



Automobile Club Perugia

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE

Riferimenti normativi: Art. 14 Legge n. 124 del 2015; Art. 18 della Legge n. 81 del 2017; Direttiva del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione n. 3 del 2017; Art. 263 del DL n. 34 del 2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 77 del 2020 e ss.mm.ii.; Direttive del Ministero della Pubblica Amministrazione - Dipartimento della funzione pubblica.

Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. del 29.10.2024

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE

PREMESSE

L'Automobile Club Perugia, 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", nella quale la citata legge n. 70/1975 ha ricondotto anche l'Ente federante ACI;
- 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 alla generalità dei cittadini;
- l'art. 2 comma 2bis 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.;
- assicura la presenza capillare sul territorio attraverso l'attività degli uffici di sede e delle delegazioni, nella convinzione che si debba offrire la massima possibilità ai cittadini di fruire dei servizi attraverso il contatto diretto, pur nella consapevolezza che logiche di concentrazione e remotizzazione assicurerebbero minori costi, anche in considerazione del fatto che i cittadini/consumatori hanno dimostrato negli anni il loro bisogno di poter contare su un contatto fisico, su un ascolto attento e su un servizio personalizzato, caratteristiche garantite dal servizio pubblico e dall'Automobile Club Perugia in particolare.

IL PIANO OPERATIVO LAVORO AGILE è adottato ed aggiornato in occasione della stesura del PIAO di Federazione.

L'Amministrazione, richiama le disposizioni impartite dai DPCM n. 30 giugno 2022 e DPCM 23 settembre 2021 e le linee guida del 30 novembre 2021, emanate dal Ministro della Pubblica Amministrazione ed approvate dalla conferenza Stato Regioni: tali documenti 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 a garanzia dell'assoluta riservatezza dei dati

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 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 da Automobile Club Perugia, 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 che 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.

Al fine di una più chiara illustrazione del documento si precisa quanto segue: la pianta organica dell'ente prevede un contingente di personale paria 3 unità distribuiti in Funzionari (2 unità) e Assistenti (1 Unità).

Al momento, tuttavia, l'Ente non occupa personale dipendente in quanto la gestione delle attività è totalmente esternalizzata alla società in house Guidaci Service Srl.

In Direttore dell'Ente rientra nel personale di ACI Italia, stabilmente assegnato ad Automobile Club Perugia in virtù del particolare vincolo federativo.

Si ritiene opportuno procedere tuttavia alla redazione del Piano Operativo del Lavoro Agile in quanto lo stesso andrà a costituire un utile elemento di orientamento nell'ipotesi in cui l'Ente, a seguito di una nuovo e specifico assetto organizzativo, intenda valutare la reinternalizzazione di alcune o tutte le attività procedendo, in tutto o in parte, allo svolgimento delle stesse mediante personale inserito nella propria pianta organica.

Inoltre il Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'Ente, per le Amministrazioni con meno di 50 dipendenti, si sviluppa in nelle previsioni del Piano Operativo Lavoro Agile.

A tal fine si procede quindi con una dettagliata ricognizione delle attività svolte da Automobile Club Perugia, con analisi delle specifiche competenze dei singoli uffici, effettuando, nel contempo, una valutazione delle attività che possono essere svolte da remoto e che quindi sono da considerarsi "*smartabili*".

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 le predette attività richiedono il contatto in presenza con il cliente/socio, si prevede una percentuale massima di smartabilità del 10%.

Si ribadisce che, al momento, stante l'assenza di dipendenti in capo ad Automobile Club Perugia, l'ufficio soci di Automobile Club Perugia è gestito tramite la società in house Guidaci ServiceSrl.

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 Automobile Club Perugia, 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;
- 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 10%.

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 le predette attività richiedono necessariamente il contatto in presenza con il cliente/socio, non si prevede alcuna possibilità di smartabilità.

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,
- predisposizione documentazione cartacea per riunioni,
- richiesta preventivi e trasmissione degli ordini,
- 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;
- monitoraggio e coordinamento adempimenti e rapporti con i diversi uffici dell'Ente;
- supporto alla Direzione nell'organizzazione di eventi istituzionali – eventi di sensibilizzazione sulle tematiche relative alla sicurezza stradale

Considerando che la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza ed essendo prevista in organico una sola unità addetta, di necessario supporto all'attività del Direttore, 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 richieda il contatto in presenza, ed essendo prevista in organico una sola unità addetta, di necessario supporto all'attività del Direttore, 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 a cui è demandata la gestione delle stesse, molto spesso il personale svolge un ruolo multifunzionale e intercambiabile anche durante la stessa giornata di lavoro.

L'attivazione dello smart working può essere concessa, ad insindacabile giudizio dell'Ente, su richiesta del dipendente, per un periodo definito, comunque non superiore ad un mese, rinnovabile ove sussistano i presupposti, previa elaborazione di un progetto che definisca il programma di lavoro, gli obiettivi e le modalità di rendicontazione e monitoraggio.

Lo svolgimento di attività lavorativa non in presenza potrà comunque aver luogo solo in presenza di attività smartabili e nei limiti della percentuale delle stesse rispetto al complesso delle mansioni espletate (come sopra evidenziato). Negli orari in cui la prestazione lavorativa non avverrà in presenza, dovrà essere garantita la contattabilità telefonica e via mail del dipendente, nella fascia oraria 9-18.

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:

A seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e quindi del lockdown, nel periodo marzo-maggio 2020 Automobile Club Perugia ha gradualmente attuato lo SW nei propri uffici, nel rispetto degli indirizzi generali contenuti nel Documento della Funzione Pubblica e adeguando alle proprie specificità le linee guida dettate dall'ACI Ente federante. Nello specifico il Direttore dell'Ente, ha lavorato da remoto per il 100% del proprio orario di lavoro nel periodo dal 16.03.2020 al 04/05/2020 utilizzando strumentazioni informatiche di proprietà e attraverso modalità di collegamento informatico rese disponibili da ACI (Es. VPN e Horizon).

Inoltre, mediante una risorsa della Soc. in House Guidaci Sevice Srl che ha lavorato da remoto è stata garantita l'attività di risposta telefonica per informazioni all'utenza in tutto il periodo della pandemia.

Successivamente le prestazioni lavorativa sono state svolta in presenza al 100%

Attualmente, venendo meno le esigenze legate al distanziamento sociale dovuto all'emergenza pandemica che ha caratterizzato gli anni 2020 – 2022, si prende in esame il Lavoro Agile come strumento per tutelare i lavoratori c.d. "fragili" ed assicurare una migliore gestione dei tempi di vita e lavoro anche in un'ottica di riduzione e minimizzazione del divario di genere.

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.

Dopo l'esperienza del periodo marzo-maggio 2020, visto il livello di informatizzazione dei processi,

Automobile Club Perugia ha verificato che parte delle attività svolte all'interno dell'Ente, possano essere svolte in modalità agile senza pregiudicare la qualità dei servizi, i rapporti con l'utenza e, in genere, l'efficienza complessiva dell'attività amministrativa svolta.

L'attuazione concreta della modalità di lavoro agile presuppone una specifica richiesta in tal senso da parte del personale dipendente; la richiesta potrebbe essere accolta solo in relazione alle attività che sono state definite "smartabili" secondo la ricognizione effettuata nei capitoli che precedono.

Inoltre, in particolari periodi dell'anno coincidenti con scadenze o particolare aggravio dell'attività lavorativa ordinaria (scadenze bolli, assemblea, budget, bilancio, manifestazioni, eventi, ecc.) si potrebbe valutare la possibilità di 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: Automobile Club Perugia 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 o delle quali abbia la disponibilità.

Percorsi formativi del personale, anche dirigenziale. Automobile Club Perugia 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, Automobile Club Perugia non ritiene necessario, allo stato attuale, ridefinire spazi di lavoro o di co-working. Sarà sempre assicurato il rispetto delle normative di riferimento in materia distanziamento sociale e salubrità dei luoghi di lavoro.

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:

- Dirigenti/Responsabili
- Comitato Unico di Garanzia
- Organismo indipendente di Valutazione
- Responsabile della Transizione Digitale

Dirigente dell'AC

- Concorre all'individuazione del personale da avviare a modalità di lavoro agile, anche alla luce della condotta complessiva dei dipendenti;
- esercita 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.

Il Dirigente dell'AC nell'eventualità di dover organizzare gli uffici con personale che presta la propria

opera in modalità agile, dovrà rivedere i processi produttivi in funzione dell'approccio da remoto, avendo cura di definire e comunicare gli obiettivi e monitorare lo specifico 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 Perugia aderisce al CUG dell'ACI e ne seguirà le indicazioni.

L' Organismo indipendente di Valutazione (OIV). L'AC Perugia 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 alla diffusione del lavoro agile, in termini di identificazione dei fabbisogni informatici e delle telecomunicazioni, della scelta delle architetture informatiche e dei software necessari. Automobile Club Perugia ha nominato il proprio RTD con delibera del Consiglio Direttivo n. 5 del 29.03.2021.

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 ad 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. Tali competenze saranno oggetto di valutazione, in caso di implementazione a regime di un sistema di lavoro agile, all'interno delle schede di valutazione delle performance del dipendente redatte in occasione del CCI annuale.

Inoltre in un'ottica di responsabilizzazione del lavoratore, saranno assegnati specifici progetti e attività da gestire in totale autonomia con incontri periodici di valutazione circa lo stato di avanzamento dei lavori e al termine del progetto assegnato.