AUTOMOBILE CLUB RAVENNA

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE
Ex art. 4, comma 1, lett. b) Decreto Interministeriale

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.

Adottato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 3 del 30 MARZO 2021

Aggiornato con Delibera del Consiglio direttivo n. 7 del 28 MARZO 2022

Aggiornato con Delibera del Consiglio direttivo n. 6 del 24 OTTOBRE 2023

Aggiornato con Delibera del Consiglio direttivo n. 5 del 28 OTTOBRE 2024

Aggiornato con Delibera del Consiglio direttivo n. 8 del 23 OTTOBRE 2025

Aggiornato con Delibera del Consiglio direttivo n. del 26 OTTOBRE 2026

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE

PREMESSE

L'Automobile Club Ravenna, 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.;
- intende assicurare 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 offerti 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 anche da parte delle aziende tipicamente votate al profitto, ed è quindi ancor più doveroso che queste caratteristiche siano garantite dal servizio pubblico e dall' AC in particolare.

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*", 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 de 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 %.
Si evidenzia che, al momento, l'ufficio soci dell'AC è gestito tramite la Società in house Acitour Service Srl.

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/conduttori;
- 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 la parte prevalente delle predette attività richiede il contatto in presenza con il cliente/socio, si prevede una percentuale massima di smartabilità del 0 %.

Si evidenzia che, al momento, l'ufficio assistenza automobilistica dell'AC è gestito tramite la Società in house Acitour Service Srl.

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 10 %.

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, si prevede una percentuale di smartabilità del 5 %.

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, la nostra struttura dispone di solo un dipendente, 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:

A seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e quindi del lockdown, nel periodo marzo-maggio 2020 l'AC 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. Al netto dei collaboratori "fragili", a cui è stata riconosciuta la possibilità di lavorare in SW per il 100% del proprio orario di lavoro, ai dipendenti che abbiano fatto richiesta sono stati autorizzati alcuni giorni di lavoro in modalità agile attraverso strumentazioni informatiche di proprietà o nella diretta disponibilità del personale dipendente e, per alcuni, attraverso modalità di collegamento informatico rese disponibili da ACI (Es. VPN e Horizon)

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.

Per l'attuazione concreta della modalità di lavoro agile, è necessario che il dipendente faccia formale richiesta al Responsabile, il quale potrà concederlo nei limiti delle attività "smartabili" e tenuto conto dell'organizzazione complessiva dell'Ufficio, come ampiamente sopra descritto.

Considerate le specificità dell'AC, si prevede un massimo di n. 1 dipendente 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 (fragilità, malattia, ferie, permessi 104, ecc.).
Inoltre, in particolari periodi dell'anno coincidenti con scadenze o particolare aggravio dell'attività lavorativa ordinaria (scadenze bolli, assemblea, budget, bilancio, manifestazioni, eventi, ecc.) il Responsabile 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 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. 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:

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

Responsabile 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 Responsabile dell'AC 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 alla 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 proprio RTD con delibera del Consiglio Direttivo del 26 maggio 2020

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.
Nell'arco di un triennio, l'AC si impegna a progredire verso lo sviluppo avanzato in cui saranno monitorate tutte le dimensioni indicate.

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.