ELENCO DELLE PROCEDURE DA SEMPLIFICARE E REINGEGNERIZZARE

Triennio 2027-2029

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), n. 3), del decreto interministeriale n. 132/2022, l'Automobile Club del Ponente Ligure individua le procedure amministrative e organizzative che potranno essere oggetto, nel triennio 2027-2029, di interventi di semplificazione, razionalizzazione e reingegnerizzazione, in coerenza con gli indirizzi dell'Agenda Digitale e con il progressivo processo di digitalizzazione dei servizi pubblici.

L'obiettivo è rendere i procedimenti e le attività dell'Ente maggiormente efficienti, riducendo, ove possibile, gli adempimenti a carico degli utenti, i tempi di gestione, le duplicazioni documentali e le attività ripetitive, favorendo nel contempo l'utilizzo degli strumenti digitali e la standardizzazione delle procedure.

L'Automobile Club del Ponente Ligure opera attraverso le sedi di Imperia, Savona e Sanremo e attraverso la rete delle delegazioni presenti sul territorio. Tale articolazione rende particolarmente importante la definizione di procedure quanto più possibile uniformi, in modo da assicurare agli utenti modalità di accesso e gestione dei servizi omogenee.

La reingegnerizzazione delle procedure dovrà pertanto essere orientata non soltanto alla digitalizzazione dei singoli adempimenti, ma anche alla revisione dei processi organizzativi sottostanti, eliminando, ove possibile, passaggi non necessari e favorendo la condivisione delle informazioni tra le strutture interessate.

2. Finalità

Nel triennio 2027-2029 l'ACPL intende perseguire le seguenti finalità:

- semplificare i procedimenti amministrativi e le modalità di accesso ai servizi;

- ridurre gli adempimenti e la documentazione richiesta all'utenza, nei limiti consentiti dalla normativa;
- evitare duplicazioni e richieste di informazioni già disponibili all'Ente o acquisibili attraverso banche dati e sistemi interoperabili;
- incrementare l'utilizzo dei canali digitali;
- favorire la gestione telematica delle comunicazioni e della documentazione;
- uniformare le procedure adottate presso le sedi di Imperia, Savona e Sanremo e presso la rete delle delegazioni;
- ridurre i tempi di lavorazione delle pratiche;
- migliorare la tracciabilità delle attività;
- facilitare il monitoraggio dello stato delle pratiche;
- migliorare la qualità del servizio percepita dall'utenza;
- individuare eventuali interventi di razionalizzazione che possano essere collegati agli obiettivi di performance organizzativa.

3. Procedure individuate

In relazione alle attività istituzionali e di servizio dell'ACPL, sono individuate come prioritariamente suscettibili di analisi e possibile reingegnerizzazione le seguenti procedure:

N.	Procedura/attività	Possibili interventi di semplificazione e reingegnerizzazione
1	Gestione delle richieste di informazioni dell'utenza	Standardizzazione delle risposte, modulistica digitale, FAQ e indirizzamento dell'utente verso il corretto servizio
2	Gestione delle pratiche automobilistiche	Riduzione dei passaggi interni, standardizzazione della documentazione e progressiva digitalizzazione delle comunicazioni
3	Gestione delle pratiche relative alle tasse automobilistiche	Semplificazione delle informazioni fornite all'utente, utilizzo dei servizi digitali disponibili e riduzione delle richieste ripetitive
4	Gestione delle pratiche relative alle patenti	Miglioramento delle modalità di prenotazione, raccolta preventiva della documentazione e comunicazioni digitali all'utente
5	Rinnovo e gestione delle tessere associative ACI	Semplificazione delle procedure di adesione e rinnovo e incremento dell'utilizzo dei canali digitali
6	Gestione delle comunicazioni con gli utenti	Progressiva dematerializzazione e utilizzo sistematico della posta elettronica e degli altri strumenti digitali disponibili

N.	Procedura/attività	Possibili interventi di semplificazione e reingegnerizzazione
7	Gestione della documentazione tra sede e delegazioni	Standardizzazione dei flussi documentali e riduzione degli scambi cartacei
8	Gestione delle richieste provenienti dalle delegazioni	Definizione di modelli standard e canali uniformi per la trasmissione delle richieste alla struttura centrale
9	Gestione delle procedure interne di autorizzazione e controllo	Mappatura dei passaggi, eliminazione delle duplicazioni e progressiva digitalizzazione dei flussi
10	Gestione dell'archivio documentale	Razionalizzazione degli archivi, classificazione uniforme e progressiva dematerializzazione della documentazione
11	Gestione delle attività connesse allo sport automobilistico	Semplificazione delle modalità di iscrizione, raccolta e gestione della documentazione e utilizzo dei servizi digitali disponibili
12	Gestione delle richieste e segnalazioni dell'utenza	Introduzione di modalità uniformi di acquisizione, registrazione, assegnazione e monitoraggio delle segnalazioni

4. Priorità di intervento

Alla luce della rilevanza per l'utenza e della possibilità di conseguire benefici organizzativi, si individuano come prioritari i seguenti ambiti:

A. Pratiche automobilistiche

L'Ente valuterà la possibilità di semplificare il percorso di gestione delle pratiche automobilistiche, intervenendo principalmente sulla fase di acquisizione della richiesta, sulla verifica preliminare della documentazione e sulle comunicazioni con l'utente.

L'obiettivo è ridurre gli accessi ripetuti presso gli sportelli e prevenire la presentazione di documentazione incompleta.

Potranno essere predisposte check-list e istruzioni uniformi, rese disponibili anche attraverso i canali digitali, in modo da consentire all'utente di conoscere preventivamente la documentazione necessaria.

B. Gestione delle richieste dell'utenza

Sarà valutata la possibilità di uniformare le modalità di ricezione e gestione delle richieste provenienti dagli utenti, attraverso l'individuazione di canali di contatto e modelli di risposta omogenei.

Potrà essere introdotto un sistema di classificazione delle richieste, finalizzato a indirizzare più rapidamente l'utente verso la struttura competente e a consentire il monitoraggio dei tempi di risposta.

C. Gestione delle comunicazioni tra sede e delegazioni

Considerata la presenza delle sedi di Imperia, Savona e Sanremo e della rete delle delegazioni, particolare attenzione sarà dedicata alla razionalizzazione dei flussi documentali e informativi.

L'obiettivo è ridurre il ricorso a documentazione cartacea e rendere più uniformi le modalità di trasmissione delle informazioni, delle richieste e della documentazione.

Potranno essere individuati modelli standard, cartelle o sistemi documentali condivisi e procedure operative comuni.

D. Digitalizzazione della documentazione

Nel triennio sarà valutata la possibilità di incrementare progressivamente la gestione digitale della documentazione, compatibilmente con la normativa applicabile e con gli strumenti messi a disposizione dall'ACI.

L'intervento sarà finalizzato a:

- ridurre la produzione di documenti cartacei;
- facilitare la ricerca della documentazione;
- migliorare la tracciabilità;
- ridurre i tempi di trasmissione;
- favorire la conservazione ordinata della documentazione;
- facilitare la condivisione delle informazioni tra le strutture interessate.

E. Gestione delle pratiche associative

Per le procedure relative all'acquisizione e al rinnovo delle tessere associative sarà valutato il potenziamento delle modalità digitali e la semplificazione degli adempimenti a carico dell'utente.

L'obiettivo sarà rendere più semplice il percorso di adesione e rinnovo, migliorando al contempo la qualità delle informazioni relative ai servizi e ai vantaggi associativi.

5. Reingegnerizzazione dei processi interni

La semplificazione non sarà limitata ai procedimenti rivolti direttamente all'utenza, ma potrà riguardare anche i processi interni dell'Ente.

In particolare, potranno essere oggetto di analisi:

- i flussi di autorizzazione;
- la gestione delle comunicazioni interne;
- la trasmissione della documentazione tra le diverse sedi;
- l'archiviazione dei documenti;
- la gestione delle richieste provenienti dalle delegazioni;
- la predisposizione e trasmissione di report;
- la raccolta dei dati necessari al monitoraggio delle attività;
- le procedure di controllo e verifica.

Per ciascun processo potrà essere effettuata una preventiva mappatura delle attività, individuando i passaggi che possono essere eliminati, accorpati o digitalizzati.

6. Uniformazione delle procedure della rete territoriale

Un elemento qualificante del processo di reingegnerizzazione sarà rappresentato dall'adozione di modalità operative il più possibile uniformi tra le sedi di Imperia, Savona e Sanremo e la rete delle delegazioni.

A tal fine potranno essere predisposti:

- modelli standard;
- check-list operative;
- procedure condivise;
- istruzioni per gli operatori;
- schemi uniformi di comunicazione con l'utenza;
- criteri comuni per la gestione delle richieste;
- modalità uniformi di registrazione e monitoraggio delle attività.

La standardizzazione consentirà di ridurre le differenze organizzative tra le diverse strutture e di rendere più agevole la sostituzione del personale e la gestione delle attività in caso di assenze o picchi di lavoro.

7. Cronoprogramma 2027-2029

Anno	Attività previste
2027	Mappatura delle procedure individuate; analisi dei flussi; individuazione delle principali criticità; definizione delle priorità; predisposizione di modelli e check-list standard;

Anno	Attività previste
	individuazione degli interventi digitali realizzabili.
2028	Attuazione degli interventi prioritari; digitalizzazione dei flussi individuati; uniformazione delle procedure tra sedi e delegazioni; monitoraggio dei tempi di lavorazione e delle criticità.
2029	Verifica dei risultati; eventuale ulteriore reingegnerizzazione delle procedure; consolidamento delle soluzioni adottate; valutazione dei benefici conseguiti e definizione degli interventi successivi.

8. Indicatori di risultato

Al fine di verificare l'efficacia delle azioni intraprese, potranno essere utilizzati i seguenti indicatori:

Obiettivo	Indicatore	Modalità di misurazione
Semplificazione	Numero di procedure analizzate	Numero procedure mappate
Reingegnerizzazione	Numero di procedure revisionate	Procedure modificate/semplificate
Digitalizzazione	Percentuale di flussi digitalizzati	Flussi digitalizzati rispetto a quelli individuati
Riduzione dei tempi	Tempo medio di gestione delle pratiche	Confronto prima/dopo l'intervento
Riduzione della documentazione	Numero di documenti/moduli eliminati o accorpati	Confronto tra procedura precedente e nuova procedura
Standardizzazione	Numero di procedure uniformate	Procedure adottate in modo uniforme tra sedi/delegazioni
Qualità del servizio	Numero di segnalazioni relative a difficoltà procedurali	Monitoraggio delle segnalazioni
Utenza	Grado di soddisfazione	Eventuale rilevazione tramite questionari o altri strumenti
Dematerializzazione	Riduzione della documentazione cartacea	Quantificazione ove tecnicamente disponibile

9. Collegamento con la performance organizzativa

Qualora ne ricorrano i presupposti, le attività di semplificazione e reingegnerizzazione individuate potranno essere ricomprese tra gli obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club del Ponente Ligure.

In particolare, potranno essere individuati specifici obiettivi annuali relativi a:

- mappatura e revisione di determinate procedure;
- riduzione dei tempi di gestione;
- digitalizzazione di specifici flussi;
- riduzione della documentazione cartacea;
- uniformazione delle procedure tra sedi e delegazioni;
- miglioramento della qualità delle informazioni rese all'utenza.

Gli obiettivi saranno individuati tenendo conto delle effettive competenze dell'Ente, delle disponibilità tecnologiche, delle risorse finanziarie e organizzative e delle eventuali piattaforme e procedure centralizzate messe a disposizione dall'ACI.

10. Monitoraggio

Il monitoraggio delle attività sarà effettuato con cadenza almeno annuale, verificando:

- lo stato di avanzamento delle attività programmate;
- il numero delle procedure effettivamente analizzate;
- gli interventi di semplificazione realizzati;
- il livello di digitalizzazione raggiunto;
- la riduzione dei tempi di lavorazione, ove misurabile;
- le eventuali criticità emerse;
- il livello di uniformità raggiunto tra le diverse sedi e la rete delle delegazioni.

Gli esiti del monitoraggio potranno essere utilizzati per aggiornare annualmente le priorità di intervento e individuare ulteriori procedure da sottoporre a semplificazione o reingegnerizzazione.

11. Conclusioni

L'Automobile Club del Ponente Ligure considera la semplificazione e la reingegnerizzazione dei processi un elemento essenziale per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi resi all'utenza.

Nel triennio 2027-2029 l'Ente intende pertanto procedere a una progressiva analisi dei principali processi, individuando le procedure che presentano maggiori possibilità di semplificazione, digitalizzazione e razionalizzazione.

Particolare attenzione sarà dedicata alle procedure che interessano direttamente l'utenza, ai flussi documentali tra le sedi e le delegazioni e ai processi interni caratterizzati da attività ripetitive o da possibili duplicazioni.

Il percorso sarà realizzato secondo un principio di gradualità, tenendo conto delle competenze dell'Ente, degli strumenti tecnologici disponibili e delle risorse effettivamente utilizzabili.

L'obiettivo finale è realizzare processi più semplici, rapidi, tracciabili e omogenei, favorendo al contempo una maggiore qualità del servizio e una migliore organizzazione delle attività dell'Automobile Club del Ponente Ligure.