



### CCNL 2019-2021 - Nuovo Ordinamento Professionale

Il titolo III del nuovo CCNL 2019-2021 (sottoscritto in data 16/05/2022), rubricato "Ordinamento professionale", prevede che l'amministrazione, in sede di contrattazione integrativa, definisca le famiglie professionali del nuovo ordinamento professionale.

Il sistema di classificazione si basa sull'analisi delle caratteristiche individuali e sulle competenze dei lavoratori, nell'ottica dello sviluppo e dell'adeguamento alle esigenze dei processi dell'Ente, ed è improntato a criteri di flessibilità e articolato in quattro aree, che corrispondono a quattro differenti livelli di conoscenze, abilità e competenze professionali:

- Area degli operatori
- Area degli assistenti
- Area dei funzionari
- Area delle elevate professionalità.

Il modello scelto, orientato alla polifunzionalità dei ruoli, prevede una dimensione professionale (conoscenze generali e specialistiche), nonché una dimensione comportamentale e di capacità (comportamenti e capacità richiesti per il loro efficace svolgimento) necessarie per l'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative, secondo quanto previsto dal CCNL 2019-2021 (allegato A).

Ciascun profilo di competenza si articola in due dimensioni: conoscenze generali e specialistiche e competenze comportamentali.

#### 1. CONOSCENZE GENERALI E SPECIALISTICHE (competenze di tipo "hard")

Sono proposte nella tabella che segue, suddivise per categorie di inquadramento contrattuale.

Tabella 1  
Conoscenze generali per categorie di inquadramento contrattuale

Conoscenze generali per l'Area delle Elevate Professionalità	Conoscenze generali per l'Area dei Funzionari  (categoria di inquadramento contrattuale ex C)	Conoscenze generali per l'Area degli Assistenti  (categoria di inquadramento contrattuale ex B)	Conoscenze generali per l'Area degli Operatori  (categoria di inquadramento contrattuale ex A)
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elevate conoscenze giuridiche</li> <li>❖ Elevate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze giuridiche</li> <li>❖ Conoscenze economico -</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze tecniche, normative, metodologiche e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze di base sulle disposizioni metodologiche e</li> </ul>



<p>conoscenze economico - contabili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elevate conoscenze di organizzazione del lavoro</li> <li>❖ Elevate conoscenze informatiche</li> <li>❖ Elevate conoscenze in tema di comunicazione e marketing</li> <li>❖ Elevate conoscenze del funzionamento dell'Ente</li> </ul>	<p>contabili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze di organizzazione del lavoro</li> <li>❖ Conoscenze informatiche</li> <li>❖ Conoscenze in tema di comunicazione e marketing</li> <li>❖ Conoscenze del funzionamento dell'Ente</li> </ul>	<p>professionali per l'esecuzione di alcune fasi dei processi lavorativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze economico - contabili</li> <li>❖ Conoscenze delle tecnologie informatiche applicate ai processi di pertinenza</li> <li>❖ Conoscenze del funzionamento dell'Ente</li> </ul>	<p>professionali che regolano le attività di lavoro di pertinenza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conoscenze delle tecnologie informatiche applicate ai processi di pertinenza</li> <li>❖ Conoscenze del funzionamento dell'Ente</li> </ul>
---	--	---	--

## 2. COMPETENZE COMPORTAMENTALI (competenze di tipo "soft")

Nel maggio 2020, al termine del primo lockdown, è stata avviata una ricognizione su tutto il Personale ACI che svolgeva la propria prestazione lavorativa in modalità "agile" e ciò al fine di misurare gli effettivi "ritorni" dello *smart working* in termini di competenze digitali possedute o acquisite nel periodo.

Gli esiti dell'indagine 2020 sono poi stati valorizzati e integrati con un'ulteriore iniziativa di mappatura del sistema professionale, che ha restituito informazioni circa la capacità dell'Ente di individuare le competenze distintive presenti all'interno, per poi elaborare percorsi di formazione volti a mantenerle ed incrementarle.

Il modello delle competenze ACI - basato su 5 macro-competenze di tipo "soft", ciascuna delle quali suddivisa in 3 competenze distintive, a loro volta declinate su 4 livelli di presidio, come da tabella che segue - è stato testato su tutto il Personale dell'Ente.

Tabella 2  
Comportamenti organizzativi comuni a tutto il Personale

MACRO AREE DI COMPORTAMENTO	COMPORTAMENTI OSSERVATI
Conoscenza delle attività e dei processi di lavoro	Competenze digitali e tecnologiche
	Apprendimento e autoapprendimento
	Autonomia nel presidio di attività/ processo



Orientamento al risultato	Gestione del tempo
	Valutazione dei rischi e delle opportunità
	Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
Relazioni con il cliente interno/esterno	Orientamento alle relazioni
	Autocontrollo e gestione dello stress
	Orientamento al servizio
Problem solving	Individuazione del problema
	Formulazione ipotesi
	Capacità di applicare le soluzioni ai contesti
Lavoro di gruppo	Cooperazione
	Gestione del conflitto
	Negoziazione

La mappatura che ne è derivata ha consentito di conoscere con immediatezza quali competenze, per area di interesse o per profilo, necessitassero di essere maggiormente sviluppate e approfondite, quale fosse la distribuzione di una determinata competenza all'interno dell'Ente e quali fossero i bisogni o le eccellenze.

Quanto precede ha portato all'individuazione dei fabbisogni formativi e, conseguentemente, alla progettazione di una porzione del Piano di Formazione.

### 3. APPARTENENZA A FAMIGLIE PROFESSIONALI

A valle di quanto esposto, è stata definita una tassonomia di famiglie professionali, tendenzialmente omogenee sotto il profilo delle attività svolte e delle relative competenze, alle quali ricondurre i profili professionali definiti dall'Ente.

La famiglia professionale comprende lavori, approcci professionali e competenze con comuni orientamenti e finalità.

In particolare, si possono evidenziare le famiglie professionali che seguono.

- Famiglia professionale amministrativo - gestionale,
- Famiglia professionale tecnico - specialistica,
- Famiglia professionale informazione e comunicazione.

Di seguito l'individuazione delle competenze di tipo "soft" e di tipo "hard" comuni a tutte le



famiglie professionali e del relativo grado di possesso.

Tabella 3  
Competenze hard e soft comuni a tutte le famiglie professionali

Competenze di tipo "hard" e relativo grado di possesso					
		Livello Alto	Livello Avanzato	Livello Intermedio	Livello Base
Elevate Professionalità	Conoscenza del contesto di riferimento interno ed esterno all'Ente.				
	Conoscenze idonee a presidiare i processi lavorativi di pertinenza.				
	Conoscenze della normativa e della contrattualistica, estese anche oltre il contesto di riferimento.				
	Conoscenze delle tecnologie informatiche applicate ai processi presidiati.				
Funzionari		Conoscenza del contesto di riferimento interno ed esterno all'Ente.			
		Conoscenze idonee a presidiare i processi lavorativi di pertinenza.			
		Conoscenze della normativa e della contrattualistica, estese anche oltre il contesto di riferimento.			
		Conoscenze delle			



		tecnologie informatiche applicate ai processi presidiati.		
Assistenti			Conoscenza del contesto di riferimento interno ed esterno all'Ente.	
			Conoscenze idonee a presidiare fasi dei processi lavorativi di pertinenza.	
			Conoscenze della normativa e della contrattualistica, estese anche oltre il contesto di riferimento.	
			Conoscenze delle tecnologie informatiche applicate ai processi presidiati.	
Operatori				Conoscenza del contesto di riferimento interno ed esterno all'Ente.
				Conoscenze tecnico-normative idonee a presidiare le attività di pertinenza.
				Conoscenze delle tecnologie informatiche applicate alle attività di pertinenza.
		Competenze di tipo "soft" e relativo grado di possesso		
	Livello Alto	Livello Avanzato	Livello Intermedio	Livello Base



Elevate Professionalità	Capacità di gestire i tempi di lavoro sulla base delle priorità e degli obiettivi da raggiungere, con valutazione dei rischi e delle opportunità.			
	Capacità di comprendere le esigenze del cliente interno/esterno, adoperandosi per il raggiungimento della relativa soddisfazione.			
	Capacità di individuare problemi/criticità e di formulare ipotesi di soluzione.			
	Capacità di gestire i conflitti e di attivarsi ai fini della negoziazione.			
Funzionari		Capacità di gestire i tempi di lavoro sulla base delle priorità e degli obiettivi da raggiungere, con valutazione dei rischi e delle opportunità.		
		Capacità di comprendere le esigenze del cliente interno/esterno, adoperandosi per il raggiungimento della relativa soddisfazione.		



		Capacità di individuare problemi/criticità e di formulare ipotesi di soluzione.		
		Capacità di gestire i conflitti e di attivarsi ai fini della negoziazione.		
Assistenti			Capacità di gestire i tempi di lavoro sulla base delle priorità e degli obiettivi da raggiungere, con valutazione dei rischi e delle opportunità.	
			Capacità di comprendere le esigenze del cliente interno/esterno, adoperandosi per il raggiungimento della relativa soddisfazione.	
			Capacità di individuare problemi/criticità e di formulare ipotesi di soluzione.	
Operatori				Capacità di comprendere le esigenze del cliente interno/esterno, adoperandosi per il raggiungimento della relativa soddisfazione.



Di seguito l'individuazione delle competenze di tipo "hard" distintive con riferimento a ciascuna famiglia professionale e del relativo grado di possesso.

Le conoscenze individuate con riferimento a ciascuna famiglia professionale sono da intendersi come prevalenti.

→ Famiglia professionale amministrativo - gestionale.

Appartengono a questa famiglia professionale coloro i quali, compatibilmente con l'area di classificazione di appartenenza, svolgono attività all'interno del processo di erogazione dei servizi interni ed esterni all'Ente, assicurandone l'espletamento in una logica di integrazione operativa e funzionale.

Nella specie si fa riferimento agli ambiti che afferiscono a quanto segue.

Tabella 4

Ambiti di riferimento della famiglia professionale amministrativo - gestionale

PRA, Tasse Contratti e procedure di acquisto Risorse umane Educazione stradale, Mobilità e Turismo (compreso lo sviluppo dei progetti comunitari sviluppati sui temi) Finanza e contabilità Attività associative Sport automobilistico Governance e controllo di gestione Supporto agli Organi Trasparenza, Anticorruzione e Protezione dati personali Pianificazione Verifiche ispettive e auditing Supporto all'OIV Supporto organizzativo e segreteria Protocollo e Archivio
---

Tabella 5

Competenze hard della famiglia professionale amministrativo - gestionale

	Competenze e relativo grado di possesso			
	Livello Alto	Livello Avanzato	Livello Intermedio	Livello Base
Elevate Professionalità	Conoscenze in fatto di istruzione, predisposizione e sottoscrizione di atti.			
	Conoscenze utili allo studio, approfondimento,			





	interpretazione e applicazione delle disposizioni di carattere: giuridico, amministrativo, economico-patrimoniale e contabile.			
	Competenza con riferimento alla pianificazione e alla programmazione delle attività della struttura.			
	Competenze legate al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio erogato.			
Funzionari		Conoscenze in fatto di istruzione, predisposizione e sottoscrizione di atti.		
		Conoscenze utili allo studio, approfondimento, interpretazione e applicazione delle disposizioni di carattere: giuridico, amministrativo, economico-patrimoniale e contabile.		
		Competenza con riferimento alla pianificazione e alla programmazione delle attività della struttura.		
		Competenze legate al		



		monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio erogato.		
Assistenti			Conoscenze in fatto di istruzione, predisposizione e sottoscrizione di atti.	
				Conoscenze utili all'applicazione delle disposizioni di carattere: giuridico, amministrativo, economico-patrimoniale e contabile.
				Competenze legate al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio erogato.
Operatori				Competenze legate allo svolgimento di attività di carattere ausiliario, di tipo operativo.

→ Famiglia professionale tecnico - specialistica.

Appartengono a questa famiglia professionale coloro i quali, compatibilmente con l'area di classificazione di appartenenza, svolgono attività prevalentemente utili a soddisfare esigenze di unità funzionali anche diverse da quelle di appartenenza e per le quali è richiesta una specializzazione.

Nella specie si fa riferimento agli ambiti che afferiscono a quanto segue.

Tabella 6

Ambiti di riferimento della famiglia professionale tecnico - specialistica

Attività tecnica legata alla gestione del patrimonio immobiliare Sistemi IT, attuario-statistici e documentali
---



Innovazione tecnologica e sicurezza informatica  
Analisi e progettazione dei processi aziendali  
Realizzazione originale di prodotti grafici e multimediali e di prodotti destinati all'editing  
Igiene e sicurezza

Tabella 7

Competenze hard della famiglia professionale tecnico - specialistica

		Competenze e relativo grado di possesso			
		Livello Alto	Livello Avanzato	Livello Intermedio	Livello Base
Elevate Professionalità	Conoscenze utili allo studio, approfondimento, interpretazione e applicazione delle disposizioni di carattere normativo, regolamentare e tecnico.				
	Competenze in materia di impostazione di elaborati tecnici o tecnico-amministrativi.				
	Competenza con riferimento alla pianificazione e alla programmazione delle attività presidiate.				
	Competenze atte all'utilizzo di strumenti e tecniche adeguati allo sviluppo di attività progettuali.				
	Competenze legate al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del				



	servizio erogato.			
Funzionari		Conoscenze utili allo studio, approfondimento, interpretazione e applicazione delle disposizioni di carattere normativo, regolamentare e tecnico.		
		Competenze in materia di impostazione di elaborati tecnici o tecnico-amministrativi.		
		Competenza con riferimento alla pianificazione e alla programmazione delle attività presidiate.		
		Competenze atte all'utilizzo di strumenti e tecniche adeguati alla gestione di attività progettuali.		
		Competenze legate al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio erogato.		
Assistenti			Conoscenze utili all'applicazione delle disposizioni di carattere normativo, regolamentare e tecnico.	



				Competenze in materia di impostazione di elaborati tecnici o tecnico-amministrativi.
				Competenze legate al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio erogato.
Operatori				Competenze atte all'utilizzo di strumenti tecnici a presidio dell'attività svolta.

→ Famiglia professionale informazione e comunicazione.

Appartengono a questa famiglia professionale coloro i quali, compatibilmente con l'area di classificazione di appartenenza, svolgono attività utili a garantire l'applicazione dei processi e delle iniziative di informazione e di comunicazione, garantendo l'uniformità e la riconoscibilità dell'immagine dell'Ente.

Nella specie si fa riferimento agli ambiti che afferiscono a quanto segue.

Tabella 7

Ambiti di riferimento della famiglia professionale informazione e comunicazione

Comunicazione Organizzazione eventi Formazione Informazione Relazioni internazionali
--

Tabella 8

Competenze hard della famiglia professionale informazione e comunicazione

	Competenze e relativo grado di possesso			
	Livello Alto	Livello Avanzato	Livello Intermedio	Livello Base
Elevate Professionalità	Competenze in materia di:			



	- informazione - formazione - comunicazione.			
	Conoscenza di programmi specifici relativi alle attività presidiate.			
	Conoscenze relative all'elaborazione e redazione di testi, anche a rilevanza esterna.			
	Competenze nella definizione di strategie e piani di comunicazione e formazione.			
	Competenze relative alla comunicazione in lingua straniera adeguate alle attività presidiate.			
	Competenze di <i>public speaking</i> .			
Funzionari		Competenze in materia di: - informazione - formazione - comunicazione.		
		Conoscenza di programmi specifici relativi alle attività presidiate.		
		Conoscenze relative all'elaborazione e redazione di testi, anche a rilevanza esterna.		
		Competenze nella		



		definizione di strategie e piani di comunicazione e formazione.		
		Competenze relative alla comunicazione in lingua straniera adeguate alle attività presidiate.		
		Competenze di <i>public speaking</i> .		
Assistenti			Conoscenza di programmi specifici relativi alle attività presidiate.	

#### 4. I PROFILI PROFESSIONALI

Il personale dell'A.C.I. è classificato in profili professionali caratterizzati da cultura e valori omogenei, conoscenze peculiari, competenze chiave e specifica collocazione organizzativa; essi rappresentano il patrimonio distintivo dell'organizzazione e consentono la realizzazione di un sistema di gestione delle risorse umane centrato sulle competenze, in grado di accrescere la capacità di apprendimento e di sviluppo del sistema organizzativo dell'Ente.

I profili professionali, per la puntuale definizione dei quali si rimanda ad un successivo documento, sono caratterizzati da obiettivi, ambiti di responsabilità e competenze come di seguito indicato:

- profili gestionali: comprendono profili professionali che, operando in logica processiva/progettuale e/o consulenziale, contribuiscono all'erogazione dei servizi attraverso lo svolgimento di attività professionali specifiche del proprio ambito e/o attraverso il presidio di funzioni di coordinamento organizzativo;
- profili specialistici: raggruppano profili che, annoverando personale detentore di un know-how tecnico, si distinguono per la caratterizzazione specialistica del contributo professionale offerto.

Di seguito una tabella esplicativa, recante nota dei profili professionali attualmente esistenti in ACI e della loro ricollocazione alla luce del nuovo sistema di inquadramento di



cui al CCNL 2019-2021.

Tabella 9

Tabella inquadramento del Personale ACI da trasposizione automatica

ATTUALI AREE DI CLASSIFICAZIONE	ATTUALI PROFILI PROFESSIONALI	COLLOCAZIONE NELLA FAMIGLIA PROFESSIONALE DI NUOVA ATTRIBUZIONE	COLLOCAZIONE NELLE NUOVE AREE DI CLASSIFICAZIONE
AREA C	C Profilo Gestionale	Famiglia Amministrativo - Gestionale	AREA DEI FUNZIONARI
	C Profilo Analista di Organizzazione	Famiglia Tecnico - Specialistica	
	C Profilo Formatore	Famiglia Informazione e Comunicazione	
	C Profilo Interprete	Famiglia Informazione e Comunicazione	
	C Specialista Mobilità, Automobilismo, Ambiente	Famiglia Amministrativo - Gestionale	
	C Specialista Informatico	Famiglia Tecnico - Specialistica	
	C Specialista Informazione Turistica	Famiglia Informazione e Comunicazione	
	C Giornalisti	Famiglia Informazione e Comunicazione	
AREA B	B Profilo Gestionale	Famiglia Amministrativo - Gestionale	AREA DEGLI ASSISTENTI
AREA A	A Profilo Gestionale	Famiglia Amministrativo - Gestionale	AREA DEGLI OPERATORI

## 5. IL SISTEMA DEI PASSAGGI

Nel rispetto dei requisiti per l'accesso, che saranno definiti con riferimento a ciascuno dei profili professionali che si andranno ad individuare in un successivo documento, i passaggi da una famiglia professionale all'altra e/o da un profilo professionale all'altro possono realizzarsi nei seguenti casi:





- a seguito di intervenute modifiche organizzative e/o mutate esigenze di servizio,
- in esito ad interpello,
- a seguito di domanda dell'interessato, corredata da parere del Direttore della Struttura di appartenenza.

L'accoglimento della domanda è vincolato alla valutazione da parte della Direzione Risorse Umane e Organizzazione che, in caso di possesso di titolo di studio attinente al profilo specialistico in argomento, procederà ad attivare specifici percorsi di affiancamento, da effettuarsi presso la nuova Struttura.

Ove sia richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio, lo stesso non potrà essere sostituito da un percorso formativo.