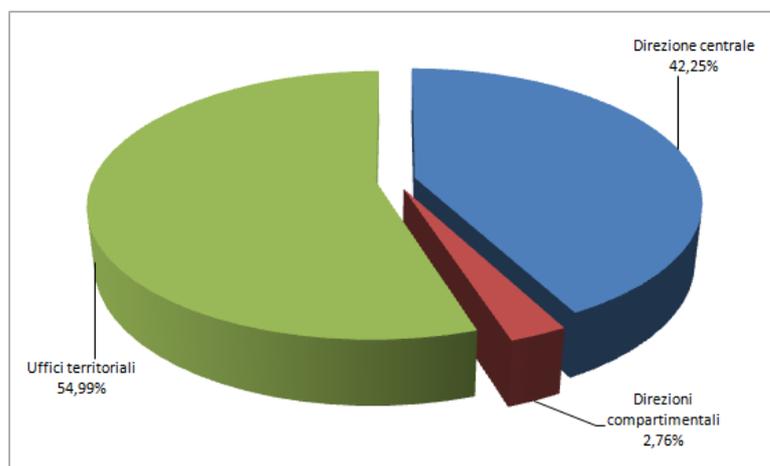
Inoltre si evidenzia che la valutazione massima - pari a 16 - è stata conseguita dal 19,45% del personale complessivamente valutato, nel rispetto della previsione di cui all'art. 78 del CCNL 2016/2018:



Con riferimento alle Aree, tale valutazione massima è stata conseguita come segue:

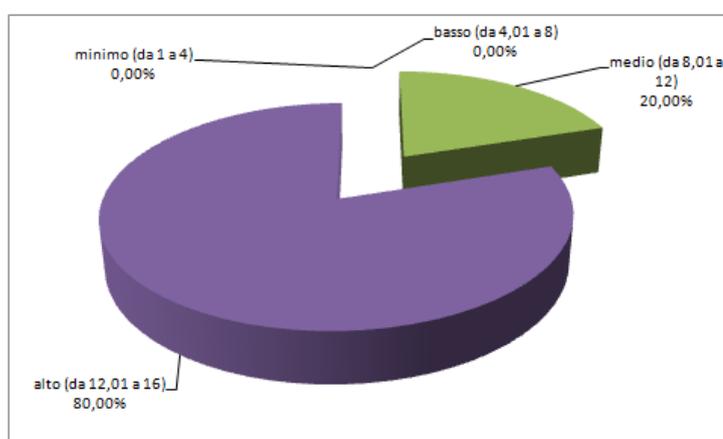


Con riferimento, invece, a Uffici territoriali, Direzioni compartimentali e Direzione centrale, tale valutazione massima è stata conseguita come segue:

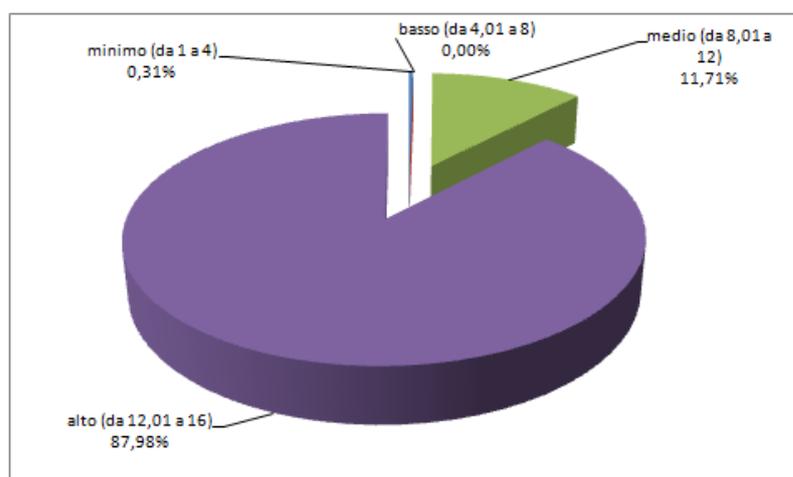


Infine, nei 3 grafici che seguono, sono rappresentate le valutazioni suddivise per fasce (minima, bassa, media e alta) con riferimento a ciascuna area di appartenenza:

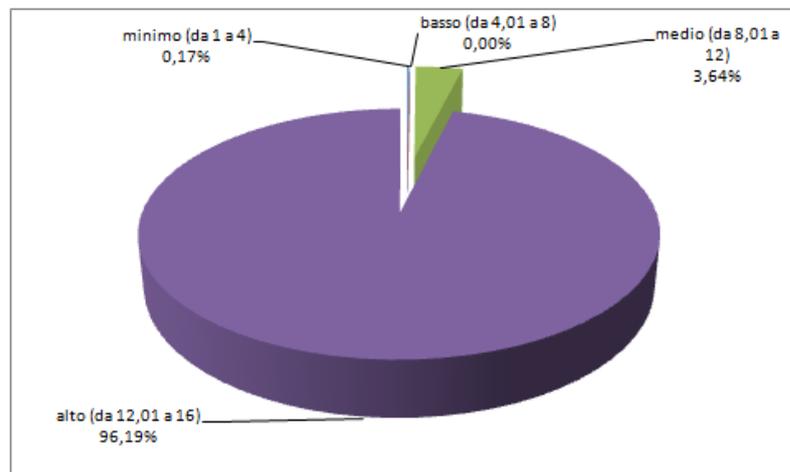
Area A



Area B



Area C



\*\*\*

La struttura dell' articolato in esame, oltre a supportare contrattualmente la realizzazione di iniziative progettuali che costituiscono obiettivi di performance organizzativa dell' Ente, risponde anche ai principi di meritocrazia, correttezza e selettività che devono contraddistinguere l' erogazione dei compensi incentivanti anche alla luce delle previsioni normative in materia vigenti.

Nella fattispecie in esame coesistono infatti a pieno titolo ed in egual misura il riconoscimento economico sia della performance organizzativa di struttura che dell' apporto reso dal singolo dipendente all' interno di ciascun Ufficio.

Per un verso, infatti, i singoli Uffici accedono alla quota del fondo in parola in relazione all' effettiva ed oggettivamente verificata piena attuazione delle singole attività poste in essere, sotto altro profilo il budget assegnato a ciascuna struttura in proporzione, come detto, alle iniziative attuate, è ripartito tra i singoli dipendenti in relazione alla valutazione della performance individuale sulla base di parametri predefiniti.

In tal senso si attua una differenziazione non solamente tra le diverse Strutture dell' Ente ma anche tra i singoli dipendenti in relazione all' apporto individuale da ciascuno reso per il conseguimento dell' obiettivo di struttura.

~~~~~

IL DIRETTORE  
DIREZIONE RISORSE UMANE  
E ORGANIZZAZIONE  
(Luigi Francesco Ventura)

FIRMATO