

ALLEGATO 1 all'Accordo sul F.R.D. 2020

della Direzione Regionale delle Marche

Elenco delle attività o iniziative caratterizzate da particolare complessità, rilevanza esterna, trasversalità, innovatività e del personale coinvolto

Attività di gestione e supporto dell'emergenza pandemica da parte dell'Unità di crisi Covid-19

L'anno 2020 è stato caratterizzato dagli eventi eccezionali legati all'emergenza pandemica da Covid-19.

Fra le novità organizzative introdotte nell'anno in parola, senza dubbio quella che ha la portata più innovativa e peculiare è stata la costituzione dell'Unità di crisi "COVID-19", istituita presso la Direzione Regionale delle Marche con disposizione di servizio 7/2020, successivamente integrata e modificata dalle disposizioni 8/2020, 42/2020 e 44/2021.

L'Unità di crisi, presieduta dal Direttore Regionale, è formata da componenti aventi specifiche professionalità connesse al corrispondente ruolo in Agenzia, anche in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Nel 2020 il gruppo era composto dai seguenti membri:

- Direttore regionale pro-tempore - Presidente
- Carmine Caso - Capo Settore Fiscalità e Compliance – Sostituto del Presidente, in caso di assenza temporanea del Direttore Regionale
- Giovanna Di Gianfrancesco - Capo Area di Staff DR Marche - componente
- Remo Checchia - Capo Ufficio Risorse Materiali- componente
- Elena Flammini - Capo Ufficio Risorse Umane- componente
- Fabio Lodolini – Capo Reparto 2 Ufficio Risorse Materiali della DR Marche – componente
- Gennaro Petruzzelli - Ufficio Risorse Materiali - RSPP DR Marche - componente
- Laura Baldoni - Area di Staff – componente
- Valeria Gemini - Ufficio Risorse Materiali - Gestore di rete - componente
- Flavio Iecher - Medico competente - componente
- Luigi Fava – Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza DR Marche – componente.

La costituzione dell'Unità di crisi si è resa necessaria per rispondere alle esigenze e alle indicazioni di prevenzione, protezione e gestionali relative alla diffusione della sindrome COVID-19, rilevate dall'Ufficio Prevenzione rischi e salute dei lavoratori - Settore Logistica della Direzione Centrale Amministrazione, Pianificazione e Logistica con nota n. 96451 del 27 febbraio 2020.

Difatti, tra le misure ivi previste vi è l'istituzione di una Unità di crisi presso ogni Direzione Regionale, con il compito di monitorare la situazione epidemiologica locale, coordinare le attività da implementare per le sedi degli Uffici, verificare le disposizioni eventualmente adottate dalle Autorità competenti per territorio e la loro attuazione, supportare le strutture territoriali e trasmettere, secondo modalità individuate dall'"Unità di crisi COVID-19" centrale, il report delle misure adottate sul territorio di competenza.

Tra le principali attività legate all'emergenza Coronavirus strettamente gestite dai componenti dell'Unità di crisi Covid-19 nell'anno di riferimento si elencano le seguenti:

- a) supporto al Direttore Regionale nella elaborazione di dati e valutazione degli stessi connessi alla evoluzione del contesto pandemico;
- b) gestione casella posta elettronica funzionale (messaggi totali 2314 gestiti dal mese di marzo 2020);
- c) organizzazione straordinaria degli uffici interni della Direzione regionale e coordinamento delle Direzioni provinciali per la riorganizzazione delle attività indifferibili e ordinarie, in modalità agile e in presenza, per far fronte all'emergenza sanitaria del Coronavirus;
- d) emanazione linee guida relative all'organizzazione delle attività delle Direzioni Provinciali durante l'emergenza "COVID-19" - Indicazioni ai Direttori Provinciali;
- e) predisposizione settimanale del report regionale riepilogativo delle situazioni provinciali e degli uffici interni della DR;
- f) notifica di più informative al personale della Direzione regionale (compresi i lavoratori distaccati dalle strutture centrali) emanate dal Direttore regionale in qualità di Datore di lavoro circa l'epidemia del Coronavirus, contenenti raccomandazioni in merito alle misure di prevenzione da mettere in atto durante lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- g) collaborazione con l'Ufficio Risorse materiali per la quantificazione del materiale da acquistare (DPI, dispenser e gel disinfettante da installare in tutte le strutture regionali);
- h) pubblicazione sul sito internet regionale di avvisi all'utenza;
- i) pubblicazione sul sito intranet regionale di documentazione specifica.

Ai fini della incentivazione prevista dal FRD 2020, si prevede la valorizzazione, in egual misura, dei contributi forniti dai seguenti dipendenti: **Fabio Lodolini, Gennaro Petruzzelli, Laura Baldoni, Valeria Gemini e Luigi Fava¹**.

Svolgimento delle attività indifferibili della Direzione Regionale riguardanti la gestione dei flussi documentali

In osservanza alle disposizioni del DPCM, con nota RU 128334 del 12 marzo a firma del Direttore dell'Agenzia, a cui sono seguite altre direttive centrali integrative in ragione dell'evoluzione dell'emergenza sanitaria e dei conseguenti provvedimenti adottati dalle competenti autorità, sono state definite le attività indifferibili da rendere in presenza, in considerazione delle esigenze organizzative di assicurare la funzionalità degli uffici per quanto strettamente indispensabile.

La gestione della corrispondenza fisica (posta cartacea) e digitale (PEC, protocollo, mail funzionali) è stata annoverata nell'elenco delle attività individuate dall'Agenzia quali indifferibili, con necessità di svolgimento della prestazione lavorativa in presenza.

Anche per tali attività indifferibili si è reso necessario assicurare che parte delle stesse venissero svolte in modalità agile, adottando tutte le soluzioni organizzative che permettessero di ridurre al minimo la presenza fisica in ufficio, ricorrendo anche, ad esempio, ad opportuna rotazione del personale con rientri la cui periodicità è variata in base alle specifiche esigenze organizzative.

¹ Considerata la compresenza su più progetti ed attività incentivabili, il dipendente sarà considerato una sola volta ai fini della ripartizione del FRD 2020.

Rientrano nella casistica sopra enunciata tutte le attività attribuite all'Unità Organizzativa del Protocollo (UOP), nei termini, con tempistiche e modalità regolate secondo gli atti organizzativi vigenti, che si sostanziano nella gestione dei flussi documentali:

- Flussi “in entrata” (Sistema Documentale (PEC e AOO), casella DR Marche, Posta cartacea);
- Flussi “in uscita” (spedizione dei documenti a mezzo servizio postale quali posta prioritaria, atti giudiziari e raccomandate, ivi inclusa la preparazione dei documenti da spedire ed i relativi adempimenti inerenti il servizio postale).

Dal 16 marzo 2020, la UOP ha continuato a funzionare in smart working riuscendo a gestire in ugual modo la protocollazione dei vari documenti sia in ingresso che in uscita grazie alla collaborazione ed organizzazione dei componenti UOP.

Dal 4 giugno 2020, considerato l'indifferibilità della prestazione lavorativa, i componenti UOP hanno concordato con la Capo ufficio una rotazione in presenza onde gestire al meglio i flussi documentali in ingresso ed in uscita.

Il report relativo alla protocollazione al 31/12/2020 ha attestato una considerevole mole di documenti gestita dai componenti della UOP, con ben 10.258 protocolli in uscita e 18.778 protocolli in ingresso, totalizzando oltre 29 mila registrazioni e attività conseguenti.

Ai fini della incentivazione prevista dal FRD 2020, si prevede la valorizzazione, in egual misura, dei contributi forniti dai seguenti dipendenti: **Maria Elisa Antinori, Luigi Fava, Andrea Federici, Francesco Massaccesi e Maria Rosaria Messina.**

Elaborazione delle linee guida per la compilazione dei documenti di aggiornamento del Catasto Fabbricati con procedura Docfa

L'Ufficio Servizio Catastali, Cartografici, di Pubblicità Immobiliare e OMI, in collaborazione con gli Uffici provinciali - Territorio delle Marche, ha realizzato nel corso del 2020 le “*Linee guida per la compilazione dei documenti di aggiornamento del Catasto Fabbricati con procedura Docfa*”, pubblicate su Page in data 26/08/2020.

Tale guida operativa rientra tra le iniziative richieste dalla Direzione Centrale Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare e risponde all'esigenza di affrontare in maniera uniforme le varie problematiche nella trattazione degli atti di aggiornamento del Catasto Fabbricati. Inoltre, la guida fornisce uno strumento utile a favorire a livello regionale una maggiore omogeneità di applicazione delle disposizioni vigenti.

L'obiettivo posto è stato, pertanto, quello di predisporre un documento dalla portata generale che diventasse uno strumento di ausilio e di consultazione per quanti operano nel settore del Catasto Fabbricati attraverso l'applicativo informatico Docfa.

Le Linee Guida vogliono, dunque, essere uno strumento di lavoro d'uso quotidiano, che contenga le risposte tecniche alle problematiche più frequenti per la redazione degli atti di aggiornamento con l'obiettivo, ulteriore, di supportare i professionisti nella redazione delle dichiarazioni Docfa e i tecnici degli Uffici nell'attività di accettazione e registrazione in banca dati.

Il Manuale Docfa è stato redatto dopo diverse videoriunioni svolte durante il periodo emergenziale tramite l'applicativo *Lifesize* grazie al contributo e al costante impegno dei

dipendenti dell'Ufficio SCCPIOMI e dei funzionari Referenti provinciali del Catasto Fabbricati esperti nella materia.

Tali Linee guida sono state condivise con il Comitato di coordinamento dei Collegi dei Geometri e G.L. Regionale, con cui questa Direzione Regionale ha siglato in data 04/02/2020 un Protocollo d'intesa. Tra gli obiettivi del Protocollo d'intesa vi è infatti l'impegno a realizzare linee guida operative, al fine di affrontare in maniera uniforme le varie problematiche e fornire strumenti utili a favorire a livello regionale una maggiore omogeneità nella trattazione degli atti di aggiornamento catastali, nel rispetto delle disposizioni vigenti.

Vista l'impossibilità di svolgere riunioni in presenza, la condivisione del Manuale con i professionisti, è avvenuta tramite scambio di email con la Commissione regionale catasto & topografia marche dei Geometri professionisti che, ha fornito in data 14/07/2020 le proprie proposte integrative.

Questa pubblicazione rappresenta una prima edizione e sarà oggetto di successivi aggiornamenti ed integrazioni volti a garantire l'adeguamento a nuove disposizioni e risolvere eventuali criticità che dovessero presentarsi nell'applicazione di nuove norme e circolari.

Ai fini della incentivazione prevista dal FRD 2020, si prevede la valorizzazione, in egual misura, dei contributi forniti dai seguenti dipendenti: **Massimo Lemma, Fabio Magni, Valerio Di Battista e Graziana Tagarelli.**

Supporto operativo alle Direzioni Provinciali per la lavorazione delle liste dei controlli preventivi DALI – Precomunicazioni 2015

Nel corso dell'anno 2020, a supporto delle attività delle Direzioni Provinciali, è stato attivato un progetto di assegnazione all'Ufficio Servizi Fiscali e all'Ufficio Controllo soggetti di rilevanti dimensioni, di n. 900 posizioni rientranti nelle liste dei controlli preventivi Precomunicazioni 2015 originariamente in carico alla Direzione Provinciale di Macerata.

Il progetto di riassegnazione, avviato con nota prot. n. 24506/2020, è stato motivato dai volumi straordinari di posizioni assegnate centralmente alla Direzione Provinciale di Macerata che, anche in relazione alle difficoltà connesse al contesto pandemico, ne ponevano a rischio la lavorazione secondo le tempistiche stabilite.

Le dichiarazioni non erano state sottoposte alla lavorazione automatizzata a seguito della sospensione dei termini disposta a beneficio dei contribuenti coinvolti dagli eventi sismici del 2016.

Il progetto ha rivestito carattere di:

- *particolare complessità*: la lavorazione è stata affrontata senza intervento formativo specifico sul campo, contando sulla partecipazione ed esperienze pregresse degli addetti coinvolti. La lavorazione non è una tipica lavorazione di competenza della Direzione Regionale.
- *rilevanza esterna*: il progetto ha permesso la conclusione delle lavorazioni assegnate alla regione Marche e di competenza della Direzione Provinciale di Macerata che altrimenti non sarebbero state conseguite nei tempi previsti.

- *trasversalità*: il progetto ha riguardato nello specifico l'area della gestione dichiarazioni e si è di fatto inserito nella più complessiva attività gestita dagli addetti coinvolti.
- *innovatività*: Si è trattato di un primo caso di riassegnazione dei carichi in base alle esigenze specifiche rappresentate dagli uffici operativi. Nel caso di specie, la Direzione Provinciale di Macerata è risultata avere un carico elevato di posizioni in relazione anche agli anni precedenti.

Il progetto si è concluso positivamente conseguendo il completamento delle posizioni nei termini fissati dalla Direzione Centrale Servizi Fiscali.

Ai fini della incentivazione prevista dal FRD 2020, si prevede la valorizzazione, in egual misura, dei contributi forniti dai seguenti dipendenti: **Marco Camilloni, Cinzia Ferretti, Spadari Lucia, Nina Cristina e Belfiori Michela.**

Organizzazione del tirocinio teorico-pratico nell'ambito della selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 510 unità per la terza area funzionale, fascia retributiva F1, profilo professionale funzionario, per attività amministrativo-tributaria

Nel corso del 2020, tra i progetti di particolare complessità realizzato con la collaborazione trasversale di diversi uffici della Direzione Regionale va segnalata l'organizzazione del tirocinio teorico-pratico nell'ambito della selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 510 unità per la terza area funzionale, fascia retributiva F1, profilo professionale funzionario, per attività amministrativo-tributaria.

In considerazione dell'emergenza pandemica e la necessità preminente di tutelare la salute e la sicurezza dei tirocinanti e del personale dell'Agenzia, per un più agevole svolgimento delle attività relative al tirocinio teorico-pratico, l'Agenzia ha previsto, per la prima volta, un percorso di formazione interamente in modalità agile.

Il nuovo percorso di inserimento dei tirocinanti si è sostanziato in un programma modulare che ha alternato formazione teorica, autoformazione e formazione pratica in affiancamento a distanza. La prima parte del tirocinio ha visto come protagonisti, dal 1 luglio al 31 agosto, gli e-learning tutor. Nella seconda parte, dal 1 settembre al 31 ottobre, sono stati coinvolti gli e-tutor. Alla fine del percorso formativo teorico, dal 1 novembre 2020 ha preso il via la formazione pratica con i tutor individuati dagli uffici territoriali.

Le attività di tutoraggio delle attività in videoconferenza e in e-learning riferite alle attività formative previste nella prima parte del tirocinio, inclusa l'organizzazione dei corsi obbligatori in materia di sicurezza lavoratori per i 20 tirocinanti della regione Marche sono state curate dagli e-learning tutor **Andrea Federici** e **Claudia Magni**. In particolare, l'attività svolta ha riguardato l'organizzazione, la erogazione (in parte) e la gestione di diversi corsi formativi messi a disposizione dei tirocinanti.

In considerazione della nuova modalità di tirocinio che prevedeva l'arrivo dei tirocinanti presso gli uffici territoriali di assegnazione solo negli ultimi due mesi, nella fase del tirocinio

a distanza, oltre al tutor ed al direttore dell'UT, un ruolo di fondamentale importanza è stato rivestito dalla nuova figura *dell'e-tutor*.

Il tutor, nei tradizionali programmi di inserimento di neoassunti in Agenzia, riveste un duplice ruolo: quello di coach, ossia di colui che insegna il “mestiere”, e quello di mentore, ossia di punto di riferimento che fornisce supporto al neoassunto per consentirgli l'inserimento e l'integrazione nel contesto organizzativo.

Nel tirocinio a distanza invece il tutor non ha svolto il ruolo di *coach*, che è stato demandato all'*e-tutor*, che ha avuto il compito di supportare il processo di apprendimento nello svolgimento dei percorsi di formazione pratica previsti e di rilevare il grado di partecipazione e la qualità del lavoro svolto dal tirocinante al fine di fornire utili elementi al direttore dell'Ufficio di assegnazione per la fase di valutazione.

Per la Direzione regionale delle Marche hanno svolto il ruolo di *e-tutor* **Federico Barillari** e **Antonio Minervini** dell'Ufficio Servizi fiscali della DR Marche.

Stante la loro disponibilità e competenza, ai funzionari è stato affidato anche il tutoraggio di classi di altre regioni:

- Federico Barillari - n. 37 tirocinanti assegnati (due classi virtuali del Piemonte);
- Antonio Minervini - n. 36 tirocinanti assegnati (una classe virtuale di 18 tirocinanti delle Marche e una classe virtuale di 18 unità del Piemonte).

In particolare, tra le principali attività svolte ci sono:

1. Formazione in videoconferenza degli *e-tutor*. Prima esperienza di formazione a distanza è stata gestita dalla DC RUO con corsi ai formatori sulle tecniche di comunicazione sulle modalità di erogazione dei corsi a distanza. Applicativo utilizzato Lifezise
2. Formazione a cascata dei tirocinanti
3. Valutazione dei tirocinanti ed invio dei quadri sinottici alla DC RUO

Parallelamente alle attività descritte, l'Ufficio Risorse umane della Direzione regionale ha curato gli adempimenti amministrativi inerenti l'inserimento dei tirocinanti nelle strutture provinciali. Tra le varie attività svolte, le più rilevanti sono state:

- Inserimento nel sistema di Gestione Risorse Umane G.R.U. di tutti i tirocinanti in modo corretto ed in tempi rapidi. Ciò ha consentito di rendere “visibili” agli Uffici tutti i tirocinanti sebbene fossero collegati da remoto, ed ha consentito ai tirocinanti di collegarsi al primo incontro (videoconferenza), di benvenuto fissato nel corso della mattinata della giornata di avvio del tirocinio;
- Raccolta/aggiornamento/comunicazione dei dati necessari all'attribuzione della borsa di studio dei tirocinanti che è stata erogata senza criticità o ritardi ai nostri tirocinanti;
- Scambio e contatti costanti con i tirocinanti (via mail e telefonici) per tenere aggiornate le banche dati di RU (residenza/domicilio/coordinate bancarie, ecc.);

- verifica del possesso da parte di tutti i candidati dei supporti tecnici necessari a svolgere il tirocinio da remoto, secondo le indicazioni della DC RU (PC, web cam, microfono e cellulare);
- comunicazione ai tirocinanti delle informazioni necessarie a collegare il proprio PC di casa alla postazione creata per essi nei singoli uffici di assegnazione, e comunicazione dei nominativi/contatti del proprio gestore di rete e del Direttore dell'Ut di assegnazione.

Tutte le predette attività sono state svolte dalla dipendente **Chiara Mantovani** con tempestività ed efficacia, nonostante le rilevanti novità, e conseguenti problematiche, derivanti dal tirocinio in modalità remotizzata.

Il progetto ha rivestito carattere di:

- *Particolare complessità*: la progettazione e l'esecuzione sono avvenute totalmente a distanza e con modalità agili. L'attività degli *e-tutor* non ha riguardato solo i tirocinanti della regione Marche ma anche i tirocinanti della regione Piemonte. Gli *e-learning tutor* hanno fornito assistenza ai tirocinanti, sia assicurando tutte le informazioni necessarie per garantire la fruizione dei corsi, sia occupandosi della gestione delle difficoltà di accesso alla piattaforma e della raccolta delle richieste di chiarimento sui contenuti. Hanno inoltre curato la fase di monitoraggio e consuntivazione, nel rispetto delle scadenze, e le comunicazioni necessarie a favorire un allineamento con le strutture a cui sono stati affidati i tirocinanti.
- *Rilevanza esterna*: il progetto ha permesso la formazione a distanza dei tirocinanti sostituendo gran parte della formazione sul campo che veniva erogata prima dell'emergenza COVID-19.
- *Trasversalità*: il progetto è stato realizzato con la collaborazione trasversale di funzionari appartenenti a più uffici.
- *Innovatività*: la formazione a distanza è stata una notevole innovazione introdotta per permettere ai tirocinanti la sperimentazione e l'esercizio delle concrete attività svolte dagli uffici, poiché in quel periodo l'accesso fisico alle strutture dell'Agenzia era interdetto a causa della pandemia di COVID-19.

Ai fini della incentivazione prevista dal FRD 2020, si prevede la valorizzazione, in egual misura, dei contributi forniti dai seguenti dipendenti: **Andrea Federici², Claudia Magni, Federico Barillari, Antonio Minervini e Chiara Mantovani.**

² Considerata la compresenza su più progetti ed attività incentivabili, il dipendente sarà considerato una sola volta ai fini della ripartizione del FRD 2020.