



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 2022)

*(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 Obiettivi specifici e valore pubblico della Federazione**

### **2.2 Performance organizzativa di ACI: definizione obiettivi, indicatori e target**

### **2.3 Monitoraggio obiettivi specifici di Federazione, valore pubblico e performance organizzativa ACI**

### **2.4 Performance individuale ACI: svolgimento dei processi**

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

### **2.6 Performance individuale Automobile Club provinciali e locali: svolgimento dei processi**

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

## **4 RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA**

## **5 DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ 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 98 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.

Per quanto attiene ai compiti statutari, 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;
- la promozione e lo sviluppo del turismo automobilistico;
- l'educazione e la sicurezza stradale;
- la disciplina della pratica sportiva automobilistica.

In particolare, tramite le articolazioni territoriali l'ACI gestisce, per conto dello Stato e di altre pubbliche amministrazioni, servizi pubblici rilevanti quali la tenuta del Pubblico Registro Automobilistico (PRA); 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.

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 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.

La struttura organizzativa è articolata in uffici centrali ed uffici periferici. Al vertice della tecno-struttura si colloca il Segretario Generale, con compiti di raccordo tra gli Organi di indirizzo politico-amministrativo e la dirigenza e con funzioni di coordinamento generale delle attività di gestione. Per quanto riguarda la struttura centrale di ACI e la struttura periferica della Federazione alla data del 31/12/2021, si rinvia alla sezione 3 del PIAO 2022-2024 ( pag. 51).

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

In via preliminare si rappresenta che il ciclo della performance relativo all'anno 2022 ha preso l'avvio in un contesto caratterizzato da un quadro normativo ed istituzionale in via di cambiamento considerata l'emanazione del D.L.80/2021 convertito nella Legge 6 agosto 2021, n.113 finalizzata a semplificare i documenti programmatici delle pubbliche amministrazioni tramite la redazione di un unico Piano integrato di attività e organizzazione, di seguito denominato PIAO, sostitutivo dei diversi atti di programmazione e riferito ai seguenti ambiti:

- performance;
- prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- fabbisogni di personale e lavoro agile.

Differito al 30 aprile 2022 il termine ultimo per l'adozione del Piano integrato, ACI nelle more dell'emanazione dei provvedimenti attuativi (adottati successivamente con decreto interministeriale 30 giugno 2022, n. 132 e DPR n. 81 del 24-06-2022) ha adottato il PIAO 2022-2024 con deliberazione del Consiglio Generale nella riunione del 27 aprile 2022. Il documento illustra in un unico contesto gli elementi di programmazione relativi all'Ente federante ACI ed a taluni aspetti riguardanti gli Automobile Club federati, secondo le previsioni dell'art.6 del decreto legge n.80/2021 ed in linea di continuità con quanto da anni operato dall'amministrazione.

La redazione di un unico PIAO di Federazione ed ancora prima di un unico piano della performance trova fondamento oltre che nella delibera CIVIT n.11/2013 - che si è già espressa a suo tempo favorevolmente in tal senso in virtù del vincolo federativo in essere tra ACI e gli AC (che si esplicita anche nella preposizione di dirigenti/funzionari dei ruoli ACI alla direzione degli AC) anche nel generale potere di indirizzo e coordinamento centrale spettante agli Organi ACI nonché nell'esercizio da parte dell'ACI di poteri di vigilanza sugli AC.

Si precisa che ai sensi dell'art. 6 del decreto interministeriale 30 giugno 2022, n. 132 i 98 Automobile Club federati all'ACI, in quanto Enti pubblici con una dotazione di personale inferiore alle 50 unità, sono tenuti alla predisposizione degli adempimenti in materia di PIAO secondo modalità semplificate essendo tenuti ad adottare specifica documentazione in tema di rischi corruttivi e trasparenza con l'allegata tabella obblighi di pubblicazione nonché in tema di modello organizzativo, lavoro agile e piano triennale dei fabbisogni del personale.

L'OIV pertanto, in virtù dell'esercizio delle sue funzioni verso ACI e gli AC, riferisce nel presente documento in modo unitario sull'intera Federazione a partire dagli obiettivi specifici di Federazione e dal valore pubblico. Si fa presente che il ciclo della performance 2022 come il precedente 2021 è stato attuato sulla base dell'*SMVP adottato con delibera del Consiglio Generale adottata nella riunione del 21 ottobre 2020* che 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 predetta delibera CIVIT n. 11/2013. L'aggiornamento del SMVP è in corso nell'anno corrente in quanto l'Amministrazione, ha ritenuto opportuno attendere la definizione della pianificazione 2023 alla luce della completa emanazione della normativa attuativa in tema di programmazione e definizione dei documenti di pianificazione per valutare in modo più esaustivo l'impatto della stessa sull'assetto organizzativo rimandando pertanto al 2023 le valutazioni in merito ad interventi sul documento vigente.

## **2.1 Obiettivi specifici di Federazione e valore pubblico**

PREMESSA Con l'approvazione del documento da parte del Consiglio Generale di ACI nel mese di ottobre 2021 "*Piani e progetti ed obiettivi specifici della Federazione per il triennio 2022-2024*" ha preso l'avvio il ciclo della Performance 2022. 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. La pianificazione 2022 è stata peraltro avviata 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 ed ha pertanto dovuto tenere conto del quadro normativo mutato incentrato sulla definizione del valore pubblico atteso come da sezione 2 valore pubblico, performance e anticorruzione.

Sono stati coinvolti, in una logica propositiva e partecipativa, i seguenti attori come nel riquadro che segue;

- 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.

### Obiettivi specifici di Federazione

Sono riportati nella sezione 2 del PIAO e forniscono un quadro di insieme dei macro-obiettivi che la Federazione ACI e AC intende perseguire in relazione alla sua mission istituzionale. Sono stati definiti 13 obiettivi specifici di Federazione, per l'anno 2022 che includono, non solo progetti strategici, ma anche attività di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità alla cui realizzazione concorrono le strutture centrali di ACI, gli AC – su cui 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. Per un dettaglio v. riquadro che segue

#### **Sezione A tabella obiettivi specifici di Federazione peso relativo 90%**

**1^ area strategica** declinata in **n. 5 obiettivi concernenti le attività istituzionali**:

1) *incrementare i servizi di mobilità per i cittadini*, 2) *“Diffondere la cultura dell'educazione e della sicurezza stradale”*; 3) *“Sviluppare iniziative in tema di automotive e turismo legato alla mobilità*; 4) *“Organizzare manifestazioni sportive di livello nazionale e internazionale e migliorare l'impatto ambientale delle gare”*; 5) *“Promuovere adeguate iniziative comunicazionali per rafforzare il ruolo della Federazione”*;

Sono stati individuati n.12 indicatori di cui *n.3 sull'infomobilità, n.3 sulla cultura ed educazione stradale, n. 1 in tema di automotive e turismo legato alla mobilità, n. 4 all'organizzazione delle manifestazioni sportive automobilistiche nazionali ed internazionali e n.1 relativo alla promozione di adeguate iniziative comunicazionali per rafforzare il ruolo della Federazione incentrato sull'incremento di accessi unici al sito nazionale*;

**2^ area strategica** declinata **nell'obiettivo** *“Rafforzare la base associativa e favorire lo sviluppo di formule innovative”* con la previsione di n. 3 indicatori;

**3^ area strategica** declinata **nell'obiettivo** *“Incrementare il livello di qualità nella gestione dei servizi pubblici”* con la individuazione di n. 2 indicatori;

**4^ area strategica** declinata in **n. 3 obiettivi** *“Valorizzare il patrimonio informativo e migliorare qualitativamente i processi”, “Incentivare la trasparenza dell'amministrazione e le iniziative di prevenzione della corruzione” e “Migliorare gli equilibri di bilancio”*: 2 indicatori per ciascun obiettivo

#### **Sezione B obiettivi di valutazione partecipativa peso relativo 10%**

**1^ area strategica: 2 obiettivi**, *“Qualità dei corsi di formazione ufficiali di gara e qualità dei corsi di educazione stradale e mobilità sicura e sostenibile erogati a distanza o in presenza”*

**3^ area strategica: 1 obiettivo**, *“Qualità dei servizi digitali di fornitura dei dati PRA”*

I macro-obiettivi delineati soddisfano in linea generale il requisito della misurabilità ; per ciascuno di essi è stato riportato il valore di partenza (baseline). Tra gli obiettivi specifici sono stati ricompresi come si vede dal riquadro di cui sopra anche n. 3 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; di educazione stradale per varie tipologie di utenti; di qualità dei servizi digitali di fornitura dei dati PRA. Si apprezza particolarmente l'inserimento di quest'ultimo obiettivo riferito ai servizi pubblici, in aggiunta agli altri già previsti nel precedente ciclo performance 2021, in quanto ciò ha consentito di allargare il perimetro della valutazione partecipativa limitato nel 2021 alle sole attività istituzionali; i 3 obiettivi di valutazione partecipativa contribuiscono pertanto alla valutazione della performance organizzativa complessiva della Federazione.

In tema di indicatori e target associati a ciascun obiettivo specifico, continua il trend positivo della individuazione di una pluralità di indicatori con riferimento alla maggioranza dei macro obiettivi allo scopo di intercettare i diversi profili di attuazione degli stessi; i target associati agli indicatori sono stati definiti sulla base di valori storici espressi nella baseline indicata nella tabella degli obiettivi specifici di Federazione.

Se si apprezza la tendenza confermata dall'Amministrazione al rafforzamento della multidimensionalità degli indicatori degli obiettivi specifici di Federazione, tuttavia ad avviso dell'Organismo resta ferma l'esigenza di valorizzare ulteriormente gli indicatori di efficacia e di impatto in quanto la loro definizione permette di specificare meglio il risultato atteso nei confronti dell'utenza.

### VALORE PUBBLICO

Venendo ora agli ambiti di valore pubblico delineati nel PIAO, l'OIV intende tenere nella dovuta considerazione la complessità insita nella definizione di schede di valore pubblico che costituiscono per l'appunto la novità del ciclo performance 2022. Nella sezione 2 del PIAO sono rappresentati i risultati attesi per n. 5 ambiti di valore pubblico, come evidenziato nel riquadro che segue:

**Valori pubblico atteso PRA** : + accessi fisici e online agli sportelli PRA + assistenza specialistica agli utenti privati e professionali + qualità nell'erogazione alle amministrazioni pubbliche e agli utenti autorizzati del settore del servizio fornitura dati PRA;

**Valore pubblico atteso Tasse**: + Qualità nella gestione del servizio tasse automobilistiche + risparmi per le regioni e province autonome titolari del tributo - evasione fiscale + accessibilità ai servizi da parte dei cittadini;

**Valore Pubblico atteso infomobilità** : + cittadini e giovani formati sui temi dell'educazione e della sicurezza stradale + cittadini destinatari di iniziative di infomobilità sulla viabilità ed il traffico, con particolare riguardo agli ambiti locali di interesse + Istituzioni ed enti locali partner nell'ambito di accordi di collaborazione per la valorizzazione del territorio mediante lo sviluppo di iniziative in materia di sicurezza, sport e turismo automobilistico;

**Valore pubblico atteso Soci**: + cittadini ed imprese coperti da adeguate tutele di sicurezza ed assistenza alla persona e tecnico amministrativa al veicolo nel contesto dello sviluppo associativo + servizi distintivi e soluzioni tecnologiche innovative in termini di eco-efficienza e sostenibilità ambientale + forza rappresentativa dell'ACI quale ente pubblico esponenziale degli interessi generali dell'automobilismo italiano in connessione con l'ampliamento della base associativa

**Valore pubblico atteso Sport**: + praticanti sportivi, con particolare riguardo ai giovani + sicurezza nello sport automobilistico + formazione alla guida consapevole e responsabile + formazione degli addetti ai lavori.

Le 5 schede di valore pubblico contenenti gli obiettivi di performance attuativa dello stesso prevedono le seguenti 3 sezioni:

1) obiettivi di efficacia ed efficienza che costituiscono il nucleo centrale della performance attuativa del valore pubblico; il peso della 1^ sezione è diverso a seconda degli ambiti di valore pubblico ( PRA, peso relativo 60%; Tasse peso relativo 80%; Infomobilità peso relativo 90%; Soci peso relativo 80%; Sport peso relativo 80%);

2) obiettivi di trasparenza e anticorruzione; il peso relativo della 2^ sezione è diverso a seconda degli ambiti di valore pubblico ( PRA 20%; Tasse 15%; Infomobilità 5%; Soci 10%; Sport 10%);

3) obiettivi di semplificazione, digitalizzazione, piena accessibilità, pari opportunità ed equilibrio di genere, valutazione partecipativa. il peso relativo della 3^ sezione è diverso a seconda degli ambiti di valore pubblico ( PRA, 20%; Tasse 5%; Infomobilità 5%; Soci 10%; Sport 10%).

In merito agli indicatori e ai target di valori pubblico si osserva che la misurazione del valore pubblico consiste in linea generale nella percentuale ponderata  $90\% \leq x \leq 100$  dei target conseguiti in relazione ad obiettivi, indicatori e target assegnati ai titolari delle unità organizzative centrali e periferiche di ACI nonché ai direttori e responsabili struttura degli AC. Sono stati altresì individuati i seguenti n. 4 indicatori di valore pubblico non rientranti nell'ambito della pianificazione operativa annuale:

- Diminuzione del tasso di abbandono dato dal rapporto tra pratiche PRA lavorate in prenotazione e pratiche lavorate nell'ambito valore pubblico PRA con peso relativo pari a 5%;
- Numero di Utenti raggiunti su App IO sul totale dei contribuenti persone fisiche nell'ambito del valore pubblico Tasse con peso relativo 10%;
- N. totale manifestazioni sportive e n. licenze sportive rilasciate nell'ambito del valore pubblico Sport ciascun indicatore con peso relativo 10% .

Per quanto attiene alle strutture centrali, all'incirca la metà delle stesse concorre all'attuazione del valore pubblico soltanto in termini di obiettivi di trasparenza e anticorruzione nonché di customer utenti interni, trasversalmente assegnati a tutte le strutture, mentre le restanti strutture concorrono al valore pubblico con una significativa parte degli obiettivi loro assegnati, riferiti al miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità nonché alle progettualità ove ne siano titolari.

Per quanto riguarda le 105 strutture territoriali e gli AC, concorrono per gli ambiti di valore pubblico di pertinenza ( gli uffici territoriali per il valore pubblico PRA e Tasse; gli AC per il valore pubblico Sicurezza, educazione stradale nonché Soci) con tutti gli obiettivi loro assegnati nell'ambito della programmazione annuale operativa.

Alla luce dell'analisi di cui sopra in tema di obiettivi specifici di Federazione e di valore pubblico, l'OIV ritiene di formulare i seguenti suggerimenti:

- Sia per gli obiettivi specifici di Federazione che per la definizione del valore pubblico occorre che gli indicatori siano maggiormente incentrati sull'efficacia e sull'impatto; in particolare, in tema di efficacia si raccomanda l'individuazione di indicatori che consentano di rilevare le caratteristiche reali dell'erogazione del servizio e di misurarne l'adeguatezza rispetto alle aspettative degli utenti (accessibilità, disponibilità; comunicazione; cortesia; correttezza dell'output erogato; affidabilità; tempestività della risposta ).In termini di indicatore di impatto, considerato che il loro utilizzo attiene tipicamente alla misurazione degli obiettivi specifici triennali e del valore pubblico, si suggerisce di incrementare l'inserimento degli stessi sempre al fine di evidenziare gli effetti generati nel medio-lungo termine sui destinatari dei servizi, progetti, attività in quanto consentono di misurare l'adeguatezza del servizio erogato in relazione alle necessità degli utenti in termini di miglioramento del livello di benessere rispetto alle condizioni di partenza;
- incrementare l'utilizzo di fonti di misurazione legate a sistemi informativi strutturati avendo sempre cura di indicare il valore di partenza degli indicatori;
- con riferimento alla definizione del valore pubblico, tenuto conto che il perimetro dello stesso appare per lo più coincidente con quello della programmazione operativa annuale, si ritiene che i risultati attesi in termini di valore pubblico debbano essere selezionati ulteriormente al fine di giungere alla definizione di indicatori autonomamente individuati e particolarmente qualificati ai fini della misurazione del valore pubblico conseguito;-
- per quanto attiene al concorso degli uffici territoriali e degli AC nella creazione del valore pubblico , occorre ponderare adeguatamente a seconda delle finalità attese per la creazione del valore pubblico gli indicatori e target al fine di garantire l'effettiva misurazione dell'impatto dell'azione dell'Ente nei diversi ambiti di interesse della Federazione, che deve essere misurata sia in valori assoluti che in termine di variazione percentuale rispetto alla condizione di partenza ai fini della misurazione del livello di miglioramento.

## **2.2 Performance organizzativa annuale ACI : definizione obiettivi, indicatori e target**

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 e qualità dei servizi digitali di fornitura dei dati PRA ; si tratta di iniziative che concorrono alla valutazione della PO annuale 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 2022, 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.

Gli obiettivi operativi nell'anno 2022 per la Sede Centrale sono stati distinti come per l'anno 2021 (v. sottosezione 2.2 del PIAO e relativi allegati pagg. 82-105) nel seguente modo:

- obiettivi di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità;
- obiettivi riferiti alle progettualità ove il titolare della struttura organizzativa ne abbia la responsabilità dell'attuazione in coerenza con il documento "Piani e Progetti della Federazione per il triennio 2022-2024".

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; per ciascun obiettivo viene individuata l'area strategica di riferimento, il peso, l'indicatore, la fonte, la baseline ed il target assegnato.

Si auspica che le indicazioni fornite all'esito del gruppo di lavoro costituito dal Segretario Generale (determina 3768 del 24-5-2021) con l'integrazione dei componenti dell'Organismo al fine di rivisitare in termini di semplificazione ed efficienza il ciclo della performance siano progressivamente recepite anche nella prospettiva di riduzione degli obiettivi, operando un'ulteriore selezione delle attività rilevanti da introdurre nelle schede di performance.

Con riferimento alle articolazioni territoriali di ACI, sono stati assegnati alle 105 sedi territoriali, obiettivi operativi finalizzati ad incrementare il livello di qualità dei servizi delegati che discendono dai seguenti obiettivi specifici triennali:

- n. 7 "Incrementare il livello di qualità nella gestione dei servizi pubblici"
- n. 9 "Incentivare la trasparenza dell'amministrazione e le iniziative di prevenzione della corruzione".

In merito alle strutture territoriali si valuta positivamente la semplificazione apportata che ha consentito di concentrare gli obiettivi delle stesse nell'attuazione degli obiettivi specifici di Federazione e del valore pubblico atteso negli ambiti dei servizi delegati. Si è così passati da una programmazione incentrata su 9 obiettivi dell'anno 2021 ad una incentrata su n. 4 obiettivi per l'anno 2022.

In relazione alla pianificazione operativa annuale l'OIV suggerisce:



- incentrare maggiormente la performance organizzativa annuale sulle attività che costituiscono le performance rilevanti per l'amministrazione, ciò in linea con quanto già suggerito da OIV come detto in precedenza e con le linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- valorizzare ulteriormente la pianificazione di dettaglio (GANTT) per i progetti nonché estendere la stessa anche alle attività di miglioramento/efficientamento gestionale in particolare per quelle ritenute più rilevanti e inserite tra gli obiettivi specifici di Federazione al fine di consentire una puntuale verifica delle stesse anche in corso d'anno;
- pur essendo la programmazione annuale prevalentemente espressa in termini di efficacia ed efficienza, ciò in linea con le indicazioni emanate dal DFP, occorre proseguire nell'utilizzo di diverse tipologie di indicatori al fine di poter 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 obiettivi specifici.

*Si richiamano le indicazioni contenute nelle Linee Guida del Dipartimento Funzione Pubblica 1 e 2*

## **2.3 Monitoraggio obiettivi specifici di Federazione, valore pubblico e performance ACI**

La misurazione avviene nei seguenti periodi: infrannuale al 30 giugno e al 30 settembre e a consuntivo al 31 dicembre.

Nel corso dell'anno 2022 L'OIV è stato coinvolto nella misurazione infrannuale e finale dei seguenti obiettivi:

- gli obiettivi specifici di Federazione
- le Direzioni centrali e compartimentali di 1^ fascia per quanto attiene ai risultati organizzativi delle strutture;
- il valore pubblico tenuto conto della previsioni intervenute con la normativa che ha condotto all'emanazione del PIAO a partire dalla Legge di conversione n. 113/2021, fino ai provvedimenti attuativi emanati con il decreto interministeriale 30 giugno 2022, n. 132 ed il DPR n. 81 del 24-06-2022.

Le misurazioni sono state effettuate con il supporto della Struttura tecnica permanente.

In occasione dei monitoraggi al 30 giugno e al 30 settembre (v. sez A dell'allegato) la misurazione è stata effettuata sulla base degli elementi forniti dal soggetto titolare della struttura/destinatario degli obiettivi. 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 tramite relazioni illustrative trasmesse dalle stesse entro il 10 del mese successivo al periodo di riferimento.

Per quanto attiene alla misurazione finale, perviene dalle strutture apposita documentazione comprovante il raggiungimento dell'obiettivo che viene inserita in apposite cartelle informatizzate predisposte dalla STP ove confluiscono i documenti probatori protocollati digitalmente e i report delle strutture stesse; a tale documentazione l'Organismo può accedere ai fini del controllo del conseguimento dell'obiettivo.

La documentazione probatoria fornita dalle strutture apicali per il conseguimento dei propri obiettivi è stata utilizzata altresì ai fini della rendicontazione degli obiettivi specifici di Federazione e della performance attuativa del valore pubblico. E' costituita anche da estratti dalle procedure informatizzate in uso presso l'Ente nonché da verbali di collaudo e rilascio in produzione rilasciati dalle Società in house ove coinvolte nell'attuazione dell'obiettivo. Le annotazioni sulla documentazione probatoria trasmessa e sui risultati della misurazione sono stati inseriti dalla Struttura Tecnica in apposite schede con riferimento a ciascun direttore apicale e agli obiettivi specifici di Federazione.

L'OIV con riferimento a taluni indicatori ha dovuto richiedere ulteriori elementi probatori al fine di chiarire e/o integrare la documentazione probatoria trasmessa, in particolare per quanto riguarda la misurazione del

valore pubblico.

In proposito, si sono riscontrate criticità in relazione a taluni indicatori e target in tema di valore pubblico PRA e Tasse in quanto la reportistica pervenuta in una fase iniziale era per lo più incentrata su autodichiarazioni, mentre gli indicatori e i target richiamaivano ad esempio variazioni percentuali che sarebbe stato opportuno rendicontare con documenti collegati a sistemi informativi strutturati. Tali situazioni sono state sempre segnalate alle strutture ai fini del miglioramento della reportistica in modo tale che la stessa fosse adeguata alle esigenze di misurazione e valutazione da parte dell'Organismo. Tali criticità sono state evidenziate anche nel corso di incontri volti alla pianificazione degli obiettivi per l'anno 2024 allo scopo di sensibilizzare le strutture coinvolte nella individuazione degli indicatori e dei target a prestare la massima attenzione alla misurabilità e verificabilità degli stessi.

*Alla luce di quanto appena rappresentato l'OIV suggerisce:*

- nei monitoraggi in corso d'anno occorre rendere più esplicito il collegamento tra obiettivi e risorse umane, economiche e strumentali al fine di agevolare la misurazione e la rilevazione di eventuali scostamenti. Si raccomanda anche di adottare una scheda unica che consenta di avere una visione d'insieme dei target conseguiti in corso d'anno e del target finale al termine del ciclo performance; ciò anche per le schede di valore pubblico ove le direzioni competenti dovrebbero valorizzare il target finale e le percentuali di conseguimento per gli obiettivi di propria pertinenza;
- evitare reportistica consistente in autodichiarazioni che richiedono conseguentemente la necessità per OIV di acquisire elementi integrativi ai fini della corretta misurazione. Incrementare altresì l'utilizzo di procedure e database che agevolino la misurazione e la verifica da parte dell'Organismo; ( pag 20 L.G. 2)
- individuare con esattezza il target raggiunto e la relativa percentuale di conseguimento anche quando si è realizzato un risultato migliore rispetto a quello atteso in quanto l'esatta individuazione del target conseguito è importante in termini di andamento storico degli obiettivi e di programmazione futura degli stessi.

Sono di seguito indicati gli altri soggetti coinvolti nella fase di misurazione/valutazione della performance organizzativa ACI, si fa riferimento a:

- Direttore Direzione/ Servizio centrale per i dirigenti 2^ fascia incardinati/Aree Professionali tecnica e statistica;
- Segretario Generale con supporto dell'Ufficio controllo di gestione ACI e monitoraggio performance uffici periferici per Aree metropolitane/direzioni territoriali;
- Segretario Generale con il supporto della Direzione Risorse Umane e Organizzazione ( di seguito DRUO) per i Servizi Centrali / Uffici Centrali non incardinati;
- Segretario Generale per Area Professionale Legale.

Nello svolgimento del ciclo della performance sono state presentate dalle strutture talune istanze di variazioni/variazioni agli obiettivi assegnati che appaiono in netta diminuzione rispetto all'anno 2021, in ordine alle quali l'OIV si è espresso favorevolmente (nel 2022 presentate n. 5 istanze per ACI di cui n. 1 in tema di MOL che ha riguardato sia la sede centrale che gli uffici territoriali , n. 3 per la sede centrale, n.1 per i dirigenti territoriali).

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 2022. Per quanto riguarda la composizione della struttura tecnica v. allegato 1 sez C.

## **2.4 Performance individuale ACI: svolgimento dei processi**

### **Dirigenti**

Sono stati assegnati nell'anno 2022:

- obiettivi collegati a quelli della struttura di diretta responsabilità nonché in taluni casi a quelli dell'Ente nel suo complesso il cui grado di raggiungimento contribuisce in maniera prevalente alla valutazione della performance individuale del dirigente (in linea generale peso relativo 50% o 60%). Sono distinti in obiettivi di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità e obiettivi riferiti alle progettualità ove l'assegnatario ne sia responsabile;
- obiettivi individuali assegnati trasversalmente a tutti i Dirigenti di Sede Centrale ( in linea generale 20% oppure 10%) in tema di formazione trasparenza e anticorruzione e di aggiornamento della mappatura processi/rischi con misure da proporre al RPCT per il PTPCT 2023-2025. Era stato assegnato anche la realizzazione a consuntivo di un target relativo al miglioramento degli equilibri di bilancio in termini di Ebidta Margin (rapporto tra MOL e valore della produzione) positivo, anch'esso assegnato trasversalmente ai dirigenti e poi successivamente annullato;
- risultati attesi in tema di comportamenti manageriali per i quali il peso ponderato è uguale a 30% per tutte le fasce dirigenziali.

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

Per i dirigenti territoriali, l'obiettivo relativo al miglioramento degli equilibri di bilancio, è stato annullato e sostituito con quello relativo alla *"Formazione su specifiche tematiche indicate dal Piano anticorruzione"*.

La tempistica di misurazione e valutazione finale della performance individuale è al 30 giugno, 30 settembre e a consuntivo al 31 dicembre. Questo Organismo ha proceduto in base al vigente Sistema alla misurazione in merito agli obiettivi di propria competenza in termini di risultati organizzativi ed individuali sia con riguardo al Segretario Generale che ai Dirigenti di 1^ fascia, escluso il livello delle capacità manageriali di competenza rispettivamente del Presidente e del Segretario Generale. Il Sistema prevede infatti per il Segretario Generale che la misurazione finale effettuata dall'OIV sia integrata con il livello di conseguimento proposto dal Presidente per i comportamenti manageriali e con la proposta di valutazione finale complessiva del Presidente stesso; per i dirigenti apicali il Sistema rimette la proposta di valutazione finale complessiva per i dirigenti apicali al Segretario Generale sulla base della misurazione finale effettuata dall'OIV integrata per le competenze manageriali dallo stesso Segretario Generale. La valutazione finale è stata effettuata dal Comitato Esecutivo che ha proceduto in tal senso nella riunione del 18 maggio scorso.

In sede di valutazione finale degli obiettivi di propria competenza, l'OIV ha tenuto conto anche dei risultati della valutazione partecipativa in termini di esiti della valutazione ed evidenze raccolte su 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 misurazione e valutazione della performance individuale ha interessato poi i seguenti attori come di seguito indicato:

- Segretario Generale con il supporto istruttorio della DRUO per i Direttori Servizi/Dirigenti 2^ fascia di uffici non incardinati/titolari di incarichi dirigenziali progettuali o di studio;
- Segretario Generale per area professionale legale;
- Direttori Direzioni/Servizi Centrali con riferimento a uffici centrali di 2^ fascia incardinati/Area Professionali, tecnica e Statistica;
- Segretario Generale sulla base dei risultati istruttori dell'Ufficio Controllo di gestione ACI e monitoraggio performance e della proposta di valutazione dei comportamenti manageriali da parte dei Direttori Compartimentali per i dirigenti delle aree metropolitane e delle direzioni territoriali.

In particolare per la valutazione dei comportamenti manageriali, si fa presente che 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. 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).

### Personale delle aree

I Dirigenti di I<sup>a</sup> e II<sup>a</sup> fascia, attraverso un processo a cascata, hanno assegnato al personale delle aree obiettivi sulla base dei seguenti elementi:

- obiettivi di team ed eventuali individuali anche riferiti a performance organizzativa della struttura di appartenenza o di posizione organizzativa gestionale, di progetto o di studio;
- comportamenti organizzativi.

Gli obiettivi di performance di team e individuali sono assegnati avvalendosi di una procedura informatica, che genera una scheda di assegnazione obiettivi per ogni team/dipendente.

Nel SMVP si specifica che i risultati della performance di team costituiscono la parte preponderante nella assegnazione/valutazione del personale.

Nel citato allegato B sono inseriti anche i dati relativi al processo di assegnazione al personale delle aree.

Il 30 giugno ed il 30 settembre di ogni anno, il Dirigente, ha organizzato, al fine di poter concordare eventuali correttivi, incontri di monitoraggio e ha provveduto alla relativa misurazione, sempre con il supporto della procedura informatica come di seguito rappresentato:

- collettivi con i team, sugli obiettivi a ciascuno di questi assegnati;
- individuali, sugli obiettivi individuali assegnati;
- individuali, sui comportamenti organizzativi espressi (limitatamente al 30 giugno).

Il dirigente di riferimento ha proceduto con la misurazione e valutazione finale della performance di team e individuale a consuntivo al 31 dicembre, nonché con la valutazione dei comportamenti organizzativi come di seguito indicato: ogni dipendente è valutato dal proprio dirigente; da se stesso, in autovalutazione di cui il dirigente deve tenere conto.

La valutazione del personale delle aree, il cui processo si è concluso l'8 maggio come da dati forniti dalla Direzione Risorse Umane tranne che per pochissimi casi residuali per i quali è in atto la definizione, ha riguardato pertanto oltre agli obiettivi dei team anche eventuali incarichi di posizione organizzativa nonché i comportamenti organizzativi quali livelli attesi in termini di: conoscenza attività e processi di lavoro;

- orientamento al risultato;
- relazioni con il cliente esterno/interno;
- *problem solving*;
- lavoro di gruppo.

E' prevista 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 4,01 e 8 e minimo la media tra 0,01 e 4.

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

Tenuto conto che allo stato attuale non è possibile fornire dati completi sulla differenziazione dei giudizi nel ciclo performance 2022, si riferisce come di consueto sul ciclo performance dell'anno precedente. In proposito, sulla base degli elementi di informazione pervenuti, risulta che per i dirigenti la differenziazione dei giudizi è stata di nuovo maggiore nelle articolazioni periferiche piuttosto che nella sede centrale; per il personale delle aree con riferimento alla valutazione dei comportamenti organizzativi, una significativa parte del personale si colloca nella fascia alta ( 60% per area A, 77,32% Area B, 66,63% Area C) con la precisazione che all'interno della stessa è possibile come visto sopra differenziare i punteggi da 12,01 a 15,99. Per quanto attiene alle procedure di conciliazione sempre in relazione al ciclo performance 2021, risulta che sono state

esperite n. 2 procedure di conciliazione per i dirigenti con esito positivo per gli stessi e n. 1 procedura per il personale delle aree con esito negativo per il ricorrente.

Con riferimento alla performance individuale l'OIV ritiene di formulare le seguenti proposte di miglioramento:

- procedere ad una maggiore diversificazione degli obiettivi individuali come anche previsto nelle indicazioni del DFP nelle citate L.G. (v pagg.6-7 e 10-12);
- rafforzare la capacità di valutazione differenziata dei collaboratori sempre in coerenza con quanto rappresentato nelle citate L.G. con riferimento alla qualificazione del contributo fornito dai singoli ai risultati dell'organizzazione sia in termini di obiettivi raggiunti sia di comportamenti agiti.

Si richiamano le indicazioni delle Linee Guida n. 5 per la misurazione e valutazione della performance individuale del Dipartimento Funzione Pubblica del dicembre 2019

## **2.5 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).

In via preliminare, si osserva che l'assegnazione degli obiettivi di PO ai Direttori degli AC nell'anno 2022 è stata oggetto di un'apprezzabile razionalizzazione, consistente in una sensibile riduzione del numero degli **stessi** rispetto a quelli presenti nelle schede di performance del 2021 (da n. 6 a n. 3, al netto della progettualità locale) e in una focalizzazione su quelli connessi agli obiettivi specifici di Federazione.

Per quanto riguarda i Dirigenti, gli obiettivi di performance sono stati assegnati attribuendo un peso percentuale del 60% alla componente "organizzativa", del 10% a quella degli "obiettivi individuali" e del 30% ai "comportamenti manageriali/organizzativi". Fanno eccezione i due Direttori Compartimentali (Dirigenti di 1^ fascia) preposti alla direzione degli Automobile Club di Firenze e Milano, per i quali gli obiettivi di performance organizzativa ad essi assegnati sono composti sia da quelli dei rispettivi AC che da quelli della Direzione Compartimentale (anche Centrale, nel caso del Direttore Compartimentale Area Centro) di competenza ed hanno un peso complessivo pari al 50% della performance totale, a cui aggiungere la componente di performance individuale (che pesa il 20%) e i comportamenti manageriali (con peso pari al 30%).

La suddivisione del peso della PO degli AC tra gli elementi che la compongono - indipendentemente dal fatto che ad essi siano preposti Dirigenti o Responsabili di Struttura - è così definita:

- "Obiettivi riferiti alle progettualità locali", con peso pari al 10%;
- "Obiettivi connessi agli obiettivi specifici di Federazione", con peso pari al 75%;
- "Obiettivi economico-finanziari", con peso pari al 15%.

Ove non siano state deliberate progettualità locali dai rispettivi Consigli Direttivi, la suddivisione della performance organizzativa risulta essere così composta:

- "Obiettivi connessi agli obiettivi specifici di Federazione", con peso pari all'85%;
- "Obiettivi economico-finanziari", con peso pari al 15%.

Relativamente agli obiettivi di PO degli AC, in seguito all'istanza di varianza (annullamento) dell'obiettivo specifico di Federazione "Migliorare gli equilibri di bilancio", 1° indicatore "Ebitda Margin ACI (rapporto tra MOL e valore della produzione)" e di una verifica dell'andamento del MOL degli AC richiesta dallo stesso OIV, è stata presentata istanza di variazione (annullamento) - giustificata dalla grave difficoltà economica

finanziaria del settore dell'*automotive* - del medesimo obiettivo assegnato agli AC da parte di n. 15 Automobile Club.

Come già premesso, oltre che di obiettivi di Federazione ed individuali, 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 2022, n. 16 AC su 99 (il 16% del totale) sono stati titolari di obiettivi connessi alla realizzazione di n. 16 progetti locali, così suddivisi:

n. 1 progetto (il 6% del totale) è attinente allo sport automobilistico e alla competizione in gare sportive;

n. 3 progetti (il 19 % del totale) prevedono iniziative di ampliamento e integrazione dell'offerta di servizi e vantaggi associativi per i Soci ACI;

n. 8 progetti (il 50% del totale) tendono a rafforzare il ruolo degli AC nei confronti degli altri referenti/interlocutori istituzionali nei vari settori dell'*automotive*;

n. 4 progetti (il 25% del totale) riguardano iniziative e attività finalizzate allo sviluppo/consolidamento della cultura della sicurezza e dell'educazione stradale.

La fase della misurazione infrannuale della performance organizzativa degli AC è demandata all'Ufficio Controllo Gestione ACI e Monitoraggio Performance Uffici Periferici che svolge l'attività di supporto per il Segretario Generale.

## **2.6 Performance individuale Automobile Club provinciali e locali: svolgimento dei processi**

Per quanto concerne il processo di assegnazione degli obiettivi ai Direttori degli Automobile Club, si rappresenta preliminarmente che sono state portate a conoscenza dell'OIV tutte le avvenute "accettazioni", necessarie affinché l'Organismo abbia contezza della conclusione del processo di assegnazione.

Gli obiettivi di performance sono stati 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 che la compongono. La valutazione finale della PO di n. 89 AC è stata effettuata dall'Organismo - previo supporto istruttorio effettuato dalla Struttura Tecnica sulla base della misurazione effettuata da parte dell'Ufficio competente nella seduta del 29 maggio 2023. I restanti n. 9 AC verranno valutati non appena saranno resi disponibili da parte dell'Ufficio competente i risultati relativi all'obiettivo economico-finanziario raggiunti.

In questa sede si riferisce, altresì, sull'unico obiettivo individuale assegnato ai Direttori e Responsabili degli AC per l'anno 2022 (con peso pari al 10% della performance totale):

- *"Formazione su specifiche attività dell'AC", indicatore "Partecipazione a 2 sessioni di aggiornamento organizzato dalla DRUO su tematiche tecniche in materia di mobilità e gestione commerciale della rete".*

A tale proposito, pur apprezzando l'intervenuta razionalizzazione anche in materia di obiettivi individuali, l'Organismo nota l'assenza di "traguardi" collegati alle tematiche dell'Anticorruzione/Trasparenza. La situazione è tuttavia mutata positivamente nel corrente anno 2023 con l'assegnazione ai Direttori AC anche dell'obiettivo individuale *"Formazione su specifiche tematiche in ambito PTPC"*.

L'obiettivo individuale è anch'esso misurato dal già citato Ufficio Controllo Gestione ACI e Monitoraggio Performance Uffici Periferici mentre la valutazione dei comportamenti manageriali/organizzativi stabiliti per l'anno 2022, il cui peso ponderale è pari al 30%, è proposta dai Direttori Compartimentali. Con particolare riferimento ai comportamenti manageriali, quelli previsti dal vigente SMVP per l'anno 2022 sono: "Orientamento al risultato", "Organizzazione e controllo", "Leadership", "Gestione e sviluppo delle risorse umane" e "Relazioni"; in fase di valutazione, a ciascuno di essi va assegnato un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 5, ciascun livello corrispondente ad una percentuale di valutazione finale (1=20%; 2=40%; 3=60%; 4=80%; 5=100%). Fanno eccezione i comportamenti manageriali previsti per i

Direttori Compartimentali incaricati della direzione degli Automobile Club di Firenze e Milano (la cui valutazione è proposta dal Segretario Generale), a fronte di ciascuno dei quali è assegnato un peso relativo pari al 20%. Allo stato attuale, il processo in parola non si è ancora concluso stante la necessità di completare il processo di valutazione della PO.

Le schede di performance individuale, integrate nelle sezioni di competenza dalle Strutture previste dal vigente SMVP, sono sottoposte alla valutazione finale da parte del Segretario Generale. Fanno eccezione le schede dei Direttori Compartimentali preposti alla direzione degli Automobile Club di Firenze e Milano la cui performance individuale finale è valutata dal Comitato Esecutivo.

Nel corso di una riunione di pianificazione per l'anno 2024 è stata posta l'esigenza di prevedere target intermedi al fine di poter espletare il monitoraggio in corso d'anno degli obiettivi assegnati agli AC.

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

Per quanto attiene alla gestione informatizzata del ciclo della performance del personale delle aree, è in uso da tempo un applicativo SMVP WEB che consente di gestire le fasi di assegnazione, misurazione e valutazione degli obiettivi ivi inclusa la valutazione dei comportamenti organizzativi.

Con riferimento alla implementazione progressiva della informatizzazione del ciclo di gestione della performance in relazione ai dirigenti si evidenzia che nel PIAO 2022 alla sezione 2.1 valore pubblico è stata inserita nell'elenco delle procedure oggetto di semplificazione e razionalizzazione nel triennio 2022-2024 l'implementazione e lo sviluppo della procedura già in uso SMVP Web per la gestione integrata in modalità digitale dell'intero ciclo della Performance (relazioni programmatiche delle strutture, assegnazione degli obiettivi di PO e PI, monitoraggi infrannuali e valutazioni finali, etc.) ivi compresi gli ambiti di competenza della Dirigenza, procedura che ha come referente la struttura Direzione Risorse Umane e Organizzazione con il contributo della Società ACI Informatica in house per gli anni 2022-2023.

Al riguardo l'OIV ritiene che gli interventi previsti in tale ambito, dovranno a breve essere messi a disposizione delle strutture interessate al fine di acquisire un eventuale contributo in termini di progettazione dei flussi ed utilizzo in via sperimentale. Occorre altresì che nell'ambito dei flussi informativi digitalizzati sia assicurata anche un'adeguata rappresentazione degli obiettivi specifici di Federazione con i relativi indicatori e target a cui occorre aggiungere anche quella del valore pubblico; una volta definita la fase di corretta digitalizzazione della fase di pianificazione con le opportune integrazioni, dovrà procedersi con il rilascio della fase di monitoraggio che dovrà essere incentrata su di una scheda informatizzata idonea sia per le strutture titolari dell'obiettivo che per l'OIV alla comprensione dello stato e del livello di conseguimento dei target prefissati.

In merito alla correlazione tra ciclo di gestione della performance e programmazione economico-finanziaria si fa presente che i diversi Centri di Responsabilità (CdR), 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.

Sono allegate al budget 2022 specifiche tabelle ove 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 obiettivi 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 allegati le predette tabelle.

Tuttavia continua a registrarsi anche nel 2022 la mancata integrazione a livello informatico tra i risultati economici conseguiti e l'attuazione delle attività e dei progetti di competenza sulla base degli obiettivi gestionali assegnati. L'OIV ha ribadito anche di recente nel corso di una riunione di pianificazione svoltasi alla presenza di taluni dirigenti di vertice, la necessità di procedere allo sviluppo di una piattaforma integrata in grado di gestire i processi correlati al ciclo della performance e al controllo di gestione e di realizzare una verifica "automatica" semplificata dei risultati sia in termini di obiettivi che di risultanze del controllo di gestione come d'altro canto raccomandato anche nelle indicazioni del Dipartimento Funzione Pubblica (L.G n. 2 pagg. 16 e 17).

In merito allo stato attuale dell'infrastruttura di supporto, sistemi Informativi e sistemi Informatici v. sez. D del documento allegato alla presente Relazione.

In proposito, si apprezza l'istituzione di un apposito Ufficio di livello dirigenziale non generale a diretto riporto del Segretario Generale, con la denominazione di *"Ufficio controllo di gestione ACI e monitoraggio della performance degli uffici periferici"*, costituito con delibera del Consiglio Generale di ACI del 14 dicembre 2022. Si apprezza altresì l'inserimento tra le procedure da semplificare e reingegnerizzare/razionalizzare (v. PIAO 2023 pag. 33) del *"miglioramento del sistema amministrativo contabile"* tramite l'attivazione di strumenti di ottimizzazione nelle procedure di analisi dei dati di budget e di consuntivo anche in funzione di un migliore consolidamento di dati aggregati di Federazione (ACI e AC) nonché l'implementazione di nuove funzionalità contabili e/o gestionali nell'ambito del processo di contabilità e di bilancio: - bilancio di esercizio degli AC uniformato allo schema utilizzato da ACI - separazione del Modulo Banca dai sistemi verticali - addebito automatico canone marchio (fatturazione e incasso)-- caricamento multiplo delle fatture - gestione e stampa dello scadenzario delle fatture - integrazione con il Sistema Soci - assesment del sistema amministrativo-contabile in uso presso gli AC.

#### **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 capitolo *"Programmazione dell'attuazione della Trasparenza"* nell'ambito del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) di ACI per il Triennio 2022-2024, adottato con deliberazione del Consiglio Generale dell'Ente nella riunione del 6 aprile 2022; detto capitolo riguarda, quindi, sia l'ACI che gli AC territoriali.

In proposito, si precisa che gli AC devono comunque allegare al proprio PTPC 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.

Corre l'obbligo di specificare che il sopra citato aggiornamento del PTPCT da parte di ACI è stato redatto ed approvato dall'Ente nell'ottica di anticipare quanto più possibile - nelle more dell'approvazione del Decreto Ministeriale chiamato a fornire le indicazioni per la redazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) dell'Ente, in ottemperanza al dettato dell'art. 6, comma 6, del Decreto Legge n. 80/2021, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 113/2021 - i contenuti della sezione 2 "Valore Pubblico, Performance ed Anticorruzione", sottosezione 2.3 "Anticorruzione e Trasparenza", del PIAO della Federazione ACI per il triennio 2022-2024, approvato dal Consiglio Generale il 27 aprile 2022. Le indicazioni ministeriali prevedono che venga posta una particolare attenzione al coordinamento tra la sezione riferita all'Anticorruzione e alla



Trasparenza e quella dedicata alla Performance nonché con gli strumenti di pianificazione in materia di gestione delle risorse umane, organizzazione dei dipendenti e loro formazione.

### **Prevenzione della Corruzione**

Come risulta dalla relazione annuale del RPC, il nuovo sistema di pianificazione integrata realizzato con il PIAO ha coinvolto in fase di applicazione tutte le Strutture dell'Ente competenti per gli adempimenti connessi alle sezioni e sottosezioni presenti all'interno del Piano. Per quanto concerne l'attuazione del PTPCT/Sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO, le misure organizzative volte ad ottimizzare la trasparenza dell'azione amministrativa ed il sistema di prevenzione della corruzione hanno trovato, nel complesso, piena applicazione; nella maggior parte dei casi il monitoraggio effettuato sulle stesse ne ha confermato l'efficacia e l'opportunità di continuarne l'applicazione.

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. A tal proposito, nella Relazione annuale del RPC viene evidenziata una difficoltà nella piena realizzazione di una piattaforma informatica per una gestione il più possibile automatizzata sia del reperimento delle informazioni necessarie al monitoraggio che dell'attività di elaborazione dei dati acquisiti che ha talvolta determinato una minor qualità dei dati ed un appesantimento del processo produttivo, anche in considerazione dell'attuale contesto di complessiva contrazione delle risorse umane in servizio. 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.

Nella propria Relazione annuale, il RPC ha comunque evidenziato la farraginosità dell'impianto normativo sottostante l'introduzione del PIAO che, purtroppo, ha rafforzato la convinzione in diverse componenti dell'Organizzazione che l'attività rivolta all'applicazione del sistema trovi la sua prevalente *ratio* nella mera necessità di dare attuazione alla norma. Quanto predetto ha avuto - secondo quanto relazionato dal RPC - un impatto negativo sul percorso che lo stesso ha da tempo avviato nell'Ente per la più ampia diffusione della cultura della legalità non come concetto filosofico ma come presupposto indispensabile dell'agire quotidiano del pubblico dipendente. Altro elemento di complessità è stato individuato dal RPC nell'estesa articolazione territoriale delle Strutture che rende particolarmente difficile, per un verso, la tempestiva ed esaustiva acquisizione di tutte le informazioni utili allo sviluppo del sistema e, sotto altro profilo, la piena omogeneità applicativa sull'intero territorio nazionale, ferma restando la necessità di un doveroso temperamento con le esigenze specifiche delle diverse realtà territoriali.

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 2022;
- per quanto concerne la rotazione dei dirigenti come misura di prevenzione del rischio, che è stata effettuata la rotazione per n. 10 incarichi nel 2022;
- per quanto attiene a procedimenti disciplinari per eventi corruttivi a carico dei dipendenti, che nel 2022 è stato avviato un solo procedimento;
- che vengono attuate misure per prevenire il *pantouflage* mediante l'indicazione del divieto all'atto dell'assunzione a qualsiasi titolo e l'acquisizione di dichiarazioni di impegno al rispetto delle

previsioni di divieto da parte dei dipendenti al momento della cessazione dal servizio;

- in ordine all'attività di formazione in materia di prevenzione della corruzione, che la stessa è stata concordata e condivisa direttamente con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione in ACI e ha riguardato durante l'anno 2022 tutti i Direttori e i Dirigenti, i Responsabili delle Unità territoriali, i Direttori AC e il personale del Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il pubblico ACI e gli assegnatari di Posizione Organizzativa. La formazione ha previsto test di gradimento in forma anonima sui contenuti del corso erogato, sui materiali e sui relatori. Tali questionari hanno rilevato un alto grado di apprezzamento. A questo si sono aggiunti riscontri verbali e via mail positivi con conseguenti *brain storming*, riflessioni e considerazioni utili e funzionali al miglioramento dell'organizzazione e al benessere organizzativo. Nel dettaglio, gli argomenti approfonditi dalla formazione hanno riguardato in particolare 2 sezioni:
  - “Il PIAO delle P.A. dopo l’art. 6 del Decreto Legge n. 80/2021, convertito con la Legge n. 113/2021”;
  - “Capitale intellettuale - alla scoperta di un’importante arma di competizione”.

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 è accompagnata, 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 detto in premessa alla presente sezione 4.

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

Come in precedenza evidenziato, le indicazioni ministeriali attuative della normativa istitutiva del PIAO prevedono che venga posta una particolare attenzione al coordinamento tra la sezione riferita all’Anticorruzione e alla Trasparenza e quella dedicata alla Performance.

Tale coordinamento è avvenuto con riguardo alle fasi di 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 dirigenti Centrali di ACI.

Tra l’altro, gli indirizzi strategici della Federazione, approvati in aprile 2019 da parte dell’Assemblea per il triennio 2020-2022, prevedevano 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 2022 n. 9 “Incentivare la trasparenza dell’Amministrazione e le iniziative di prevenzione della corruzione”, questo è stato declinato operativamente sui Dirigenti di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> fascia Centrali quale obiettivo sia organizzativo che individuale assegnato ai fini dell’attuazione/aggiornamento del Piano Anticorruzione e come obiettivo individuale di formazione su specifiche tematiche indicate nel PTPCT. Per quanto concerne i Dirigenti periferici di ACI a seguito dell’annullamento dell’obiettivo MOL, il Segretario Generale in sostituzione dello stesso ha assegnato un obiettivo in tema di “Formazione su specifiche tematiche previste nel PTPC” -che tra l’altro è stato inserito tra gli obiettivi individuali per l’anno 2023. Infine, per quanto concerne i Dirigenti e Responsabili di struttura

degli Automobile Club, si rimanda al paragrafo tematico 2.6 "Performance individuale Automobile Club provinciali e locali".

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

L'art. 1 del d.lgs. n. 33/2013, così come novellato dal d.lgs. 23 giugno 2016, n. 97, previa riaffermazione del principio generale di trasparenza, "intesa come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni", integra la già affermata finalità di "favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche" con l'ulteriore scopo di "tutelare i diritti dei cittadini e di promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa". Le attività di ACI in questo contesto manifestano l'attenzione verso la pubblicazione di informazioni e dati che rispettino criteri di qualità quali: integrità, costante aggiornamento, completezza, tempestività, semplicità di consultazione, comprensibilità, omogeneità, facile accessibilità, conformità ai documenti originali, indicazione della provenienza e riutilizzabilità, in conformità all'orizzonte normativo dettato anche dalle Delibere ANAC in materia.

Gli obiettivi di trasparenza dell'Ente Federante sono il frutto di un'attività di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative centrali ACI e gli Automobile Club provinciali. Ciò comporta che l'attuazione del sistema ACI della trasparenza si sviluppi attraverso un processo complesso ed articolato che coinvolge sia i R.P.C.T. dei singoli Automobile Club che il R.P.C.T. ACI.

Il sistema di alimentazione della Sezione Trasparenza è supportato da una specifica piattaforma informatica: la Piattaforma Amministrazione Trasparente (PAT) che consente la pubblicazione autonoma dei dati da parte delle diverse strutture, mediante l'inserimento manuale degli stessi. Nella relazione di RPCT di ACI si riferisce che in particolare è stato informatizzato anche il flusso di alimentazione della sottosezione bandi di gara e contratti attraverso l'interazione con altra piattaforma informatica.

Con lo scopo di assicurare al massimo l'omogeneità nei sistemi adottati da ACI e dagli Automobile Club provinciali l'Ente ha esteso l'utilizzo della Piattaforma Amministrazione Trasparente (PAT) alla quasi totalità degli Automobile Club provinciali, provvedendo a trasferire sulla stessa i dati presenti nelle sezioni Amministrazione Trasparente dei singoli sodalizi.

Nel corso del 2022 è stato realizzato un ulteriore passo in avanti sulla strada dell'omogeneità e della razionalizzazione con l'estensione della medesima procedura informatica alle Società controllate in house di circa 50 Automobile Club. Anche in questo caso l'ACI ha fornito supporto/formazione per l'utilizzo della piattaforma e consulenza normativa relativamente agli obblighi di pubblicazione.

Premesso che il R.P.C.T. dell'ACI e quello di ciascun A.C. sono responsabili del rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente nei rispettivi siti istituzionali, il RPCT di ACI effettua l'attività di monitoraggio e vigilanza sugli obblighi di trasparenza ACI secondo due modalità diverse, l'una preventiva, l'altra consuntiva. L'attività preventiva assicura alle Strutture responsabili tutti i supporti metodologici quali formazione, consulenza ed assistenza normativa, chiarimenti e supporto sulla procedura, utili a gestire il flusso informativo. L'attività a consuntivo consiste nella verifica del rispetto degli obblighi di inserimento/aggiornamento e della loro tempistica.

Nella relazione annuale il RPCT di ACI 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 nel generale rispetto della tempistica e delle modalità indicate nella tabella obblighi di pubblicazione allegata alla Sezione del PIAO. La rafforzata attenzione alla necessità di rispettare il contemperamento tra obblighi di pubblicazione e previsioni normative 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. Sotto altro profilo ha assunto rilievo la rilevata assenza in talune circostanze di una puntuale definizione del processo di pubblicazione sia in termini procedurali che temporali a fronte di una formale individuazione dei ruoli coinvolti esplicitata nella tabella obblighi allegata alla sezione del PIAO.

La Delibera ANAC n. 201 del 13 aprile 2022 relativa all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31

maggio 2022 individua i seguenti dati la cui pubblicazione è oggetto di attestazione OIV : sezioni Consulenti e collaboratori, Enti controllati, Pagamenti dell'amministrazione, Altri contenuti.

In ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera sopra citata, nel corso della rilevazione, la STP a supporto di OIV ha riscontrato importanti criticità riguardo al contenuto degli obblighi - ai sensi del D.lgs. 33 del 2013 e del D.lgs. 175/2016 – relative alla pubblicazione dei provvedimenti societari.

Le modalità di pubblicazione riscontrate in merito nei siti istituzionali di ACI e degli AC, hanno comportato un necessario approfondimento della materia ai fini della individuazione del livello atteso di pubblicazione.

Con la Delibera n. 201 ANAC ha disposto, per la prima volta, che gli OIV, che hanno evidenziato al 31 maggio 2022 nella griglia di rilevazione carenze significative di pubblicazione, attribuendo nella colonna "completezza di contenuto" un valore inferiore a 3, devono monitorare le misure di adeguamento agli obblighi di pubblicazione verificando il permanere o il superamento delle sole criticità esposte nella citata griglia. Gli esiti di questo monitoraggio devono essere annotati su un'altra griglia resa disponibile dalla Autorità ove si inseriscono valori aggiornati nella colonna "completezza di contenuto" al 31 ottobre 2022. La griglia di monitoraggio è pubblicata nella sezione «Amministrazione trasparente» entro il 10 novembre 2022. Entro il 31 ottobre, quindi, i RPCT delle PA potranno assumere le iniziative idonee a superare le criticità esposte nella griglia di attestazione al 31 maggio e gli OIV dovranno svolgere il monitoraggio entro il 10 novembre per controllare il permanere e/o il superamento delle criticità emerse nella citata griglia di rilevazione.

Con riferimento alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione effettuate nel 2022, si rappresenta che sono state pubblicate nei siti istituzionali, nei tempi previsti, le attestazioni di ACI e di n. 5 AC (Firenze, Roma, Napoli, Torino, Parma).

Per quanto riguarda le restanti attestazioni AC, si sono riscontrate anche nel 2022 le difficoltà di procedere nei tempi previsti al rilascio di un così significativo numero di provvedimenti di attestazione tenuto conto sia delle criticità derivanti dalla variegata casistica delle modalità di pubblicazione adottata da parte di ciascun AC, sia del ridotto numero delle risorse attualmente in organico all'Ufficio STP a supporto di OIV, incaricato di provvedere alla rilevazione nei siti istituzionali degli AC.

Con nota del 19/09/2022 ANAC ha contestato ai RPCT degli Automobile Club il mancato invio della griglia di rilevazione entro il termine previsto del 30 giugno invitandoli alla regolarizzazione tramite la trasmissione, entro il 15/10, della griglia alla casella di posta della stessa Autorità.

Alla luce della nota di contestazione di cui sopra, l'OIV, di concerto con il Segretario Generale, ha inoltrato ai Direttori degli AC la nota prot.966/22 del 04/10 2022 al fine di avvalersi, in via istruttoria e in sede di attestazione, dei risultati dell'attività di controllo della pubblicazione dei dati svolta dai RPCT degli AC, così come previsto dall'art. 43, comma 1, del DLgs n. 33/2013, richiamato nella stessa Delibera dell'Autorità n. 201/2022.

Le attestazioni relative agli AC si sono concluse entro il 14 ottobre sulla base dei dati pervenuti dai RPCT locali nel rispetto della data di attestazione al 31 maggio.

In merito alla fase di monitoraggio sulle criticità emerse in sede di attestazione riguardo all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione ACI, l'OIV ha trasmesso al RPCT di ACI un documento nel quale sono state esplicitate le motivazioni sottostanti l'attribuzione dei punteggi di valutazione inferiori a 2 del livello di assolvimento degli obblighi. In particolare, sono state altresì evidenziate le necessarie azioni correttive.

Con nota del 28/10/2022 RPCT di ACI ha comunicato a OIV gli interventi effettuati ai fini della rimozione delle criticità segnalate. Nella nota di riscontro da parte dell'Organismo viene fatto particolare riferimento alla metodologia di verifica degli obblighi di pubblicazione dei provvedimenti societari; rispetto a questi ultimi l'OIV aderisce alla linea interpretativa suggerita dal RPCT ACI nella citata nota del 28/10 sebbene i Componenti ritengano opportuno suggerire che venga data conferma sulla correttezza di tale linea interpretativa da parte di ANAC.

Per quanto riguarda i monitoraggi sulle criticità emerse per gli AC, anche in questa fase l'OIV ha richiesto la collaborazione dei RPCT locali.

Le griglie di monitoraggio ACI e di n. 61 AC sono state rilasciate nei tempi previsti da ANAC; le restanti griglie di monitoraggio AC sono state rilasciate in relazione a n. 21 AC nella riunione OIV del 21 novembre e in ordine a n. 2 AC in quella del 2 dicembre nel rispetto tuttavia della data di monitoraggio al 31 ottobre.

Al fine di supportare l'Automobile Club d'Italia e gli Automobile Club Provinciali negli adempimenti connessi all'attuazione della normativa dettata in materia di pubblicità e trasparenza nonché di prevenzione della corruzione e al fine di superare le criticità inerenti la tempistica di rilevazione di pubblicazione dei dati rilevati negli anni, sono stati avviati lavori preparatori per la sottoscrizione di un nuovo Protocollo d'intesa fra ACI e ANAC, siglato dalle parti nel gennaio 2023: il protocollo prevede l'attivazione di un tavolo tecnico per definire congiuntamente le azioni operative da porre in essere.

Considerato l'elevato numero di AC occorre, in ogni caso, prevedere la collaborazione dei RPCT locali consistente nella compilazione in sede istruttoria della griglia di rilevazione in quanto le stesse delibere ANAC prevedono che l'OIV si possa avvalere dei risultati dell'attività di controllo svolta dai medesimi RPCT sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, ai sensi dell'art. 43, comma 1, D.Lgs 33/2013.

In conclusione, si renderebbe pertanto necessario:

- l'utilizzo più efficace di PAT (Piattaforma Amministrazione Trasparente in uso per la Federazione ACI) per migliorare le modalità di pubblicazione;
- la fotografia delle sezioni fornita dai RPCT locali (al 31 maggio e al 31 ottobre).

## **5 DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ 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. Negli anni 2020 e 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 e anche nel 2022 non risulta essere avvenuta. E' 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.

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 2022 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 legato alla mobilità"* sono previste n. 2 iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, con riferimento ai corsi di formazione degli Ufficiali di gara e ai corsi in materia di educazione stradale alla mobilità sicura e sostenibile erogati, a distanza o in presenza, dalla Federazione mentre nell'ambito dell'area strategica *"Ottimizzazione e sviluppo dei servizi pubblici"* è stato individuato l'obiettivo della valutazione della qualità erogata dei servizi digitali di fornitura dei dati PRA. Ai predetti obiettivi è stato attribuito un peso relativo complessivo, ai fini della valutazione della performance di Ente, del 10% (sez. B tabella obiettivi specifici).

In particolare, la rilevazione del grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi di ufficiali di gara (avente un peso relativo pari al 35% del complessivo 10% attribuito al totale degli obiettivi di valutazione partecipativa) è avvenuta utilizzando un questionario di gradimento relativo alle dimensioni di performance efficacia qualitativa e quantitativa/efficacia qualitativa percepita (target 70% dei giudizi espressi con una valutazione positiva  $\geq 3$  su una scala da 1 a 5).

Per quanto riguarda la rilevazione del gradimento dei docenti fruitori dei corsi, a distanza o in presenza, di educazione stradale alla mobilità sicura e sostenibile (avente anch'essa un peso relativo pari al 35% del complessivo 10% attribuito al totale degli obiettivi di valutazione partecipativa), anche questa è avvenuta tramite la somministrazione di un questionario sulla qualità del servizio (target 80% dei corsi erogati con valutazione positiva  $\geq 3$  su una scala da 1 a 5).

Infine, relativamente alla valutazione della qualità erogata dei servizi digitali di fornitura dei dati PRA (avente un peso relativo pari al 30% del complessivo 10% attribuito al totale degli obiettivi di valutazione partecipativa), è stato utilizzato un questionario di gradimento sottoposto all'attenzione di un campione rappresentativo di operatori del mercato dell'*automotive* (target 50% dei giudizi espressi con valutazione positiva  $\geq 3$  su una scala da 1 a 4).

E' stata, altresì, prevista la Customer utenti interni che coinvolge 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 la Direzione Compartimentale Centro in qualità di titolare della Divisione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti (peso percentuale nell'ambito della PO pari al 10%).

In merito agli esiti di dette iniziative, 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 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 di 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 (stakeholder: 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 2022-2024 approvato dal Consiglio Generale di ACI nella riunione del 26 ottobre 2021;

- i documenti concernenti l'adozione del budget 2022, ivi considerati inclusi il Piano indicatori per obiettivi, approvati dall'Assemblea di ACI nella riunione del 26 ottobre 2021;

- il PIAO della Federazione ACI (Piano Integrato di Attività e di Organizzazione della Federazione ACI triennio 2022-2024) adottato con Delibera del Consiglio Generale ACI del 27 aprile 2022;

- il 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 2022-2024 di cui alla sottosezione 2.3 del PIAO Rischi corruttivi e trasparenza con il relativo allegato 4 adottato con la deliberazione citata con riferimento al PIAO, la tabella obblighi di pubblicazione di ACI allegato 5 nonché le tabelle degli obblighi di pubblicazione degli AC allegati ai propri Piani prevenzione della corruzione;

- la scheda Relazione annuale del Responsabile per la prevenzione della corruzione sull'attuazione del PTPCT 2022;

- 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 2022 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