

DOCUMENTO PER LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA INTEGRATIVA - ACI

Il presente documento disciplina i criteri di gestione degli istituti definiti in sede di Contrattazione Collettiva Integrativa di Ente tra l'Amministrazione e le Organizzazioni Sindacali Nazionali Rappresentative del comparto degli Enti Pubblici non Economici, con riferimento al personale delle aree di classificazione.

La disciplina resta confermata sino a quando non saranno definiti con stesso mezzo nuovi criteri e nuove modalità di gestione degli istituti dettati dalla contrattazione integrativa di Ente.

Si riporta, di seguito, la disciplina delle modalità di gestione ed attuazione dei singoli istituti contrattuali:

- ↘ La situazione di complessiva efficienza funzionale e di costante aggiornamento di tutte le attività di competenza degli Uffici presuppone:
 - la definizione di tutte le formalità presentate secondo i parametri definiti nel C.C.I. anno 2005 e ribaditi nei successivi Contratti Collettivi Integrativi;
 - il controllo della totalità delle formalità che avendo fruito dell'esenzione IPT sono contenute nelle Liste Speciali trasmesse dalla competente Direzione Servizi Delegati;
 - il controllo sulla veridicità delle dichiarazioni rese allo sportello (c.d. dichiarazioni sostitutive);
 - la lavorazione tempestiva dei tabulati D.T..

- ↘ Ai fini della definizione dei parametri del coefficiente di merito individuale per l'attribuzione degli incentivi assumono rilievo i seguenti comportamenti organizzativi:
 - 1.2 nel caso di prestazione lavorativa che abbia determinato significative ottimizzazioni nella qualità/efficienza dei servizi e riduzione dei costi;
 - 1.0 nel caso di una prestazione lavorativa in linea con gli obiettivi assegnati;
 - 0.85 nel caso di una prestazione lavorativa che abbia determinato un parziale raggiungimento degli obiettivi assegnati, sia con riferimento al processo di competenza che al livello di performance dell'ufficio;
 - 0.50 nel caso di una prestazione lavorativa in contrasto rispetto agli obiettivi assegnati e con ricadute negative sul processo lavorativo di competenza che determini impatti negativi sull'andamento dell'attività dei processi operativi interdipendenti;

- 0.0 in caso di grave demerito nello svolgimento dell'attività di servizio o in presenza di prestazione lavorativa incoerente rispetto alle esigenze del sistema organizzativo dell'Ufficio o alle necessità operative atte a garantire il corretto andamento delle attività produttive.

L'attribuzione del suddetto parametro viene effettuata dal dirigente con cadenza bimestrale. Dell'attribuzione di un parametro diverso da 1 il dirigente, salvaguardando la riservatezza degli interessati, dovrà dare informazione preventiva alle RSU ed alle OO.SS. Territoriali. Detta valutazione verrà effettuata dal dirigente con provvedimento motivato, scritto e comunicato al dipendente.

Qualora il Dirigente intenda attribuire un parametro inferiore ad 1, dovrà preventivamente darne notifica all'interessato al fine di consentire a quest'ultimo di porre in essere gli opportuni comportamenti correttivi.

Ove il Dirigente, nel corso del medesimo bimestre in cui ha notificato l'intendimento di attribuire un parametro inferiore ad 1, abbia successivamente adottato un provvedimento a conferma della precedente notifica è ammesso, nel termine di 15 giorni, il ricorso come di seguito indicato:

- per il personale degli Uffici Provinciali al Direttore Regionale o, in sua assenza al Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione;
- per i dipendenti delle Direzioni Regionali e per quelli della Sede Centrale al Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione.

Il Direttore adito, sentito il dipendente che può avvalersi dell'assistenza di una Organizzazione Sindacale, decide entro il termine di 15 giorni dal ricevimento del ricorso. Trascorso inutilmente detto termine il ricorso si intende accolto.

Il complessivo aggiornamento delle attività di competenza di ciascun Ufficio necessario per garantire elevati standard di qualità nell'erogazione del servizio costituisce indispensabile presupposto per l'attivazione delle iniziative definite nella contrattazione integrativa e, quindi, per l'accesso ai relativi fondi, in relazione al livello di realizzazione degli obiettivi progettuali stabiliti.

Fermo restando che la contrattazione collettiva prevede il riconoscimento economico di iniziative progettuali definite a livello nazionale nonché di progettualità speciali, si riporta, di seguito, il compendio dei progetti attivabili nel corso del 2012.

PROGETTUALITA' NAZIONALE

A) PROGETTO SERVIZI A DOMICILIO

Il Progetto dell'Automobile Club d'Italia "SERVIZI A DOMICILIO" si propone di "portare" i servizi del P.R.A., senza oneri aggiuntivi, al domicilio dei cittadini che, per varie cause, sono impossibilitati a recarsi presso gli sportelli degli Uffici Provinciali ACI.

Tale progetto prevede la possibilità - per tutti coloro che si trovano in situazione di grave difficoltà - di effettuare le principali formalità PRA quali: il trasferimento di proprietà (con autenticazione della sottoscrizione della dichiarazione di vendita), la perdita di possesso, il duplicato del Certificato di proprietà, la radiazione per esportazione, la revoca del fermo amministrativo.

Tale servizio pubblico è rivolto ai seguenti soggetti:

- disabili o persone affette da patologie che impediscono o rendano difficoltoso lo spostamento dal proprio domicilio;
- persone ricoverate presso case di cura o ospedali o case di riposo;
- detenuti presso istituti di pena, ospiti in comunità terapeutiche o istituti di riabilitazione.

I "Servizi a domicilio" vengono erogati attraverso una prenotazione telefonica o via web, con l'aggiunta di una gestione organizzativa integrata che si articola in una preventiva istruttoria della pratica ed in un successivo accesso da parte di dipendenti dell'Ufficio al domicilio indicato dal cittadino per la definizione della pratica stessa.

Al fine del buon esito dell'iniziativa è necessario adottare tutte le azioni comunicazionali sotto descritte, la cui attuazione sarà ritenuta presupposto imprescindibile ai fini del raggiungimento dell'obiettivo progettuale.

- Comunicazione alla Procura della Repubblica.
- Pubblicazione sul Sito web locale dell'iniziativa e dei termini/modalità per contattare l'Ufficio Provinciale da parte degli interessati, utilizzando l'apposito facsimile predisposto dalla competente Direzione Centrale.
- Comunicazione alle Associazioni locali dei portatori di handicap e alle Strutture addette alle Politiche Sociali degli Enti territoriali - Regione, Provincia, Comune - per presentare l'iniziativa.
- Eventuale stipula di un Protocollo d'Intesa, con gli Enti locali (Comune e Provincia) finalizzato, ove possibile, a patrocinare l'iniziativa.
- Contatti con ASL ed Organismi (es. Associazioni di volontariato) che a vario titolo rappresentano un punto di accesso/riferimento per categorie cd. deboli.

- Eventuali annunci su stampa locale o specializzata con testo preventivamente concordato con l'Ufficio Stampa ACI.
- Eventuale utilizzo di altri canali di diffusione (es: emittenti locali, radio, ecc.).

Al fine di considerare raggiunto l'obiettivo progettuale mediante certificazione resa dal Responsabile dell'ufficio (scheda di cui all'All. A), si considererà quanto segue:

- negli uffici in cui il servizio sia partito antecedentemente al 2012 e si sia registrato un esiguo numero di richieste, sarà necessario iterare l'adozione delle iniziative comunicazionali sopra descritte;
- negli uffici in cui il servizio sia partito antecedentemente al 2012 e si sia registrato un significativo numero di richieste, occorrerà monitorare la soddisfazione dei clienti tramite il modello di rilevazione messo a punto dall'Università Roma Tre in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, consistente in un questionario (di cui all'All. B) che deve essere somministrato agli utenti per conoscere le loro impressioni sul servizio ricevuto e gli eventuali suggerimenti/osservazioni.
- negli uffici in cui il servizio sia partito nel corso del 2012 sarà necessario adottare tutte le iniziative comunicazionali sopra descritte.

B) PROGETTO SITO WEB PER DISABILI

Obiettivo di questo progetto è la realizzazione della sezione web per disabili nel sito locale di ciascun Ufficio Provinciale con la finalità di offrire una panoramica complessiva su agevolazioni, servizi, iniziative ed eventi a favore della mobilità dei cittadini portatori di handicap.

Il progetto richiede una interlocuzione con gli Enti del territorio (Agenzia delle Entrate, ASL, Provincia, Comune, Motorizzazione Civile e Associazioni di categoria dei disabili) per fornire un quadro chiaro della materia e facilitare così l'effettiva "accessibilità", da parte dei cittadini disabili e/o dei loro familiari, alle agevolazioni ed ai servizi erogati dalla PA.

L'obiettivo si riterrà raggiunto quando il sito sarà completato.

C) PROGETTO TRASPORTACI SICURI

L'Automobile Club d'Italia ha attivato su tutto il territorio nazionale una campagna di sensibilizzazione sul tema della sicurezza stradale per i bambini, denominata "TrasportACI Sicuri".

Obiettivo del progetto è quello di informare e dare suggerimenti agli adulti sui comportamenti corretti da seguire nel trasporto dei bambini in automobile, a cominciare dalla scelta giusta del seggiolino e al suo corretto utilizzo.

La Federazione ACI, grazie alla capillare presenza su tutto il territorio nazionale, sta svolgendo interventi formativi presso le strutture scolastiche e sanitarie o in altri ambiti che lo richiedano, con lo scopo di rendere i genitori più consapevoli ed informati sull'utilità e sul corretto uso di questi sistemi di ritenuta.

Il Progetto si rivolge anche ai bambini della Scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria attraverso incontri formativi presso le Strutture Scolastiche o in occasione di eventi e manifestazioni appositamente organizzate per loro.

L'obiettivo si intenderà raggiunto ad avvenuta certificazione delle iniziative localmente assunte:

- in termini comunicazionali (almeno un'iniziativa divulgativa),
- in termini formativi (almeno tre corsi).

Dette attività saranno di norma svolte durante l'orario di lavoro, fatta salva la possibilità – previa contrattazione con le RSU e le OO.SS Territoriali – di un impegno in ore pomeridiane al fine di dare riscontro alle esigenze degli interlocutori esterni non altrimenti fronteggiabili.

D) INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Le parti, in applicazione delle previsioni dettate dall'art. 25 del CCNL 2006-2009 biennio economico 2006-2007 ed art. 3 biennio economico 2008-2009 in materia di politiche di incentivazione della produttività, preso atto del giudizio positivo espresso dai cittadini nel corso dell'indagine di customer satisfaction condotta nel 2011 sull'intero territorio nazionale, convengono sulla necessità di proseguire il percorso avviato, continuando ad utilizzare la rilevazione della customer satisfaction quale prioritario criterio per monitorare la qualità.

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, trova riconoscimento economico la piena attuazione delle iniziative necessarie ad innalzare gli standard di qualità, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi e di costante attenzione agli interessi degli stakeholder,

Entro la fine del corrente anno avrà luogo una nuova indagine che sarà svolta da una società esperta nel settore al cui esito sarà legato il livello di accesso alla sopraindicata percentuale del budget assegnato all'Ufficio per le iniziative progettuali in parola.

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

Gli Uffici centrali e periferici avranno accesso al 100% del budget assegnato ad avvenuta certificazione del pieno conseguimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti, in caso di parziale raggiungimento verrà effettuata una corrispondente proporzionale decurtazione del parametro di accesso.

La verifica sarà effettuata in base a parametri valutativi oggettivi ed univoci risultanti dalle procedure informative di analisi degli esiti dell'indagine.

PROGETTUALITA' SPECIALI

Tali progetti prevedono il diretto coinvolgimento di tutto personale inquadrato nel profilo professionale specialistico di "formatore", pari a 15 unità, nonché del personale inquadrato nel profilo professionale di "specialista informatico" appartenente alla rete DSI, pari a 20 unità.

Il progetto "Sviluppo e consolidamento delle competenze in ACI" (All. D) trova finanziamento in complessivi € 21.750,00 suddivisi in quote bimestrali di € 3.625,00 da corrispondere in maniera selettiva, a parametro unico, in relazione agli esiti della verifica sul livello di conseguimento degli obiettivi definiti, effettuata dalla competente Funzione Centrale.

Il progetto triennale "Per un'amministrazione senza carta" (All. E) trova finanziamento per il 2012 in complessivi € 29.000,00 suddivisi in quote bimestrali di € 4.834,00 da corrispondere in maniera selettiva, a parametro unico, in relazione agli esiti della verifica sul livello di conseguimento degli obiettivi definiti, effettuata dalla competente Direzione Centrale.

Il presente atto, predisposto nel rispetto delle forme di partecipazione sindacale di cui alla disciplina dettata dall'art. 6 lett. A) del C.C.N.L 1998-2001 sottoscritto in data 16 febbraio 1999.

Roma, 5 dicembre 2012