

AUTOMOBILE CLUB ROVIGO

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.

Adottato con Delibera del Presidente n. 1/2021 del 31.03.2021

PIANO ORGANIZZATIVO DEL LAVORO AGILE PREMESSE

L'Automobile Club Rovigo, 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.

Si da atto che le attività di sportello e front-office vengono svolte dalla società controllata dall'Ente e pertanto non rilevano attività da potersi svolgere in modalità di lavoro agile.

In ogni caso, viene comunque effettuata qui di seguito una mappatura di quelle che potrebbero essere "*smartabili*", cioè che potrebbero 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, qualora tali funzioni fossero svolte da persona le diretto, fermo restando che tutte le attività di front-office da cui derivano le entrate economiche dell'Ente non sono gestibili in regime di lavoro agile.

Ufficio Soci

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

- sottoscrizione e rinnovo associazione all'ACI;

- gestione dei rinnovi automatici della tessera associativa;
- gestione del servizio di pagamento automatico del bollo alla scadenza;
- 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 dello 0 %.

Ufficio Sportivo

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

- rilascio e rinnovo licenze ACI Sport di qualsiasi tipo;
- presidio in occasione delle manifestazioni sportive ACI Sport del territorio;
- 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;
- 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 dello 0%.

Ufficio Assistenza automobilistica

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

- 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 dello 0%.

Ufficio Segreteria, personale e affari generali

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro di staff alla presidenza e direzione:

- 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 di staff alla presidenza e direzione richiede un costante relazione in presenza con gli organi di vertice, si prevede una percentuale massima di smartabilità dello 0%.

Ufficio Amministrazione, ragioneria ed economato

Fanno capo all'ufficio, prevalentemente, i seguenti processi di lavoro parzialmente di staff alla presidenza e direzione:

- 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 di staff alla presidenza e direzione richiede il contatto in presenza, si prevede una percentuale di smartabilità del 10%.

Per la quantificazione delle percentuali di smartabilità delle attività, si è tenuto conto del fatto che, visto l'esiguo numero di risorse umane in pianta organica l'AC, molto spesso il personale dovrà svolgere 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, alla luce di quanto soprariportato, si è attenuto agli indirizzi generali contenuti nel Documento della Funzione Pubblica e adeguando alle proprie specificità le linee guida dettate dall'ACI Ente federante.

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.

Alla luce dei processi di lavoro così come in precedenza specificati e per la ragioni esposte in precedenza si ritiene, allo stato attuale, che non possa applicarsi all'AC Rovigo la disciplina del lavoro agile e che pertanto si valuta solo in via ipotetica di poter far svolgere l'attività lavorativa in modalità agile a parte del proprio personale, purché a rotazione e qualora dovessero sussistere i presupposti per la smartabilità delle attività svolte.

Viene attribuito al Direttore dell'Ente, nell'ambito della propria competenza sulla gestione amministrativa del personale, il potere di decidere in merito alle eventuali richieste smart working presentate dal personale, il quale potrà concederlo nei limiti delle attività eventualmente "smartabili" e tenuto conto dell'organizzazione complessiva dell'Ufficio, come ampiamente sopra descritto.

La concessione dello smart working potrà aver luogo solo ed esclusivamente per determinati e limitati periodi: detta possibilità potrà essere attuata solo al di fuori dei periodi di scadenze, valutandone la sostenibilità organizzativa, tenuto conto dell'assenza dal servizio o comunque della mancata

presenza in ufficio per qualsiasi altra causa (fragilità, malattia, ferie, permessi 104, ecc.) e considerando le specifiche condizioni dell'attività assegnate, e definendone le modalità e la durata.

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, secondo le necessità del caso, 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:

- Dirigente/Responsabile (Direttore);
- Comitato Unico di Garanzia;
- Organismo indipendente di Valutazione;
- Responsabile della Transizione Digitale.

Direttore 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 Direttore 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 Presidente n. 10/2020 del 10.11.2020 e ratificata dal C. D. del 9.2.2021.

PARTE 4

PROGRAMMA DI SVILUPPO DEL LAVORO AGILE

Tenuto conto della prevalente non smartabilità delle attività e funzioni, come in precedenza descritte, l'AC si impegna a sviluppare modalità di lavoro agile nell'ipotesi in cui si determini un mutamento degli attuali scenari organizzativi.

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, che potranno essere individuati qualora si dovessero verificare i presupposti per l'individuazione futura di funzioni ed attività gestibili in modalità di lavoro agile.

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.