

## CONTRATTO COLLETTIVO INTEGRATIVO ANNO 2012

---

---

La Rappresentanza dell'Amministrazione e le sottoscritte Organizzazioni Sindacali rappresentative, al termine delle sessioni di trattativa all'uopo avviate, il giorno 25 luglio 2012 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 l'art. 36 del predetto CCNL che detta disposizioni ad integrazione della disciplina dei fondi per i trattamenti accessori nonché le disposizioni introdotte dalle precedenti tornate contrattuali ivi richiamate;
- visto l'art 25 del predetto C.C.N.L, con particolare riguardo al c.4 che demanda alla contrattazione collettiva integrativa la definizione dei compensi incentivanti la produttività collettiva ed individuale, in relazione alla percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- visto il documento programmatico "Piani e programmi di attività dell'Ente" adottato dal Consiglio Generale in data 20 ottobre 2011 che illustra il portafoglio delle iniziative attuative degli obiettivi strategici e delle linee politiche deliberate dagli Organi con riferimento al 2012,
- visto il D.L. n° 112 del 25 giugno 2008, convertito in L. n° 133/2008, con particolare riferimento alle previsioni dettate dall'art. 67;
- tenuto conto di quanto disciplinato dal Dlgs 165/2011 e successive modificazioni ed integrazioni nonché delle circolari ministeriali applicative in materia di relazioni sindacali,
- vista la vigente normativa dettata in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- vista la circolare n. 7 del 13 maggio 2010 della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento della Funzione Pubblica che detta gli indirizzi applicativi del Dec. Lg.vo 150/2009 in materia di Contrattazione Collettiva Integrativa;
- vista la L. 122 del 30 luglio 2010 con particolare riguardo all'art. 9 che detta la disciplina per il contenimento delle spese in materia di impiego pubblico;

## CONCORDANO

sull'allegata intesa relativa all'utilizzo ed alla gestione delle risorse economiche per l'anno 2012, determinate in applicazione delle previsioni richiamate in premessa.

La stipula del contratto avrà luogo al termine della procedura prevista dall'art. 40-bis, comma 2, del D. Lgs. n. 165/2001.

LA RAPPRESENTANZA  
DELL' AMMINISTRAZIONE

LE DELEGAZIONI  
SINDACALI

F.to FP CGIL

F.to FPS CISL

F.to UILPA ACI

F.to CISAL-FIALP

USB ACI

## **PREMESSE**

La presente contrattazione collettiva integrativa si muove nell'alveo dei principi dettati dalle disposizioni normative e contrattuali in materia di valorizzazione del merito ed incentivazione della produttività e della qualità della prestazione lavorativa.

Quanto precede attraverso la realizzazione e lo sviluppo di un sistema incentivante ispirato a principi di selettività in grado di supportare la piena realizzazione degli obiettivi di performance organizzativa di Ente come stabiliti dagli Organi ed il conseguimento e continuo miglioramento degli standard quali/quantitativi nell'erogazione dei servizi resi all'utenza.

L'ambito di riferimento è costituito dal sistema di project management già da tempo applicato nell'Ente, attraverso cui si realizza una gestione delle attività/progetti basata su una programmazione annuale, una coerente assegnazione degli obiettivi ed una puntuale verifica sul livello di conseguimento dei risultati.

I primari obiettivi che si intendono assicurare sono:

- adeguati livelli di efficienza e produttività dei servizi pubblici, incentivando l'impegno, la qualità e l'efficienza, ai sensi dell'art. 45 c. 3 del d.lgs. 165/2001;
- pieno rispetto delle esigenze di complessiva efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- riconoscimento economico univocamente fondato sul verificato conseguimento di risultati ed obiettivi;
- selettività dei compensi incentivanti la produttività, in applicazione del principio di carattere generale stabilito dall'art. 7 c. 5 del Dec Lgs. 165/2001, che lega l'erogazione dei trattamenti economici accessori all'effettivo svolgimento di prestazioni lavorative.

Gli istituti contrattualmente definiti si innestano e danno ulteriore spinta e sviluppo ad un percorso avviato già da tempo nell'Ente con le precedenti contrattazioni, prioritariamente volto a riconoscere, valorizzare e accrescere professionalità, competenze e conoscenze del personale.

Un sistema in cui l'erogazione dei compensi incentivanti è stata sempre finalizzata al riconoscimento economico differenziato delle prestazioni rese nonché delle professionalità e delle competenze espresse nei comportamenti organizzativi quotidiani.

## **TITOLO I**

### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Contratto Collettivo Integrativo si applica al personale delle aree professionali A,B e C con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, a decorrere dal giorno di inizio della prestazione lavorativa presso l'Ente, ivi compreso il personale proveniente da altre pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 c. 2 del d. lgs. 165/2001 e successive modificazioni ed integrazioni, a seguito di processi di mobilità.

Gli istituti contrattuali 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., i relativi oneri trovano finanziamento negli appositi stanziamenti nell'ambito del budget dell'Ente sul conto di costo 410730001 (costo personale di terzi presso ACI) per un importo pari ad € 79.372,06, 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.

Gli effetti economici e giuridici decorrono dal giorno successivo alla data di stipulazione, salvo diversa previsione dettata dalla disciplina contrattuale di comparto o da specifiche disposizioni della presente contrattazione integrativa nazionale.

L'efficacia del presente contratto perdura sino alla stipula del successivo contratto integrativo, da effettuarsi nel rispetto dei termini e con le modalità previste dalla disciplina normativa e contrattuale vigente in materia.

## **TITOLO II**

### **IL SISTEMA PROFESSIONALE**

Nel richiamare i criteri selettivi definiti nella contrattazione collettiva integrativa di Ente 2010-2011 per le progressioni orizzontali all'interno della medesima area di inquadramento, le parti danno atto che gli stessi risultano in assoluta coerenza con i principi dettati dalla normativa vigente sia per la selettività che caratterizza le procedure di attribuzione, sia in quanto la progressione economica tiene conto del livello di presidio delle competenze professionali oggetto di sviluppo attraverso la partecipazione a percorsi formativi mirati e certificati.

A tal fine i percorsi formativi sono volti all'arricchimento degli ambiti competenziali che risultano meno presidiati in esito al processo di valutazione delle competenze effettuato con cadenza annuale attraverso lo specifico sistema di valutazione già definito dall'Ente.

Il numero delle progressioni è stabilito in funzione delle risorse certe previste nel Fondo di Ente e appositamente stanziato in bilancio con decorrenza dal primo gennaio di ciascun esercizio di riferimento, fatto salvo quanto previsto a tal riguardo dalle previsioni dettate dalla normativa vigente.

## **POSIZIONI ORGANIZZATIVE**

### **ART. 1 - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE**

In relazione alle attuali esigenze funzionali del sistema organizzativo dell'Ente con riferimento alle Strutture periferiche ed in linea con le previsioni normative e contrattuali in materia vigenti è confermata la necessità funzionale delle posizioni organizzative di Responsabile di Struttura e di Vicario.

Nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 17 del CCNL 2006/2009, i suddetti incarichi, affidati a personale inquadrato nell'area C, sono soggetti a valutazione e revoca, hanno la durata massima di due anni e possono essere rinnovati sulla base di criteri che saranno definiti entro la vigenza del presente CCI.

Possono inoltre 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 rendano più funzionale l'incarico conferito rispetto alle esigenze dell'Ente.

La valutazione degli incarichi avviene con cadenza annuale, sulla base di un sistema definito nel rispetto delle previsioni dettate dall'art. 17 del C.C.N.L. 2006- 2009.

Al fine di remunerare l'impegno necessario al presidio delle predette posizioni le parti convengono sull'attribuzione dei compensi annui di seguito indicati:

Responsabile di Struttura	€. 2.500,00
Vicario	€. 2.250,00

I predetti importi sono incompatibili con qualsiasi altro compenso previsto nel presente C.C.I. salvo quanto diversamente indicato da specifici istituti.

### **A. FUNZIONI DI RESPONSABILE DI STRUTTURA**

La posizione organizzativa è conferita con atto scritto, sulla base dei requisiti culturali, delle attitudini, delle competenze e delle capacità professionali degli aspiranti inquadrati nell'area C in relazione al presidio delle Unità Organizzative di cui all'all. 1

Il predetto conferimento riguarda le seguenti tipologie:

- Responsabilità di Automobile Club;

- Responsabilità di Ufficio Provinciale.

## B. FUNZIONI DI VICARIO

La posizione organizzativa 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 nella erogazione dei servizi pubblici resi.

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 in particolare con il Direttore nell'attività di coordinamento e controllo sul rispetto delle previsioni dettate in materia di gestione delle procedure contabili e nella 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 formalizzare 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.

Al fine di assicurare la continuità gestionale nell'espletamento dello stesso e tenuto conto del regime di transitorietà contrattuale che investe anche la disciplina dell'incarico stesso, le parti convengono di prorogare fino a tutto il 31 dicembre 2012 gli incarichi in atto.

**TITOLO III**  
**IL SISTEMA PREMIANTE**  
**SEZIONE 1 – COSTITUZIONE DEL FONDO**



## ART. 2 - COSTITUZIONE ED UTILIZZO DEL FONDO

Il fondo per il trattamento economico accessorio del personale delle aree professionali A, B e C è definito in applicazione delle disposizioni normative e contrattuali vigenti.

Le risorse finanziarie per l'anno 2012 sono quantificate nell'importo complessivo di € 26.061.938,90

Dette risorse finanziarie sono utilizzate secondo la tabella che segue :

### Quote di Fondo di natura variabile:

Compensi incentivanti la produttività	€	7.247.254,10
Attività Progettuali	€	2.643.399,90
Strumenti contrattuali di supporto alla realizzazione degli obiettivi	€	1.594.343,56
Sistema indennitario e compensi per particolari compiti	€	2.385.228,50

### Quote di Fondo aventi carattere permanente:

Indennità di Ente		4.620.886,41
Sviluppo professionale	€	7.254.809,90
Accantonamento art. 35 Co. 4 CCNL 2006-2009	€	50.266,53
Posizioni Organizzative	€	265.750,00

In applicazione dell'art. 26 CCNL 2002 - 2005, l'indennità di Ente per l'anno 2012 viene definita in complessivi € 5.991.124,73, di cui € 1.370.238,32 relativi a risorse contrattuali non disponibili ai fini della presente contrattazione.

## **SEZIONE 2 – PRODUZIONE**

### **ART. 3 – SISTEMA PREMIANTE LA PRODUTTIVITA’**

Le parti riaffermano il ruolo imprescindibile dello sviluppo ed attuazione di sistemi di riconoscimento economico selettivo sia a livello di team/struttura che riguardo l’apporto fornito da ciascun dipendente, per il miglioramento dell’efficienza e della qualità dei servizi resi, soprattutto in termini di coerenza degli stessi alle esigenze ed al grado di soddisfazione dell’utenza .

In tal senso diviene ancor più centrale il tema della misurazione dei risultati, realizzato attraverso indicatori che siano in grado di rilevare i livelli prestazionali, garantendo una misurabilità oggettiva concreta ed analitica.

In coerenza con le linee di programmazione strategica e di pianificazione operativa definite dall’Ente, gli obiettivi stabiliti sono prioritariamente tesi allo sviluppo dei meccanismi operativi di collegamento ed alla flessibilità dei sistemi organizzativi per la realizzazione di ottimizzazioni dei processi produttivi e conseguente incremento dei livelli di produttività.

Diviene pertanto prioritario continuare il processo avviato nelle precedenti sessioni contrattuali, per la definizione di performance standardizzate, adeguate al presidio puntuale ed efficiente dei processi produttivi sottesi all’erogazione di servizi, in modo da assicurare il raggiungimento di soglie sempre più elevate di efficacia, a garanzia di qualità ed efficienza dei servizi resi ai cittadini.

\*\*\*\*\*

Lo sviluppo continuo nella gestione del processo di erogazione del servizio, fondato sulla ottimizzazione del supporto informativo rende prioritario l’accento sul valore aggiunto reso dagli operatori ed impone, di conseguenza, l’adozione di sistemi di incentivazione della produttività tesi al riconoscimento differenziato dell’apporto e fondati sulla valutazione oggettiva dei comportamenti e del livello di conseguimento degli obiettivi affidati.

Elevati standard di qualità del servizio impongono inoltre, quale presupposto indefettibile, una situazione di complessiva efficienza funzionale e di costante aggiornamento di tutte le attività di competenza degli Uffici, attraverso, in particolare:

- 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.

Il sistema di erogazione dei compensi incentivanti è prioritariamente volto al riconoscimento economico dei livelli prestazionali degli Uffici; in particolare, il riconoscimento economico è connesso al contributo offerto da ciascun individuo e, conseguentemente, alla capacità dimostrata da ciascuna Unità Organizzativa nel rispondere con efficacia e tempestività alle istanze dei portatori di interesse privati ed istituzionali.

In tal senso assume indubbio rilievo ai fini della definizione del parametro di accesso ai compensi incentivanti la produttività, l'apporto reso quotidianamente dal personale in relazione al ruolo ed alla posizione funzionale ed operativa da ciascuno rivestite.

La gestione di tale quota di fondo è articolata come segue.

- ↳ Una prima quota – pari all'80% della quota complessiva - è articolata in budget bimestrale nazionale in relazione ai presenti in servizio ad inizio di ciascun bimestre.  
L'accesso alla predetta avviene in relazione al coefficiente di produttività conseguito nel bimestre da parte di ciascun Ufficio tra un minimo di 85 ed un massimo di 115; ai fini dell'accesso alla predetta quota, gli Uffici che avranno registrato eventuali scostamenti saranno ragguagliati ai predetti valori minimo e massimo.  
Ai fini della costituzione del budget di ciascun Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito, si terrà anche conto del personale in servizio.
- ↳ La seconda quota – pari al residuo 20% della quota di fondo - è articolata in budget bimestrali in relazione ai presenti in servizio ad inizio di ciascun bimestre.  
L'accesso alla predetta avviene in relazione al coefficiente di produttività conseguito nel bimestre da parte di ciascun Ufficio.

L'ammontare delle quote è definito ed erogato con cadenza bimestrale e corrisposto il secondo mese successivo, previa verifica sull'andamento degli obiettivi sia a livello nazionale che decentrato da parte della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, sulla base delle risultanze della procedura informatica di supporto. Gli esiti della verifica finalizzata alla predetta corrispondenza del compenso incentivante la produttività, sono oggetto di informativa e confronto con le Organizzazioni Sindacali.

In considerazione del ruolo di coordinamento ed indirizzo svolto dalle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente l'accesso alla quota definita per le predette strutture avviene 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, l'accesso alla quota definita per le predette strutture avviene sulla base della media dei coefficienti di produttività conseguiti dagli Uffici Provinciali per area di competenza.

Il budget bimestralmente assegnato a ciascuna Unità Organizzativa, viene definito in relazione al coefficiente di produttività conseguito con riferimento agli obiettivi quali/quantitativi assegnati alla Struttura nell'ambito del Sistema di valutazione deliberato dagli Organi dell'Ente in coerenza con il piano della performance di ACI.

In particolare, ai fini della corresponsione dell'incentivo per la produttività si procede come di seguito indicato.

↳ Modalità di corresponsione della prima quota (80%):

Il budget attribuito all'Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito dallo stesso, viene ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze incentivanti ed alla scala parametrica sotto riportata.

<b>POSIZIONI</b>	<b>SCALA PARAMETRICA</b>
C5	100,00
C4	89,50
C3	86,60
C2	86,50
C1	86,00
B3	82,00
B2	79,50
B1	79,20
A3	79,00
A2	70,00
A1	70,00

Il conseguimento degli obiettivi di struttura postula il costante impegno dei team interfunzionali operanti negli Uffici nonché di ciascun dipendente il cui apporto individuale costituisce imprescindibile presupposto per la realizzazione della catena del valore che assicura la qualità del servizio reso agli stakeholder.

In relazione a quanto precede, una percentuale pari a 1,98 della quota in parola è volto al riconoscimento economico selettivo e differenziato del livello di conseguimento degli obiettivi da parte dei Responsabili di Struttura e

dei Vicari; i relativi importi vengono corrisposti con cadenza semestrale. Detta quota è compatibile con i compensi di cui all'art. 1.

Un'ulteriore percentuale pari al 5 è volta al riconoscimento economico del coefficiente di merito partecipativo individuale attribuito dal Dirigente in relazione all'impegno ed all'apporto individuale, nel pieno rispetto dei principi normativamente stabiliti in materia di selettività, differenziazione e corresponsività rispetto alla prestazione lavorativa resa.

I parametri del coefficiente di merito individuale per l'attribuzione degli incentivi sono determinati come di seguito indicato:

- 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.

Ove venga attribuito un parametro inferiore ad 1, il Dirigente dovrà preventivamente darne notifica all'interessato nel corso del bimestre di riferimento; avverso il provvedimento è ammesso nel termine di 30 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 30 giorni dal ricevimento del ricorso. Trascorso inutilmente detto termine il ricorso si intende accolto.

↳ Modalità di corresponsione della seconda quota (20%):

Il budget attribuito all'Ufficio in relazione al livello di produttività conseguito, viene ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze incentivanti ed alla scala parametrica sopra richiamata.

#### ART. 4 – STRUMENTI CONTRATTUALI 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 quali l'eventuale ricorso, in via eccezionale, allo straordinario, alle prestazioni rese in turno ed alla reperibilità.

Una quota pari a € 1.009.843,56 è articolata su budget bimestrali di unità organizzativa, di cui all'all. 2 del presente C.C.I. e costituisce tetto massimo di finanziamento delle predette leve contrattuali, senza possibilità di finanziamento a carico delle quote bimestrali del compenso incentivante la produttività.

Le prestazioni di lavoro straordinario devono essere preventivamente autorizzate dai Dirigenti/Responsabili di Struttura, cui compete, in via esclusiva, l'autorizzazione all'utilizzo delle ore di straordinario; le predette prestazioni trovano giustificazione esclusivamente in presenza di impreviste ed improrogabili esigenze di servizio e non possono superare il limite individuale di 100 ore annue.

In sede di consuntivo per il pagamento del saldo finale del fondo annuale, è fornita informativa alle Organizzazioni Sindacali a livello nazionale e locale circa la distribuzione complessiva delle ore di straordinario e l'utilizzo delle relative prestazioni ai sensi dell'art. 6 del CCNL 1998/2001 come integrato dagli artt. 6 e 7 del CCNL 2002/2005.

Il compenso per le prestazioni rese a carattere straordinario, nell'ambito della stessa giornata, non è cumulabile con l'indennità di reperibilità, di cui a seguire.

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 che risponda a specifiche esigenze di funzionalità connesse ai tempi di erogazione del servizio.

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 indicati nella tabella turni di seguito riportata, 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

Detti importi sono soggetti a progressivo riassorbimento in caso di incremento da parte della Contrattazione nazionale di comparto dei compensi per l'effettuazione del turno.

In caso di parziale utilizzo della quota in parola, il relativo residuo resta disponibile presso l'Unità Organizzativa ed integra il compenso volto al riconoscimento economico del livello di produttività conseguito.

\*\*\*

Nell'ambito delle risorse volte al finanziamento di prestazioni straordinarie rese per fronteggiare esigenze funzionali della Sede Centrale di carattere del tutto eccezionale e nel rispetto delle previsioni dettate dalla Contrattazione Collettiva Nazionale in materia di ricorso al lavoro straordinario, è previsto uno specifico stanziamento ripartito nel modo che segue:

- € 75.000,00 per finanziare le necessità funzionali di carattere eccezionale del Servizio del Segretario Generale e dei Servizi Generali (Autoparco e Centralino);
- € 148.500,00 per finanziare esigenze operative di carattere eccezionale connesse alla realizzazione di progetti e di iniziative di particolare rilevanza per l'attuazione delle strategie deliberate dagli Organi dell'Ente.



La necessità di accedere allo stanziamento previsto per far fronte alle esigenze connesse alla realizzazione di progetti e di iniziative deve essere preventivamente rappresentata al Segretario Generale da ciascun Direttore Centrale/Servizio/Ufficio a diretto riporto del Segretario Generale con una articolata relazione in cui siano dettagliatamente specificate le motivazioni della necessità del ricorso allo straordinario.

L'assegnazione dei relativi importi è oggetto di specifica autorizzazione da parte del Segretario Generale, in relazione alla necessità di garantire la migliore attuazione delle strategie dell'Ente. Sarà inoltre cura dei predetti Dirigenti redigere una successiva relazione illustrativa degli obiettivi conseguiti e del numero di ore effettuate, di cui sarà data informativa alle OO.SS.

\*\*\*\*\*

Nell'ambito delle leve strumentali trova inoltre finanziamento il ricorso ai turni di reperibilità, collegati alla particolare natura di servizi che richiedano interventi di urgenza o non programmabili, per un importo complessivo pari a € 25.000,00 annui, previsti – fino al 31 marzo 2012 - per le seguenti aree centrali:

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

A far data dal 1° aprile 2012, tale istituto contrattuale trova esclusiva applicazione per le seguenti aree centrali:

- Servizi di Infomobilità (Onda Verde, Luce Verde e Centro Assistenza Telefonica)
- 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 viene meno il presupposto per la correzione del compenso per la reperibilità e l'attività prestata viene retribuita come lavoro straordinario. Conseguentemente, nell'ambito della medesima giornata, il compenso per la reperibilità non è cumulabile con il compenso per prestazioni rese a carattere straordinario.

\*\*\*

In relazione alla esigenza di fornire costantemente e tempestivamente informazioni sullo stato della viabilità, essenziali per la sicurezza della circolazione stradale, i Servizi di Infomobilità che sono istituzionalmente tenuti a garantire il presidio della posizione lavorativa per tutto l'arco della giornata, ivi comprese le ore notturne, fanno ricorso al predetto istituto contrattuale ed al finanziamento delle prestazioni eventualmente rese in turno per un importo annuo complessivo di € 336.000,00.

## ART. 5 – GESTIONE DEI RESIDUI

Le somme non erogate per mancato conseguimento degli obiettivi, nonché gli eventuali residui economici degli istituti disciplinati dalla presente contrattazione, confluiscono su base annua, in una unica quota volta al riconoscimento del coefficiente di produttività annualmente conseguito dagli Uffici Provinciali.

Per gli Uffici Provinciali, i criteri di gestione della quota fanno riferimento alla remunerazione dell'indice prestazionale conseguito da ciascun Ufficio nel periodo 1.1.2012 – 31.12.2012.

In considerazione del ruolo di coordinamento ed indirizzo attribuito alle Direzioni centrali nei confronti degli Uffici Provinciali dell'Ente la produttività annuale per la Sede Centrale è remunerata sulla base del coefficiente di produttività medio nazionale degli Uffici Provinciali con riferimento a ciascun periodo.

In considerazione del ruolo di coordinamento attribuito alle Direzioni Regionali nei confronti degli Uffici Provinciali situati nella propria area di competenza, la produttività su base annua per dette strutture è remunerata sulla base del coefficiente medio di produttività registrato dagli Uffici Provinciali per area di competenza con riferimento a ciascun periodo.

Il budget attribuito a ciascuna struttura viene ripartito tra il personale in servizio in base alle presenze incentivanti ed alla scala parametrica a parametro unico.

### SEZIONE 3 – ATTIVITA' PROGETTUALI

#### ART. 6 – PROGETTO NAZIONALE PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITA' DEI SERVIZI

Le parti concordano sull'avvio di un programma di interventi da attuare negli Uffici finalizzati all'ottimizzazione dei processi di erogazione dei servizi ed alla realizzazione di nuove modalità di fruizione degli stessi a forte valenza sociale.

Tale attività riguarda tutte le strutture centrali e periferiche dell'Ente e richiede il coinvolgimento di tutto il personale, in relazione alla posizione lavorativa da ciascuno presidiata, nonché del livello di competenza e di professionalità da ciascuno posseduto e dimostrato per il conseguimento degli obiettivi prestazionali quotidiani da parte degli Uffici.

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 in parola e, quindi, per l'accesso ai relativi fondi, in relazione al livello di realizzazione degli obiettivi progettuali stabiliti,.

In via generale le iniziative in parola sono in via prioritaria volte a consolidare l'immagine dell'Ente quale Pubblica Amministrazione attenta alle esigenze dei cittadini con particolare riguardo alle fasce più deboli nei cui confronti è maggiore la necessità di porre attenzione ai bisogni e differenziare le modalità di erogazione.

Sotto altro profilo assume rilievo la costante attenzione posta dall'Ente al monitoraggio del grado di soddisfazione dei servizi resi con l'obiettivo di assicurare il miglioramento continuo dei livelli di qualità del servizio in modo da essere sempre più vicini alle esigenze degli stakeholder.

La quota di fondo in parola è articolata su budget di unità organizzativa.

Tali budget, costituiti in base alla forza in ruolo al 1° gennaio 2012 sono oggetto di ridefinizione con cadenza bimestrale, sono volti al riconoscimento economico dell'impegno necessario a garantire la realizzazione – presso ciascun ufficio – dei quattro ambiti di progettazione.

A ciascun ambito di progettazione viene assegnato un peso percentuale all'interno del budget:

- PROGETTO SPORTELLO A DOMICILIO 20%
- PROGETTO SPORTELLO WEB DISABILI 20%
- PROGETTO TRASPORTACI SICURI 20%
- ESITI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 40%

L'erogazione degli emolumenti sarà effettuata in relazione ai progetti completati entro il 31 dicembre 2012.

Ciascun Ufficio, previa contrattazione con le RSU e le OO.SS. territoriali sulle modalità di attuazione delle iniziative definite in sede di contrattazione integrativa nazionale, avrà cura di certificare il livello di conseguimento degli obiettivi progettuali.

Tale dettagliata relazione certificativa dovrà essere inviata alla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione per una successiva validazione da parte di quest'ultima al fine di procedere alla corresponsione dei relativi importi.

Il budget verrà attribuito a ciascun Ufficio in relazione al livello di conseguimento degli step progettuali oggettivamente verificato e certificato.

Ai fini della definizione dell'incentivo individuale nell'ambito del budget di sede, assume prioritario rilievo il coefficiente di merito partecipativo individuale attribuito nel pieno rispetto dei principi normativamente stabiliti di selettività, differenziazione e corrispettività rispetto alla prestazione lavorativa resa; l'erogazione degli importi avverrà con scala parametrica a parametro unico.

Qualora l'Ufficio ritenga che il parziale o mancato conseguimento degli obiettivi definiti sia da attribuire a situazioni di criticità eccezionali e non prevedibili, il Responsabile dell'ufficio dovrà tempestivamente, previa informativa alle RSU e OO.SS. territoriali, inviare alla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione idonea documentazione che sarà oggetto di esame tra Amministrazioni e OO.SS. nazionali.

Una percentuale pari al 4,55 dello stanziamento previsto per il finanziamento delle iniziative progettuali in parola, è volto al riconoscimento economico selettivo e differenziato della capacità di presidio delle posizioni organizzative di Responsabile di Struttura e di Vicario per il conseguimento degli obiettivi progettuali da parte dell'Ufficio. Detta quota è compatibile con i compensi di cui all'art. 1.

Si riporta, di seguito, il compendio delle iniziative progettuali attivabili nel corso del 2012.

## 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 rendono 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. 3), si considererà quanto segue:

- negli uffici in cui il servizio sia partito precedentemente 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 precedentemente 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. 4) 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.

#### 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.

#### 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.

## 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. 5).

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.

## ART. 7 – PROGETTUALITA' SPECIALI

La primaria esigenza organizzativa dell'Amministrazione, di migliorare costantemente la qualità dei servizi garantendo la realizzazione delle linee strategiche deliberate dagli Organi con interventi sugli attori dei sistemi organizzativi e sui supporti tecnologici dei processi produttivi, trova puntuale riscontro nell'attivazione di iniziative progettuali speciali in tema di formazione del personale e di sviluppo dei sistemi informativi.

In relazione a quanto precede le parti concordano sul finanziamento dei predetti progetti per il 2012 per un importo complessivo di € 50.750,00.

Detti 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 "Piano di formazione biennale personale delle aree – annualità 2012" (All. 6) 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. 7) 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.

## SEZIONE 4 – SISTEMA INDENNITARIO

### ART. 8 - COMPITI CHE SI COMPORTANO RISCHI/DISAGI

In applicazione dell'art. 32 comma 2 alinea 5 del C.C.N.L. '99, le parti concordano la corresponsione di compensi finalizzati alla remunerazione di compiti che comportano rischi e disagi con esclusivo riferimento all'effettivo svolgimento delle attività individuate.

1	Attività in posizione di staff del Direttore Regionale, con funzioni di coordinamento (1 unità per Direzione Regionale per un massimo di 13)	€	6,61 su base giornaliera
2	Attività di segreteria del Direttore Regionale (1 unità per Direzione Regionale per un massimo di 13)	€	5,66 su base giornaliera
3	Attività di Responsabilità dei Centro Servizi Sede Centrale (massimo 2 unità)	€	6,61 su base giornaliera
4	Attività di segreteria nell'ambito del Servizio del Segretario Generale, caratterizzata dalla necessità di assicurare un costante supporto funzionale ai Vertici dell'Ente, da attribuire ai dipendenti (massimo 5 unità per complessivi € 50 al giorno)	€	minimo 6,00 massimo 16,00 su base giornaliera
5	Attività di segreteria della Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento per complessive tre unità per l'anno 2012 (di cui 1 nell'Area Legale)	€	4,94 su base giornaliera
6	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 per l'anno 2012 (massimo 28 unità)	€	4,94 su base giornaliera
7	Presidio (a far data dal 1° aprile 2012) (7 presidi giornalieri per contact-center c/o DSD a condizione di permanenza fino alle ore 16.00 e per un max di 6 ore – compenso incompatibile con lavoro straordinario)	€	3,00 su base oraria
8	Autisti Sede Centrale (5 unità)	€	5,00 su base giornaliera
9	Centralinisti Sede Centrale (3 unità)	€	5,00 su base giornaliera
10	Attività di Responsabile di Ufficio Provinciale che si caratterizza per specifica responsabilità e complessità gestionale anche esterna (90 unità)	€	5.770,00 su base annua
11	Attività di Responsabile Reggente di Ufficio Provinciale di livello dirigenziale che si caratterizza per specifica responsabilità gestionale anche esterna (1 unità)	€	7.490,00 su base annua
12	Attività di Vicario di Ufficio Provinciale che si caratterizza per specifica responsabilità gestionale (17 unità)	€	5.370,00 su base annua
13	Trasporto valori: una posizione giornaliera per Ufficio Provinciale	€	3,60 su base giornaliera
14	Maneggio valori effettuato allo sportello esterno degli Uffici Provinciali	€	1,00 su base oraria
15	Maneggio valori Cassiere Principale	€	3,35 su base giornaliera
16	Maneggio valori sportello interno (massimo una posizione per Ufficio Provinciale/direzione centrale/Servizio centrale)	€	3,35 su base giornaliera

Si tratta di funzioni e compiti tassativamente definiti che non rientrano nello svolgimento dell'ordinaria prestazione e riguardano un ridotto numero di destinatari.

I compensi di cui ai punti da 1 a 12 non sono cumulabili tra loro.

I compensi di cui ai punti da 14 a 16 non sono cumulabili tra loro nell'ambito della stessa giornata, ma sono cumulabili con quelli previsti al punto 13.

I compensi di cui ai punti 10, 11 e 12 non sono cumulabili con gli altri compensi di cui al presente articolo, ma sono cumulabili con quelli di cui all'art. 1 del presente C.C.I..

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. Detta indennità è cumulabile con quella prevista per le attività di segreteria.

In relazione alle nuove modalità di gestione dei buoni pasto è prevista una posizione aggiuntiva per la Direzione Risorse Umane ai fini della contabilizzazione dei buoni pasto della Sede Centrale per non più di tre giorni al mese.

Tenuto conto delle disposizioni introdotte dal D.L. 95/2012 in materia di riduzione delle dotazioni Organiche e dei conseguenti provvedimenti di attuazione che l'ACI dovrà adottare le parti convengono di avviare specifiche sessioni negoziali per ridefinire i compensi di cui al punto 10 al fine di renderli coerenti con le eventuali modifiche che saranno apportate agli assetti organizzativi dell'Ente.

INDICE DEGLI ALLEGATI	
All. 1	Posizioni Organizzative
All. 2	Budget Strumenti di supporto alla realizzazione degli obiettivi
All. 3	Scheda certificazione attivazione Servizi a domicilio
All. 4	Modello di rilevazione Servizi a domicilio
All. 5	Questionario indagine di customer satisfaction
All. 6	Piano di formazione biennale Personale delle Aree
All. 7	“Per un’amministrazione senza carta”