

# CONTRATTO COLLETTIVO INTEGRATIVO ANNO 2009

---

La Rappresentanza dell'Amministrazione e le sottoscritte Organizzazioni Sindacali rappresentative, al termine delle sessioni di trattativa all'uopo avviate, il giorno 26/4/2010 presso la Sede Centrale dell'Ente,

- visto il C.C.N.L. del Comparto degli Enti Pubblici non Economici per il quadriennio normativo 2006 – 2009 e biennio economico 2008/2009;
- visto in particolare l'art 36 titolo V del predetto C.C.N.L.;
- visti i protocolli d'intesa sottoscritti il 30 marzo 2009, 8 maggio 2009, 18 maggio 2009, 22 luglio 2009, 5 ottobre 2009, 11 novembre 2009,
- visto l'art. 20 della L. 23 dicembre 1999 n° 488;

## CONCORDANO

sull'allegata intesa relativa all'utilizzo ed alla gestione delle risorse economiche per l'anno 2009, determinate in applicazione del C.C.N.L. richiamato in premessa.

La stipula del contratto avrà luogo al termine della procedura prevista dall'art. 20 della L. 488 del 23 dicembre 1999.

LA RAPPRESENTANZA  
DELL' AMMINISTRAZIONE

LE DELEGAZIONI  
SINDACALI

FP CGIL

FPS CISL

UILPA

CISAL-FIALP

RdB CUB P.I.

**TITOLO I**  
**DISCIPLINA DEGLI INCARICHI**

## ART. 1 - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

In relazione alle attuali esigenze del Sistema Organizzativo dell'Ente, al personale inquadrato nell'area C possono essere affidati gli incarichi di Responsabile di Struttura e di Vicario.

I suddetti incarichi sono soggetti a conferimento, valutazione e revoca secondo i criteri previsti dall'art. 17 del C.C.N.L. 2006/2009.

Detti incarichi possono essere revocati dal soggetto che li ha conferiti con atto scritto e motivato anche prima della scadenza prevista per inosservanza delle direttive contenute nell'atto di conferimento, per risultati negativi, nonché per intervenuti mutamenti nell'assetto organizzativo che non rendono più funzionale alle esigenze dell'Ente l'incarico conferito.

La valutazione degli incarichi avviene con cadenza annuale secondo metodologie definite nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 19 del C.C.N.L. 1998 - 2001.

Al fine di remunerare l'impegno necessario al presidio della funzione rivestita nonché il grado di conseguimento degli obiettivi affidati, le parti convengono sull'attribuzione di un compenso - incompatibile con qualsiasi altro compenso previsto nel presente C.C.I..

- ✓ COMPENSO DI RUOLO corrisposto per dodici mensilità: detta quota è finalizzata al riconoscimento economico del peso della posizione nell'ambito dell'assetto organizzativo dell'Ente nonché al finanziamento delle prestazioni straordinarie eventualmente rese, con carattere del tutto eccezionale, per il conseguimento degli obiettivi resi.
- ✓ COMPENSO DI OBIETTIVO: tale quota, pari al massimo al 30% del compenso di ruolo, è corrisposta in unica soluzione in base agli esiti del processo valutativo effettuato sulla base di apposita metodologia volta alla misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in termini di efficienza ed efficacia.

### A. LE FUNZIONI DI RESPONSABILE DI STRUTTURA

L'incarico è conferito dal Segretario Generale con atto scritto, sulla base dei requisiti culturali, delle attitudini e delle capacità professionali degli aspiranti.

Il predetto conferimento riguarda le seguenti tipologie:

- Responsabilità di Automobile Club;
- Responsabilità di Ufficio Provinciale.

Il compenso riconosciuto ai Titolari dell'incarico di Responsabile di Automobile Club resta a carico dell'Automobile Club che pertanto, ai sensi del art. 28 del C.C.N.L. 2002/2005, procede al contestuale rimborso degli importi corrisposti dall'Automobile Club Italia

La determinazione sia del compenso di ruolo che del compenso di obiettivo è eseguita, su comunicazione dell'Automobile Club, in relazione alla fascia di assegnazione dell'Automobile Club medesimo definita dal Comitato Esecutivo dell'Ente, nell'ambito del sistema di pesatura che tiene conto del livello di complessità gestionale e funzionale dei singoli Uffici secondo quanto indicato nell'allegato 1.

Il compenso riconosciuto ai Titolari dell'incarico di Responsabile di Ufficio Provinciale con effetto dal 1° maggio 2009 viene determinato secondo quanto indicato nell'all. 1.

## B. LE FUNZIONI DI VICARIO

Il ruolo del Vicario nel modello organizzativo degli Uffici Provinciali dell'Ente trova giustificazione funzionale con esclusivo riferimento agli Uffici di livello Dirigenziale, per la maggior complessità gestionale richiesta sia in materia di pubblico registro che di tasse automobilistiche.

Il Vicario collabora con il Direttore nell'individuazione ed attuazione delle azioni necessarie alla piena realizzazione delle funzioni e delle competenze attribuite agli Uffici Provinciali dall'Ordinamento dei Servizi approvato dal Consiglio Generale dell'Ente nella seduta del 22 ottobre 2008.

Il Vicario collabora inoltre con il Direttore nell'azione di diffusione della cultura e dei valori aziendali, orientando le proprie azioni all'efficacia ed alla qualità dei servizi resi all'utenza, allo sviluppo delle persone ed al miglioramento dell'ambiente di lavoro, attraverso l'attenzione costante alla promozione ed al sostenimento di iniziative relative a:

- diffusione della conoscenza di assetti, obiettivi e strategie aziendali;
- sviluppo professionale del personale;
- diffusione del know-how aziendale;
- comunicazione interna/esterna;
- benessere organizzativo.

La Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione dà mandato al Direttore dell'Ufficio Provinciale di adottare con atto scritto il provvedimento

di assegnazione dell'incarico di Vicario in relazione alle risultanze delle procedure selettive definite nel Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 29 aprile 2005. La durata dell'incarico ha una durata massima di due anni come stabilito dall'art. 19 CCNL 2006/2009.

Il compenso annuo attribuito ai titolari dell'incarico viene definito come da tabella che segue.

Importo complessivo del compenso	Compenso di ruolo	Compenso di obiettivo
10.353,90 €	7.964,54 €	2.389,36 €

Il compenso di obiettivo è finalizzato, in via prioritaria, al riconoscimento economico dell'apporto dato dal Vicario nel conseguimento degli obiettivi di produzione e di qualità nell'erogazione del servizio definiti nel presente C.C.I.

**TITOLO II**  
**IL SISTEMA PREMIANTE**

## SEZIONE 1 – COSTITUZIONE DEL FONDO

### ART. 2 - COSTITUZIONE ED UTILIZZO DEL FONDO

Il fondo per il trattamento accessorio è determinato nell'importo complessivo di € 30.285.233,95, è utilizzato come di seguito indicato.

Quote di Fondo di natura variabile:

A)	Produzione bimestrale	€	4.491.876,14
B)	Strumenti di supporto alla realizzazione degli obiettivi	€	2.691.687,12
C)	Standard bimestrale	€	4.247.024,24
D)	Iniziative Progettuali locali legate all'indagine di Customer Satisfaction	€	2.479.789,90
E)	Art. 32 comma 2 alinea 5	€	1.129.587,28
F)	Funzioni Organizzative	€	1.354.118,40
G)	Esigenze straordinarie centrali	€	298.000,00
H)	Compensi correlati all'impegno individuale	€	979.443,55

Quote di Fondo aventi carattere permanente:

A)	Finanziamento passaggi economici all'interno delle Aree di classificazione	€	7.848.514,37
B)	Indennità di Ente	€	4.713.596,67
C)	Accantonamento art. 35 Co. 4 CCNL 2006-2009	€	51.596,28

In applicazione dell'art. 26 CCNL 2002 – 2005, l'indennità di Ente viene complessivamente definita in € 6.112.288,32, di cui € 1.398.691,65 per incrementi derivanti da risorse contrattuali non disponibili ai fini della presente contrattazione.

## **SEZIONE 2 – PRODUZIONE**

### **ART. 3 – PRODUZIONE BIMESTRALE**

La gestione delle quote legate ai risultati bimestrali di produzione è articolata su budget di unità organizzativa con riferimento al personale in servizio alla data del 1° gennaio 2009 come da All. 2.

Tali budget, per ciascun Ufficio, vengono riadeguati all'inizio di ogni bimestre in relazione alle modifiche intervenute sulla consistenza del personale in servizio.

Ai fini della corresponsione degli emolumenti è presa a riferimento la scala parametrica di cui all'All. 3.

L'ammontare delle quote è definito ed erogato con cadenza bimestrale e corrisposto il secondo mese successivo.

Eventuali residui bimestrali andranno ad incrementare lo standard annuale di cui all'art. 6 del presente C.C.I.

### **ART. 3.1. - PRODUZIONE BIMESTRALE DEGLI UFFICI PROVINCIALI**

La necessità di garantire l'erogazione di un servizio sempre qualitativamente adeguato alle esigenze dell'utenza e contraddistinto da elevata dinamicità e complessità, ha reso necessario avviare un processo di adeguamento degli assetti organizzativi alle logiche di flessibilità e di professionalizzazione delle risorse umane che caratterizzano l'assetto dei modelli organizzativi previsti per tutti gli Uffici Provinciali dell'Ente.

Le innovazioni introdotte nella gestione del processo di erogazione del servizio se da un lato si fondano sulla ottimizzazione del supporto informativo, dall'altro pongono l'accento sul valore aggiunto reso dagli operatori nell'erogazione del servizio, attraverso il contestuale utilizzo di più modalità processive in relazione alle diverse tipologie di presentazione delle formalità al pubblico registro.

Elevati standard di qualità del servizio impongono inoltre, quale presupposto indefettibile, una situazione di complessiva efficienza funzionale degli Uffici attraverso il puntuale e tempestivo adempimento di tutte le attività di competenza, ivi compresa la lavorazione dei tabulati D.T.T., secondo i seguenti criteri:

<i>Modalità Lavorativa</i>	<i>Criteri</i>
Formalità dell'Ufficio Provinciale non STA	Lavorazione in giornata
Formalità dell'Ufficio Provinciale STA	Lavorazione a vista
Formalità STA remoto	Convalida entro il giorno lavorativo successivo alla data di consegna della documentazione all'Ufficio Provinciale

Ferma restando la necessità della puntuale definizione di tutte le formalità presentate secondo i parametri sopra richiamati, ciascuna linea di lavoro individuata assume un peso differenziato nell'ambito del carico di lavoro quotidiano e pertanto l'eventuale mancato completamento avrà un peso diverso, in termini di decurtazione del budget, in relazione alla linea di lavoro interessata.

A tal fine, alle diverse linee di lavoro sono assegnati i seguenti pesi percentuali all'interno del carico di lavoro giornaliero complessivo:

Formalità dell'Ufficio Provinciale non STA	→	25%
Formalità dell'Ufficio Provinciale STA	→	35%
Formalità STA remoto	→	40%

Si considera "completata" la giornata allorquando il numero di formalità lavorate secondo i criteri definiti sia uguale o maggiore al 95% delle formalità entrate per ciascuna modalità lavorativa, ovvero il residuo, per ciascuna linea di lavoro, non superi le 2 formalità.

Previo accordo con le RSU e le OO.SS. territoriali sulla definizione dei criteri generali per l'individuazione delle cause di criticità, gli Uffici segnalano tempestivamente, e comunque entro il bimestre, l'eventuale presenza di situazioni di criticità, rilevate in applicazione dei criteri concordati, al gruppo di posta elettronica a tal fine attivato (OO\_SEGNALAZIONE CAUSE CRITICITÀ').

Le situazioni rappresentate sono prese in esame dalla DSD: in assenza di comunicazione all'Ufficio entro le 48 ore lavorative successive alla segnalazione della Sede Provinciale, la criticità rappresentata si intenderà significativa e pertanto giustificherà il mancato conseguimento degli obiettivi ai fini dell'accesso al fondo di produzione bimestrale.

In presenza di criticità non ritenuta significativa, la D.S.D. ne informerà tempestivamente l'Ufficio per eventuali ulteriori approfondimenti; la situazione sarà successivamente presa in esame dalla Delegazione nazionale trattante unitamente alle OO.SS. nazionali rappresentative.

### ART. 3.2. - PRODUZIONE BIMESTRALE PER LA SEDE CENTRALE

La quota è volta a riconoscere il conseguimento degli obiettivi previsti nell'ambito dei piani e programmi di attività di ciascuna Direzione o Servizio Centrale per l'anno 2009. La realizzazione dei predetti piani, che prevede il coinvolgimento di ciascuna Direzione Centrale nel suo complesso, assume rilievo primario per la puntuale attuazione degli indirizzi di carattere generale fissati in coerenza con le strategie e gli obiettivi stabiliti dagli Organi in materia sia di servizi delegati che di attività istituzionali.

Il grado di realizzazione degli obiettivi programmati è rilevato dalle relazioni annuali prodotte dai Direttori Centrali e verificate dal Servizio di Controllo Interno.

Eventuali cause di criticità di tipo eccezionale saranno segnalate e documentate dai Direttori, previa informazione alle RSU ed alle OO.SS. territoriali. Dette situazioni saranno valutate dall'Amministrazione e verificate con le Organizzazioni sindacali nazionali rappresentative.

### ART. 3.3. - PRODUZIONE BIMESTRALE PER LE DIREZIONI REGIONALI

In considerazione delle attività di ciascuna Direzione Regionale, la quota è volta a remunerare il conseguimento degli obiettivi assegnati, coerenti con la realizzazione della mission delle predette Strutture.

La coerenza del grado di realizzazione bimestrale con l'obiettivo annuale è verificata bimestralmente dai singoli Direttori Regionali; in caso di accertata incoerenza sarà cura del Direttore Regionale darne immediata comunicazione alla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione.

Il grado conclusivo di realizzazione degli obiettivi programmati è rilevato dalle relazioni annuali prodotte dai Direttori Regionali oggetto di verifica da parte del Servizio di Controllo Interno.

Eventuali cause di criticità di tipo eccezionale saranno debitamente segnalate e documentate dai Direttori, previa informazione alle RSU ed alle OO.SS. territoriali. Dette situazioni saranno valutate dall'Amministrazione e verificate con le Organizzazioni sindacali nazionali rappresentative.

#### ART. 4 – STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Per la realizzazione degli obiettivi assegnati, ciascuna Direzione/Servizio Centrale, Direzione Regionale, Ufficio Provinciale e Centro Servizi dispone di un fondo per il finanziamento delle leve strumentali contrattualmente previste, la cui individuazione viene demandata alla contrattazione tra Direttore, RSU e OO.SS. territoriali.

Detta quota, articolata su budget bimestrali di unità organizzativa, di cui all'all. 4 del presente C.C.I. costituisce tetto massimo di finanziamento per l'utilizzo delle richiamate leve contrattuali, ivi compreso il ricorso del tutto eccezionale allo straordinario, senza possibilità di finanziamento a carico delle quote bimestrali.

Le prestazioni di lavoro straordinario non possono superare il limite individuale di 150 ore annue complessive.

Le Direzioni/Servizi Centrali, le Direzioni Regionali, gli Uffici Provinciali possono ricorrere all'utilizzo dello straordinario previa definizione con R.S.U. e OO.SS. territoriali dei criteri generali di utilizzo e dando informativa successiva ai predetti soggetti sindacali sulla distribuzione complessiva delle ore di lavoro straordinario eventualmente effettuate e della finalizzazione delle prestazioni richieste.

Ulteriore leva strumentale per il conseguimento degli obiettivi è il ricorso alla turnazione.

Tale istituto contrattuale consiste nell'effettiva rotazione del personale in prestabilite articolazioni giornaliere distribuite in un arco almeno mensile, in modo da assicurare una distribuzione equilibrata ed avvicinata del personale nell'orario antimeridiano, pomeridiano ed, eventualmente, notturno e festivo.

Il ricorso alle prestazioni lavorative in turno deve, pertanto, rispondere a non occasionali esigenze di servizio e deve rientrare in un modello organizzativo concordato in sede locale, che risponda a specifiche esigenze di funzionalità connesse ai tempi di erogazione del servizio.

In relazione alle esigenze di servizio che caratterizzano l'attività di On- da Verde, di Luce Verde e del Centro Assistenza Telefonica nonché della Direzione Centrale Attività Istituzionali e dell'Ufficio Relazioni Internazionali, che sono istituzionalmente tenute a garantire il costante presidio della posizione lavorativa secondo ampie fasce orarie, coerenti con le modalità di erogazione degli specifici servizi resi, le parti, fermo quanto già indicato in materia di contrattazione decentrata, concordano nel prevedere la necessità del ricorso al predetto istituto contrattuale.

In sede di contrattazione decentrata potranno essere individuati ulteriori ambiti operativi che richiedano l'effettuazione dei turni.

In relazione al disagio connesso allo svolgimento delle prestazioni rese in turno, le parti concordano nel prevedere l'erogazione di uno specifico compenso aggiuntivo secondo i valori di seguito indicati stabiliti tenendo conto degli importi definiti dal CCNL parte economica 2006-2009 per l'effettuazione del turno:

<b>AREE PROFESSIONALI</b>	<b>TURNO POMERIDIANO</b>	<b>TURNO NOTTURNO O FESTIVO</b>	<b>TURNO NOTTURNO FESTIVO</b>
<b>A1</b>		0,15	
<b>A2</b>		0,45	
<b>A3</b>		0,69	
<b>B1</b>		0,72	
<b>B2</b>	0,07	1,06	
<b>B3</b>	0,19	1,61	0,43
<b>C1</b>	0,19	1,63	0,41
<b>C2</b>	0,25	1,94	0,67
<b>C3</b>	0,31	2,25	0,91
<b>C4</b>	0,45	2,95	1,48
<b>C5</b>	0,61	3,71	2,14

In caso di parziale utilizzo del fondo, il relativo residuo resta disponibile presso l'Unità Organizzativa ed integra il compenso derivante dall'accesso allo standard bimestrale.

#### ART. 5 – STANDARD BIMESTRALE

Per gli Uffici Provinciali i criteri di gestione della quota - articolata in budget bimestrali - fanno riferimento alla remunerazione dell'indice bimestrale di produttività conseguito da ciascun Ufficio e rilevato in base ai criteri di cui all'all. 5 del presente C.C.I.

In presenza di eventuali ore di formazione svolte dal personale degli Uffici Provinciali, il Direttore avrà cura di darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Gestione e Sviluppo Risorse Umane della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione per i conseguenti aggiornamenti delle informazioni residenti in procedura.

In considerazione del ruolo di coordinamento, di indirizzo e di ricerca attribuito alle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente

lo Standard bimestrale per la Sede Centrale è erogato sulla base della media dei coefficienti di produttività conseguiti dagli Uffici Provinciali.

In considerazione del ruolo di coordinamento attribuito alle Direzioni Regionali nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza, lo standard bimestrale per dette strutture è erogato sulla base della media dei coefficienti di produttività conseguiti dagli Uffici Provinciali per area di competenza.

Ai fini della corresponsione degli emolumenti è presa a riferimento la scala parametrica di cui all'All. 3.

#### ART. 6 – STANDARD ANNUALE

La quota volta al riconoscimento dei livelli di standard conseguiti nelle diverse strutture dell'Ente nel corso dell'anno 2009 è costituita dai residui di tutte le altre quote salvo quanto diversamente specificato.

Per gli Uffici Provinciali i criteri di gestione della quota fanno riferimento alla remunerazione dell'indice di produttività conseguito nel periodo 1.1.2009 – 31.12.2009 da ciascun Ufficio e rilevato in base ai criteri di cui all'all. 5 del presente C.C.I.

In considerazione del ruolo di coordinamento, di indirizzo e di ricerca attribuito alle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente la produttività annuale per la Sede Centrale è erogata sulla base del coefficiente di produttività medio nazionale degli Uffici Provinciali con riferimento al predetto periodo.

In considerazione del ruolo di coordinamento attribuito alle Direzioni Regionali nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza, lo standard annuale per dette strutture è erogato sulla base del coefficiente medio di produttività registrato dagli Uffici Provinciali per area di competenza con riferimento al richiamato periodo.

L'erogazione degli emolumenti avverrà con cadenza annuale, secondo una scala parametrica a parametro unico.

#### ART. 7 - ESIGENZE STRAORDINARIE CENTRALI

La quota è volta al finanziamento di prestazioni straordinarie rese per fronteggiare esigenze funzionali della Sede Centrale di carattere del tutto eccezionale.

Una porzione di quota pari a € 50.000,00 è destinata a far fronte alle esigenze connesse alla organizzazione e gestione di manifestazioni, eventi e convegni da parte delle Direzioni Centrali; l'accesso alla predetta quota terrà conto delle esigenze complessivamente rappresentate dalle Direzioni interessate, previa informativa alle RSU.

Una porzione di quota pari a € 248.000,00 è finalizzata a fronteggiare le necessità funzionali di carattere eccezionale della Segreteria Generale, degli Organi di Amministrazione, della Direzione Centrale Attività Istituzionali, della Direzione Centrale Segreteria Pianificazione e Coordinamento, della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, della DSD, dei Servizi Generali (autoparco e protocollo), del personale in servizio presso la D.S.I. logisticamente distaccato presso gli Uffici Provinciali, del personale impegnato nella revisione dei residui di bilancio in servizio presso la D.C. Amministrazione e Finanza.

Eventuali residui andranno ad incrementare lo Standard annuale di cui all'art. 6 del presente C.C.I.

#### ART. 8 – INIZIATIVE PROGETTUALI LOCALI LEGATE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di potenziare e di incrementare la capacità di rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze dei cittadini e dell'utenza, nonché di perseguire maggiori livelli di efficacia e di efficienza nell'erogazione dei servizi pubblici le parti, secondo le previsioni dettate dall'art. 25 del CCNL 2006-2009, biennio economico 2006-2007 in materia di politiche di incentivazione della produttività, convengono – in via sperimentale - nell'attivare progetti finalizzati al miglioramento organizzativo e gestionale di diretto impatto sull'utenza che, garantendo il coinvolgimento di tutto il personale, tengano presenti i risultati conseguiti nell'indagine di customer satisfaction condotta presso gli uffici Provinciali dell'Ente all'inizio del 2009.

La Tabella seguente, che evidenzia le diverse percentuali di accesso alla quota di fondo, è costruita sulla base dei singoli "giudizi medi complessivi" rilevati in esito all'indagine condotta all'inizio del 2009 (come da All. 6); in particolare, il "giudizio medio complessivo" costituisce il termine di paragone con la nuova rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza che sarà condotta agli inizi del 2010, sulla base dei medesimi parametri utilizzati per l'indagine del 2009.

A tal fine sono ritenuti utili i giudizi medi espressi in relazione ai quesiti: C, E, F, G, H, I, L, M, (come da All. 7).

Il primario obiettivo di un generale miglioramento nel livello di soddisfazione dei clienti, con particolare riguardo alle realtà in cui allo stato il giudizio complessivamente espresso risulta inferiore a quello mediamente rilevato, costituisce indispensabile elemento di riferimento per la definizione del criterio di accesso alla quota in parola.

In relazione a quanto precede e tenuto anche conto che, a fronte di un elevato giudizio medio complessivo iniziale risulta più oneroso aumentare detta valutazione, i valori obiettivo di incremento definiti per ciascun Ufficio al fine di stabilire la quota di accesso al fondo sono inversamente proporzionali rispetto al giudizio medio complessivo ottenuto ad inizio 2009.

<b>% DI ACCESSO AL BUDGET IN RELAZIONE AGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI</b>				
<b><i>Giudizi Medi Complessivi inizio 2009</i></b>	<b>Incrementi del Giudizio Medio Complessivo che danno luogo ad un accesso pari al 100%</b>	<b>Incrementi del Giudizio Medio Complessivo che danno luogo ad un accesso pari al 95%</b>	<b>Incrementi del Giudizio Medio Complessivo che danno luogo ad un accesso pari al 90%</b>	<b>Incrementi del Giudizio Medio Complessivo che danno luogo ad un accesso pari al 85%</b>
5,39	da 0,96 a 1	da 0,86 a 0,95	da 0,76 a 0,85	da 0,01 a 0,75
6,22 - 6,99	da 0,86 a 0,95	da 0,76 a 0,85	da 0,66 a 0,75	da 0,01 a 0,65
7,00 - 7,39	da 0,76 a 0,85	da 0,66 a 0,75	da 0,56 a 0,65	da 0,01 a 0,55
7,42 - 7,62	da 0,66 a 0,75	da 0,56 a 0,65	da 0,46 a 0,55	da 0,01 a 0,45
7,64 - 7,77	da 0,56 a 0,65	da 0,46 a 0,55	da 0,36 a 0,45	da 0,01 a 0,35
7,82 - 7,98	da 0,46 a 0,55	da 0,36 a 0,45	da 0,26 a 0,35	da 0,01 a 0,25
8,00 - 8,09	da 0,36 a 0,45	da 0,26 a 0,35	da 0,16 a 0,25	da 0,01 a 0,15
8,10 - 8,47	da 0,26 a 0,35	da 0,16 a 0,25	da 0,06 a 0,15	da 0,01 a 0,05
8,50 - 9,06	da 0,16 a 0,25	da 0,06 a 0,15	da 0,01 a 0,05	
9,10	da 0,06 a 0,15	da 0,01 a 0,05		

Con successive sessioni negoziali verranno definiti i criteri per l'ulteriore riconoscimento economico attraverso il ricorso ad altri istituti contrattuali, nei confronti degli Uffici che avranno fatto registrare un incremento nel giudizio medio complessivo superiore a quanto indicato nella suesposta tabella.

Se nell'indagine 2010 viene confermato il giudizio medio complessivo 2009, l'accesso avviene per una quota pari all'84% del budget. Nel caso in

cui le strutture con un giudizio medio complessivo anno 2009 uguale o superiore a quello medio nazionale abbiano registrato, nell'indagine 2010, un decremento rispetto al giudizio medio complessivo conseguito nell'anno 2009, l'accesso al fondo avviene nel modo che segue.

<i>Decrementi nel giudizio medio complessivo 2010 rispetto a quello 2009</i>	<i>Percentuali di accesso al budget</i>
fino a 10%	80%
oltre 10% e fino a 20%	70%
oltre 20% e fino a 30%	60%
oltre 30%	nessun accesso

In attesa dell'attivazione di indagini per la puntuale rilevazione del livello di soddisfazione del cliente, con specifico riferimento ai servizi ed alle attività delle Direzioni Centrali e delle Direzioni Regionali, le parti concordano sulla seguente specifica disciplina.

Il budget assegnato alle predette Strutture viene suddiviso in due quote di uguale importo.

La prima quota viene erogata:

- per le Direzioni Centrali – tenuto conto del ruolo di coordinamento, indirizzo e ricerca dalle stesse svolto nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente – in relazione agli esiti dell'indagine di soddisfazione del cliente, sulla base della differenza fra il giudizio complessivo relativo al valore medio nazionale anno 2010 e il giudizio complessivo anno 2009, secondo gli schemi suesposti.
- per le Direzioni Regionali – tenuto conto del ruolo di coordinamento svolto nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza - in relazione agli esiti dell'indagine di soddisfazione del cliente, sulla base della differenza fra il giudizio complessivo relativo al valore medio degli Uffici della propria area di riferimento anno 2010 e il giudizio complessivo anno 2009, secondo gli schemi suesposti.

La seconda quota viene erogata:

- per le Direzioni Centrali in base al livello di conseguimento degli obiettivi di progetto definiti in sede di contrattazione decentrata, finalizzati al miglioramento della qualità ed all'ottimizzazione del lavoro.
- per Direzioni Regionali in base al livello di conseguimento degli obiettivi di progetto definiti in sede di contrattazione decentrata, finalizzati al

miglioramento della qualità del servizio reso dagli Uffici Provinciali e della connessa soddisfazione dei clienti.

Gli eventuali residui confluiscono in un unico fondo e sono ripartiti tra gli Uffici Provinciali, le Direzioni Regionali e la Sede Centrale sulla base delle percentuali di primo accesso al fondo.

Con specifico riferimento al monitoraggio degli esiti dell'indagine di customer satisfaction, le parti convengono che eventuali situazioni di criticità siano oggetto di esame tra Amministrazione e OO.SS. Nazionali.

L'arco temporale di riferimento per l'ideazione e l'attuazione dei progetti è compreso tra il 18 maggio ed il 31 dicembre 2009, termine finale per la realizzazione degli stessi.

In caso di mancato accordo tra Direzione locale, RSU e OO.SS. territoriali, la contrattazione viene definita a livello centrale.

Gli Uffici, previa contrattazione con le RSU e le OO.SS. territoriali, devono inviare, all'Ufficio Gestione e Sviluppo Personale, la seguente documentazione:

- il verbale di contrattazione contenente i criteri di ripartizione del budget assegnato.
- la scheda progetto di cui all'all. 8.

Analoga comunicazione deve essere trasmessa anche per il personale in utilizzo temporaneo ai sensi dell'art. 7 delle norme sul rapporto di lavoro del personale A.C.I. In tali casi i nominativi sono inseriti in elenchi distinti, in quanto non destinatari del fondo per il trattamento economico accessorio del personale A.C.I.

Quanto detto non trova applicazione nei confronti della sede dell'Aquila, per la quale l'obiettivo è quello di garantire la migliore operatività nell'erogazione dei servizi in occasione dell'apertura della nuova sede.

Gli esiti dell'indagine relativi agli altri Uffici Provinciali dell'Abruzzo saranno inoltre oggetto di specifica verifica congiunta.

L'importo della quota di fondo demandata alla contrattazione decentrata, pari a complessivi € 2.479.789,90 è articolata su budget di unità organizzativa determinati con riferimento alla forza in ruolo alla data dell'1.1.2009 ridefiniti con cadenza bimestrale.

**SEZIONE 3 -  
COMPENSI A CARATTERE INDENNITARIO**

**ART. 9 - REPERIBILITA'**

I turni di reperibilità, collegati alla particolare natura dei servizi che richiedono interventi di urgenza o non programmabili sono previsti per le seguenti aree centrali:

- Onda Verde
- Luce Verde
- Centro Assistenza Telefonica
- D.S.I.
- D.S.D.
- Autoparco

La misura del compenso per la reperibilità è stabilita in un importo massimo di € 7,75 corrispondenti ad un periodo di reperibilità di 12 ore per turno. Il predetto compenso è frazionabile in misura non inferiore a 4 ore ed è corrisposto in proporzione al periodo di reperibilità maggiorato, per turni superiori alle 4 ore, come di seguito specificato:

Sino a 4 ore	€	2,58
5	€	3,29
6	€	4,00
7	€	4,71
8	€	5,42
9	€	6,13
10	€	6,84
11	€	7,55
12	€	7,75

Ciascun dipendente non può essere collocato in reperibilità per più di sei volte nell'arco di un mese e, entro tale limite, per non più di due domeniche.

In caso di chiamata in servizio, l'attività prestata viene retribuita come lavoro straordinario.

Tali compensi sono cumulabili con i compensi previsti negli artt. 10, 11 e 12 del presente C.C.I.

ART. 10 – ONEROSITA' DELLA PRESTAZIONE

10.1. – Al fine di remunerare le attività di seguito indicate caratterizzate da complessità gestionale ed onerosità della prestazione, le parti conven-gono sull'attivazione dei seguenti compensi:

1	Attività di segreteria della Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento per complessive tre unità	€	1.800,00 su base annua
2	Attività di segreteria dei Direttori Centrali, dei Direttori Servizi Centrali e dei Direttori degli Uffici non incardinati in Direzioni/Servizi Centrali per complessive due unità per singola Struttura	€	1.800,00 su base annua
3	Attività in posizione di staff con il Direttore Regionale, con funzioni di coordinamento per un massimo di una unità	€	2.100,00 su base annua
4	Attività di segreteria con il Direttore Regionale per un massimo di una unità	€	1.800,00 su base annua
5	Attività di Responsabilità dei Centro Servizi Sede Centrale	€	2.100,00 su base annua
6	Attività che si caratterizzano per una costante presenza sul territorio con disagi e gravose articolazioni dell'orario di lavoro quali i formatori ed il personale in servizio presso la D.S.I. logisticamente distaccato presso gli Uffici Provinciali	€	2.100,00 su base annua
7	Autisti Sede Centrale	€	1.500,00 su base annua
8	Centralinisti Sede Centrale	€	1.500,00 su base annua
9	Attività funzionali al conseguimento dei fini istituzionali nel settore turistico (per una unità) che presuppongono il possesso di abilitazione con iscrizione a specifico albo professionale	€	2.100,00 su base annua
10	Attività svolta nell'ambito del Servizio del Segretario Generale, caratterizzata dalla necessità di assicurare un costante supporto funzionale ai Vertici dell'Ente, da attribuire ai dipendenti, fino ad un massimo di cinque unità, in servizio presso la predetta Struttura, per un ammontare mensile ricompreso tra un minimo di € 150 ed un massimo di € 420.	€	19.000 complessivi su base annua

I predetti compensi non sono tra loro cumulabili, ma sono cumulabili con i compensi previsti negli artt. 9, 11 e 12 del presente C.C.I.

## ART. 11 - COMPITI CHE COMPORTANO RISCHI

In applicazione dell'art. 32 del C.C.N.L. '99, alinea 5, le parti concordano la corresponsione di compensi finalizzati alla remunerazione di compiti che comportano rischi.

Maneggio valori effettuato allo sportello esterno	€	1,00 orario
Maneggio valori Cassiere Principale	€	3,35 giornalieri
Maneggio valori sportello interno (massimo una posizione per Ufficio)	€	3,35 giornalieri

Le parti concordano sulla corresponsione, alle Strutture della Sede Centrale, dell'indennità maneggio valori sportello interno (massimo una posizione al giorno per Struttura), per il periodo di tempo necessario alla distribuzione dei ticket mensa e comunque per non più di sette giorni al mese.

Eventuali residui andranno ad incrementare lo standard annuale di cui all'art. 6 del presente C.C.I.

I predetti compensi non sono tra loro cumulabili nell'ambito della stessa giornata; sono cumulabili con i compensi previsti negli artt. 9, 10 e 12 del presente C.C.I.

## ART. 12 - ALTRI COMPENSI A CARATTERE INDENNITARIO

Trasporto valori: una posizione giornaliera per Ufficio Provinciale	€	3,60 giornalieri
Presidio Pomeridiano (7 presidi giornalieri per call-center c/o DSD)	€	28,00 giornalieri

Tali compensi sono cumulabili con i compensi previsti negli artt. 9, 10 e 11 del presente C.C.I.

## ART. 13 - MODALITA' DI CORRESPONSIONE

Ai fini della corresponsione degli emolumenti connessi al sistema incentivante definito con il presente contratto, si terrà conto della tabella dei codici di assenza di cui all'all. 9 del presente Contratto Collettivo Integrativo.

Compensi incentivanti connessi alla produzione bimestrale (art. 3 del presente C.C.I.)	Erogazione con cadenza bimestrale e pagamento il secondo mese successivo.
Compensi incentivanti connessi allo standard bimestrale (art. 5 del presente C.C.I.)	
Compensi incentivanti connessi allo standard annuale (art. 6 del presente C.C.I.)	Erogazione entro il mese di dicembre 2010.
Compensi relativi alle iniziative progettuali locali legate all'indagine di Customer Satisfaction (art. 8 del presente C.C.I.)	Erogazione entro il mese di agosto 2010.

## ART. 14 – CRITERI IN MATERIA DI COEFFICIENTI DI MERITO PARTECIPATIVO INDIVIDUALE

I Dirigenti centrali e periferici in presenza di circostanze di particolare rilievo, come appresso dettagliato, ripartiranno la quota del fondo per compensi incentivanti sulla base di coefficienti di merito partecipativo individuale. Al riguardo la valutazione di eventuali inadeguatezze del merito partecipativo, ove ne ricorrano i presupposti, si articolerà su 4 valori dallo “0” al “3” sulla base della seguente scala parametrica:

- 0 - nessuna decurtazione;
- 1 - decurtazione del 15%;
- 2 - decurtazione del 34 %;
- 3 - mancata attribuzione compenso incentivante.

L'eventuale decurtazione insisterà sul periodo di riferimento nel corso del quale è stato riscontrato l'evento negativo.

Le circostanze rilevanti ai fini della valutazione del merito partecipativo possono attenersi alle seguenti ipotizzate situazioni isolatamente o cumulativamente prese; la graduazione degli interventi è strettamente correlata alla gravità ed al ripetersi delle circostanze:

- errori, imprecisioni ed incompletezze nello svolgimento dell'attività lavorativa;
- discontinuità dell'apporto individuale non legata a motivi di salute o a difficoltà oggettive;
- indisponibilità ad adattare e flessibilizzare la propria azione alle sollecitazioni ambientali e/o alla domanda dell'utenza al di là dell'eventuale rigidità dei processi;
- difficoltà di attivare e sviluppare all'interno rapporti interpersonali in funzione delle necessità lavorative ed all'esterno di mantenere attiva la comunicazione in termini di soddisfazione delle attese degli utenti.

Gli eventi negativi, debitamente circostanziati, concernenti le sopra elencate situazioni vanno segnalati, entro 3 gg. dal loro verificarsi, al dipendente interessato che potrà produrre al riguardo proprie argomentazioni, determinando la sospensione del provvedimento. Avverso le riduzioni del compenso individuale il dipendente, entro 10 giorni dalla notifica del provvedimento, può ricorrere al Direttore Centrale della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione che, sentito il Responsabile dell'Unità Organizzativa e le OO.SS. rappresentative, decide entro 30 gg.

L'attribuzione di coefficienti negativi non influisce sulla valutazione del soggetto in un'eventuale partecipazione a concorsi o selezioni né assume valenza sotto profili disciplinari.

ART. 15 – COMPENSI PER IL PERSONALE UTILIZZATO EX ART. 7 DELLE  
NORME SUL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE A.C.I. E  
PER IL PERSONALE IN COMANDO DA ALTRE AMMINISTRAZIONI

Gli istituti contrattuali previsti nel titolo III del presente C.C.I. trovano applicazione anche nei confronti del personale utilizzato ai sensi dell'art. 7 delle norme sul rapporto di lavoro del personale A.C.I. deliberate dal Comitato Esecutivo nella seduta del 14 settembre 2001 e nei confronti del personale in comando da altre Amministrazioni.

Trattandosi di personale non destinatario del fondo per il trattamento economico accessorio del personale A.C.I. di cui all'art. 2 del presente C.C.I., i relativi oneri trovano finanziamento negli appositi stanziamenti nell'ambito del bilancio dell'Ente relativo agli oneri per il personale pari a € 153.564,00 nella categoria 2° cap. 10 per personale in comando da altre Amministrazioni nonché per il personale utilizzato ai sensi dell'art. 7 delle norme sul rapporto di lavoro del personale A.C.I.

## ART. 16 - COMPENSI CORRELATI ALL'IMPEGNO INDIVIDUALE

In applicazione dell'art. 32 del C.C.N.L. 1999, le parti concordano la corresponsione di compensi finalizzati alla remunerazione del personale che, anche in relazione al percorso professionale effettuato, abbia evidenziato competenze ed impegno nel presidio della posizione funzionale rivestita (all. 10 del presente C.C.I.). I compensi in parola, in relazione alla loro diretta connessione con il ruolo e la posizione economica rivestiti, sono soggetti ad un progressivo riassorbimento in ogni caso di mobilità orizzontale o verticale a seguito di selezioni interne e/o concorsi pubblici, a far data dal 1° gennaio 2000.

## INDICE DEGLI ALLEGATI

All. 1	Responsabili di Struttura
All. 2	Budget Produzione bimestrale
All. 3	Scala Parametrica
All. 4	Budget Strumenti di supporto alla realizzazione degli obiettivi
All. 5	Criteri di rilevazione dello Standard
All. 6	Giudizi medi complessivi indagine C.S. 2009
All. 7	Questionario indagine C.S.
All. 8	Scheda di progetto
All. 9	Tabella codici di assenza
All. 10	Compensi correlati all'impegno individuale