



Automobile Club Acireale

Automobile Club Acireale

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE 2025/2027

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE

PREMESSE

- L'Automobile Club Acireale, di seguito anche definito AC,
- è riconosciuto, ai sensi dei DPR. n. 665/1977 e n. 244/1978 (emanati in attuazione della legge n. 70/1975), “ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese”;
 - è inserito nella categoria degli “enti preposti a servizi di pubblico interesse”, così come l'Ente federante Automobile Club d'Italia (Tabella allegata alla Legge n.70/1975);
 - ha struttura associativa e non è ricompreso nell'elenco delle amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato dello Stato redatto annualmente dall'Istat, dato che non riceve contributi diretti da parte dello Stato e si finanzia attraverso le quote versate dai Soci e il corrispettivo pagato dagli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi resi;
 - l'art. 2 comma 2 bis del D.L. n. 101/2013, convertito dalla Legge n. 125/2013, come da ultimo modificato dall'art. 50 comma 3 bis del D.L. n. 124/2019, convertito dalla legge n. 157/2019 riconosce margini di autonomia organizzativa all'ACI ed agli AC quali Enti a base associativa, relativamente all'applicazione delle disposizioni di cui al citato D.lgs. n. 150/2009 e s.m.i.;
 - intende assicurare la propria presenza sul territorio in modo capillare attraverso l'attività degli uffici di sede e delle delegazioni, nella convinzione che si debba offrire ai cittadini la possibilità di fruire dei servizi anche attraverso il contatto diretto libero, vincolato soltanto dal rispetto dell'orario di apertura dello Sportello;
 - intende raccogliere l'istanza degli utenti di un contatto fisico con l'Ufficio, di un ascolto attento e di un servizio personalizzato.

Al 1° gennaio 2025 l'Ente ha in forza n. 2 dipendenti con contratto a tempo pieno ed indeterminato; inoltre, in ossequio alle previsioni statutarie e al vincolo federativo esistente, alla Direzione è preposto un funzionario appartenente ai ruoli dell'ACI.

In coerenza con la sua natura di Pubblica Amministrazione, l'Automobile Club Acireale gestisce una serie di rilevanti servizi pubblici a favore dei propri Soci, dei cittadini e delle Amministrazioni

che ne facciano richiesta, quali:

- esazione delle tasse automobilistiche nonché presentazione agli Uffici ACI deputati, delle Istanze di esenzione, rimborso e rettifica dei versamenti;
- promozione, sviluppo e diffusione delle tessere associative nonché dei prodotti e servizi forniti dall'ACI e dalla SARA Assicurazioni S.p.A. sulla base degli obiettivi qualitativi e quantitativi stabiliti dall'AC;
- vendita di articoli e prodotti per l'automobilismo e/o altri settori merceologici, connotati o meno dal segno distintivo dell'ACI/AC;
- diffusione di prodotti/servizi turistici riservati ai soci ACI ;
- attività sportive e adempimenti connessi, quali ad esempio: l'emissione e il rilascio di licenze nel rispetto dei regolamenti sportivi vigenti; la cura e la promozione delle manifestazioni sportive organizzate dall'AC; il coordinamento e l'organizzazione di corsi per aspiranti ufficiali di gara e conduttori;
- altre iniziative ed attività istituzionali svolte dall'AC, riguardanti la sicurezza e l'educazione stradale;

Tutto ciò premesso, il presente documento di programmazione organizzativa descrive e sintetizza le modalità attuative del lavoro agile nell'Automobile Club Acireale , nonché il livello di sviluppo raggiunto quale base di partenza (baseline) per la programmazione del suo miglioramento nell'arco temporale di riferimento.

FINALITÀ

L'impegno istituzionale primario dell'Automobile Club Acireale è quello di rispondere, con continuità e con capacità di innovazione, alle esigenze e ai problemi del mondo automobilistico – in tutte le sue forme e sfaccettature: ambientali, sociali ed economiche – fornendo tutela, esperienza e professionalità ai cittadini nella difesa del diritto ad una mobilità sostenibile.

Con l'adozione del lavoro agile l'Ente intende:

- 1 incrementare il livello di qualità nella gestione del servizio offerto;
- 2 incrementare i risparmi economici in termini di emolumenti correlati alla prestazione di lavoro e in termini di risorse logistiche, attraverso la riprogettazione degli spazi di lavoro;
- 3 perseguire il miglioramento dell'equilibrio fra vita professionale e privata;
- 4 creare maggior grado di responsabilizzazione rispetto agli obiettivi collettivi e individuali e maggiore flessibilità nell'organizzare le attività lavorative anche attraverso il bilanciamento dell'uso delle tecnologie digitali con gli strumenti tradizionali di collaborazione;
- 5 sviluppare un maggior benessere organizzativo;
- 6 diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e allo sviluppo di una cultura orientata ai risultati;
- 7 rafforzare conseguentemente la cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- 8 ridurre le assenze dal servizio;
- 9 promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- 10 promuovere la diffusione delle tecnologie digitali e la connessa razionalizzazione delle risorse strumentali;
- 11 completare il processo di digitalizzazione dell'Amministrazione;
- 12 contribuire allo sviluppo sostenibile.

MAPPATURA DELLE ATTIVITÀ CHE POSSONO ESSERE SVOLTE IN MODALITÀ AGILE

Si definisce "*smartabile*" un'attività che può essere svolta in modalità agile, verificandosi tutte le seguenti condizioni:

- il dipendente può lavorare organizzandosi autonomamente e rispondendo responsabilmente dei risultati;
- è garantita la regolarità dell'erogazione dei servizi resi al cliente interno/esterno;
- è possibile l'utilizzo di tecnologie informatiche.

Relativamente alle attività principalmente svolte dall'AC, viene effettuata qui di seguito una mappatura di quelle che possono essere "*smartabili*" sia da un punto di vista organizzativo e sia da un punto di vista funzionale, prevedendo anche la specifica percentuale massima che tiene conto dell'attuale stato dei fabbisogni, dell'organizzazione delle attività e delle precondizioni di cui in premessa.

Ufficio Soci

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro:

- sottoscrizione e rinnovo associazione all'ACI;
- gestione dei rinnovi automatici della tessera associativa;
- gestione del servizio di pagamento automatico del bollo alla scadenza;
- gestione dei rapporti con le Delegazioni;
- monitoraggio della *customer satisfaction* in relazione ai servizi offerti ai Soci;
- rendicontazione ed informativa periodica dell'attività svolta;
- gestione di reclami, richieste assistenza legale, problematiche con call center e centri di soccorso ACI Global, istanze di rimborso, ecc.;
- tutte le attività e i servizi preliminari, connessi e conseguenti alle precedenti.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza con il utente/socio, si prevede una percentuale massima di smartabilità del **20%**.

Ufficio Sportivo

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro:

- rilascio e rinnovo licenze ACI Sport di qualsiasi tipo;
- cura dei rapporti tra i soci sportivi e l'AC, nonché quelli con gli organi locali e centrali ACISport;
- presidio in occasione delle manifestazioni sportive ACI Sport del territorio;
- predisposizione di relazioni sull'andamento dello sport sul territorio e sulle principali manifestazioni e attività svolte dai soci e associazioni sportive licenziate ;
- gestione e presenza alle premiazioni dei Soci e dei vari Campionati locali;
- collaborazione e supporto al Delegato fiduciario provinciale e regionale;
- supporto alla Direzione per la promozione e organizzazione di iniziative;
- supporto alla realizzazione di corsi per UUGG;
- ogni altra attività che garantisca l'ottimale presidio dell'ufficio sportivo dell'AC.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza con il socio/sportivo, si prevede una percentuale massima di smartabilità del **20%**.

Ufficio Assistenza automobilistica

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro:

- pratiche auto di ogni tipo (ex legge 264/91);
- autentica atti di vendita;
- rilascio visure ed Estratti PRA;
- rinnovo patenti;
- riscossione e consulenza tasse automobilistiche.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza con il cliente/socio, si prevede una percentuale massima di smartabilità del **10%**.

Ufficio Segreteria, personale e affari generali

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro:

- gestione della posta cartacea ed elettronica con tenuta del protocollo;
- smistamento delle telefonate;
- redazione e invio lettere e documenti;
- richiesta preventivi e trasmissione degli ordini,
- gestione presenze e rapporti con Consulente del lavoro e ufficio paghe;
- segreteria di Direzione;
- gestione dei rapporti con gli Organi;
- gestione dei rapporti esterni con le Istituzioni e gli altri stakeholder dell'AC;
- predisposizione dati e tabelle per aggiornamento Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza, si prevede una percentuale massima di smartabilità del **30%**.

Ufficio Amministrazione, ragioneria ed economato

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro:

- inserimento di dati contabili nel gestionale;
- fatturazione attiva e passiva;
- catalogazione di fatture e di altre transazioni economiche;
- predisposizione del budget e delle rimodulazioni;
- predisposizione bilancio di esercizio;
- comunicazione annuale dati IVA;
- Dichiarazione annuale IVA;
- tenuta e gestione dei registri obbligatori;
- gestione cassiere principale e cassiere economo;
- rapporti con l'Istituto di credito convenzionato.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richieda il contatto in presenza, si prevede una percentuale di smartabilità del **30%**.

Per la quantificazione delle percentuali di smartabilità delle attività, si è tenuto conto del fatto che, visto l'esiguo numero di risorse umane presso l'AC, molto spesso il personale svolge un ruolo multifunzionale e intercambiabile anche durante la stessa giornata di lavoro.

PARTE 1

LIVELLO DI ATTUAZIONE E SVILUPPO

Viene qui descritto in modo sintetico il livello attuale di implementazione e di sviluppo del lavoro agile. Tale livello costituisce la base di partenza (baseline) per programmarne il miglioramento nel

periodo di riferimento del Piano organizzativo:

l'AC attua gradualmente lo SW nei propri uffici, nel rispetto degli indirizzi generali contenuti nelle Istruzioni del Dipartimento della Funzione Pubblica e adeguando alle proprie specificità le linee guida dettate dall'ACI Ente federante.

I dipendenti che ne facciano richiesta sono autorizzati a svolgere l'attività lavorativa in modalità agile attraverso strumentazioni informatiche di proprietà personale o nella loro diretta disponibilità, attraverso modalità di collegamento informatico rese disponibili da ACI (Es. VPN e Horizon). Anche il Direttore può svolgere parte delle proprie attività in modalità agile attraverso le suddette modalità rese disponibili da ACI.

PARTE 2

MODALITA' ATTUATIVE

Sono qui descritte in modo sintetico le scelte organizzative che l'Ente intende operare per promuovere il ricorso al lavoro agile.

Visto il livello di informatizzazione dei processi, l'AC ha maturato la consapevolezza che vi sia la possibilità di far svolgere l'attività lavorativa in modalità agile a parte del proprio personale, purché a rotazione e compatibilmente con la smartabilità delle attività svolte. Peraltro, ragioni di sicurezza impongono che, ad ufficio aperto, debbano essere sempre presenti almeno due unità (addetto al primo soccorso e addetto antincendio); quindi, considerato il numero di dipendenti in servizio presso l'AC, l'organizzazione delle giornate di lavoro agile non potrà prescindere da tale presupposto.

Per l'attuazione concreta della modalità di lavoro agile, è necessario che il dipendente faccia formale richiesta al Direttore, il quale potrà concederlo nei limiti qui previsti e tenuto conto dell'organizzazione complessiva dell'Ufficio.

Considerate le specificità dell'AC, si prevede un massimo di n.1 dipendente/collaboratore in modalità agile per ciascuna giornata di lavoro, fermo restando che tale numero dovrà anche tenere conto dell'assenza dal servizio o comunque della mancata presenza in ufficio per qualsiasi altra causa.

Inoltre, in particolari periodi dell'anno coincidenti con scadenze o particolare aggravio dell'attività lavorativa ordinaria, il Direttore potrà sospendere l'autorizzazione alla modalità di lavoro agile.

Nei giorni di lavoro agile non sono configurabili erogazioni di compensi accessori per prestazioni straordinarie, notturne e festive.

Requisiti tecnologici e percorsi formativi del personale

Requisiti tecnologici: L'AC potrà fornire, al personale richiedente, le strumentazioni tecnologiche necessarie e proporzionate all'attività da svolgere (es. pc portatile, cellulare, sim) e attivare le modalità di connessione telematica necessaria (VPN, etc.).

In assenza, il lavoratore che richiede di lavorare in modalità agile potrà utilizzare, sotto la propria responsabilità, le risorse strumentali di proprietà personale o delle quali abbia la disponibilità.

Percorsi formativi del personale, anche dirigenziale. L'AC si impegna ad erogare, in presenza o in collegamento telematico, la formazione necessaria per agevolare lo svolgimento del lavoro agile tra il personale interessato.

Scelte logistiche di ridefinizione degli spazi di lavoro (progettazione di nuovi layout degli uffici, spazi di co-working, altre sedi dell'amministrazione, ecc.) per supportare il ricorso al lavoro agile.

In considerazione dell'esiguità delle risorse umane e degli spazi a disposizione, l'AC non ritiene necessario, allo stato attuale, ridefinire spazi di lavoro o di co-working.

PARTE 3

SOGGETTI, PROCESSI E STRUMENTI DEL LAVORO AGILE

Vengono qui descritti, in modo sintetico, i soggetti coinvolti, il ruolo, le strutture, i processi, gli strumenti funzionali all'organizzazione e al monitoraggio del lavoro agile.

Come previsto dalle Linee guida, i soggetti maggiormente coinvolti nell'organizzazione e nella gestione del lavoro agile sono:

- Direttore
- Comitato Unico di Garanzia
- Organismo indipendente di Valutazione
- Responsabile della Transizione Digitale

Direttore dell'AC

- individua il personale da avviare alla modalità di lavoro agile, anche alla luce della condotta complessiva dei dipendenti;
- esercita il controllo diretto su tutti i dipendenti assegnati, a prescindere dalla modalità in cui viene resa la prestazione;
- organizza una programmazione delle priorità e, conseguentemente, degli obiettivi lavorativi di breve-medio periodo e verifica il conseguimento degli stessi;
- armonizza le prestazioni in presenza e quelle in SW.
- si impegna a organizzare l'ufficio rivedendo i processi in funzione dell'approccio agile, definendo e comunicando gli obiettivi e monitorando lo stato di avanzamento delle attività.

A tale proposito vengono definiti i seguenti indicatori:

- incremento nella produttività (es. numero soci, numero tessere fidelizzate, etc...);
- miglioramento della qualità dei servizi (miglioramento della customer satisfaction, numero reclami, ecc...);
- riduzione costi (minori consumi);
- migliore tasso di conciliazione vita-lavoro.

Il Comitato Unico di Garanzia (CUG) ha compiti propositivi, consultivi e di verifica. L'Automobile Club aderisce al CUG dell'ACI e ne seguirà le indicazioni.

L' Organismo indipendente di Valutazione (OIV). L'AC aderisce all'OIV dell'ACI e ne seguirà le indicazioni.

Il Responsabile della Transizione Digitale (RTD) individua gli aspetti tecnologici necessari alla digitalizzazione dell'Amministrazione e, nello specifico, contribuisce a creare le condizioni tecnologiche necessarie per la diffusione del lavoro agile, in termini di identificazione dei fabbisogni informatici e delle telecomunicazioni, della scelta delle architetture informatiche e dei software necessari.

L'AC ha nominato il nuovo RTD con determina presidenziale n°9 del 03/09/2024 ratificata dal

Consiglio Direttivo con delibera n. 12/2024 del 28 Ottobre 2024.

PARTE 4

PROGRAMMA DI SVILUPPO DEL LAVORO AGILE

In questa sezione del Piano vengono esposti gli obiettivi e gli indicatori di programmazione organizzativa del lavoro agile definiti dall'AC, facendo riferimento alle modalità attuative descritte sinteticamente nella parte 2, lungo i tre step del programma di sviluppo: fase di avvio, fase di sviluppo intermedio, fase di sviluppo avanzato.

STRUMENTI PER LA PERFORMANCE: INDICATORI

L'organizzazione del lavoro agile richiede un rafforzamento dei sistemi di valutazione basati sulla verifica puntuale dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi assegnati.

Rispetto alla performance individuale, saranno oggetto di monitoraggio: le capacità propositive, il rispetto dei tempi e delle scadenze, la corretta interpretazione dei maggiori ambiti di autonomia, il grado di affidabilità, la capacità di organizzazione e di *problem solving*, la propensione all'assunzione di responsabilità, la capacità di ascolto e relazione con i colleghi, le capacità informatiche.

Di seguito gli indicatori che l'AC intende utilizzare nel triennio:

1. CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE

OBIETTIVI	INDICATORI	FASE DI AVVIO 2024	FASE DI SVILUPPO Target 2025	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2026	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2027	FONTE
SALUTE ORGANIZZATIVA						
Adeguare l'organizzazione dell'Ente all'introduzione del lavoro agile. Miglioramento del clima organizzativo	Programmazione per obiettivi (annuali, infrannuali) e/o per progetti (a termine) e/o per processi (continuativi)	Progettazione e implementazione dell'attuale sistema con obiettivi di controllo sul lavoro agile	Progettazione e implementazione dell'attuale sistema con obiettivi di controllo sul lavoro agile	Applicazione del sistema rivisitato	Monitoraggio/ implementazione dell'attuale sistema con obiettivi di controllo sul lavoro agile	Piano della performance / CCI
	Coordinamento organizzativo del lavoro agile	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si/no</i>	<i>si/no</i>	Direttore
	Monitoraggio del lavoro agile	<i>si</i>	<i>si</i>	<i>si/no</i>	<i>si/no</i>	Direttore
SALUTE PROFESSIONALE						
Adeguatezza dei profili professionali esistenti all'interno dell'Ente rispetto a quelli necessari	Competenze organizzative: % lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile	30%	Progettazione corsi su competenze organizzative	Percorsi di sensibilizzazione e informazione 100% Erogazione corsi competenze organizzative 30%	Percorsi di formazione/aggiornamento di profili esistenti 100%	Banca dati AC
SALUTE DIGITALE						
Abilitare tutto il personale allo SW, sviluppando le competenze digitali	% PC e/o cellulare e/o sim a disposizione per lavoro agile ai dipendenti dell'Ente che ne faranno richiesta	30%	60%	100%	100%	Banca dati AC
SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA						
Valutazione dei costi e degli investimenti, oltre che delle relative fonti di copertura economica e finanziaria, derivanti dai	€ Costi per formazione delle competenze organizzative e digitali funzionali al lavoro agile	€ 0,00	Max € 4.000 * La formazione potrà essere effettuata anche	Max € 4.000 * La formazione potrà essere effettuata anche con risorse interne già	Max € 4.000 * La formazione potrà essere effettuata anche con risorse interne già formate	Contabilità

primi tre punti e delle relative risorse iscritte in bilancio			con risorse interne già formate	formate		
---	--	--	---------------------------------	---------	--	--

2. IMPLEMENTAZIONE LAVORO AGILE

OBIETTIVI	INDICATORI	FASE DI AVVIO Target 2024	FASE DI SVILUPPO Target 2025	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2026	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2027	FONTE
QUANTITÀ						
	% lavoratori agili (compreso Dirigente) richiedenti effettivi / lavoratori agili potenziali	60%	60%	80%	100%	Presenze
QUALITÀ						
	% dipendenti in lavoro agile Soddisfatti, con distinzione per genere (uomo/donna), età (sopra/sotto 60 anni), situazione familiare (genitori anziani/figli)	100%	progettazione indagine	somministrazione indagine	60%	QUESTIONARIO

3. LAVORO AGILE E PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

OBIETTIVI	INDICATORI	FASE DI AVVIO Target 2024	FASE DI SVILUPPO Target 2025	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2026	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2027	FONTE
ECONOMICITÀ						
RISPARMIO COSTI PERSONALE	Risparmio costi per lavoro straordinario	0	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Contabilità
	Risparmio indennità in presenza / buoni pasto	0	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Contabilità
EFFICIENZA						
Aumento Produttività	Diminuzione assenze giorni di assenze/ giorni lavorabili anno	0	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Non quantificabile a priori; in base al numero di richieste	Fogli presenze
EFFICACIA						
Aumento standard qualitativi	qualità percepita dall'utente	progettazione indagine customer servizi digitali	progettazione indagine customer servizi digitali	sperimentazione	attuazione operativa	Questionario

4. IMPATTI

OBIETTIVI	INDICATORI	FASE DI AVVIO Target 2024	FASE DI SVILUPPO Target 2025	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2026	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2027	FONTE
IMPATTO SOCIALE						
conciliazione tempi vita privata lavoro riduzione ore per commuting casa lavoro	percentuale dipendenti soddisfatti	progettazione e somministrazione e indagine	progettazione e somministrazione indagine	40%	60%	questionari dipendenti
IMPATTO AMBIENTALE						
impatto ambientale positivo per la collettività	Somministrazione questionario a personale su minor livello di emissioni di Co2 calcolato su KM risparmiati	progettazione e somministrazione e indagine	progettazione e somministrazione indagine	Somministrazione al 100% del personale in lavoro agile	Somministrazione al 100% del personale in lavoro agile	questionari dipendenti
IMPATTO ECONOMICO						
impatto economico positivo per il dipendente	minori spese trasporto	progettazione e somministrazione e indagine	progettazione e somministrazione indagine	Somministrazione al 100% del personale in lavoro agile	Somministrazione al 100% del personale in lavoro agile	questionari dipendenti