

*In data 18 maggio 2009 l'Amministrazione e le Organizzazioni Sindacali Nazionali Rappresentative, al termine di una apposita sessione negoziale convengono su quanto segue:*

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

Ciascun Ufficio Provinciale riceverà copia degli esiti della citata indagine, che sarà utile ai fini della scelta del progetto da realizzare.

La Tabella seguente, che evidenzia le diverse percentuali di accesso al fondo, è costruita sulla base dei singoli "giudizi medi complessivi" rilevati in esito all'indagine condotta all'inizio del 2009 (come da All. 1); in particolare, il "giudizio medio complessivo" costituisce il termine di paragone con la nuova rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza che sarà condotta agli inizi del 2010, sulla base dei medesimi parametri utilizzati per l'indagine del 2009.

A tal fine saranno ritenuti utili i giudizi medi espressi in relazione ai quesiti: C, E, F, G, H, I, L, M, (come da All. 2).

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

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

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

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

Nel caso in cui nell'indagine 2010 venga confermato il giudizio medio complessivo 2009, l'accesso avverrà per una quota pari all'84% del fondo. Ove le strutture con un giudizio medio complessivo anno 2009 uguale o superiore a quello medio nazionale facciano registrare, nell'indagine 2010, un decremento rispetto al giudizio medio complessivo conseguito nell'anno 2009, l'accesso al fondo avverrà nel modo che segue.

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

In attesa dell'attivazione di indagini per la puntuale rilevazione del livello di soddisfazione del cliente, con specifico riferimento ai servizi ed alle

attività delle Direzioni Centrali e delle Direzioni Interregionali/Regionali, le parti concordano sulla seguente specifica disciplina.

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

La prima quota verrà erogata:

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

La seconda quota verrà erogata:

- per le Direzioni Centrali in base al livello di conseguimento degli obiettivi di progetto definiti in sede di contrattazione decentrata, finalizzati al miglioramento della qualità ed all’ottimizzazione del lavoro.
- per Direzioni Interregionali/Regionali in base al livello di conseguimento degli obiettivi di progetto definiti in sede di contrattazione decentrata, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio reso dagli Uffici Provinciali e della connessa soddisfazione dei clienti.

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

L’arco temporale di riferimento per l’ideazione e l’attuazione dei progetti è compreso tra la data di sottoscrizione del presente accordo ed il 31 dicembre 2009, termine finale per la realizzazione degli stessi.

Gli Uffici, previa contrattazione con le RSU e le OO.SS. territoriali, dovranno inviare, entro 60 giorni dalla sottoscrizione del presente accordo, all’Ufficio Gestione e Sviluppo Personale, la seguente documentazione:

- il verbale di contrattazione contenente i criteri di ripartizione del budget assegnato.
- la scheda progetto di cui all'all. 7 dell'Ipotesi di C.C.I. 2008.

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

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

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

L'importo del fondo pari a complessivi €. 2.479.789,90 è articolato su budget di unità organizzativa determinati con riferimento alla forza in ruolo alla data dell'1.1.2009 ridefiniti con cadenza bimestrale.

LA RAPPRESENTANZA  
DELL'AMMINISTRAZIONE

LE DELEGAZIONI  
SINDACALI

UFFICIO PROVINCIALE	GIUDIZI MEDI COMPLESSIVI 2009
Media Salerno	5,39
Media Firenze	6,22
Media Cagliari	6,35
Media La Spezia	6,50
Media Napoli	6,53
Media Catania	6,69
Media Rimini	6,70
Media Palermo	6,71
Media Crotone	6,77
Media Ferrara	6,79
Media Vibo Valentia	6,91
Media Brindisi	6,91
Media Siena	6,98
Media Frosinone	6,99
Media Oristano	7,00
Media Taranto	7,02
Media Piacenza	7,06
Media Pesaro U.	7,07
Media Siracusa	7,07
Media Lecco	7,13
Media Parma	7,21
Media Varese	7,21
Media Reggio Calabria	7,27
Media Brescia	7,28
Media Bergamo	7,32
Media Imperia	7,32
Media Perugia	7,33
Media Lucca	7,34
Media Matera	7,35
Media Enna	7,38
<b>Media Emilia Romagna</b>	<b>7,39</b>
<b>Media Campania, Molise, Basilicata e Calabria</b>	<b>7,42</b>
<b>Media Puglia</b>	<b>7,45</b>
Media Modena	7,46
Media Bari	7,49
<b>Media Sicilia</b>	<b>7,50</b>
Media Catanzaro	7,51
Media Padova	7,54
Media Treviso	7,55
Media Roma	7,56
Media L'Aquila	7,57
Media Massa	7,60
Media Avellino	7,61
Media Caltanissetta	7,62
Media Latina	7,62
Media Trapani	7,64
Media Macerata	7,64
Media Forli-Cesena	7,67
Media Messina	7,67
Media Campobasso	7,71
Media Ravenna	7,72
Media Nuoro	7,73
<b>Media Marche e Umbria</b>	<b>7,74</b>
<b>Media Lombardia</b>	<b>7,75</b>
Media Livorno	7,75
<b>Media Nazionale</b>	<b>7,76</b>
Media Pescara	7,77
Media Lecce	7,77
<b>Media Lazio</b>	<b>7,77</b>
<b>Media Toscana</b>	<b>7,82</b>

UFFICIO PROVINCIALE	GIUDIZI MEDI COMPLESSIVI 2009
Media Rovigo	7,84
Media Lodi	7,86
Media Cosenza	7,86
Media Bologna	7,87
Media Potenza	7,88
Media Verona	7,88
Media Pisa	7,88
<b>Media Abruzzo</b>	<b>7,89</b>
Media Prato	7,90
Media Torino	7,91
<b>Media Sardegna</b>	<b>7,91</b>
Media Cuneo	7,92
Media Asti	7,94
Media Biella	7,96
Media Vercelli	7,97
Media Chieti	7,98
Media Isernia	8,00
Media Como	8,01
Media Bolzano	8,01
Media Ancona	8,01
Media Cremona	8,03
Media Ragusa	8,03
<b>Media Veneto e Trentino</b>	<b>8,04</b>
Media Belluno	8,05
Media Foggia	8,05
Media Reggio Emilia	8,06
Media Milano	8,07
Media Mantova	8,07
<b>Media Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta</b>	<b>8,09</b>
Media Sondrio	8,10
Media Novara	8,11
Media Pavia	8,14
Media Venezia	8,17
Media Ascoli Piceno	8,18
Media Viterbo	8,18
Media Pordenone	8,21
Media Trento	8,21
Media Terni	8,21
Media Teramo	8,22
Media Genova	8,29
Media Trieste	8,36
<b>Media Friuli</b>	<b>8,41</b>
Media Sassari	8,42
Media Udine	8,46
Media Savona	8,47
Media Caserta	8,50
Media Olbia Tempio	8,51
Media Rieti	8,52
Media Benevento	8,61
Media Gorizia	8,62
Media Ogliastra	8,63
Media Pistoia	8,68
Media Agrigento	8,72
Media M.Campidano	8,76
Media Aosta	8,79
Media Arezzo	8,85
Media Grosseto	8,97
Media Verbania	8,98
Media Alessandria	9,06
Media Vicenza	9,10

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

**Ufficio Provinciale A.C.I. di \_\_\_\_\_**

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini che si rivolgono all'Ufficio Provinciale ACI. Mi può dedicare qualche minuto per una breve intervista?

Non Le sarà chiesto nessun dato personale. Le Sue risposte saranno estremamente utili per migliorare i servizi ACI. Grazie!

Le farò 12 brevi domande e per ciascuna Lei potrà dare un voto da 1 a 10

("10" significa che Lei è molto soddisfatto e "1" significa che Lei non è affatto soddisfatto).

**A Quanto è soddisfatto dell'accesso all'Ufficio Provinciale ACI (nel senso che la sede è più o meno facile e comoda da raggiungere)?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**B Quanto è soddisfatto dell'accoglienza degli ambienti (arredi, segnaletica interna, sala d'attesa)?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**C Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura dell'Ufficio?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**D Quanto è soddisfatto della chiarezza dei moduli a disposizione?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**E Quanto è soddisfatto del tempo di attesa prima di poter parlare con l'operatore ACI?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**F Quanto è soddisfatto del tempo complessivamente impegnato per ottenere il servizio?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**G Quanto è soddisfatto del rispetto della privacy?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**H Quanto è soddisfatto della completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**I Quanto è soddisfatto della competenza e della preparazione del personale ACI?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**L Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale ACI?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**M Quanto è soddisfatto, se ha chiesto informazioni per telefono, della facilità di entrare in contatto telefonico con l'Ufficio Provinciale ACI?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**N Le chiedo adesso di dare un voto all'attività svolta dall'Ufficio Provinciale A.C.I. Quanto è soddisfatto complessivamente?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

---

Può fornirci alcune informazioni anonime che La riguardano ?

<b>Età</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Grado di istruzione</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Professione dell'intervistato</b>	<input type="checkbox"/>
..... fino a 35 anni	<input type="checkbox"/>	..... elementare	<input type="checkbox"/>	..... Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/>
..... da 36 a 50 anni	<input type="checkbox"/>	..... medio	<input type="checkbox"/>	..... Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/>
..... oltre 50 anni	<input type="checkbox"/>	..... medio superiore	<input type="checkbox"/>	..... Imprenditore	<input type="checkbox"/>
		..... universitario	<input type="checkbox"/>	..... Dirigente	<input type="checkbox"/>
<b>Sesso (*)</b>	<input type="checkbox"/>			..... Pensionato	<input type="checkbox"/>
..... femminile	<input type="checkbox"/>			..... Studente	<input type="checkbox"/>
..... maschile	<input type="checkbox"/>			..... Casalinga	<input type="checkbox"/>
				..... Disoccupato	<input type="checkbox"/>
				..... Altro	<input type="checkbox"/>

(\*) da compilare a cura dell'intervistatore

**La ringrazio per la Sua gentile collaborazione.**