

## SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

### 3.2 SOTTOSEZIONE - ORGANIZZAZIONE LAVORO AGILE

#### PREMESSA

La presente sezione costituisce il documento di programmazione organizzativa che descrive e sintetizza le modalità attuative del lavoro agile, nonché il livello di sviluppo raggiunto quale base di partenza (baseline) per la programmazione del suo miglioramento nell'arco temporale di riferimento.

#### FINALITÀ

Con l'adozione dello smart working l'Automobile Club Lecce intende:

- incrementare il livello di qualità nella gestione del servizio offerto
- incrementare i risparmi economici in termini di emolumenti correlati alla prestazione di lavoro in presenza fisica e risorse logistiche, attraverso la riprogettazione degli spazi di lavoro;
- perseguire il miglioramento dell'equilibrio fra vita professionale e privata;
- creare maggiore senso di responsabilizzazione rispetto agli obiettivi dell'ufficio e individuali, maggiore applicazione di flessibilità nell'organizzare le attività lavorative anche attraverso il bilanciamento dell'uso delle tecnologie digitali con gli strumenti tradizionali di collaborazione;
- ottenere una maggiore soddisfazione dell'organizzazione del proprio lavoro da parte del dipendente;
- sviluppare un maggior benessere organizzativo;
- 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;
- rafforzare conseguentemente la cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- ridurre le assenze dal servizio;
- promozione dell'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;
- promuovere la diffusione delle tecnologie digitali e connessa razionalizzazione delle risorse strumentali;
- completare il processo di digitalizzazione dell'Amministrazione
- contribuire allo sviluppo sostenibile.

#### EVOLUZIONE ISTITUTO DEL LAVORO AGILE

Nell'anno 2020 a causa dell'emergenza COVID 19, l'Ente ha sperimentato la nuova forma di

lavoro dello smart working. L'amministrazione utilizzando le forme semplificate incentivate dalla legge in tema di formazione sulla sicurezza e assenza del contratto individuale di lavoro, nelle parti compatibili alla disciplina legata all'emergenza, ha dato avvio allo Smart Working emergenziale, attivando con urgenza e in via transitoria, il lavoro agile per tutti i propri dipendenti, utilizzando le citate forme semplificate, quale misura di prevenzione e sicurezza finalizzata alla riduzione del rischio di contagio.

Dopo la sperimentazione dello working emergenziale, è maturata in Automobile Club Lecce la consapevolezza che solo una piccola parte delle attività svolte in presenza può essere traslata in smart working.

In occasione della stesura del presente PIAO l'Amministrazione, nel rispetto delle disposizioni impartite dal DPCM 23 settembre 2021 ed in coerenza con le linee guida del 30 novembre 2021, emanate dal Ministro della Pubblica Amministrazione ed approvate dalla conferenza Stato Regioni che prevedono, quali condizioni abilitanti il lavoro agile:

- l'invarianza dei servizi resi all'utenza;
- una adeguata rotazione del personale autorizzato alla prestazione in lavoro agile con assicurazione, per ciascun lavoratore, della prevalenza del lavoro in presenza;
- l'adozione di appositi strumenti tecnologici che garantiscano l'assoluta riservatezza dei dati.

ha provveduto a delineare un piano organizzativo del lavoro agile.

Nei giorni di smart working non sono configurabili prestazioni straordinarie, notturne e festive.

In relazione alla regolamentazione del lavoro agile attualmente prevista in modalità post emergenziale, l'Amministrazione si riserva di definire "strutturalmente" gli istituti del lavoro a distanza, in linea con il CCNL 2019/2021.

## **MODALITÀ ATTUATIVE**

Sono stati svolti gli adempimenti necessari per dotare l'Amministrazione di una piattaforma digitale e di strumenti tecnologici idonei a garantire la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile.

L'uso della VPN criptata consente il monitoraggio e la protezione della navigazione e dei dati.

## **MAPPATURA DELLE ATTIVITÀ PER LA MODALITÀ AGILE**

A seguito della mappatura delle attività effettuata in fase di avvio della sperimentazione, le attività che possono essere svolte in modalità agile presuppongono le seguenti condizioni:

- che il dipendente lavori organizzandosi autonomamente e rispondendo responsabilmente dei risultati;
- che sia garantita la regolarità dell'erogazione dei servizi resi all'utenza interna/ esterna;
- che sia possibile l'utilizzo di tecnologie informatiche;
- che sia garantita la riservatezza dei dati trattati.

Relativamente alle attività principalmente svolte dall'AC, viene effettuata qui di seguito una mappatura di quelle che possono essere "smartabili", cioè che possono essere svolte in modalità

agile, 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 soccorso ACI Global, istanze di rimborso, ecc.;
- tutte le relative 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 cliente/socio, si prevede una percentuale massima di smartabilità del 10%.

#### 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 in provincia e sulle principali manifestazioni e attività svolte dai soci e associazioni sportive licenziate nella provincia;
- gestione e presenza alle premiazioni dei Soci e dei vari Campionati locali;
- presenza e redazione verbali delle riunioni della Commissione sportiva dell'Ente;
- collaborazione e supporto al fiduciario provinciale e regionale;
- supporto alla Direzione per la promozione e organizzazione di iniziative;
- supporto alla realizzazione di corsi per UUGG;
- docenza in occasione di corsi per UUGG e prima licenza concorrenti/conducenti;
- 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 0%.

#### 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;
- disbrigo e archiviazione di pratiche di natura amministrativa,
- 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 20%.

#### 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;
- Supporto all'attività negoziale;
- Gestione cassiere principale e cassiere economo;
- Rapporti con Istituto di credito convenzionato.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività non richiede il contatto in presenza, si prevede una percentuale di smartabilità del 70%.

#### Direzione

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

- Predisposizione documenti del budget e delle rimodulazioni;
- Predisposizione bilancio di esercizio;
- Predisposizione PIAO;
- Predisposizione documenti per "Piani e progetti";
- Predisposizione Determine, Circolari, Ordini di servizio, autorizzazioni relative alla

- gestione delle risorse umane e strumentali;
- Definizione degli obiettivi di performance dei dipendenti;
  - Monitoraggio delle attività dell'Ente e dei singoli dipendenti;
  - Attività amministrativa relativa a contratti pubblici;
  - Attività amministrativa relativa a contrattazione integrativa del lavoro;
  - Attività di coordinamento e strategia della rete delle Delegazioni ACI e delle autoscuole Ready2Go sul territorio;
  - Attività di organizzazione e coordinamento del personale dell'AC;
  - Attività di formazione in materia di prevenzione della corruzione;
  - Attività amministrativa in materia di trasparenza e accessibilità;
  - Attività di comunicazione;
  - Rapporti con gli organi politici dell'Ente e con altre Istituzioni;
  - Attività di educazione stradale;
  - Organizzazione di eventi sportivi e culturali;
  - Gestione tecnico-amministrativa e attuazione dei programmi.

Considerando che la parte prevalente delle predette attività non richiede il contatto in presenza, si prevede una percentuale di smartabilità del 70%.

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.

#### PROGRAMMA DI SVILUPPO DEL LAVORO AGILE

Strumenti per la performance: indicatori

L'organizzazione dello smart working richiede un rafforzamento dei sistemi di valutazione basati sulla verifica puntuale dei risultati raggiunti rispetto ad obiettivi assegnati.

Rispetto alla performance individuale, sono 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.