



Automobile Club d'Italia

**Organismo Indipendente di Valutazione della Federazione ACI**

# RELAZIONE

SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA  
DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA E  
INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI  
(anno 2021)

*(Articolo 14, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)*

# **INDICE**

## **1 PRESENTAZIONE**

## **2 PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA FEDERAZIONE ACI**

2.1 Performance organizzativa di ACI: definizione obiettivi, misurazione e processo di attuazione

2.2 Performance organizzativa degli Automobile Club: definizione obiettivi, misurazioni e processo di attuazione

2.3 Performance individuale ACI: assegnazione, valutazione e svolgimento dei processi

2.4 Performance individuale Automobile Club provinciali e locali: assegnazione, valutazione e svolgimento dei processi

## **3 INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO: SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DEI CICLI DEL BILANCIO E DELLA GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

## **4 PIANO TRIENNALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA**

## **5 DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS**

## **6 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

## **1. PRESENTAZIONE**

Nella presente Relazione l'OIV riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance nell'ambito della Federazione essendo l'ACI - nella sua qualità di Ente pubblico non economico senza scopo di lucro a base associativa, ricompreso ai sensi della legge 20 marzo 1975 n. 70 tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse" - la Federazione che associa allo stato attuale 99 Automobile Club, anch'essi Enti pubblici non economici dotati, rispetto all'ACI, di un proprio patrimonio e di piena autonomia giuridica ed organizzativa, nei limiti previsti dallo Statuto.

L'OIV è costituito presso la Sede Centrale ed esercita le sue funzioni verso ACI e gli AC; pertanto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ed in coerenza con la Delibera CiVIT n. 11 del 2013, riferisce nel presente documento in modo unitario sull'intera Federazione.

La menzionata delibera, infatti, ha disposto che, sulla base della struttura e natura particolare dell'ACI e degli AC territoriali e alla luce della ratio che ispira il D.Lgs. n. 150/2009 nel suo complesso, le iniziative e gli adempimenti ivi previsti siano curati dall'ACI, nel senso che all'unicità dell'Organismo Indipendente di Valutazione - sia per ACI che per gli AC territoriali - si accompagni la redazione di un unico Piano della Performance da parte dell'Amministrazione a livello centrale, con conseguente unicità della relativa Relazione, e di un unico Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità nonché della determinazione degli standard di qualità (per quanto riguarda la gestione del PRA e la connessa attività di riscossione dell'IPT e delle Tasse Automobilistiche).

Per quanto attiene ai compiti statutari, si rappresenta che la *mission* dell'ACI è di presidiare i molteplici versanti della mobilità e di diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, come previsto dallo Statuto. All'interno di questa *mission*, i settori in cui la Federazione ACI è presente riguardano una serie di importanti servizi pubblici o di interesse generale in campo automobilistico e della mobilità in generale, questi ultimi relativi ad attività di studio, ricerca e proposta al presidio di ogni forma di assistenza agli automobilisti ed ai Soci legata all'uso del veicolo, alla promozione ed allo sviluppo del turismo automobilistico, dell'educazione e della sicurezza stradale, alla disciplina della pratica sportiva automobilistica nel nostro Paese. In particolare, tramite le articolazioni territoriali (nel 2021, 105 tra Aree Metropolitane, Direzioni territoriali ed Unità territoriali, costituite in ogni capoluogo di provincia) l'ACI gestisce, per conto dello Stato e di altre pubbliche amministrazioni, servizi pubblici rilevanti quali la tenuta del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), istituto previsto dal Codice Civile (artt. 2657 e ss.) come strumento di pubblicità legale dei diritti di proprietà e di ogni altro diritto sui veicoli; le attività di riscossione, riscontro e recupero dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) - dovuta ai sensi del D.Lgs. 446/97 su talune tipologie di atti presentati al PRA - erogate senza oneri per le Province; diversi servizi in materia di tasse automobilistiche (riscossione, assistenza fiscale al cittadino, gestione delle esenzioni, controllo, etc.), forniti alle Regioni e Province autonome titolari del tributo e destinatarie del relativo gettito. Cura, inoltre, ogni forma di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa a favore dei Soci e degli automobilisti.

Per quanto riguarda gli Automobile Club, nell'ambito delle rispettive circoscrizioni territoriali, perseguono le stesse finalità dell'ACI in coerenza con gli indirizzi definiti a livello centrale (art. 36 dello Statuto); in virtù del vincolo federativo, alla direzione degli AC è preposto un dirigente o funzionario dell'Automobile Club d'Italia.

L'ACI è, inoltre, la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla Fédération Internationale de l'Automobile (FIA) e dal CONI, di cui è componente. L'ACI e gli AC sono sottoposti alla vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed al controllo della Corte dei Conti. Limitatamente alla tenuta del PRA, la vigilanza è esercitata dal Ministero di Giustizia e dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Per quanto attiene alla struttura organizzativa centrale e periferica con riferimento anche ai dati in dettaglio sul personale, sulle società collegate e sul bilancio si rinvia a quanto previsto in ordine al contesto di riferimento e alla dotazione organica nel Paragrafo 1.2 "Organizzazione" del Piano performance 2021-2023.

## **2 PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA FEDERAZIONE ACI**

In via preliminare, si fa presente che, in ragione della natura associativa dell'Amministrazione, il Sistema di misurazione e valutazione definisce le modalità di funzionamento e gestione del ciclo della performance con riferimento sia all'ACI (Ente federante) che agli Automobile Club provinciali e locali (Enti federati) in conformità a quanto previsto nella delibera CiVIT n. 11/2013.

In sede di aggiornamento del Sistema avvenuto con delibera del Consiglio Generale adottata nella riunione del 21 ottobre 2020 si è proceduto ad adeguarne le prescrizioni alle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica Linee Guida n. 4 e n. 5 rispettivamente del novembre e dicembre 2019 in tema di valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche e di misurazione e valutazione della performance individuale.

In relazione alle modalità di misurazione e valutazione della performance organizzativa, il Sistema richiama esplicitamente le diverse tipologie di indicatori in funzione della multidimensionalità della performance, gli indicatori comuni per le funzioni di supporto alla PA (individuati dal DFP con circolare del 30 dicembre 2019) e contiene le modalità di raccordo con il ciclo del bilancio.

E' stata introdotto dall'Amministrazione alla luce delle già citate Linee Guida n. 4 del DFP del novembre 2019, il modello di valutazione partecipativa, in ordine al quale sono stati esplicitati soggetti e ruoli, oggetti e dimensioni della PO coinvolte, strumenti di coinvolgimento degli stakeholder in relazione alle diverse tipologie di servizi/attività assoggettabili a valutazione partecipativa, tempistica e finalità.

L'OIV ha verificato che si prevede, sin dalla fase di avvio del modello, una incidenza percentuale della valutazione partecipativa sulla PO rispetto a 3 livelli di performance organizzativa, riferiti agli obiettivi specifici di Federazione, agli obiettivi di PO delle strutture centrali, periferiche e delle articolazioni territoriali e, infine, agli obiettivi di PO delle strutture centrali e periferiche relativamente alla valutazione partecipativa effettuata dagli utenti interni.

Inoltre, nell'ottica di migliorare gradualmente il modello adottato, sono stati rappresentati i diversi passaggi della scala di sviluppo della valutazione partecipativa in coerenza con le indicazioni fornite dal DFP.

In relazione alle modalità di misurazione e valutazione della performance individuale, sono stati previsti alla luce delle linee guida DFP n. 5 del dicembre 2019 i seguenti elementi: sistemi di ponderazione delle dimensioni che compongono la PI; soglia di punteggio minima al di sotto della quale la valutazione deve intendersi negativa; procedure di conciliazione, a valle della conclusione del processo di valutazione, disciplinate in maniera più dettagliata rispetto a SMVP precedente.

Mentre la valutazione partecipativa è stata già avviata a partire dal ciclo performance 2020 - in quanto anche nelle more dell'approvazione del sistema si è inteso avviare il modello di coinvolgimento degli utenti come già previsto nella pianificazione 2020 - le restanti disposizioni del Sistema sono entrate in vigore dal ciclo performance 2021 in ordine al quale si riferisce nella presente Relazione.

Seguono paragrafi relativi distintamente alla *performance* organizzativa e individuale di ACI e degli AC federati considerata la peculiarità della Federazione nel suo complesso.

### **2.1 Performance organizzativa di ACI: definizione obiettivi, misurazione e processo di attuazione**

Con l'approvazione del documento da parte del Consiglio Generale di ACI nel mese di ottobre 2020 "*Piani e progetti ed obiettivi specifici della Federazione per il triennio 2021-2023*" ha preso l'avvio il ciclo della Performance 2021 tenuto conto che nel documento sono riportati le iniziative progettuali da attuare nel triennio nonchè gli obiettivi specifici di performance della Federazione per il medesimo arco temporale. La pianificazione delineata nel documento comprende pertanto i progetti ma anche alcune attività ritenute più rilevanti per la Federazione ai fini del miglioramento ed efficientamento gestionale; per tale motivo sono inserite anch'esse tra gli obiettivi specifici di Federazione. Successivamente è stato approvato nel mese di gennaio il "*Piano della performance ACI 2021 - 2023*", documento programmatico delle attività della Federazione adottato con delibera del Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 27 gennaio 2021, in linea con gli indirizzi strategici dell'Ente per il triennio 2020-2022 (delibera dell'Assemblea Generale del 29 aprile 2019) emanati da ACI con l'intento di presidiare maggiormente alcune aree di interesse in relazione alle n° 4 priorità politiche ed aree strategiche.

La pianificazione degli obiettivi specifici ed operativi ha visto coinvolti, in una logica propositiva e partecipativa, i seguenti attori: l'Assemblea dell'Ente alla quale compete la definizione su base triennale degli indirizzi strategici della federazione; Il Segretario Generale con funzione di impulso, indirizzo e coordinamento rispetto all'attuazione del ciclo della performance; gli Organi di indirizzo politico-amministrativo per l'approvazione dei documenti di programmazione e di bilancio; i dirigenti apicali, titolari di centri di responsabilità Amministrativa (CRA) quali responsabili dei programmi di bilancio assegnati nonché dell'attività amministrativa della gestione e dei relativi risultati, e gli altri Dirigenti secondo le rispettive competenze, per la definizione del processo di programmazione delle iniziative anche in rapporto agli stakeholder di riferimento sia nella fase top-down che in quella bottom-up rispetto ai vertici; l'OIV il quale supporta e monitora la corretta gestione del ciclo della performance, secondo quanto previsto dal d.lvo n. 150/2009 e dal SMVP di Federazione

In relazione agli obiettivi specifici di Federazione, ne sono stati definiti 12 per l'anno 2021 che includono, non solo progetti strategici, ma anche attività di miglioramento/efficientamento dei processi alla cui realizzazione concorrono le strutture centrali di ACI, gli AC - sui quali vengono declinati progetti di Federazione e obiettivi associativi – e le Unità territoriali, quali articolazioni di ACI sul territorio, coinvolte nelle attività in tema di gestione dei servizi delegati per gli utenti (PRA, Tasse automobilistiche e riscossione IPT). Si fa presente che gli obiettivi specifici triennali sono stati formulati in modo tale da risultare pertinenti con la missione istituzionale, in conformità alle seguenti 4 aree strategiche: 1) Iniziative in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, sport e turismo legato alla mobilità; 2) Consolidamento e sviluppo della compagine associativa; 3) Ottimizzazione e sviluppo dei servizi pubblici; 4) Efficientamento ed ottimizzazione dell'organizzazione interna e della governance. Le aree strategiche sono state declinate in diversi macro obiettivi che soddisfano in linea generale il requisito della misurabilità; per ciascuno di essi è stato riportato il valore di partenza (baseline), con la specifica - nell'ambito dell'albero della performance che rappresenta sinteticamente la declinazione degli obiettivi specifici - della fonte, delle unità organizzative che devono contribuire al raggiungimento degli stessi e dei risultati attesi per il triennio successivo in termini quantitativi. Tra gli obiettivi specifici sono stati ricompresi anche n. 2 obiettivi riferiti alla valutazione partecipativa in tema di corsi di formazione ufficiali di gara, erogati ai fini di incrementare il livello di sicurezza delle gare sportive automobilistiche, e di educazione stradale per varie tipologie di utenti. Si apprezza l'inserimento di tali obiettivi a livello di obiettivi specifici di Federazione in quanto le iniziative di valutazione partecipativa che favoriscono il coinvolgimento degli utenti esterni, in attuazione del modello introdotto con l'aggiornamento del SMVP della Federazione ACI nell'ottobre 2020, contribuiscono alla valutazione della performance organizzativa complessiva dell'amministrazione e consentono per l'appunto agli utenti esterni di concorrere alla valutazione a livello più alto.

In tema di indicatori associati a ciascun obiettivo specifico, si valuta positivamente l'individuazione nella maggioranza degli obiettivi di una pluralità di indicatori, come anche suggerito dallo stesso Organismo, allo scopo di valorizzare i diversi profili di attuazione degli stessi come accade a titolo di esempio per l'incremento del livello di qualità nella gestione dei servizi pubblici, per l'incremento dei servizi di infomobilità per cittadini, per l'educazione e la sicurezza stradale, per lo svolgimento delle manifestazioni automobilistiche anche in termini di miglioramento dell'impatto ambientale delle gare nonché in tema di rafforzamento della base associativa. Occorre naturalmente proseguire nella individuazione di indicatori multidimensionali in grado di assicurare elevati livelli di qualità ed affidabilità nella misurazione del livello di conseguimento dell'obiettivo progredendo nell'utilizzo di indicatori di impatto ed efficacia capaci di misurare l'effettiva realizzazione dei fini istituzionali dell'amministrazione ed il conseguente vantaggio per la collettività. I target associati agli indicatori sono stati definiti sulla base di valori storici espressi nella baseline indicata nella tabella degli obiettivi specifici di federazione.

Per quanto attiene alla pianificazione annuale, gli obiettivi operativi nell'anno 2021 sono stati distinti in obiettivi di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità - alcune di queste attività sono direttamente attuative degli specifici di Federazione - e obiettivi riferiti alle progettualità ove il titolare della struttura organizzativa ne abbia la responsabilità dell'attuazione in coerenza con il Piano performance 2021 e il documento "Piani e Progetti della Federazione per il triennio 2021-2023"; questi ultimi sono direttamente attuativi degli specifici di Federazione. Nell'ambito del processo di pianificazione annuale la declinazione degli obiettivi specifici in obiettivi operativi e relativi indicatori e target ha tenuto conto delle

competenze delle strutture coinvolte nella loro attuazione e del loro specifico contributo alla realizzazione delle singole attività /progetti, coinvolgendo in primis i dirigenti responsabili delle unità organizzative in un'ottica di condivisione delle linee di indirizzo strategico all'interno dell'Amministrazione in modo tale da ridurre l'asimmetria informativa verticale e orizzontale.

Anche a livello di performance organizzativa annuale si apprezza l'inserimento di iniziative di valutazione partecipativa che coinvolgono utenti esterni all'Ente (v. rilevazioni del gradimento effettuate a fine corso di formazione per gli ufficiali di gara ai fini dello svolgimento in sicurezza dell'attività sportiva automobilistica, soccorso stradale ai soci ) ed interni in quanto diretta a rilevare il gradimento dei dirigenti/responsabili unità organizzative partecipanti alle sessioni info-formative in tema di gestione del ciclo della performance; si tratta di iniziative che concorrono alla valutazione della PO sulla base del peso percentuale individuato in sede di assegnazione nel rispetto delle indicazioni del SMVP. E stata altresì prevista per tutte le strutture, anche per l'anno 2021, la rilevazione della customer utenti interni, già da tempo effettuata anche sulla base della contrattazione integrativa, che concorre anch'essa alla valutazione della performance organizzativa.

Le fonti di misurazione sono per lo più collegate a data base sottostanti o applicativi informatici e in diversi casi, nonostante si sia fatto riferimento semplicemente all'archivio della direzione titolare dell'obiettivo, nella sostanza l'affidabilità della fonte deriva dalla natura effettiva dell'alimentazione dell'archivio che si suggerisce sempre di esplicitare per una migliore valorizzazione della stessa.

Venendo ora alle articolazioni territoriali di ACI, sono stati assegnati alle 105 sedi territoriali, specifici obiettivi operativi relativi a tutti i servizi dalle stesse erogati e finalizzati ad incrementare il livello di qualità dei servizi delegati; si precisa che gli obiettivi delle sedi territoriali discendono dai seguenti obiettivi specifici triennali: n. 7 "Incrementare il livello di qualità dei servizi delegati" e n. 9 "Incentivare la trasparenza dell'amministrazione e le iniziative di prevenzione della corruzione; per quanto riguarda gli obiettivi operativi degli AC si dirà di seguito alle relative sezioni.

Anche per la programmazione annuale occorre proseguire nella strada intrapresa dall'Amministrazione dell'utilizzo di diverse tipologie di indicatori in coerenza con L.G. n. 1 DFP del 2017 come avviene per gli obiettivi specifici in quanto solo attraverso un miglioramento della loro qualificazione si possono intercettare le diverse dimensioni dei risultati dell'Amministrazione evitando pertanto indicatori di sintesi e dando la preferenza a indicatori di efficienza e di efficacia ben collegati agli indicatori degli obiettivi specifici. Al fine di rivisitare in termini di semplificazione ed efficienza i processi informativi del ciclo della performance nel corso del 2021 su impulso di questo Organismo è stato creato con apposito provvedimento del Segretario Generale (determina 3768 del 24-5-2021) un gruppo di lavoro con l'integrazione dei componenti OIV incaricato di verificare lo stato di applicazione del sistema di gestione della performance, di semplificare complessivamente il processo tramite una revisione incentrata sull'allineamento del modello alle strategie dell'Ente e su di una maggiore integrazione tra ciclo della performance e controllo di gestione.

In tale contesto si colloca anche la necessità di procedere, analogamente a quanto fatto per gli specifici, ad uno snellimento della definizione della programmazione annuale attraverso la eliminazione o limitazione della programmazione per singole fasi sostituendola con una pianificazione incentrata sulla semplificazione degli obiettivi operativi con la previsione di indicatori idonei a misurare il corretto e puntuale svolgimento delle attività sottostanti alla realizzazione dell'obiettivo correlato con particolare attenzione alla tempistica dei monitoraggi intermedi previsti dal SMVP. In merito alla correlazione tra ciclo della performance e ciclo del bilancio si dirà di seguito nel paragrafo 3.

Venendo ora alla fase della misurazione della performance organizzativa- relativamente all'anno 2021 – anche nel sistema aggiornato a fine 2020 quindi operativo dal 2021 è prevista, come in precedenza, per gli obiettivi specifici di Federazione, per le Direzioni centrali e periferiche e per gli Automobile Club.

La misurazione degli obiettivi di performance organizzativa dei Servizi Centrali di ACI e degli Uffici Centrali non incardinati nelle Direzioni Centrali compete al Segretario Generale con il supporto istruttorio della Direzione Risorse Umane e Organizzazione; così anche per le Aree Metropolitane e le Direzioni Territoriali, mentre i Direttori delle Direzioni e dei Servizi Centrali misurano e valutano la performance organizzativa dei Dirigenti degli uffici di 2<sup>a</sup> fascia in essi incardinati. Per quanto riguarda il ruolo dell'OIV, l'Organismo è coinvolto non solo nella misurazione infrannuale e finale degli obiettivi specifici di Federazione nonchè della

performance organizzativa e individuale - escluse le competenze manageriali – del Segretario Generale e delle Direzioni Centrali e Compartimentali di 1^ fascia, ma anche nella valutazione degli obiettivi di performance organizzativa degli Automobile Club, alla luce dei dati forniti dalle Strutture competenti, come più approfonditamente si dirà in seguito nelle sezioni dedicate agli AC federati. Con riferimento agli ambiti di misurazione di propria competenza, la misurazione infrannuale è effettuata dall'OIV al 30 giugno e al 30 settembre con il supporto della Struttura tecnica permanente.

In occasione dei monitoraggi infrannuali al 30 giugno e al 30 settembre (v. sez A dell'allegato) la misurazione è effettuata dal soggetto competente sulla base degli elementi forniti dal soggetto titolare della struttura/destinatario degli obiettivi, nonché degli ulteriori elementi desumibili dai sistemi informativi o dalle altre fonti indicate nella scheda di assegnazione degli obiettivi (reportistica unitamente alla relazione illustrativa dei risultati conseguiti in corso d'anno e a consuntivo).

Il processo di monitoraggio svolto dall'OIV in relazione agli ambiti di propria competenza contempla la raccolta e l'analisi dei dati e delle informazioni forniti dalle diverse strutture interessate attraverso appositi report di monitoraggio trasmessi dalle stesse entro il 10 del mese successivo al periodo di riferimento.

Il monitoraggio infrannuale ha richiesto oltre che l'esame della reportistica trasmessa dalle strutture anche colloqui con taluni Dirigenti titolari degli obiettivi, al fine di chiarire talvolta gli elementi risultati dalla documentazione probatoria trasmessa. Sono state predisposte dalla Struttura tecnica apposite schede con riferimento a ciascun direttore apicale e agli obiettivi specifici di Federazione con evidenza in sede di consuntivazione finale della probatoria trasmessa dalle strutture unitamente all'indicazione delle variazioni intervenute in merito agli obiettivi stessi in modo tale che l'Organismo possa sempre avere il quadro completo in ordine all'andamento dell'obiettivo. I documenti probatori trasmessi via e mail dalle strutture sono protocollati digitalmente e confluiscono in apposite cartelle informatizzate a cui l'OIV può accedere ai fini del controllo del livello di conseguimento dell'obiettivo. Si tratta in linea generale di estratti dalle procedure informatizzate in uso presso l'Ente nonché ove necessario da verbali di collaudo e rilascio in produzione rilasciati da soggetti terzi.

Si ritiene che nel corso dei monitoraggi infrannuali si dovrebbe rendere più esplicito il collegamento tra obiettivi e risorse umane, economiche e strumentali al fine di poter predisporre una reportistica di monitoraggio in itinere che agevoli la misurazione e la rilevazione di eventuali scostamenti; si sono tra l'altro riscontrate talune criticità nella definizione della percentuale di conseguimento ove per le attività di miglioramento ed efficientamento gestionale non sia stato elaborato un Gantt e non siano stati altresì individuati una pluralità di indicatori di misurazione. Il potenziamento della pianificazione di dettaglio potrà agevolare sia il monitoraggio degli obiettivi stessi che la riprogrammazione degli stessi nel caso in cui si manifesti la necessità di apportare correttivi evitando anche ritardi nella segnalazione delle esigenze di rimodulazione. L'Organismo ritiene che il processo di misurazione possa essere agevolato anche dalla individuazione di una scheda unica nella quale riportare le percentuali di conseguimento ai periodi del monitoraggio infrannuale previsti dal Sistema nonché il target finale conseguito in modo da poter avere una visione complessiva dell'andamento nel raggiungimento dell'obiettivo.

Nello svolgimento del ciclo della performance sono state presentate dalle strutture talune istanze di variazioni e variazioni agli obiettivi assegnati, in linea generale a causa di mutamenti organizzativi oppure del perdurante stato di emergenza sanitaria con conseguente rimodulazione degli obiettivi assegnati.

Si è riscontrata talvolta a seguito dell'accoglimento delle istanze di varianza/variazioni la mancata tempestiva rimodulazione della scheda di assegnazione obiettivi necessaria ad assicurare coerenza nel corso del ciclo della performance con le modifiche richieste.

Per quanto attiene al ruolo svolto dalla Struttura tecnica a supporto di OIV, la stessa ha predisposto le istruttorie relative all'emanazione dei provvedimenti OIV in tema di variazioni/variazioni che hanno comportato un'analisi dell'incidenza delle proposte di modifica degli obiettivi, rispetto a quanto pianificato per l'anno 2021, unitamente a quelle svolte in tema di monitoraggi infrannuali e a consuntivo degli obiettivi nonché sui processi di avvio ciclo performance, assegnazione obiettivi, valutazione della premialità, evidenziando ad OIV i tratti salienti dei processi oggetto di monitoraggio. Tra l'altro la struttura è stata impegnata anche nell'attuazione del modello di valutazione partecipativa interloquendo con le strutture titolari dell'obiettivo sia ai fini della consuntivazione dell'anno 2021 che nell'avvio della VP per l'anno 2022.

Per quanto riguarda il numero delle risorse v. allegato 1 sez C.

Anche alla luce dell'analisi effettuata nell'ambito del suddetto gruppo di lavoro, si ritiene opportuno formulare le seguenti proposte di miglioramento con riferimento alla presente sezione (individuazione obiettivi, adeguatezza modalità di monitoraggio intermedi/misurazioni in corso d'anno e valutazione finale risultati PO):

- snellire la programmazione operativa annuale in una logica di efficientamento dell'azione amministrativa e di incremento dei risultati nei settori di rilievo più strategico per l'Ente avendo cura di declinarla sempre nelle diverse dimensioni della performance nonché prevedendo rispetto ai dati di monitoraggio dell'anno precedente target superiori compatibili con le effettive potenzialità dei singoli CDR;
- implementare la qualificazione degli indicatori progredendo nella individuazione di quelli di impatto ed efficacia utili a misurare l'effettiva realizzazione dei fini istituzionali dell'amministrazione ed il conseguente vantaggio per la collettività;
- progredire nella pianificazione di dettaglio (GANTT) al fine di agevolare il processo di misurazione della performance, anche per le attività di miglioramento/efficientamento gestionale in particolare per quelle ritenute più rilevanti e inserite tra gli obiettivi specifici di Federazione;
- in occasione della presentazione di richieste di eventuali modifiche agli obiettivi e/o degli indicatori e dei target predisporre anche la scheda assegnazione obiettivi con le relative modifiche concernenti la distribuzione dei pesi degli obiettivi in caso di annullamento, ove non si configuri l'eventuale assegnazione di un altro obiettivo, nonché dei pesi degli indicatori di cui si propone l'annullamento o la rimodulazione al fine di agevolare la tempestiva rimodulazione della scheda assegnazione obiettivi da parte del soggetto competente in caso di accoglimento dell'istanza di modifica.

## **2.2 Performance organizzativa degli Automobile Club: definizione obiettivi, misurazioni e processo di attuazione**

Gli obiettivi di PO degli Automobile Club locali vengono formalizzati all'interno delle schede di performance individuale del Direttore, figura al vertice amministrativo dell'AC ricoperta da Dirigenti ACI o Responsabili di Struttura (funzionari appartenenti al personale delle Aree di classificazione ACI e titolari di incarichi di posizione organizzativa).

Per quanto riguarda i Dirigenti, gli obiettivi di performance sono stati assegnati nel 2021 attribuendo un peso percentuale del 60% alla componente "organizzativa", del 10% a quella degli "obiettivi individuali" e del 30% alle "competenze manageriali/comportamenti organizzativi". Fanno eccezione i due Direttori Compartimentali (Dirigenti di 1<sup>a</sup> fascia) preposti alla direzione degli Automobile Club di Firenze e Milano, nei confronti dei quali gli obiettivi di performance organizzativa collegati alla direzione della Struttura Compartimentale (anche Centrale, nel caso del Direttore Compartimentale Area Centro) a ciascuno di essi assegnati hanno un peso complessivo pari al 50% della performance totale, a cui si aggiunge la componente di performance individuale riferita all'attività di Direttore AC (che pesa il 25%) e le competenze manageriali (con peso anch'esso pari al 25%).

La suddivisione del peso della PO degli AC tra gli elementi che la compongono - indipendentemente dal fatto che essi siano destinatari o meno di tutti gli obiettivi di progettualità federativi o locali - è così strutturata:

- *"Obiettivi connessi alle progettualità"*, con peso pari al 30%;
- *"Obiettivi riferiti al miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità"*, con peso pari al 10%;
- *"Obiettivi specifici di Federazione"*, con peso pari al 30%;
- *"Educazione alla sicurezza stradale"*, con peso pari al 15%;
- *"Obiettivi economico-finanziari"*, con peso pari al 15%.

Relativamente agli obiettivi di PO degli AC, non sono state presentate istanze di variazione su iniziativa dei locali Direttori. L'unica modifica - giustificata dal protrarsi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 - che ha impattato sugli obiettivi assegnati agli Automobile Club è stata richiesta dalla Direzione per la Fiscalità Automobilistica ed i Servizi agli Enti Territoriali in relazione al target dell'obiettivo "Ottimizzazione della procedura per l'acquisizione della documentazione allegata alle pratiche relative alla gestione delle tasse automobilistiche presentate all'AC ed alle delegazioni affiliate".

Con riferimento a tale obiettivo avente indicatore "*% pratiche acquisite dall'applicativo GEDI sul totale*" e target rimodulato "*< 50%: obiettivo non raggiunto; ≥ 50%: obiettivo raggiunto al 50%; ≥ 75%: obiettivo raggiunto al 75%; > 90%: obiettivo raggiunto al 100%*", l'Organismo ha rilevato formalmente, con nota OIV prot.742/21, che lo stesso è stato assegnato a tutti gli Automobile Club, anche a quelli impossibilitati ad utilizzare il sopraccitato applicativo, con l'esclusione dei soli AC di Firenze e Milano, gli obiettivi dei quali sono "incorporati" nelle schede dei relativi Dirigenti di 1<sup>a</sup> fascia (Compartimentali). Accogliendo l'osservazione, il Comitato esecutivo, con deliberazione del 27 luglio 2021, ha incaricato il Segretario Generale di curare gli adempimenti per la riformulazione degli obiettivi degli AC e dei rispettivi Direttori esclusi dall'utilizzo dell'applicativo GEDI

In relazione ai Responsabili di Struttura AC, la suddivisione della PO tra le sue componenti interne replica quella prevista per i Direttori AC con qualifica dirigenziale.

Oltre che di obiettivi individuali e progettuali di Federazione, i Direttori AC - sia Dirigenti che Responsabili di Struttura - possono essere destinatari - ove deliberato dai locali Consigli Direttivi - di "traguardi" da raggiungere localmente. In particolare, nel 2021, n.20 AC su 99 (il 20% del totale) sono stati titolari di obiettivi connessi alla realizzazione di n.20 progetti locali, così suddivisi:

n.1 progetto (il 5% del totale) è attinente allo sport automobilistico e alla competizione in gare sportive;

n.6 progetti (il 30% del totale) prevedono iniziative di ampliamento e integrazione dell'offerta di servizi e vantaggi associativi per i Soci ACI, anche in funzione delle specifiche realtà locali;

n.10 progetti (il 50% del totale) tendono a rafforzare il ruolo degli AC nei confronti degli altri referenti/interlocutori istituzionali nei vari settori dell'automotive, con iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza al Club. In particolare, iniziative di comunicazione istituzionale - rivolta ai cittadini ed alle istituzioni - sono considerate fondamentali allo scopo di favorire la diffusione della cultura della mobilità;

n.3 progetti (il 15% del totale) riguardano iniziative e attività finalizzate allo sviluppo/consolidamento della cultura della sicurezza e dell'educazione stradale, soprattutto nei confronti dei giovani (es. corsi di educazione stradale).

La fase della misurazione infrannuale della performance organizzativa degli AC è demandata alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) dal vigente SMVP

### **2.3 Performance individuale ACI: assegnazione, valutazione e svolgimento dei processi**

Come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, l'assegnazione degli obiettivi individuali si è perfezionata ai diversi livelli gerarchico-funzionali attraverso l'utilizzo delle apposite schede allegato al Sistema stesso secondo il seguente iter: - da parte del Segretario Generale ai Dirigenti di 1<sup>a</sup> fascia generali/Direttori dei Servizi/Dirigenti di 2<sup>a</sup> fascia di uffici centrali non incardinati/ incarichi dirigenziali progettuali o di studio ricerca/professionisti dell'area legale, direttori di Area Metropolitana/Direzione Direzioni territoriali ; da parte dei dirigenti di 1<sup>a</sup>centrali e compartimentali ai dirigenti di 2<sup>a</sup> uffici centrali incardinati/professionisti delle area tecnica e statistica; - per il personale delle aree funzionali, il CdR provvede alla valutazione delle risorse umane assegnate a funzioni di supporto mentre i dirigenti di II fascia provvedono alla valutazione del personale assegnato alla propria struttura, ivi compresi i titolari di posizione organizzativa.

Per quanto riguarda gli obiettivi assegnati, i Dirigenti si sono visti assegnare nell'anno 2021 obiettivi di performance organizzativa, il cui peso è in linea generale pari a 50% per gli apicali e al 60% per una larga maggioranza di quelli appartenenti alla seconda fascia, distinti in obiettivi di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità e obiettivi riferiti alle progettualità .

Per quanto attiene alla sezione della scheda di performance individuale relativa agli obiettivi individuali, la formazione in tema di trasparenza e anticorruzione viene declinata su tutti i Dirigenti di Sede Centrale ed è stata concepita non solo come formazione propria ma anche come successiva formazione del personale sulle stesse tematiche in ordine alle quali il dirigente ha effettuato il corso di formazione. Accanto alla formazione sono parte integrante della sezione obiettivi individuali quelli in tema di prevenzione della corruzione quale contributo richiesto in termini di aggiornamento della mappatura processi/rischi con misure da proporre al RPCT per il PTPCT 2022-2024 (entro 30 ottobre) nonché in termini di monitoraggio delle attività e delle misure di prevenzione previste nel PTPCT 2021 -2023 (n.2 documenti entro 15 luglio e 15 dicembre) da inviare al Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico. A ciò si aggiunge la realizzazione a consuntivo di un target in termini di MOL margine operativo lordo anch'esso assegnato trasversalmente ai dirigenti. In maniera analoga si è proceduto per gli obiettivi individuali dei dirigenti seconda fascia .

Anche per i dirigenti territoriali, la formazione su specifiche tematiche indicate dal Piano anticorruzione ed il MOL sono stati inseriti tra gli obiettivi individuali, unitamente alla pubblicazione dei provvedimenti dirigenziali e alla valutazione dei comportamenti organizzativi del personale (l'anticorruzione come controllo sulle formalità giornaliere, controlli sulle dichiarazioni sostitutive). La misurazione degli obiettivi individuali avviene in occasione dei monitoraggi intermedi della PO sulla base della specifica tempistica prevista dagli indicatori di misurazione come appena detto sopra.

Infine si evidenzia che il peso ponderato per i livelli attesi di comportamenti manageriali/professionali dei dirigenti è uguale a 30% per tutte le fasce dirigenziali. Per il personale delle aree sono previsti obiettivi di team, eventuali obiettivi individuali e comportamenti organizzativi indicati di seguito con riferimento alla valutazione; nel SMVP si specifica che i risultati della performance di team costituiscono la parte preponderante nella assegnazione/valutazione del personale, mentre per la esplicitazione dei pesi si rinvia al contratto integrativo.

I dati relativi al processo di assegnazione degli obiettivi sono sinteticamente riportati nella sezione B del documento allegato alla presente relazione, compilata alla luce dei dati forniti anche dalla competente Direzione Risorse Umane e Organizzazione in relazione all'intera annualità 2021.

Si rappresenta che si è proceduto come anche suggerito dall'Organismo ad un primo intervento nell'ambito della revisione del Sistema di cui si parlato in precedenza, finalizzato ad una semplificazione del panel degli obiettivi delle Aree metropolitane, delle Direzioni territoriali dell'Ente e degli Automobile Club approvato anche con delibera Consiglio Generale di ACI nella riunione del 21 dicembre 2021, alla quale ha fatto seguito la conseguente assegnazione di obiettivi secondo la citata impostazione

Con riferimento al processo di valutazione, questo Organismo ha proceduto in base al vigente Sistema in merito agli obiettivi di propria competenza, sia con riguardo al Segretario Generale che ai dirigenti di I fascia, per poi trasmettere agli interessati le relative schede di monitoraggio e proposta di valutazione finale - rispettivamente integrate dal Presidente e dal Segretario Generale con il livello di capacità manageriali espresso - al fine di consentire loro la partecipazione al processo di valutazione. La valutazione finale compete al Comitato Esecutivo al quale è stata trasmessa, proprio all'atto della stesura definitiva della presente Relazione, la documentazione prevista dal vigente Sistema.

In sede di proposta di valutazione della performance l'OIV ha tenuto conto anche dei risultati della valutazione partecipativa (esiti della valutazione ed evidenze raccolte) sia con riferimento come si è anticipato agli obiettivi specifici di Federazione che in relazione alla performance organizzativa delle strutture centrali di ACI coinvolte nell'anno 2021. La struttura tecnica, in virtù del ruolo di coordinatore della valutazione partecipativa previsto in capo al dirigente della stessa, dal Sistema da ultimo aggiornato, ha rappresentato alle strutture titolari degli obiettivi di valutazione partecipativa le esigenze di rendicontazione di tali obiettivi al fine di poter evidenziare quanti utenti abbiano espresso il gradimento rispetto a coloro che sono stati coinvolti dall'amministrazione, i giudizi positivi espressi su ciascuna domanda del questionario somministrato nonché il feedback complessivo con la percentuale di giudizi positivi espressi dagli utenti con la relativa documentazione probatoria. La consuntivazione di tali obiettivi è stata un'ulteriore occasione per verificare la regolarità dello svolgimento delle iniziative di coinvolgimento degli utenti in conformità alle indicazioni del DFP. Sono stati sottoposti pertanto all'OIV gli esiti delle valutazioni e le evidenze raccolte

dalle strutture titolari degli obiettivi di valutazione partecipativa di cui si è tenuto conto per valutare la performance della Federazione nel suo complesso nonché quella dei dirigenti apicali.

Allo stato attuale la valutazione degli obiettivi dei dirigenti di 2 fascia di sede centrale si è conclusa mentre per gli obiettivi dei dirigenti territoriali e dei servizi è in corso di definizione il relativo processo.

Per la valutazione della performance individuale, fatta eccezione della componente risultato, il sistema prevede in allegato per i dirigenti la declaratoria delle rispettive competenze manageriali con i descrittori di comportamenti, ovvero le azioni osservabili messe in atto per raggiungere il risultato. Nel 2021 sono previsti 5 comportamenti manageriali il cui peso percentuale è pari a 20% da valutare tenendo conto di una scala di valutazione numerica da 1 a 5. In relazione all'analisi riguardante l'andamento della valutazione della performance individuale, al momento della stesura del presente documento non risulta possibile disporre dei dati necessari relativi al 2021 essendo ancora aperto il ciclo come si è già detto limitatamente ad alcuni casi. Si sottolinea che la valutazione differenziata dei collaboratori è inserita per i dirigenti di prima e seconda fascia tra i descrittori graduati di valutazione nell'ambito della gestione e sviluppo delle risorse umane (indicatore conoscenza e valutazione dei collaboratori, uno dei 3 previsti in relazione al comportamento manageriale in parola negli allegati al Sistema).

La valutazione del personale delle aree, anch'essa in via di conclusione, riguarda oltre agli obiettivi dei team anche eventuali incarichi di posizione organizzativa nonché i comportamenti organizzativi quali livelli attesi in termini dei seguenti n. 5 comportamenti organizzativi: conoscenza attività e processi di lavoro, orientamento al risultato, relazioni con il cliente esterno/interno, problem solving e lavoro di gruppo con una gradazione di comportamento espresso da minimo, basso, medio e alto ed eccellente (con punteggi attribuibili in relazione a ciascuna tipologia di prestazione da 0,01 a 16 ove eccellente è la media del 16, alta è la media tra 12,01 e 15,99, medio è la media tra 8,01 e 12, basso è la media tra 4,08 e 8 e minimo la media tra 0,01 e 4) In merito all'evoluzione del sistema delle competenze e dei descrittori comportamentali, l'OIV valuta positivamente il perfezionamento della mappatura delle competenze per il presidio dei ruoli ACI e la definizione dei valori attesi con riferimento a ciascun ruolo, avvenuto nel corso del 2021. Nella terza annualità del progetto "Creare un sistema aziendale di gestione per competenze allo scopo di valutare l'adeguatezza del personale al ruolo", il modello sperimentato nel 2020 sul personale della Direzione Risorse Umane, è stato esportato nell'anno 2021 a tutto il personale ACI. Ciò consentirà di analizzare gli esiti della rilevazione, in modo particolare con riferimento agli scostamenti che dovessero risultare dal confronto tra valori attesi e valori realmente espressi anche al fine di avviare piani di formazione mirati a colmare tali *gap*.

Sulla base degli elementi di informazione pervenuti all'OIV, tenuto conto che non si può riferire sul ciclo 2021 dovendosi ancora concludere anche se limitatamente a pochi e residuali casi, risulta che in relazione al ciclo 2020 la differenziazione dei giudizi, per quanto riguarda i dirigenti è stata maggiore nelle articolazioni periferiche piuttosto che nella sede centrale e comunque risente ancora delle difficoltà di dare attuazione a tale ambito di valutazione; per il personale delle aree in merito alla valutazione dei comportamenti organizzativi, l'Organismo, sulla base dei dati pervenuti, rileva che una significativa parte del personale si colloca nella fascia alta ove però è possibile attuare una differenziazione di punteggi attribuibili come si è precedentemente rappresentato. Per quanto attiene alle procedure di conciliazione non si può riferire in relazione al ciclo performance 2021 per la ragione sopraindicata, mentre in relazione al ciclo 2020, dai dati pervenuti, risulta che sono state esperite n. 3 procedure di conciliazione in relazione ai dirigenti, n. 4 con riferimento ai responsabili AC di cui 5 si sono concluse con esito positivo per il ricorrente e 2 con esito negativo nonché in relazione al personale delle aree n. 2 procedure di conciliazione conclusesi con esito positivo.

Per quanto attiene alla formazione del personale si valuta altresì positivamente la definizione da parte di ACI di uno studio di fattibilità per la creazione di una piattaforma di *Learning Management System* (LMS), attraverso la quale costruire la propria 'biblioteca di formazione', puntando sui concetti di: "apprendimento lungo il flusso di lavoro", personalizzazione, *feedback* in tempo reale e misurabilità. Ciò consentirà di presidiare i fabbisogni formativi, la distribuzione dei corsi *on line*, l'iscrizione e il tracciamento delle attività, in associazione con il *Learning Content Management System* (LCMS), che gestisce direttamente i contenuti.

Così si apprezza l'erogazione di sessioni info-formative in merito alla gestione del ciclo della performance, a cui è collegata come già anticipato la rilevazione del livello di soddisfazione dei partecipanti, in quanto tali

iniziative favoriscono la condivisione della metodologia e delle conoscenze all'interno dell'Amministrazione.

Con riferimento alla presente sezione l'OIV ritiene:

- pur apprezzando in merito all'obiettivo individuale in tema di prevenzione corruzione e trasparenza la trasversalità degli stessi, si invita l'Amministrazione in linea generale a voler procedere in una maggiore differenziazione degli obiettivi individuali in capo ai Dirigenti come anche richiesto nelle LG n.5 del DFP, ove si precisa la natura e funzione degli obiettivi individuali rispetto a quelli organizzativi;
- in tema dei giudizi espressi in sede di valutazione si raccomanda all'Amministrazione di procedere nella implementazione della differenziazione degli stessi alla luce del parametro "capacità di valutazione differenziata dei collaboratori";
- procedere per la valutazione del personale delle aree all'esplicitazione dei pesi delle dimensioni della performance individuale nell'ambito del SMVP in modo tale da renderli evidenti nel Sistema.

## **2.4 Performance individuale Automobile Club provinciali e locali**

Per quanto concerne il processo di assegnazione degli obiettivi ai Direttori degli Automobile Club, si rappresenta che pur avendo l'OIV ricevuto comunicazione in merito alla trasmissione degli obiettivi a tutti gli interessati, non sono però pervenute le relative "accettazioni", necessarie affinché l'Organismo abbia contezza della conclusione del processo di assegnazione. La situazione è tuttavia mutata positivamente nel corrente anno 2022 con l'invio anche all'OIV della totalità delle sopraccitate "accettazioni" pervenute.

Gli obiettivi di performance sono assegnati ai Direttori AC dal Segretario Generale.

Per quanto attiene alla componente dei risultati organizzativi, si è già riferito sulla tipologia e sulla dimensione ponderale degli obiettivi facenti parte della componente organizzativa la cui misurazione a consuntivo e valutazione è stata effettuata dall'Organismo - previo supporto istruttorio effettuato dalla Struttura tecnica sulla base dei dati forniti da parte delle Strutture centrali competenti - proprio all'atto della stesura definitiva della presente relazione.

Come di consueto, l'Organismo ha trasmesso le relative schede di misurazione finale della PO agli interessati al fine di consentire loro la partecipazione al processo di valutazione. Dette schede comprendono anche le progettualità locali di cui si è parlato nel paragrafo 2.2 di cui n.19 sono state portate a termine con risultato positivo (il 95%); il processo di valutazione si è basato sulla documentazione probatoria ricevuta nel mese di febbraio da parte di ciascun Automobile Club titolare dell'obiettivo.

In questa sede, si riferisce altresì sugli obiettivi individuali assegnati ai Direttori e Responsabili degli AC che, per l'anno 2021, sono i seguenti quattro:

- *"Formazione su specifiche tematiche previste nel PTPTC 2021-2023"*, con peso pari al 50%;
- *"Aggiornamento Codice di Comportamento"*, con peso pari al 30%;
- *"Pubblicazione dei dati in materia di trasparenza con particolare attenzione ai tempi di pubblicazione e alla sezione "Provvedimenti" - "Provvedimenti Dirigenti Amministrativi" "*, con peso pari al 10%;
- *"Pubblicazione dei dati in materia di trasparenza con particolare attenzione ai tempi di pubblicazione e alla sezione "Provvedimenti" - "Provvedimenti Organi di indirizzo politico" "*, con peso pari al 10%.

In merito ai due obiettivi riferiti alla pubblicazione dei dati in materia di trasparenza, si apprezza la scelta dell'individuazione di uno specifico obbligo da "curare" con particolare attenzione nell'anno di riferimento piuttosto che quello generico del rispetto della pubblicazione del 100% degli obblighi, già imposto dal rispetto della normativa di settore vigente.

Tali obiettivi individuali sono misurati e valutati dalla DRUO in base al vigente sistema mentre i comportamenti manageriali /organizzativi stabiliti per l'anno 2021, il cui peso ponderale è pari al 30%, sono valutati dai Direttori compartimentali. Con particolare riferimento ai comportamenti manageriali, quelli

previsti dal vigente SMVP per l'anno 2021 sono: "Orientamento al risultato", "Organizzazione e controllo", "Leadership", "Gestione e sviluppo delle risorse umane" e "Relazioni"; a ciascuno di essi è stato assegnato un peso relativo pari al 20% nelle schede di performance individuale del Direttore.

Le schede di performance individuale, integrate nelle sezioni di competenza dalle altre Strutture previste dal vigente SMVP (dalla DRUO relativamente agli obiettivi individuali e dai Direttori Compartimentali con riferimento alle competenze manageriali/comportamenti organizzativi) saranno sottoposte alla valutazione finale da parte del Segretario Generale.

### **3 INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO: SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DEI CICLI DEL BILANCIO E DELLA GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

Preliminarmente, in merito alla correlazione tra ciclo di gestione della performance e programmazione economico – finanziaria si fa presente che i diversi Centri di Responsabilità (C.d.R.), a partire dalla fase di predisposizione dei progetti/piani di attività, predispongono le schede relative al budget economico e degli investimenti. Nella fase successiva di consolidamento dei progetti/attività (mese di settembre) e nella fase di approvazione del documento Piani e progetti e obiettivi specifici della Federazione ACI da parte del Consiglio Generale (approvato in ottobre riporta le iniziative progettuali e gli obiettivi specifici di Federazione che comprendono i progetti e le attività di miglioramento ed efficientamento gestionale più rilevanti per la Federazione) le schede di budget di progetto/attività seguono gli altri documenti in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra programmi di attività/progetti e budget economico.

Si precisa al riguardo che nelle tabelle allegate al budget 2021 si indica la ripartizione tra le priorità politiche/missioni dei costi della produzione (tabella 1 voci di conto economico e suddivisione dei costi di produzione per le aree strategiche ed i progetti), la ripartizione dei costi della produzione e degli investimenti previsti per i singoli progetti dell'Ente (tabella 2 piano obiettivo per progetti) e infine nell'ultima tabella, la n.3, si allega il piano indicatori e risultati attesi con riferimento ai soli progetti previsti dal documento Piani e Progetti di cui si è parlato in precedenza. Analogamente in sede di consuntivazione, nel rapporto sui risultati di bilancio sono allegate le predette tabelle.

Per quanto attiene alla gestione informatizzata del ciclo della performance, è in uso da tempo un applicativo SMVP WEB con riferimento al personale delle aree che consente di gestire le fasi di assegnazione, misurazione e valutazione degli obiettivi ivi inclusa la valutazione dei comportamenti organizzativi mentre con riferimento alla implementazione progressiva della informatizzazione del ciclo di gestione della performance in relazione ai dirigenti sono in corso a partire dall'ultimo trimestre del 2021 interventi finalizzati a rendere tali flussi informativi più efficaci ed aderenti alle effettive necessità di gestione del ciclo della performance. La Struttura Tecnica sta partecipando ad apposite riunioni finalizzate a semplificare la digitalizzazione della fase di pianificazione e definizione degli obiettivi nonché della fase di monitoraggio e valutazione.

Al riguardo l'Organismo ha più volte evidenziato l'opportunità di rivedere e semplificare alcuni flussi informativi nell'ambito di tale digitalizzazione assicurando un'adeguata rappresentazione degli obiettivi specifici di Federazione con i relativi indicatori e target nonché la definizione nella fase di monitoraggio di una scheda informatizzata che possa essere di agevole lettura ed efficace sia per le strutture titolari dell'obiettivo che per l'OIV al fine di comprendere lo stato ed il livello di conseguimento. (v. sez. D del documento allegato alla presente Relazione).

Si rappresenta, altresì, che sono prodotti diversi report sui risultati economici conseguiti dai centri di responsabilità amministrativa (CRA) di Sede Centrale nonché sui risultati economici ed operativi del PRA (per questi ultimi si attinge da archivi gestionali Datamart). Per quanto riguarda i CRA si tratta di contabilizzazioni estratte da SAP da cui discende la rendicontazione del consuntivo e il confronto con i risultati consolidati dell'omologo periodo dell'anno precedente. Nei report sono descritti gli incrementi e le diminuzioni delle principali voci di costo e di ricavo con evidenza, anche grafica, delle relative variazioni e sono considerate le principali rimodulazioni di budget apportate dai CdR anche al fine di motivare taluni scostamenti.

Tuttavia si registra anche nel 2021 a livello informatico la mancata integrazione tra i risultati economici conseguiti e l'attuazione delle attività e dei progetti di competenza sulla base degli obiettivi gestionali assegnati; al riguardo è stato avviato uno studio condiviso in seno al citato gruppo di lavoro che sta analizzando la possibilità di sviluppare una piattaforma integrata in grado di gestire i processi correlati al ciclo della performance e al controllo di gestione consentendo una verifica "automatica" semplificata dei risultati sia in termini di obiettivi che di risultanze nel Controllo di gestione. Allo stato attuale non risulta possibile prevedere l'effettiva realizzazione e messa in opera del sistema. (sentire l'OIV al riguardo)

#### **4 PIANO TRIENNALE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA**

In via preliminare, si rappresenta che la citata delibera n.11/2013 ha previsto, in virtù della particolare struttura e natura dell'ACI e degli AC territoriali e dell'unicità dell'Organismo di Valutazione, la redazione di un unico *Programma triennale per la Trasparenza della Federazione*, di un unico *Piano Performance*, con conseguente unicità della relativa *Relazione*. Detto programma triennale è inserito quale III^ sezione nell'ambito del Piano ACI di prevenzione della Corruzione (PTPC) per il medesimo triennio, adottato con deliberazione del Consiglio Generale dell'Ente nella riunione del 23 marzo 2021; detta sezione "Trasparenza ed Integrità" riguarda sia l'ACI che gli AC territoriali.

In proposito, si precisa che gli AC devono comunque allegare al proprio Piano anticorruzione le misure organizzative adottate presso l'Automobile Club al fine di gestire il processo di pubblicazione dei dati di cui al Decreto Legislativo 33/2013; a tale scopo è stata predisposta da RT di ACI, nella funzione di supporto e coordinamento degli AC territoriali, una tabella degli obblighi di pubblicazione che, muovendo da quella formulata da ANAC, è stata aggiornata tenendo conto delle specificità degli AC; la tabella, pertanto, previa adeguata ed indispensabile "personalizzazione" delle misure organizzative da parte degli AC, deve essere allegata al Piano Anticorruzione degli stessi. In merito alle tabelle obblighi di pubblicazione si riferisce di seguito.

##### **Prevenzione della Corruzione**

Come risulta dalla relazione annuale del RPC, il processo di adozione, monitoraggio e aggiornamento del PTPC dell'Automobile Club d'Italia è stato strutturato per ottimizzare il sistema di prevenzione del fenomeno corruttivo. Nella prima fase - consistente nella mappatura dei processi delle attività dell'Ente - questi sono stati analizzati in un'ottica di prevenzione dei fenomeni corruttivi. Ogni struttura di ACI ha quindi mappato e valutato i processi - sia specifici che trasversali - delle proprie attività, procedendo, poi, all'individuazione delle aree di rischio, alla pianificazione del trattamento dello stesso, alla definizione delle misure di prevenzione (sia fondate in una previsione normativa che individuate in via autonoma ed ulteriore) e - infine - alle attività di monitoraggio e di rendicontazione. Il monitoraggio viene svolto con diverse cadenze e coinvolge tutte le Strutture. Gli esiti confluiscono in un quadro generale che alimenta un data base di riferimento per una funzione di *continuous auditing*. Inoltre, il RPC svolge verifiche annuali a campione.

Nella fase di aggiornamento annuale, viene inoltre effettuata una verifica sia della coerenza della mappatura effettuata con le attività effettivamente svolte, sia dell'efficacia delle misure di prevenzione adottate. Si ingenera, in tal modo, un processo virtuoso di miglioramento continuo e sistematico del sistema anticorrittivo.

In particolare, nell'anno 2021, a causa del perdurare dell'emergenza epidemiologica da virus COVID-19, le varie Strutture hanno talvolta poste in essere attività di carattere straordinario - quali il lavoro a distanza e l'erogazione di servizi in modalità telematica - al fine di continuare ad assicurare l'erogazione e il mantenimento degli standard di qualità e di efficienza degli stessi. Ciò ha determinato un leggero disallineamento tra le misure individuate e quelle concretamente poste in essere; pur tuttavia, le Strutture hanno assicurato l'attuazione delle previsioni dettate dal PTPC. Il livello di attuazione del Piano, con particolare riferimento all'applicazione delle misure di prevenzione individuate, si ritiene essere, infatti, sufficientemente idoneo alla concreta riduzione dei rischi individuati in sede di mappatura dei processi.

Sempre dalla Relazione annuale del RPC risulta:

- relativamente alla procedura attivata di *whistleblowing* per la presentazione e la gestione di

segnalazione di condotte illecite da parte di dipendenti pubblici, che non sono pervenute segnalazione nel corso del 2021;

- per quanto concerne la rotazione dei dirigenti come misura di prevenzione del rischio, che è stata effettuata la rotazione per 6 incarichi su 21 conferiti nel 2021;
- per quanto attiene a procedimenti disciplinari per eventi corruttivi a carico dei dipendenti, che nel 2021 è stato avviato un solo procedimento;
- che vengono attuate misure per prevenire il *pantouflage* mediante dichiarazioni di impegno a non svolgere attività concorrenti - in applicazione del PTPC - inserite nei contratti di assunzione e nelle cessazioni;
- in ordine all'attività di formazione erogata in materia di prevenzione della corruzione, che questa ha riguardato tutti i Direttori, i Dirigenti, i Responsabili delle Unità Territoriali, i Direttori AC, i funzionari che collaborano con il RPC e gli assegnatari di posizione organizzativa. Gli argomenti approfonditi dalla formazione hanno riguardato, in particolare, "Convenzioni, accordi quadro e protocolli d'intesa tra P.A. e con privati" e "Aggiornamento della mappatura dei processi organizzativi, gestione del rischio corruttivo e nuova piattaforma ANAC".

Per quanto riguarda gli Automobile Club provinciali e territoriali, la figura del RPC coincide con quella del Direttore dello stesso AC. Questi è titolare degli obblighi specifici in tema di prevenzione della corruzione (RPCT, Regolamenti in materia di prevenzione della corruzione, Elenco dei soggetti beneficiari di sovvenzioni, sussidi, agevolazioni, Provvedimenti adottati dall'ANAC ed atti di adeguamento, Atti di accertamento delle violazioni delle disposizioni di cui al decreto 33/2013, Provvedimenti sanzionatori a carico dei componenti degli Organi in caso di mancata o incompleta pubblicazione dei dati di cui all'art. 14, Accesso civico e generalizzato), restando gli altri obblighi in capo al Direttore stesso o ad un funzionario appositamente incaricato; ciò dipende dall'articolazione delle misure organizzative che lo stesso AC, a seconda della propria dimensione organizzativa e funzionale, intende darsi a tale scopo.

Come riportato in premessa, alla specificità del PTPC relativamente ad ACI e a ciascun AC, si accompagna, invece, l'unicità del Programma triennale per la Trasparenza - adottato da ACI - comune a tutta la Federazione, eccezione fatta per le misure organizzative relative agli obblighi di pubblicazione, specifiche per ogni Automobile Club che devono essere allegate al proprio Piano Anticorruzione come si è detto in premessa alla presente sezione 4. In merito a tali tabelle degli obblighi di pubblicazione l'OIV nel corso delle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, come si dirà di seguito in tema di trasparenza e obblighi di pubblicazione, ha rilevato talune carenze segnalate agli interessati.

#### **Raccordo tra PTPCT e Piano della Performance**

Il PTPCT è strettamente coordinato al Piano della Performance con particolare riguardo alla misurazione e valutazione delle performance organizzative e individuali.

Gli obiettivi di anticorruzione e trasparenza sono stati inseriti sia come obiettivo specifico di Federazione che nell'ambito delle schede di assegnazione ai diversi dirigenti.

Tra l'altro gli indirizzi strategici della Federazione, approvati in aprile 2019 da parte dell'Assemblea per il triennio 2020-2022, prevedono l'incremento delle iniziative di formazione del personale con particolare attenzione ai profili di anticorruzione e di trasparenza, mirate ai ruoli presidiati e a promuovere iniziative in tema di trasparenza, tutela dei dati personali, prevenzione e contrasto di eventuali fenomeni corruttivi.

Con riferimento all'obiettivo specifico di Federazione anno 2021 denominato "Percentuale di realizzazione da parte delle Strutture centrali e periferiche degli obiettivi assegnati relativamente al miglioramento della trasparenza e della prevenzione della corruzione", occorre notare che è stato declinato operativamente sui Dirigenti di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> fascia Centrali quale obiettivo individuale assegnato ai fini dell'attuazione/aggiornamento del Piano Anticorruzione e della formazione su specifiche tematiche indicate nel PTPCT, nella duplice declinazione di partecipazione a n.2 sessioni di aggiornamento e di erogazione di pari sessioni ai dipendenti delle diverse Strutture. Per i Dirigenti Territoriali ACI, nell'ambito della performance organizzativa, si prevedono azioni per la prevenzione e la riduzione del rischio corruttivo, controlli sulle dichiarazioni sostitutive accertabili presentate agli sportelli e su quelle presentate dal

personale o da altri soggetti per procedimenti diversi nonché la formazione del personale su specifiche tematiche previste nel Piano Anticorruzione, Infine, per quanto concerne i Dirigenti e Responsabili di struttura degli Automobile Club, si rimanda al paragrafo tematico 2.4 "Performance individuale Automobile Club provinciali e locali".

### **Codici di comportamento ACI e AC**

Nel corso del 2021 ACI e gli AC federati hanno proceduto ad aggiornare i codici di comportamento sulla base della delibera ANAC 177 del 19 febbraio 2020 che contiene le nuove linee guida in tema di codice di comportamento delle amministrazioni pubbliche nonché delle previsioni normative emanate nel periodo successivo all'adozione dei precedenti codici.

In particolare, in sede di aggiornamento si è tenuto conto del collegamento tra le previsioni del Piano anticorruzione quali misure oggettive di carattere organizzativo e i doveri di comportamento dei dipendenti pubblici disciplinando i seguenti cinque ambiti generali entro cui l'Amministrazione definisce tali doveri: prevenzione dei conflitti di interesse reale o potenziali, rapporti con il pubblico, correttezza e buon andamento del servizio, collaborazione attiva dei dipendenti e degli altri soggetti cui si applica il codice per prevenire fenomeni di corruzione e di mala amministrazione e infine il comportamento nei rapporti privati.

Nell'ambito della Federazione il RPCPT di ACI ha svolto nei confronti degli AC un ruolo di indirizzo e coordinamento finalizzato ad agevolare la redazione dei diversi codici; si rappresenta che la predisposizione del testo aggiornato è stata inserita nell'ambito delle schede di assegnazione degli obiettivi degli AC in quanto nella Federazione si è inteso valorizzare l'aggiornamento dei contenuti del Codice.

L'OIV in sede di parere ha verificato la conformità dei documenti predisposti da ACI e dai 99 AC invitando in taluni casi gli AC ad effettuare modifiche ed integrazioni necessarie ad assicurare la coerenza del testo con i dettati normativi. L'Organismo ha altresì verificato l'avvenuta conclusione della procedura di consultazione pubblica in modo tale da garantire la conoscenza diffusa e la condivisione dei doveri previsti da parte dei dipendenti dell'amministrazione interessata e dei cittadini.

L'Organismo suggerisce di rafforzare il collegamento tra il rispetto del Codice di Comportamento e il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance al fine di realizzare un completo raccordo tra la valutazione della performance del personale e i livelli attesi in tema di comportamenti manageriali e organizzativi.

Come risulta dalla Relazione annuale del RPC, nel corso del 2021 sono state segnalate n.12 violazioni del Codice di comportamento, di cui n. 5 accertate, n.1 sospesa per pendenza di procedimento penale. mentre le restanti n.6 sono state archiviate.

### **Trasparenza e obblighi di pubblicazione dei dati**

Il sistema di pubblicazione dei dati, incentrato sulla pubblicazione autonoma nella Piattaforma Amministrazione Trasparente (PAT) da parte delle diverse strutture per il tramite di un inserimento manuale degli stessi, è in uso in ACI dal 2017 ed utilizzato dalla quasi totalità degli AC con lo scopo di assicurare al massimo l'omogeneità nei sistemi di pubblicazione di ACI e degli Automobile Club provinciali.

Il modello organizzativo adottato da ACI è descritto nella sez. E dell'allegato alla presente Relazione, ove sono riportati i dati indicati dagli uffici competenti nel corso di appositi incontri/interviste.

Per quanto attiene al monitoraggio della pubblicazione dei dati i RPCT dell'ACI e quello di ciascun AC sono responsabili del rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente nei rispettivi siti istituzionali. In tema di attività di monitoraggio e vigilanza da parte di RT di ACI, non sono pervenute a questo Organismo segnalazioni circa inadempimenti o ritardati adempimenti degli obblighi di pubblicazione da parte delle strutture dell'Ente, così come non sono pervenute segnalazioni, da parte degli stakeholders degli AC, di inadempimenti di detti obblighi presso i diversi Automobile Club.

Nella relazione di RPCT di ACI si riferisce che le Strutture centrali e periferiche dell'Ente (oltre 100 Uffici sul territorio nazionale) titolari di obblighi hanno provveduto alla pubblicazione delle informazioni e dei dati previsti nel generale rispetto della tempistica e delle modalità indicate nella tabella obblighi di pubblicazione allegata al PTPCT. In particolare, RPCT evidenzia la rafforzata attenzione alla necessità di rispettare il contemperamento tra obblighi di pubblicazione e previsioni normative introdotte in materia di privacy ha reso necessaria l'adozione di specifici interventi formativi ai diversi livelli di articolazione dei ruoli

funzionali e degli assetti organizzativi. Sempre nella relazione rileva che, in specifici ambiti di particolare complessità e detentori di molteplici informazioni oggetto di obbligo di pubblicazione, tempi non sempre governati e ridondanze organizzative che incidono sui sistemi di interazione e comunicazione dei dati tra il detentore del dato stesso ed il soggetto responsabile della pubblicazione, rendendo in tal modo più complesso il tempestivo aggiornamento della sezione nel rispetto delle previsioni dettate dalla predetta tabella allegata al PTPCT.

Con riferimento alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, si rappresenta che è stata pubblicata sul sito istituzionale di ACI, nei tempi previsti, l'attestazione di cui alla Delibera ANAC n.294 del 13 aprile 2021; per quanto riguarda le attestazioni relative ai 99 AC si sono riscontrate anche nel 2021 le difficoltà di procedere nei tempi previsti dalle delibere ANAC, stabiliti per l'attestazione di una singola Amministrazione, al rilascio di un così significativo numero di provvedimenti di attestazione tenuto conto delle risorse attualmente in organico all'Ufficio STP a supporto di OIV, incaricato di provvedere alla rilevazione nei siti istituzionali degli AC. Al riguardo, si resta in attesa dell'apertura di un tavolo tecnico con l'ANAC finalizzato all'integrazione del protocollo vigente tra ACI e la stessa Autorità.

Con riferimento agli obblighi di pubblicazione di cui alla predetta delibera - sezioni Performance, Bandi di gara e contratti, Bilanci, Patrimonio immobiliare e Controlli e rilievi - nonostante l'utilizzo nella larghissima maggioranza dei casi della citata piattaforma PAT, si sono riscontrate talune criticità per una immediata e facile verifica dell'aggiornamento dei dati, che potrebbero essere risolte pubblicando i dati in distinte annualità evitando l'inserimento di una pluralità di documenti/dati/informazioni in una pagina avente una unica data di aggiornamento. Nel corso della rilevazione infatti a fronte di diverse annualità pubblicate in una medesima pagina (a titolo di esempio in tema di budget 2021 e bilanci consuntivi 2020) la Struttura Tecnica ha dovuto richiedere agli interessati la documentazione comprovante l'effettiva tempistica di aggiornamento dei dati confluiti in una unica pagina.

Occorrerebbe, altresì, che in occasione di un eventuale controllo dei dati in piattaforma da parte del responsabile dell'obbligo di pubblicazione, tale attività non determinasse l'aggiornamento della pagina rilevata in quanto tale ultima data di aggiornamento potrebbe inficiare l'oggettività della rilevazione circa l'effettivo inserimento del dato nel sito istituzionale. La Struttura Tecnica incaricata di effettuare la rilevazione, anche in questi casi ha dovuto chiedere la documentazione a supporto dell'effettivo inserimento del dato. Naturalmente ci si riferisce ai casi in cui sussista l'obbligo di aggiornare annualmente e/o ai tempi previsti dalla normativa e non a quelli in cui sia possibile effettuare un mero controllo dell'attualità del dato.

Con particolare riferimento alla sezione performance si segnala la necessità di pubblicare distintamente l'ammontare complessivo dei premi stanziati ed erogati in quanto hanno date di aggiornamento diverse, richiedendo la stessa griglia ANAC la rilevazione dell'aggiornamento per ciascuna tipologia di ammontare. L'Organismo richiede altresì di pubblicare tali dati unitamente a quelli relativi ai premi erogati, differenziati ed aggregati, nella sezione deputata piuttosto che nella sezione contrattazione integrativa.

All'esito del controllo effettuato in merito al corretto assolvimento degli obblighi di pubblicazione contenuti nella griglia di rilevazione ANAC, l'OIV ha segnalato ad alcuni AC la necessità di migliorare gli adempimenti connessi alla pubblicazione dei relativi dati e di sanare le carenze riscontrate avendo cura per il futuro di rispettare la tempistica indicata nella tabella obblighi di pubblicazione, da allegarsi sempre al PTPCT dell'Ente. L'Organismo ha inoltre rilasciato attestazioni negative in relazione a n.25 AC limitatamente alla mancata individuazione nell'apposita tabella obblighi di pubblicazione, dei responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 33/2013.

Per quanto riguarda i sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione Amministrazione Trasparente, non è presente un contatore tuttavia nella pagina sono pubblicati i dati relativi agli accessi [http://trasparenza.aciinfo.local/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto4093\\_statistiche-di-accesso\\_746.html](http://trasparenza.aciinfo.local/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto4093_statistiche-di-accesso_746.html).

## **5 DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS**

Con deliberazione del Consiglio Generale dell'Ente del 25 gennaio 2022 è stata adottata la nuova Carta dei Servizi dell'Automobile Club d'Italia. Come evidenziato nella sopraccitata delibera, la revisione, effettuata da un gruppo di lavoro multidisciplinare, ha adeguato i contenuti del documento rispetto all'evoluzione del contesto di riferimento e dello scenario normativo in materia di qualità dei servizi pubblici e trasparenza, con aggiornamento degli standard e definizione di indicatori e valori programmati. La nuova Carta - riferita non solamente ai servizi propriamente pubblici quali il PRA e le Tasse automobilistiche ma anche a quelli rivolti ai Soci e ai Licenziati sportivi - individua dimensioni della qualità in termini di accessibilità (fisica e multicanale), tempestività, trasparenza ed efficacia (conformità, affidabilità e completezza). La definizione degli standard di qualità è altresì accompagnata dalla predisposizione di strumenti di monitoraggio e valutazione degli stessi (sistemi di controllo interno e di audit, indagini di customer satisfaction, procedure URP, valutazione partecipativa, autovalutazioni secondo il modello CAF) finalizzati al continuo miglioramento dei servizi offerti.

Tra questi, particolare rilievo è dato alle attività di customer satisfaction, realizzate attraverso questionari e domande tematiche somministrate agli utenti dei servizi. Anche nel corso del 2021, quella da svolgersi presso gli sportelli PRA non è stata effettuata a causa delle restrizioni imposte nei pubblici uffici dalla normativa per il contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19. È stata inoltre svolta l'attività di customer - adottata in sinergia con l'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica Mettiamoci la faccia - sulla qualità dei servizi pubblici erogati on line, la quale ha evidenziato risultati molto soddisfacenti. Nel periodo dal 12 aprile 2021 al 17 aprile 2022, il 98% del totale degli interessati ha infatti espresso un giudizio positivo o una valutazione sufficiente.

Inoltre, la partecipazione del cittadino al miglioramento dei servizi erogati è garantita anche dall'utilizzo di un canale unico di accesso all'URP - disponibile sul sito istituzionale dell'Ente -, articolato per aree tematiche e finalizzato ad indirizzare le richieste degli utenti alla Struttura ACI competente. La procedura di accesso al Contact Center URP è implementata con la possibilità di esprimere suggerimenti, reclami e ringraziamenti/elogi per la qualità del servizio fornito. I feedback ricevuti vengono monitorati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza anche ai fini di una valutazione circa la sussistenza di elementi da cui possano emergere possibilità di rischi di corruzione.

Venendo ora alle iniziative di coinvolgimento degli utenti esterni ed interni nella valutazione della performance organizzativa di ACI, si fa presente che anche per l'anno 2021 la valutazione partecipativa ha riguardato sia gli obiettivi specifici di Federazione che la performance organizzativa delle diverse strutture. In particolare, nell'ambito dell'area strategica *"Iniziativa in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, sport e turismo automobilistico"* sono previste n. 2 iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti con riferimento ai corsi di formazione degli Ufficiali di gara ed ai corsi in materia di educazione stradale alla mobilità sicura e sostenibile erogati dalla Federazione a cui è stato attribuito un peso relativo complessivo, ai fini della valutazione della performance di Ente, del 10% (sez. B tabella obiettivi specifici, di cui ciascuno con peso percentuale del 50%) come da delibera del Consiglio Generale del 21 ottobre scorso. In particolare, la rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di ufficiali di gara è avvenuta tramite un questionario relativo alle dimensioni di performance efficacia qualitativa e quantitativa/efficacia qualitativa percepita (Target 70% valutazione positiva, uguale o superiore a 3 su una scala da 1 a 5). Si tratta di iniziative di formazione specialistica degli Ufficiali di gara a cura della Direzione per lo Sport Automobilistico, per rafforzarne le competenze e costituire un pool di commissari con requisiti di professionalità e specializzazione da inserire soprattutto in contesti motoristici di rilievo, anche al fine di aumentare il livello di qualità delle prestazioni rese e ridurre i contenziosi in materia.

È stata altresì prevista sempre con riferimento agli obiettivi specifici di Federazione la rilevazione del gradimento dei docenti fruitori dei corsi, a distanza o in presenza, di educazione stradale alla mobilità sicura e sostenibile tramite un questionario sulla qualità del servizio (target 80% dei corsi con valutazione positiva uguale o superiore a 3 su una scala da 1 a 5).

Anche a livello di obiettivi di performance organizzativa delle strutture sono state previste iniziative di valutazione partecipativa che hanno riguardato: il servizio di soccorso stradale, con i Soci chiamati ad esprimersi sul livello di gradimento del servizio tramite gli Emoticon con target > 80,75 di emoticon verdi su totale emoticon. Il peso percentuale di tale iniziativa sull'intera PO della struttura titolare dell'obiettivo è stato stabilito nella misura del 10%; Qualità della sessione info/formativa erogata in tema di ciclo di

gestione della performance tramite questionario di customer satisfaction (valutazione positiva  $\geq$  a 3 su una scala da 1 a 5 e target  $\geq$  80%) a cura della Direzione centrale Segreteria Organi Collegiali Pianificazione e Coordinamento, formazione rivolta ai dirigenti ACI/Responsabili unità organizzative destinatari dei corsi di formazione in tema di gestione del ciclo della performance (peso percentuale dell'obiettivo di VP rispetto agli obiettivi di PO della struttura pari al 5%.)

E' stata, altresì, prevista la Customer utenti interni che coinvolge tutto il personale dell'Ente in conformità ai criteri del CCI (Indicatore: percentuale di giudizi positivi espressi sulla struttura /n. utenti interni intervistati; Target: 70% giudizi positivi). La Customer riguarda tutte le strutture centrali di I e II fascia e le Direzioni Compartimentali (Peso percentuale nell'ambito della PO pari al 10%).

In merito agli esiti di dette iniziative sia a livello degli specifici di Federazione che a livello di performance organizzativa delle strutture si rappresenta che si è sempre verificato il conseguimento del target stabilito; i risultati in dettaglio saranno pubblicati a cura della Struttura tecnica come da misura organizzativa stabilita nel SMVP.

Con riferimento alla valutazione partecipativa, l'Organismo nell'apprezzare il coinvolgimento degli utenti esterni nella valutazione degli obiettivi di performance organizzativa sia a livello degli obiettivi specifici di federazione che di quelli delle diverse strutture coinvolte nonché il concorso degli utenti interni nella valutazione della performance organizzativa, suggerisce all'Amministrazione di progredire nella valorizzazione delle diverse dimensioni di performance richiamate dalle Linee guida n. 4/2019 del DFP e dal SMVP vigente in relazione alle diverse tipologie di servizi/attività da svolgere (back office, fronte office e attività di regolazione) tramite la individuazione di indicatori di PO multidimensionali al fine di favorire l'utilizzo dei risultati della partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi/attività oggetto di valutazione partecipata. Pertanto particolare attenzione dovrà essere posta dalle strutture alla predisposizione degli strumenti di coinvolgimento degli utenti chiamati ad esprimersi in base alle citate Linee Guida e al SMVP sulle diverse dimensioni di performance.

Si raccomanda, altresì, di svolgere a regime la valutazione partecipativa secondo criteri di adeguatezza e di rotazione in modo tale che la stessa riguardi annualmente, come previsto da SMVP, almeno un servizio/attività per almeno 4 delle 5 categorie di cui sopra individuate con i relativi stakeholder: 1) Servizi Pubblici (Pubblico Registro Automobilistico-Tasse automobilistiche-Imposta Provinciale di Trascrizione -Gestione Pneumatici Fuori Uso-stakeholder: Utenti dei servizi-Regioni e Province autonome-Altre P.A.- Operatori di settore-Altri stakeholder); 2) Servizi associativi (stakeholder Soci); 3) Attività Istituzionali ( Educazione e sicurezza -Istruzione alla guida -Studi e ricerche -Iniziativa in materia di mobilità -Turismo -stakeholder: Cittadini-Utenti finali dei servizi-P.A. nazionali e locali-Altri stakeholder); 4) Attività di Federazione sportiva automobilistica (regolamentazione tecnico sportiva - manifestazioni sportive -stakeholder: Licenziati CSAI -Cittadini -P.A. -Altri stakeholder); 5) Servizi di supporto e strumentali interni (Dipendenti delle strutture destinatarie).

## **6 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni da parte dell'OIV si è basato in primo luogo sull'esame puntuale di tutta la documentazione rilevante e, in particolare, dei seguenti documenti:

- il documento *Piani e progetti ed obiettivi specifici della Federazione per il triennio 2021-2023* approvato dal Consiglio Generale di ACI nella riunione del 21 ottobre 2020;
- i documenti concernenti l'adozione del budget 2021, ivi considerati inclusi il *Piano indicatori per obiettivi*, approvati dall'Assemblea di ACI nella riunione del 21 ottobre 2020;
- il *Piano della Performance 2021-2023*, adottato con Delibera del Consiglio Generale ACI del 27 gennaio 2021;
- l'Aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato con Delibera del Consiglio Generale di ACI nella riunione del 21 ottobre 2020;
- il *Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Integrità 2021-2023* di ACI adottato con

deliberazione del CE - su delega del CG - il 23 marzo 2021, che include la sezione Trasparenza e le tabelle degli obblighi di pubblicazione degli AC allegate ai Piani prevenzione della corruzione degli AC ;

- la scheda Relazione annuale del Responsabile per la prevenzione della corruzione sull'attuazione del PTPCT 2021;

- le relazioni e i documenti di monitoraggio trasmessi all'OIV dal Segretario Generale, dai Responsabili della prevenzione della corruzione e della trasparenza , dai responsabili dell'attuazione degli obiettivi.

Gli obiettivi specifici ed operativi sono stati oggetto nel 2021 di monitoraggio infrannuale al 30 giugno e al 30 settembre nonché in sede di consuntivazione finale al 31 dicembre come si specifica al paragrafo 2 della presente Relazione.

IL PRESIDENTE

Cons. Francesca Gagliarducci  
f.to

IL COMPONENTE

Avv. Massimo Maira  
f.to

IL COMPONENTE

Prof.ssa Sabrina Spallini  
f.to