



*Ministero delle
Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE TERRITORIALE NORD-EST
UFFICIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DI BOLOGNA
SEZIONI COORDINATE DI FERRARA-RAVENNA-FORLÌ/CESENA -RIMINI

Ai Dipendenti dell'UMC di Bologna e
delle Sezioni Coordinate di:
Ferrara –Ravenna – Forlì/Cesena-Rimini

Ai Direttori Operativi

RSU

e.p.c. Alla DGT Nord-Est

OGGETTO: Principi di organizzazione degli Uffici: linee di attività. Norme sulla trasparenza.

Premessa:

L'evoluzione normativa e l'applicazione sempre più diffusa delle nuove metodiche di attività tra operatori professionali ed il nostro ufficio, impone, la rivisitazione delle procedure interne inerenti i vari processi operativi.

Accanto a questa necessità, bisogna considerare il maggior impiego dei tecnici ed esaminatori dovuto alla riduzione del numero di funzionari disponibili allo svolgimento dei compiti di istituto.

Obiettivi

Gli obiettivi che lo scrivente si pone come condizioni al contorno per la nuova organizzazione sono:

1. Trasparenza nella operatività
2. Miglioramento della comunicazione
3. Diminuzione dei tempi di attesa

Trasparenza

- Al fine di migliorare questo aspetto, le autoscuole e gli esaminatori verranno informati semestralmente sulla loro attività svolta (% di promossi respinti).
- Nel prossimo futuro la pubblicazione sarà completata con ulteriori informazioni che consentiranno un controllo complessivo dell'attività da parte di tutti i soggetti coinvolti.
- La trasparenza dei dati, è garanzia di controllo e correttezza. Questo aspetto è assolutamente importante per poter aderire alle norme previste dal piano triennale di prevenzione della corruzione.

- Anche sulla scorta di quanto indicato nella citata norma, sarà effettuato un controllo sistematico sui rischi evidenziati nei procedimenti più sensibili.
- Verrà utilizzato il Minisito del Portale dell'Automobilista per la pubblicazione dei turni mensili, dei turni giornalieri, dei corsi recupero punti e conseguimento CQC attivi.

Comunicazione

- Verrà dato maggior impulso all'aspetto della comunicazione interna ed esterna.
- Verranno aperte delle mail dedicate ai settori operativi in modo che le richieste vengano gestite direttamente dai responsabili dei settori stessi.
- I responsabili di area avranno un giorno dedicato agli appuntamenti richiesti dall'utenza, privata o professionale. Tutti i contatti avverranno agli sportelli.
- Verranno pubblicate in bacheca le ferie accordate nei quadrimestri di riferimento.

Tempi di attesa

- Una novità importante che verrà introdotta, è quella dello sportello PRIMO ACCESSO. Il concetto di base che regge questo tipo di organizzazione è che gli utenti c.d. privati devono avere tempi di attesa molto limitati; mentre gli utenti professionali debbono usare i canali a loro riservati per la loro attività, considerando che hanno la possibilità di rilasciare permessi per la circolazione di veicoli e conducenti.
- Saranno utilizzate 2 cassettiere, settore patenti e veicoli, che consentiranno di limitare l'attesa degli utenti professionali; in media potranno essere presenti in ufficio **pochi minuti a settimana** per definire alcune tipologie di pratiche più complesse. Le comunicazioni di irregolarità o altro, verranno inviate via mail, cassettera o pubblicate sul Portale dell'automobilista.
- Gli utenti privati verranno la prima volta allo sportello PRIMO ACCESSO, settore veicoli e settore conducenti, dove riceveranno le informazioni generali e la documentazione da produrre insieme alla data ed allo sportello dove recarsi quando la loro domanda sarà completata. In quella occasione i tempi di attesa **saranno nulli**; mente l'organizzazione degli sportelli primo accesso, saranno tali da ridurre i tempi di attesa a **15 min.** Complessivamente quindi, un utente privato verrà da noi 2 volte (per veicoli la stampa avverrà direttamente) (per la patente potrà essere spedita presso l'abitazione) valori minimi se si segue l'iter della richiesta. Complessivamente i tempi di attesa saranno: la prima volta di 15 min. la seconda e la terza zero, in quanto viene indicato un orario preciso di presentazione.
- Sarà scontato che, qualora un utente si presenti la prima volta con i documenti pronti, si darà corso alla richiesta senza fissare un ulteriore appuntamento qualora non vengano allungati i tempi di attesa.
- Questa organizzazione verrà migliorata con l'utilizzo delle mail ed altri sistemi rapidi di comunicazione. Ad esempio la prenotazione all'esame teorico avverrà tramite mail all'utente privato; mentre il rilascio dei permessi guida a seguito di visita presso CML, verrà gestito in modo differenziato.
- In definitiva, si cerca di migliorare quei passaggi che possono inceppare un meccanismo che preveda un rilascio documentale "leggero" da uno più "complesso" per la tipologia di domanda.

Riconoscibilità Studi ed Autoscuole.

Nell'ambito di un'azione improntata alla massima trasparenza, si ribadisce la necessità di tutti i soggetti coinvolti nello scambio documentale (interni ed esterni) di esibire la tessera identificativa .

In particolare la raccomandazione deve riguardare gli utenti professionali che, anche se noti ai colleghi, devono esibire l'identificativo rilasciato dall'Amministrazione provinciale. I colleghi dipendenti avranno l'accortezza di invitare gli Studi/Autoscuole al rispetto di detta avvertenza, avendo tolleranza nella prima settimana dalla data delle presente. Successivamente , non vi potrà essere accesso agli sportelli per coloro che saranno sprovvisti del documento identificativo.

Questo obbligo, non viene imposto per fini persecutori ma per rappresentare agli utenti privati la regolarità del servizio che viene prestato dai colleghi.

Organizzazione dei reparti

Vengono individuati 3 settori di operatività o aree:

1. Settore veicoli
2. Settore conducenti
3. Settore Amministrazione

Ad ogni area verrà assegnato un titolare (di settore) che coordinerà i vari reparti dove verrà indicato un responsabile (di reparto) ai sensi del D.L.vo 241/90. I nomi dei responsabili verranno resi pubblici attraverso il sito web dell'Amministrazione.

La distribuzione del personale, nei diversi settori e reparti, verrà stabilita con O.d.S. dedicato dove saranno dettagliati i vari compiti.

Sarà compito del Direttore Operativo organizzare le varie attività con opportune comunicazioni di servizio.

La seguente nota viene inviata ai sensi dell'art. 6 lett. C) CCNL 16/2/99 (consultazione).

L'applicazione della presente disposizione avverrà dal 01.07.2018.

f.to Il DIRIGENTE
Ing. Francesco Baldari

Segreteria Direttore
Rag. Lorena Bellotti