



Automobile Club d'Italia

La rappresentanza dell'Amministrazione e le Organizzazioni sindacali nazionali, di cui all'art. 7 del vigente CCNL, al termine dell'apposita sessione di trattativa, il giorno

.....

AL FINE di garantire all'utenza il consueto servizio pubblico di qualità, mediante le attività' di sportello per privati e operatori professionali dei servizi PRA e dell'assistenza tasse automobilistiche;

TENUTO CONTO che le attività di ACI, così come quelle di tutte le pubbliche amministrazioni, in applicazione delle disposizioni e della normativa in vigore, possono essere svolte anche con modalità di lavoro agile e tenuto conto altresì che le pubbliche amministrazioni, al fine della normale ripresa delle attività in presenza, devono prevedere piani di turnazione o rotazione dei dipendenti e stabilire orari di ingresso e uscita scaglionati dei dipendenti e dell'eventuale utenza in modo da evitare il più possibile contatti nelle zone comuni;

VISTI il D. Lgs. 98/2017 e le circolari applicative emanata da ACI e dal Ministero per le Infrastrutture dei Trasporti, con i quali si prevede l'avvio del D.Lgs 98/2017 a partire dal 1° luglio 2021;

VISTO l'art.77 comma 2 lettera c) del vigente CCNL, che prevede tra gli utilizzi del fondo risorse decentrate la destinazione di una quota di fondo per il finanziamento di indennità correlate alle condizioni di lavoro, in particolare: ad obiettive situazioni di disagio, rischio, a lavoro in turno, a particolari o gravose articolazioni dell'orario di lavoro, alla reperibilità;

VISTO l'art.77 comma 4 del vigente CCNL, che prevede che una quota di fondo, non inferiore al 20% delle risorse destinate alla performance, sia riservata alla contrattazione decentrata di terzo livello.

CONCORDANO

1. In applicazione dell'art. 77 comma 4, del CCNL 2016/2018, sulla predisposizione di un progetto, finanziato con la quota di fondo per la performance da demandare alla contrattazione decentrata.

Il progetto da definire in sede territoriale è volto al miglioramento continuo della qualità dei servizi resi al cittadino in un'ottica di completa digitalizzazione degli stessi, in considerazione altresì delle nuove modalità operative in termini di modalità della prestazione lavorativa (lavoro agile) e di decentramento della competenza territoriale.

I progetti individuati, come qui di seguito descritti, richiedono il coinvolgimento di tutto il personale, in relazione alla singola posizione lavorativa da ciascuno presidiata, nonché al livello di competenza e di professionalità da ciascuno posseduto e dimostrato per il conseguimento degli obiettivi prestazionali quotidiani.

a. attività di supporto all'utenza PRA e Tasse da attivarsi da parte delle strutture periferiche; esempi adesione "progetto URP front - desk telefonico 2.0" (allegato 1) , progetto "videochiamACI" (allegato 2).

b. attività di supporto agli uffici Territoriali e alla Federazione da parte del personale assegnato alle strutture di Sede Centrale e delle Direzioni Compartimentali.

E' oggetto di contrattazione territoriale di terzo livello l'individuazione dell'attività progettuale, l'obiettivo, l'indicatore e il target, nonché le modalità di attuazione dello stesso e la definizione della tempistica (fine entro il 31 dicembre 2021).

La quota di fondo, destinata al finanziamento delle attività progettuali di cui alle lettere a) e b), è articolata su budget di unità organizzativa. Tali budget, costituiti in base alla forza in ruolo al 1° gennaio 2021, sono oggetto di ridefinizione con cadenza trimestrale.

L'accesso al budget avviene ove l'Ufficio abbia raggiunto il 100% del target da ciascuno definito per ogni obiettivo; una percentuale inferiore al 100% determinerà una corrispondente riduzione del budget.

La quota individuale è definita nell'ambito del budget di sede, nel pieno rispetto dei principi normativamente stabiliti di selettività, differenziazione e corrispettività rispetto alla prestazione lavorativa resa, nonché tenendo conto del regime contrattuale (tempo pieno o part-time).

2. Le parti concordano nella seguente interpretazione autentica: in riferimento al punto del paragrafo relativo alle indennità correlate allo svolgimento di attività implicanti particolari responsabilità (particolari istituti contrattuali di ACI) dell'art. 3 del CCI 2018 e dell'art. 4 dell'ipotesi di CCI 2019 parte economica, qui di seguito riportato "*Compenso mensile da riconoscere al personale impegnato in attività implicanti particolari responsabilità di natura professionale (specialisti informatici, formatori, rete Territoriale Servizio Gestione Pra e Servizio Gestione Tasse)*", quando si fa riferimento alla figura dello "specialista informatico" si intende "personale assegnato alla rete DSII".

3. Analogamente a quanto previsto per i responsabili di struttura di unità territoriale, le parti concordano nel prevedere per i responsabili di AA.CC. non dirigenziali con incarico ad interim, la corresponsione di un compenso, che resta a carico del sodalizio ad interim, pari al 50% del compenso minimo previsto dal vigente CCI (euro 12.902,00).

Tale compenso è corrisposto mensilmente per il periodo di durata dell'interim con anticipazione da parte di ACI.

LA RAPPRESENTANZA
DELL'AMMINISTRAZIONE

LA DELEGAZIONE SINDACALE

Progetto "Front-desk telefonico 2.0"

Premessa

Durante una situazione di emergenza come quella generata dalla diffusione del Covid-19, ACI ha immediatamente predisposto un progetto di interlocuzione col cittadino finalizzato a sopperire all'impossibilità di accedere fisicamente presso gli uffici del territorio.

Il Presidio URP Covid-19, il servizio di assistenza telefonica e per email, realizzato in tempi davvero brevi dall'URP Centrale durante il primo lockdown tramite il numero verde 800183434 gestito da ACI Infomobility, ha efficacemente garantito tempestività e competenza di risposta su tutte le tematiche afferenti la mobilità, in linea con le continue evoluzioni normative e disposizioni applicative, grazie alla proficua e fattiva collaborazione di 15 addetti URP del territorio e delle due funzionarie di URP Centrale.

Da quella fondamentale esperienza è nato, poi, il Call Center URP (giugno 2020), il servizio di assistenza telefonica (agganciato sempre al numero verde nazionale 800 18 34 34) che, da attività straordinaria e transitoria gestita centralmente, ha assunto carattere ordinario, affidato agli addetti URP del territorio in armonia con le funzioni assegnate agli Uffici Relazioni con il Pubblico dall'art. 8 della legge 150/2000.

Comunicazione telefonica e necessità di continuare a comunicare con il telefono

La suesposta premessa si ritiene imprescindibile per far risaltare l'importanza della comunicazione telefonica come strumento privilegiato di dialogo tra il cittadino e la PA.

Una "riabilitazione" necessaria perché, se il contatto fisico è diventato ormai eccezionale, atteso il contingentamento dell'accesso agli uffici nell'esigenza di contenere la diffusione del virus, la comunicazione telefonica resta comunque tra gli strumenti più nelle "corde" del cittadino il quale ha la possibilità di interloquire direttamente, chiaramente ed efficacemente con gli uffici di una Pubblica Amministrazione.

Nel mondo del lavoro rimane sempre fondamentale il telefono come mezzo di comunicazione. E' questo il concetto alla base di una iniziativa progettuale che preveda la comunicazione telefonica come via privilegiata di dialogo tra Ente e utenza.

Soprattutto in periodi come questi, è imprescindibile continuare a comunicare con i cittadini; adattare poi le modalità di interlocuzione con gli eventi contemporanei è il passo successivo per la soddisfazione della clientela che si rivolge ad ACI, quale ente da sempre espressione di affidabilità e di attenzione alle esigenze degli interlocutori .

Accanto agli altri strumenti di diffusione delle informazioni, quali il sito istituzionale, i siti web locali ed il Contact Center URP, la procedura informatica, implementata nel luglio del 2016 su www.aci.it, alla pagina [URP \(Ufficio Relazioni con il pubblico\)](#) articolata per aree tematiche, che facilita e migliora il contatto con l'Ente, è necessaria l'implementazione di un progetto di assistenza telefonica ad hoc che abbia un approccio differente, una visione globale che contempra una modalità lavorativa più flessibile ed ancora di più rivolta alle esigenze dei cittadini.

Quanto precede prevede la possibilità di canalizzare, con specifici messaggi vocali, il cittadino alla struttura territoriale ACI competente attraverso un unico canale telefonico nazionale realizzato con un numero verde appositamente creato e gestito da ACI.

Il servizio offerto dal Front-desk telefonico 2.0 si distingue in:

- risposta di primo livello, in cui si offre accoglienza, assistenza informativa e si indirizza il cittadino verso soluzioni più personalizzate
- risposta di secondo livello che mira alla risoluzione definitiva del problema esposto dall'utente ed offre un'unica interfaccia.

E' possibile prevedere, inoltre, una risposta di orientamento del cittadino ai vari servizi erogati dall'Ente, con l'indicazione del percorso sul sito istituzionale e della casella e-mail di riferimento (www.aci.it -> l'ACI -> Altri contatti -> Scrivici), dando in tal modo riscontro e concreta applicazione ad un'altra delle funzioni attribuite dalla legge 150/2000 agli Uffici Relazioni con il Pubblico.

Attori iniziativa Front-desk telefonico 2.0

Protagonisti principali di questo nuovo scenario comunicazionale e quindi destinatari dell'iniziativa progettuale sono i funzionari della Direzione Centrale di riferimento e gli addetti URP, il cui ruolo va necessariamente ridefinito alla luce di quanto sopra rappresentato, poiché ormai raramente agito al front office e sempre più rimesso alle nuove modalità di interlocuzione del cliente, telefono e mail/pec in particolare.

Ma non solo gli addetti URP.

In linea con il conseguimento e continuo miglioramento degli standard quali/quantitativi nell'erogazione dei servizi resi all'utenza, si ritiene altresì contingente l'estensione della platea a tutti quei dipendenti che potrebbero essere chiamati ad integrare il servizio, sulla base di dinamiche peculiari delle Strutture Territoriali ACI coinvolte. A tal fine assume indubbio rilievo l'installazione e la configurazione dei telefoni VoIP su tutto il territorio nazionale entro il 2021. Al telefono VoIP è possibile associare un *client software* che, installato su PC portatile o

fisso, può diventare terminale telefonico rispondendo allo stesso numero del telefono fisso associato; questo consente a chi sta in *Smart Working* di poter rispondere allo stesso interno dell'ufficio dalla postazione PC.

Il sistema Voip sarà, pertanto, lo strumento principale per gestire l'assistenza telefonica.

Pertanto, una volta ultimata la diffusione del collegamento VoIP agli addetti URP, gli stessi potranno rispondere alle chiamate inoltrate dal numero verde tramite PC di servizio, ormai consegnati a tutti i dipendenti dell'Ente. Ciò consentirà di ampliare la platea degli operatori adibiti al Call Center, attualmente limitato solo a coloro i quali hanno in gestione lo *smartphone* di servizio e quando sarà ultimata la diffusione del VoIP su territorio, sarà inoltre consentito di estendere la risposta al Call Center ACI anche ad ulteriori dipendenti delle strutture territoriali.

Obiettivo progettuale

In considerazione della necessità di assicurare un servizio che risponda, sotto il profilo temporale, alle esigenze dei cittadini che si concentrano nelle ore centrali della mattina il presidio opererà dalle ore 8,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

In relazione all'assenza di serie storiche di dati che consentano di definire a monte un obiettivo di miglioramento, questa prima fase progettuale sarà utilizzata, in via sperimentale, per definire i valori medi dei livelli di risposta quali parametri di riferimento per l'individuazione dell'obiettivo.

A tal fine sarà cura dell'URP centrale inviare con cadenza mensile i dati alle direzioni territoriali. Il calcolo del parametro di riferimento sarà effettuato per ciascun Ufficio sul valore medio del quadrimestre maggio/agosto.

L'obiettivo si intenderà conseguito con un miglioramento del rapporto tra telefonate ricevute e telefonate risposte del 10% rispetto a quello risultante dalla media del quadrimestre sperimentale; nel caso in cui nel periodo considerato si fosse rilevato un rapporto pari o superiore all'80% tra telefonate ricevute e risposte l'obiettivo si intenderà conseguito con il mantenimento di detta percentuale.

Conclusioni

Il ruolo dell'URP è divenuto sempre più funzionale all'orientamento trasversale del cittadino a tutti i servizi erogati dall'Ente. Ciò emerge in modo ancora più evidente nell'ascolto dei cittadini. Di fronte ad una Pubblica Amministrazione in costante evoluzione, l'URP dell'ACI si presenta come un innovatore, in grado di ripensare e, se necessario, riprogettare modalità di lavoro e strutture, al fine di migliorare i servizi forniti.

Questo Progetto rappresenta l'occasione per tramutare i vincoli determinati dalla contingente situazione pandemica in un'opportunità per l'Ente di garantire un servizio di assistenza telefonica gratuita nazionale, attraverso un Call Center moderno ed efficiente.

Progetto “videochiamACI”

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

VideochiamACI è una modalità innovativa di relazione con gli Utenti che l'Automobile Club d'Italia mette a disposizione dei cittadini per tutte le attività di assistenza al corretto pagamento delle Tasse Automobilistiche.

VideochiamACI che è attualmente attivo presso la Direzione Territoriale ACI di Genova e le Unità Territoriali ACI di Savona, Imperia e La Spezia e consente agli Utenti di ottenere, previo appuntamento richiesto con mail e fissato con una mail di risposta dell'ufficio (che fissa data ed ora), un colloquio mediante videoconferenza con un operatore esperto per le materie inerenti le Tasse Automobilistiche.

Il nuovo canale, che si propone di estendere in una prima fase presso tutte le UUTT/DDTT e AAMM delle Regioni e Province Autonome Convenzionate e successivamente a tutte (superando la competenza territoriale, come sta avvenendo per la lavorazione delle pratiche) rende possibili le attività di relazione con l'Utenza per le quali in passato si prevedeva soltanto l'accesso in presenza, adesso non più possibile (se non in forma molto limitata) a causa degli obblighi di distanziamento.

L'innovazione consente di ripristinare il colloquio diretto ed empatico con la Pubblica Amministrazione, in un momento della vita della Nazione particolare.

Il nuovo canale di relazione con gli Uffici ACI si aggiunge a quelli tradizionali (mail, telefono, posta cartacea e, quando sarà possibile, colloquio in presenza), dovendo tenere conto del divario digitale che, seppure ridotto, continua a rendere difficile, per una fascia della popolazione, l'accesso alle tecnologie.

OBIETTIVO

L'obiettivo è rendere disponibile all'Utenza il nuovo canale di comunicazione con la capacità di potere gestire almeno 3 appuntamenti in videoconferenza ogni 5 appuntamenti in presenza al giorno.

Per il raggiungimento dell'obiettivo l'Ufficio dovrà avere:

1 - un numero adeguato di personale assegnato al servizio che sia formato all'uso ed alla organizzazione della videoconferenza;

2 - l'aggiornamento di una apposita pagina del sito dell'Ufficio Territoriale con l'informativa, secondo uno standard che sarà comunicato della Direzioni Centrali competenti;

3 - l'assicurazione della avvenuta predisposizione delle postazioni di lavoro, sia in Ufficio che in Smart Working, idonee per la gestione della videoconferenza per tutto il personale individuato;

4 - il rispetto degli standard fissati dalle competenti Direzioni Centrali, relative in particolare:

- alle modalità di invio del link della videoconferenza all'Utente (comprensiva di informativa privacy e di condizioni d'uso);

- all'uso dello sfondo standardizzato per una più facile riconoscibilità del servizio da parte dell'Utente (oltre che a tutela della privacy dello stesso Dipendente);

TARGET

Fermo restando la presenza dei requisiti sopra indicati, l'obiettivo si intende raggiunto se l'Ufficio avrà fissato gli appuntamenti entro il secondo giorno dalla richiesta per un colloquio in videoconferenza da tenersi al massimo entro 5 giorni dalla richiesta (salvo diversa e documentata richiesta dell'Utente).

In ogni caso il raggiungimento dell'Obiettivo sarà attestato dal Direttore Territoriale.

L'oggetto dell'attestazione sarà costituito:

- dal verificarsi della duplice condizione dell'appuntamento fissato entro il secondo giorno dalla richiesta per un colloquio effettivamente tenuto entro 5 giorni dalla richiesta (salvo diversa e documentata richiesta dell'Utente).