



Automobile Club d'Italia

Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI

Relazione OIV

**sul funzionamento complessivo
del sistema di valutazione, trasparenza
e integrità dei controlli interni**

Ciclo della performance ACI 2016

Automobile Club d'Italia

e

**Automobile Club federati
(Delibera CIVIT 11/2013)**

Redatta nel periodo: Settembre/Ottobre 2017
Predisposta da: Organismo Indipendente di Valutazione con il
Supporto dell'Ufficio/Struttura Tecnica Permanente per l'OIV

INDICE

1 PRESENTAZIONE

2 FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

- Performance Organizzativa - Definizione di obiettivi, indicatori e target; Misurazione e Valutazione della PO; Metodologia per la Misurazione e Valutazione della PO
- Performance individuale - Assegnazione di obiettivi; Misurazione e Valutazione della PI; Metodologia per la Misurazione e Valutazione della PI
- Processo di attuazione del ciclo della Performance
- Infrastruttura di supporto
- Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

3 PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

4 DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'

Handwritten signature and initials, possibly 'MS' or 'MSB', in the bottom right corner.

• PRESENTAZIONE

La presente Relazione riporta un quadro di sintesi dello stato dell'arte relativo all'attuazione in ACI del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance nonché delle principali fasi del ciclo di gestione, dei risultati raggiunti e delle criticità in atto.

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ACI - peraltro - è stato vacante nel periodo considerato: dopo essere stato integrato nella sua composizione (giusta delibera presidenziale n. 7757 del 16 marzo 2016 e previo parere favorevole del Dipartimento Funzione Pubblica, espresso con nota prot. 12705 del 9 marzo 2016) con la nomina di due nuovi componenti (avv. Stefania Rocca e avv. Massimo Maira) in aggiunta al Presidente allora in carica (ing. Leopoldo Lama), esso è successivamente decaduto - per scadenza naturale - in data 29 agosto (operando poi in regime di prorogatio fino al successivo 13 ottobre). L'OIV di ACI è stato infine ricostituito - secondo le nuove disposizioni di cui al DPR 105/2016 - con delibera presidenziale n. 7850 del 31 luglio 2017, resa nota il successivo 3 agosto; l'Organismo si è successivamente insediato in data 12 settembre 2017.

Fin quando ha potuto operare, l'OIV ha monitorato l'attuazione dei piani per valutare l'efficacia di strategie e azioni intraprese, misurando (nel periodo in cui è stato in carica) i risultati conseguiti; attraverso un processo di reporting e di aggiornamento sul trend di piani/attività, ha fornito con cadenza trimestrale all'Automobile Club d'Italia - tramite la Struttura Tecnica a supporto - il quadro della situazione gestionale elaborando relazioni nelle quali ha evidenziato anche le eventuali criticità riscontrate nel periodo.

L'ACI - per cui opera lo scrivente Organismo - è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro a base associativa, ricompreso - ai sensi della legge 20 marzo 1975 n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse" ed è una Federazione che associa 103 Automobile Club - anch'essi enti pubblici non economici con propria autonomia - nonché altri enti ed associazioni volontariamente aderenti nel rispetto delle disposizioni statutarie. L'ACI svolge, inoltre - attraverso articolazione territoriali che fanno capo alla struttura centrale - la funzione di gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), la connessa attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) e delle Tasse Automobilistiche, sulla base di apposite convenzioni stipulate con Province e Regioni.

In coerenza con la delibera CIVIT n. 11 del 2013, la presente relazione si riferisce in modo unitario all'intera Federazione ricomprensente ACI e gli Automobile Club federati (AC), con la sola eccezione dell'AC Napoli. La menzionata delibera, infatti, ha disposto che, *"sulla base di struttura e natura particolare dell'ACI e degli AC territoriali e alla luce della ratio che ispira il decreto 150/2009 nel suo*

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

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 (con la sola eccezione citata) - si accompagni la redazione di un unico Piano della Performance da parte dell'amministrazione a livello centrale, con conseguente unicità della relativa relazione, 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)".

L'art. 2 comma 2 bis della legge 30 ottobre 2013, n. 125 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101 (disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni) ha - da ultimo - conferito agli ordini, ai collegi professionali, ai relativi organismi nazionali e agli enti aventi natura associativa (tra cui l'ACI e gli Automobile Club federati) la possibilità di adeguarsi, con propri regolamenti e tenendo conto delle relative peculiarità, ai principi del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con le eccezioni relative agli articoli 4 e 14 del decreto 150/2009 nonché alle disposizioni di cui al titolo III e ai principi generali di razionalizzazione e contenimento della spesa, in quanto non gravanti sulla finanza pubblica.

• FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

2.1 Performance Organizzativa di ACI e degli Automobile Club

Il processo di misurazione e valutazione della Performance organizzativa per l'anno 2016 è stato attuato secondo le prescrizioni contenute nel "**Sistema di misurazione e valutazione della Performance in ACI**" (SMVP), adottato con deliberazione del Consiglio Generale del 15 dicembre 2010, parzialmente modificato e integrato dapprima con deliberazione del medesimo Organo adottata nella seduta del 19 luglio 2011 (in attuazione di quanto stabilito dall'art. 7 comma 3 del decreto legislativo n.150/2009) e successivamente con deliberazione consiliare del 14 dicembre 2016. In tale ultima circostanza il SMVP ha subito modifiche concernenti la misurazione e valutazione della Performance attinente al Personale non dirigente, appartenente alle Aree di classificazione, di cui si dirà più compiutamente nel paragrafo dedicato al tema.

Il **Piano della Performance ACI 2016** - approvato dal Consiglio Generale ACI nella seduta del 28 gennaio del medesimo anno e pubblicato sul sito istituzionale il successivo 16 febbraio - è il documento programmatico delle attività della Federazione, che recepisce gli indirizzi strategici esplicitati dall'Ente in seno alla delibera dell'Assemblea ACI.

Questi ultimi sono stati deliberati dall'Assemblea Generale ("Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente") in data 30 aprile 2012 (per il triennio 2013/2015), poi prorogati per il 2016 (in data 16 dicembre 2015) con delibera del medesimo Organo e integrati con le conseguenti e collegate disposizioni operative e programmatiche del Segretario Generale ACI in materia di pianificazione delle

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

attività.

L'Organismo nel mese di marzo, una volta consolidato il processo di formazione del Piano della Performance 2016, ha provveduto al rilascio del documento di verifica ***"Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della Performance per l'annualità 2016"***.

Il Piano per il triennio 2016-2018 è articolato in due parti: la prima offre una panoramica delle iniziative che ACI intende promuovere a livello centrale in assolvimento delle proprie finalità istituzionali, la cui realizzazione deriva dalla collaborazione degli AC sull'intero territorio nazionale, tenuto conto della omogeneità degli scopi istituzionali e delle funzioni di indirizzo, impulso e coordinamento proprie dell'Ente federante nei confronti degli stessi Sodalizi. Gli Automobile Club sono i protagonisti della seconda parte del Piano: dopo una presentazione della struttura federativa di ACI quale associazione degli AC locali, una sintetica descrizione della loro organizzazione amministrativa e delle attività da essi svolte, il documento illustra i progetti che gli AC intendono realizzare durante l'anno nei territori di rispettiva competenza, ad integrazione e rafforzamento dei servizi aventi respiro nazionale offerti da ACI e nel rispetto di una pianificazione omogenea e coordinata.

Con riferimento alla fase di **definizione di obiettivi/indicatori/target**, l'analisi effettuata sul Piano 2016 ha evidenziato una generale chiarezza degli obiettivi stessi, sia di quelli strategici che di quelli operativi, sia a livello organizzativo che individuale. L'Organismo - anche grazie al lavoro istruttorio della STP a supporto - ha proceduto all'analisi e valutazione del livello di coerenza degli obiettivi strategici di ACI contenuti nel Piano con il complesso dei **requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto legislativo 150/2009**, che nel linguaggio tecnico specialistico viene riassunto nell'acronimo SMART (Specifico, Misurabile, Accessibile, Realistico e legato al Tempo).

Al riguardo si ritiene che gli obiettivi strategici definiti nel Piano 2016 siano stati formulati in modo da risultare pertinenti rispetto ai bisogni della collettività di riferimento e coerenti con la *mission* dell'Ente, sebbene ***sia auspicabile una maggior evidenza delle fasi preliminari alla definizione degli obiettivi strategici e una loro puntuale allocazione (anche in termini percentuali) nella PO delle varie Direzioni che partecipano al loro perseguimento; in sostanza appare migliorabile il cascading con gli obiettivi delle strutture e il collegamento con il processo di programmazione economica-finanziaria di bilancio e delle risorse umane.***

Tutti gli obiettivi soddisfano il requisito della specificità e della misurabilità in termini concreti e chiari; infatti, per ogni obiettivo è stato specificato almeno un indicatore.

E' ulteriormente da perfezionare - invece - la qualità di indicatori e target, talora definiti in modo generico e non del tutto soddisfacente sotto il profilo della misurabilità. Indicazioni come "partecipazione a seminari o working group",



“proposte/iniziative”, “incontri/collaborazioni”, “n. di riunioni” non aiutano a definire concettualmente e quantitativamente gli impegni correlati.

L'intervento correttivo da parte dell'Amministrazione potrebbe riguardare la gestione complessiva degli indicatori, tramite la previa adozione di un modello “centralizzato” consistente in un “catalogo” (lista chiusa) delle possibili declaratorie adottabili; in tal modo si supererebbe il problema derivante - come oggi accade - dalla pluralità e diversità delle fonti da cui provengono gli indicatori e i target, che finiscono in tal modo per differire in qualità e affidabilità, mancando oltretutto un supporto informatico integrato per la loro gestione.

L'avvio di un sistema informativo - a supporto dell'intero ciclo della Performance - basato su soluzioni informatiche più integrate sin dall'origine (che preveda uno specifico sottosistema di gestione degli indicatori) può costituire un'opportunità per la costruzione di una vera e propria anagrafe degli indicatori coerenti con i nuovi orientamenti in materia, per evitare la ridondanza dei dati e la non attendibilità degli stessi.

L'attuazione di ciascun obiettivo strategico/operativo è stata generalmente valutata in prevalenza con riferimento allo stato di avanzamento dei rispettivi piani di azione e quindi misurata con indicatori basati sul grado di realizzazione degli obiettivi operativi che ne costituiscono l'articolazione, a ciascuno dei quali è attribuito - in percentuale - un peso proprio rispetto all'obiettivo strategico.

Si suggerisce di privilegiare indicatori che misurino l'obiettivo in modo tale da rendere evidente l'added value delle attività svolte; quindi gli indicatori di realizzazione fisica correlati allo stato di avanzamento del piano di azione non devono essere esclusivi nel sistema e vanno accompagnati anche da altre tipologie di indicatori, quali - a titolo esemplificativo - indicatori di risultato (output), indicatori di impatto (outcome) e indicatori di realizzazione finanziaria.

Si tratta di strumenti che - con il coinvolgimento di OIV, finalizzato alla loro previa verifica di validità - sono in grado di tracciare l'andamento dei fenomeni, traducendo in termini concreti e misurabili gli obiettivi; misure sintetiche, in genere espresse in forma quantitativa, da scegliere con attenzione e metodo.

Con riferimento al requisito della presenza di indicatori di outcome, in relazione alle 4 priorità politiche, su un totale di 12 indicatori relativi alla dimensione strategica, ne risultano presenti n. 3 di outcome. Inoltre - sebbene puntualmente accompagnati da indicatore di misurazione - non riportano informazione sui test di autoverifica svolti sia per individuare la fattibilità degli stessi da un punto di vista informativo, sia per analizzare la qualità degli indicatori.

Vanno - però - riconosciute le difficoltà di applicazione in ACI dell'uso di tali indicatori, per la particolare natura dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento in cui molteplici fattori - anche indipendenti dall'azione

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

dell'Amministrazione - concorrono ad interferire sui risultati esterni.

Con riferimento poi agli obiettivi di Performance Organizzativa, appare opportuna l'indicazione - ove possibile - della serie storica, al fine di evidenziare il carattere sfidante del target, nell'ottica del miglioramento continuo dei processi.

Riguardo alle attività di più diretto impatto sugli Stakeholder, è stata compilata apposita tabella denominata "**obiettivi di Performance Organizzativa di Ente**" che elenca - per ciascuna priorità politica/missione e relativa area strategica - gli obiettivi strategici dell'Ente sui quali misurare il livello di Performance conseguito dall'Ente nel suo insieme. Si apprezza la coerenza con la missione, evidenziata graficamente nell'*Albero della Performance* (previsto dalla delibera 112/2010 della CiVIT), che descrive visivamente il collegamento tra mandato istituzionale, priorità politiche/mission, aree strategiche, obiettivi strategici e operativi seguiti da una breve descrizione sintetica con indicazione dell'outcome di riferimento.

Gli obiettivi strategici sono riferiti a ciascuna priorità politica; sono chiaramente descritti e poi articolati nei conseguenti obiettivi operativi assegnati. Gli obiettivi operativi nei quali è declinato ciascun obiettivo strategico e secondo l'orizzonte strategico nei singoli esercizi, contengono specifici indicatori e target, riportati nel dettaglio all'interno delle schede obiettivi di PO assegnati alle Strutture incaricate della relativa responsabilità al fine di consentire la regolare misurazione e valutazione della *Performance* (con le aree di miglioramento sopra evidenziate). I legami tra obiettivi, indicatori e target sono esplicitati, dal momento che per ogni obiettivo (strategico oppure operativo) risulta sempre espresso almeno un indicatore e per ogni indicatore il connesso target.

Mancano riferimenti diretti alle risorse - umane, finanziarie, strumentali - coinvolte, utili a consentire una lettura completa dell'impegno globalmente necessario al raggiungimento dei risultati attesi. Manca inoltre un raffronto visivo con le annualità pregresse, volto a mostrare il trend storico di progetti e attività aventi respiro pluriennale. Non sono - infine - indicati elementi per l'individuazione sintetica dei risultati nell'ottica del rispetto degli standard di qualità. In ogni caso - pur in carenza di evidenti linee di tendenza - la pianificazione delle attività è stata effettuata consolidando o migliorando, ove possibile, il trend di crescita raggiunto negli anni precedenti.

Il collegamento tra ciclo di gestione della Performance e programmazione economico-finanziaria è realizzato tramite la relazione univoca tra programma e Centro di Responsabilità nonché la predisposizione - come parte integrante del Piano della Performance 2016 e in applicazione del D.P.C.M. del 18 settembre 2012 - del Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, approvato dall'Assemblea dell'Ente e allegato al Budget annuale 2016.

Si evidenzia che tutti gli indicatori e i target previsti dal Piano della Performance sono stati oggetto di una specifica attività di monitoraggio e reportistica infrannuale, per la rilevazione di consuntivi parziali, ciò al fine di rendere una

Handwritten signature and initials in the right margin, consisting of a large stylized 'M' and 'R' with the date '5/14/16' written next to them.

programmazione più aderente alle risultanze di Performance.

Nel Piano della Performance non è evidenziata la correlazione tra assegnazione obiettivi e risorse adeguate: le risorse economiche infatti, sono riportate nel Piano solo relativamente agli obiettivi di tipo progettuale per i quali sussiste uno specifico stanziamento. Non sono riportati i costi relativi alla retribuzione del personale impegnato. Tutti gli altri obiettivi sono invece conseguiti dalle strutture attraverso il budget ordinario loro assegnato di cui non è data evidenza.

Il Piano della Performance 2016 prevede - tenuto conto della recente normativa in materia di trasparenza e anticorruzione (L.190/2012, D. Lgs. 33/2013, D. Lgs. 39/2013) e della necessità di garantire integrazione tra il Piano della Performance, il Programma triennale della trasparenza e l'Integrità e il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione - che le misure previste per il triennio 2016-2018 in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione costituiscano specifici obiettivi di Performance Organizzativa. Di essi si tratterà nella parte relativa (capitolo 4).

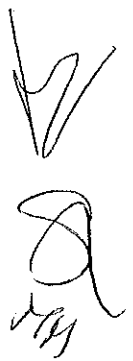
Venendo ora all'esame del Piano della Performance 2016 in ordine all'**applicazione della metodologia prevista dalla delibera CiVIT 89/2010** ("Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del SMVP") definita nel Sistema e declinata nel Piano della Performance, si rileva - con la sola eccezione sopra richiamata e nella logica del cascading - la coerenza e correlazione tra *mission*, obiettivi strategici e Performance di Ente.

In merito alla **rappresentazione della Performance**, si rileva che lo strumento utilizzato continua ad essere quello dell'albero delle Performance che può - comunque - essere valutato positivamente in termini di efficacia, in quanto semplice ed immediato. In prospettiva può essere utile definire una *mappa strategica* avente lo scopo di descrivere la strategia e il collegamento tra le fasi di formulazione ed esecuzione della stessa; in tal modo la mappa strategica può servire a supportare una riflessione critica sulla strategia aziendale, a comunicarla a terzi e a supportare l'identificazione di misure di Performance opportune.

La misurazione della Performance Organizzativa ACI 2016 è stata prevista dal Sistema con modalità che si ritengono - allo stato - adeguate a dimensioni e realtà organizzativa dell'Ente.

Tale fase è stata svolta dall'Ufficio/Struttura Tecnica Permanente in modo puntuale e regolare, sebbene con procedure migliorabili stante la modalità di rilevazione dei dati che ancora avviene in modo nettamente prevalente tramite supporto cartaceo, nelle more dell'entrata a regime del nuovo sistema informatizzato di rilevazione dei dati.

La reportistica 2016 - concernente il monitoraggio della PO di ciascun Centro di responsabilità di primo livello, anche periferico (Direttori Compartimentali) - con evidenza dell'andamento e degli eventuali scostamenti rispetto agli step e agli obiettivi programmati, è stata trasmessa con cadenza trimestrale direttamente a



cura di ciascun Centro di responsabilità.

Le modalità di monitoraggio e misurazione in uso - in coerenza con le esigenze di controllo e di valutazione nonché di garanzia dell'integrazione delle modalità di programmazione e budget - ha consentito di evidenziare il collegamento sistematico della dimensione strategica con quella operativa. Ciò è stato possibile grazie alla regolare trasmissione delle informazioni, utile alla verifica della corretta applicazione delle procedure previste dal Sistema, di Performance organizzativa, di dati e/o elaborati forniti dal sistema di controllo di gestione, di dati rilevanti circa l'andamento economico complessivo di Ente e di elementi riguardanti il sistema informativo di Ente.

Si rilevano - quale elemento di criticità, come riferito da STP - carenze nei flussi informativi inerenti all'andamento in corso d'anno della PO relativa ai Centri di responsabilità periferici delle Unità territoriali ACI.

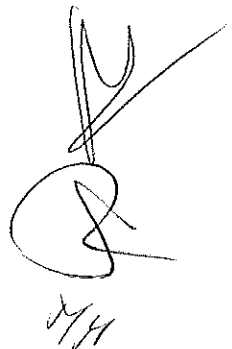
Durante la fase di monitoraggio periodico della Performance Organizzativa, le schede contabili (budget economico e degli investimenti) sono state aggiornate con le variazioni intervenute durante l'anno e con evidenza dell'eventuale scostamento tra risorse assegnate e risorse utilizzate.

Il processo finale di valutazione della PO delle Direzioni Centrali e Compartimentali si è concluso in data 28 settembre u.s. con l'invio delle proposte di valutazione (inclusi gli obiettivi specifici, di competenza dell'Organismo) al Segretario Generale che ha provveduto ad integrarla con la valutazione dell'area dei comportamenti, cioè delle competenze manageriali (cd. parte qualitativa). Il risultato di Performance di ACI - rappresentativo del raggiungimento degli obiettivi strategici - è risultato pari al 100%.

Tuttavia, l'elevato livello medio di raggiungimento dei target - se da un lato è certamente interpretabile come effetto dell'impegno profuso dall'Ente anche in un contesto fortemente critico dovuto alla congiuntura economica negativa - dall'altro suggerisce la necessità di definire target maggiormente sfidanti per la pianificazione delle annualità successive (con particolare attenzione ad alcune aree di attività), per il migliore posizionamento dell'Ente verso obiettivi di ancora più elevata efficienza e produttività.

Veniamo agli obiettivi di performance degli Automobile Club provinciali e locali, al cui vertice - in virtù del vincolo federativo - sono posti Dirigenti ACI (o Responsabili di unità organizzativa appartenenti al personale delle Aree di classificazione e titolari di incarichi di posizione).

In premessa si segnala che - a fini di semplificazione e razionalizzazione - l'Ente ha deciso uno snellimento delle procedure di definizione degli obiettivi di PO degli AC, che vengono formalizzati all'interno delle schede di Performance Individuale del Direttore. Detti obiettivi pesano per il 70% del totale (mentre il residuo 30% è riferito alle competenze manageriali) e sono declinati in 4 macroaree: 1) Economico/finanziari; 2) Attività associativa diretta; 3)

Handwritten signature and initials, possibly 'MH', located at the bottom right of the page.

Trasparenza/anticorruzione; 4) Progetti. Il peso di queste macroaree è così, rispettivamente suddiviso:

- 1) 25%; 2) 50%; 3) 10%; 4) 15% a fronte degli AC destinatari di obiettivi federativi Ready2GO (network di autoscuole a marchio ACI, di seguito R2GO);
- 1) 25%; 2) 55%; 3) 10%; 4) 10% a fronte degli AC non destinatari di obiettivi federativi R2GO;

In relazione ai Responsabili di Struttura, la PO (avente la medesima suddivisione a livello di componenti interne) risulta invece costituire il 100% della PI, mancando la parte relativa alle competenze manageriali.

Oltre che di obiettivi individuali e progettuali di Federazione, i Direttori AC - sia Dirigenti che Responsabili di Struttura - possono essere destinatari, ove deliberato dai propri Consigli Direttivi, di "traguardi" da raggiungere localmente. Si sono così regolati 42 Automobile Club, che hanno visto inserire nel Piano della Performance 65 progetti locali complessivi attinenti ai campi della educazione e sicurezza stradale (32%), attività istituzionali e mobilità (42%), ampliamento servizi associativi (14%), sport automobilistici (12%).

Una criticità riguarda la bassa percentuale di schede controfirmate pervenute in OIV; l'Organismo necessita delle schede di accettazione (sottoscritte) piuttosto che di assegnazione (e questo vale non solo per il tema in oggetto ma anche per i Dirigenti preposti ai Servizi di Sede Centrale, sottoposti - come i Direttori AC - alla valutazione del Segretario Generale previa proposta effettuata dal Comitato di Valutazione).

Nell'anno in esame si è riscontrato un lieve slittamento temporale nel processo di assegnazione degli obiettivi ai Direttori, formalizzati nel mese di marzo.

• Performance Individuale di ACI e degli Automobile Club

Definizione e assegnazione degli obiettivi di PI - ACI

In merito alla fase di assegnazione degli obiettivi individuali 2016 si rinvia al documento allegato alla presente Relazione (sezione B della delibera CiVIT 23/2013, compilata su dati forniti dalla competente Direzione delle Risorse Umane).

Nella relativa scheda, i Dirigenti si sono visti assegnare - oltre agli obiettivi di PO connessi alla struttura organizzativa di riferimento (il cui peso è pari al 50% per gli apicali e al 60% per quelli appartenenti alla seconda fascia) - anche obiettivi specifici (peso rispettivamente pari al 20% e al 10%) e livelli attesi di comportamenti manageriali/professionali (con peso ponderato uguale a 30% per tutte le fasce dirigenziali).

Gli obiettivi specifici si suddividono in: 1) miglioramenti degli equilibri di bilancio (peso relativo 35%); 2) ulteriori interventi per la riduzione della spesa (30%); 3) consolidamento base associativa (30%); 4) formazione su specifiche tematiche previste nel Piano triennale di prevenzione della corruzione (5%). In particolare, il primo e il terzo sono inseriti anche nella PO di Ente e pertanto costituiscono parte integrante della Performance complessiva dell'Amministrazione. Si registra che gli obiettivi specifici individuali sono uguali per tutti i Dirigenti (inclusi i territoriali/PRA), di prima e seconda fascia.

Si riscontra, altresì, la criticità legata al fatto di non esplicitare - nell'ambito delle schede di assegnazione degli obiettivi, quantomeno a fronte dei Dirigenti apicali - il contributo percentuale al raggiungimento degli obiettivi di PO dell'Ente.

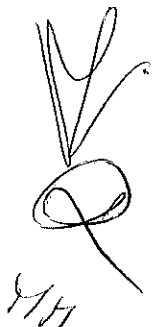
Misurazione e valutazione della PI - ACI

Con riferimento a tutti i Dirigenti (di prima e seconda fascia), la misurazione dell'obiettivo economico-finanziario avviene trimestralmente (e in sede di approvazione del bilancio - aprile - detto obiettivo viene poi consolidato), mentre vengono misurati a consuntivo - febbraio - gli obiettivi annuali di Formazione e di consolidamento dei dati associativi.

Passando alla misurazione e valutazione dei diversi profili dirigenziali - per quanto attiene alle schede finali della Performance dei **Dirigenti apicali** - questo Organismo ha terminato ad ottobre il processo di propria spettanza, trasmettendo al Comitato Esecutivo ACI (Organo competente per materia in base al vigente SMVP) le schede concernenti la proposta di valutazione OIV, inclusi i punteggi attribuiti dal Segretario Generale sulle managerialità espresse dai dirigenti. Alla data di approvazione della presente Relazione non è stato ancora concluso il connesso iter.

Con riferimento ai **Dirigenti di seconda fascia incardinati presso le strutture centrali**, le schede di valutazione finale sono pervenute entro il mese di marzo 2017. Tuttavia si ritiene che le stesse - seppure coerenti col vigente Sistema - vadano considerate non definitive, in quanto la valutazione dei superiori apicali - propedeutica in base alle logiche del cascading - non era perfezionata al momento della loro redazione. Infatti, solo con la pronuncia finale del Comitato Esecutivo si consolida la valutazione della Performance delle varie strutture e di conseguenza da quel momento può definirsi - specie con riferimento agli obiettivi che gli apicali declinano verso i diretti collaboratori - la valutazione di questi ultimi (ferme restando le competenze manageriali - valutate a parte dal Direttore medesimo - e gli specifici individuali, che seguono il loro corso).

Nell'ottica di un progressivo miglioramento del processo di attuazione del ciclo Performance, sembra opportuno tenere distinti - in sede di aggiornamento annuale obbligatorio del Sistema - i due aspetti legati alla redazione informale delle schede (senz'altro utile per i colloqui con i valutati) e alla redazione definitiva delle stesse in esito al processo finale di valutazione. A regime, quindi, il termine per la redazione definitiva di queste ultime dovrebbe essere spostato a maggio per

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' or 'V' shape above a circular flourish, with the initials 'MH' written below it.

permettere la previa conclusione dell'iter relativo agli apicali. All'OIV va trasmessa solo la scheda - definitiva e controfirmata - di valutazione, ai fini della necessaria completezza informativa (anche relativamente ai dirigenti delle unità territoriali, di cui non pervengono schede ma solo la sintesi finale dei punteggi). L'Organismo suggerisce altresì di valorizzare maggiormente - in sede di valutazione delle competenze manageriali dei Dirigenti ACI - la differenziazione dei giudizi espressi nei singoli profili tematici.

Da ultimo si riferisce in materia di procedure conciliative (i dati disponibili - comunicati dalla competente Direzione Risorse Umane e pubblicati sul Portale della Performance della FP - si riferiscono al ciclo 2015): n. 3 procedure concluse a fronte dei dirigenti di prima fascia (con esito positivo per i ricorrenti); n. 6 procedure concluse a fronte dei dirigenti di seconda fascia (di cui n. 5 con esito positivo e n. 1 con esito negativo per i ricorrenti); n. 5 procedure concluse a fronte dei responsabili di Automobile Club (concluse con esito positivo per i ricorrenti).

In linea più generale, si ritiene che in sede di aggiornamento del Sistema vadano disciplinate in maggior dettaglio le eventuali procedure di contestazione della scheda da parte del valutato nonché le eventuali procedure di conciliazione in senso tecnico, che prevedono la creazione di un Organismo ad hoc avente caratteristiche di terzietà.

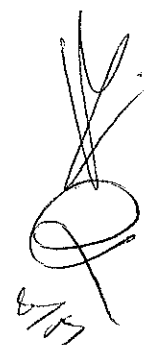
Misurazione e valutazione degli obiettivi di PI - Automobile Club provinciali e locali

Definito il processo di assegnazione come evidenziato a pag. 8, il processo di valutazione dei progetti locali deliberati dai Consigli Direttivi degli AC per l'anno 2016 - posto in capo all'OIV per il tramite della STP, deputata alla misurazione - si è svolto sulla base della documentazione probatoria ricevuta nei mesi di marzo/aprile da parte di ciascun Ente coinvolto. Il consuntivo evidenzia 65 progetti presentati da 42 AC (che rappresentano il 41% sui 102 Automobile Club federati), di cui 51 portati a termine con successo (il 78,5%). L'iter si è concluso il 5 ottobre con la valutazione finale di questo OIV destinata a confluire all'interno delle schede di PI dei Direttori AC curate dal competente Comitato di Valutazione ACI.

Si segnala che il processo in esame slitta temporalmente in avanti - rispetto a quello di ACI - a causa del dato economico-finanziario degli Automobile Club, non disponibile nella prima metà dell'anno. Sono auspicabili interventi correttivi per riallineare i due cicli (come - da ultimo - ribadito, in tema di pianificazione, dalle nuove linee guida emanate dal DFP).

2.3 Processo di attuazione del ciclo della Performance

L'Organismo - anche alla luce del suo recente insediamento e considerando la complessità derivante dalla struttura federativa dell'ACI e degli Automobile Club - ritiene idoneo il ciclo descritto, ormai strutturato nei suoi capisaldi, pur con prospettive di miglioramento secondo le linee già esposte nei precedenti capitoli della presente Relazione.



Quanto alla **Struttura Tecnica Permanente a supporto dell'OIV**, si riconoscono esperienza, professionalità e competenze - oltre alle conoscenze trasversali, necessarie per ben operare - al personale della stessa (6 risorse - oggi 5 - a parte il Dirigente Responsabile).

2.4 Infrastruttura di supporto: sistemi informativi e informatici

Ai fini della misurazione della Performance, la STP e l'OIV si basano sulle informazioni provenienti dai singoli Centri di Responsabilità, che trasmettono i dati (infrannuali e a consuntivo) desunti dal Sistema Informativo dell'Ente e dai sottosistemi informatici in rispettivo utilizzo. Detta trasmissione avviene prevalentemente con strumenti di posta elettronica.

Il sistema descritto non appare - quanto alla gestione complessiva del ciclo di performance - adeguato alla complessità della struttura federativa dell'Ente nonché alla capillarità della organizzazione territoriale, sia provinciale che di Automobile Club; manca la necessaria interoperabilità che verrebbe - invece - assicurata dalla completa informatizzazione del ciclo stesso, con il connesso e tempestivo coinvolgimento dei diversi attori in gioco nella dinamica delle sue diverse fasi.

Si ribadisce - quindi - la necessità che ACI si doti di un sistema informatizzato di gestione del ciclo, al fine di snellirlo e semplificarlo, di evitare ridondanze e duplicazioni, di renderlo più efficiente e funzionale

2.5 Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

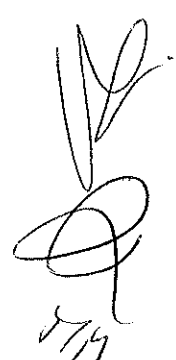
Il Sistema necessita di fisiologici aggiornamenti, finalizzati - da un lato - a renderlo più performante e maggiormente rispondente alle esigenze attualizzate e - dall'altro - ad uniformarlo alla nuova normativa di riforma Madia. L'occasione può essere colta già in sede di aggiornamento annuale del Sistema (soggetto, fra l'altro, al previo parere vincolante da parte dello scrivente Organismo).

3. PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

Nelle sezioni che seguono si forniscono informazioni sull'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016-2018 inserito quale 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 28 gennaio 2016.

Sistema informativo per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati.

Nel 2016 il sistema di pubblicazione - nelle more del completamento del *porting* dati dalla vecchia alla nuova Piattaforma Amministrazione Trasparente (PAT) - è stato incentrato sulla trasmissione dei dati provenienti dalle diverse strutture



titolari dell'obbligo, finalizzata ad implementare i contenuti del sito e delle sezioni. La trasmissione è stata effettuata tramite e-mail o supporti cartacei digitalizzati, gestiti attraverso il protocollo informatico a seguito di un controllo sulla qualità del dato. Le informazioni - verificate attraverso detto controllo formale - sono state trasmesse via email alla struttura organizzativa della Società ACI Informatica, incaricata della pubblicazione finale.

Il processo di gestione delle informazioni è centralizzato presso il Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico. La nuova PAT che ha preso avvio dal marzo 2017 - completamente web based - è dedicata alla gestione informatizzata e standardizzata del processo di pubblicazione dei dati e documenti nella sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'Ente, con l'obiettivo (come risulta anche nell'ambito del Piano triennale 2017-2019) di garantire gli aggiornamenti in tempo reale e la tracciabilità degli inserimenti.

Questo Organismo valuta positivamente le ottimizzazioni apportate; un ulteriore passo avanti appare - tuttavia - necessario, in merito alla piena tracciabilità dei singoli aggiornamenti via via apportati alle diverse sezioni e ai correlati documenti in esse contenuti (al momento compare l'ultima data di aggiornamento riferita all'intera pagina). Tale miglioria agevolerà l'assolvimento del controllo - demandato da ANAC ad OIV - circa gli obblighi di pubblicazione/aggiornamento.

Modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dati.

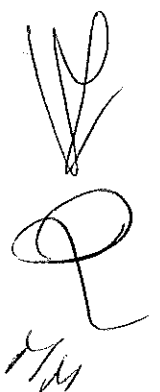
Il modello organizzativo per il 2016 - come emerge dall'articolazione delle misure allegata al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) 2016-2018 - è rimasto invariato rispetto all'anno precedente, in quanto solo a partire dal 2017 (come riferito dal RT ACI) l'inserimento dati è stato demandato, nella quasi totalità dei casi, alle singole strutture che alimentano la piattaforma. In questa nuova versione è il Sistema stesso ad informare dell'avvenuta pubblicazione RT e il responsabile della medesima.

Il modello organizzativo per l'anno 2016 è stato - pertanto - caratterizzato da un processo di gestione delle informazioni incentrato sul predetto Servizio e dall'attribuzione degli specifici obblighi di pubblicazione (di cui al D. Lgs. 33/2013 e s.m.i.) alla Struttura dell'Ente che detiene i dati in virtù dell'esercizio di funzioni demandate dall'Ordinamento dei Servizi. Fanno capo a tutte le strutture dell'Ente gli obblighi di pubblicazione in tema di conferimento di incarichi di consulenza e collaborazione, di direttive di diretta pertinenza, di provvedimenti amministrativi proposti agli Organi e/o adottati dai dirigenti nonché in tema di bandi di gara/contratti e di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici.

Monitoraggio della pubblicazione dei dati.

In tema di attività di monitoraggio e vigilanza da parte di RT, il PTPC 2016-2018 ha previsto due metodiche per il loro svolgimento: temporale (semestrale) e di risultato.

In particolare, in relazione alla prima metodica - che consiste nell'attività a

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

consuntivo di verifica del rispetto degli obblighi di inserimenti/aggiornamento e della loro tempistica - non sono pervenuti al precedente Organismo (finché in carica) segnalazioni di RT circa inadempimenti o ritardati adempimenti degli obblighi di pubblicazione da parte delle strutture dell'Ente, così come non sono pervenute segnalazioni dagli RT dei diversi Automobile Club; né successivamente tali segnalazioni sono pervenute alla Struttura Tecnica a supporto di OIV.

Quanto al monitoraggio dei risultati, lo stesso RT - nel Piano triennale 2017-2019 approvato dal Consiglio Generale nella riunione del 31 gennaio 2017 - fa riferimento ai dati che emergono dalla Giornata della Trasparenza della Federazione (svoltasi il 3 novembre 2016 a Roma presso il Centro di Guida Sicura ACI Vallelunga, i cui atti sono a disposizione nel sito - sottosezione Disposizioni generali/programma per la trasparenza e l'integrità/giornate della trasparenza), nel corso della quale si è posta attenzione su progetti e iniziative messe in atto dalla Federazione in tema di sicurezza stradale e sull'impatto di tali misure nel contesto sociale.

Si segnala, altresì, che a causa della vacanza dell'Organismo - come già evidenziato - le attestazioni (in ossequio alla delibera ANAC 236/2017) sono state rilasciate dagli RT di ACI e degli AC federati. Tale attestazione - riferita allo stato di pubblicazione dei dati al 31 marzo 2017 - ha riguardato anche la pubblicazione dei dati di cui al titolo II del D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. sulla trasparenza della performance.

Collegamento in tema di Trasparenza fra obiettivi di Performance e PTPC.

Nel 2016 gli obiettivi in tema di trasparenza e anticorruzione sono stati inseriti come obiettivi strategici di Ente nell'area "Miglioramento della qualità e dell'efficienza dei processi", distinti in "disciplina di ulteriori ambiti applicativi del PTPC 2016-2018" e "adozione misure di semplificazione della sezione amministrazione trasparente nel sito ACI" (peso percentuale 5% ciascuno). Detti obiettivi sono stati poi declinati nelle schede di Performance individuale, al di là dei distinti pesi relativi a seconda delle diverse figure dirigenziali, sia nell'ambito degli obiettivi organizzativi che in quello degli obiettivi specifici/individuali.

In particolare, per quelli organizzativi, è stata attuata una declinazione nell'area miglioramento organizzativo ("formazione del personale in servizio su specifiche tematiche previste nel PTPC", "aggiornamento del piano anticorruzione" e "potenziamento delle azioni in materia di trasparenza e anticorruzione") e nell'area gestionale in senso stretto ("assolvimento obblighi di pubblicazione" e "adozione misure di prevenzione della corruzione come da Piano Triennale"). Per quanto attiene agli obiettivi specifici, l'unico obiettivo tematico previsto è "partecipazione ad una sessione di formazione/aggiornamento", con pesi relativi distinti a seconda del profilo dirigenziale considerato.

Per ciò che concerne l'obiettivo "assolvimento obblighi di competenza ai fini della pubblicazione e trasmissione in materia di trasparenza", occorre una migliore evidenza probatoria in ordine al perseguimento dei risultati (relativamente a

pubblicazione/completezza/aggiornamento), che vada ad aggiungersi all'usuale attestazione del RT di ACI in merito. Con riferimento agli Automobile Club sul territorio, si ravvisa - invece - la problematica esistente in relazione all'enorme mole di dati contenuti su oltre 100 siti online che si traduce nella difficoltà di monitoraggio ai fini dell'annuale attestazione richiesta da ANAC.

Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione e Amministrazione trasparente

Il monitoraggio degli accessi al sito web - sezione "Amministrazione trasparente" - è stato effettuato per l'anno 2016 attraverso strumenti proprietari di analisi e mediante piattaforma Google ANALYTICS. Attraverso le medesime soluzioni tecniche è stato possibile effettuare la verifica dei download dei contenuti scaricabili dalla sezione, che - come da dati forniti da RT - è stata visitata 484.918 volte. Nello stesso periodo il download di contenuti presenti nella sezione è stato effettuato in 24.763 occasioni.

4. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

E' la "Carta dei Servizi" il riferimento che definisce e disciplina le modalità di erogazione dei servizi pubblici delegati ad ACI e gli standard di qualità degli stessi nell'offerta ad utenza e Stakeholder di riferimento.

Il documento, redatto secondo le linee guida stabilite dalla Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e dall'art. 28 del D. Lgs. 150/2009 nonché secondo le indicazioni fornite dalla CiVIT (ora ANAC) con Delibere n° 8/2010 e n° 3/2012, è stato approvato e deliberato dal Consiglio Generale del 29 ottobre 2015 e pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità/Carta dei servizi" del sito istituzionale aci.it.

Adottando "la Carta", in conformità agli obblighi imposti all'azione amministrativa, ACI ha inteso vincolare se stessa e il proprio operato - nella gestione dei servizi PRA (Pubblico Registro Automobilistico) e Tasse - ad un'offerta che determinasse e rispettasse standard qualitativi in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia nell'ottica del miglioramento continuo.

La definizione degli standard di qualità attesi è accompagnata dalla predisposizione di strumenti di certificazione, utili al monitoraggio, alla misurazione e alla valutazione dei servizi offerti; tra questi, particolare rilievo è dato all'applicazione della "Customer Satisfaction" (CS) e alla procedura di ricezione reclami e ringraziamenti che, in modo diretto/spontaneo, misurano l'indice di gradimento degli Stakeholder di riferimento.

In sinergia con l'iniziativa attivata dal DFP "Mettiamoci la faccia", l'indagine di CS effettuata nel 2016 da ACI, mostra risultati più che soddisfacenti; rilevando in modo sistematico la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici erogati allo sportello - tramite l'utilizzo di touchpad e totem installati presso gli Uffici Territoriali ACI in un periodo compreso tra il 28 marzo 2016 ed il 2 aprile 2017 - ben il 99,5% del totale degli interessati ha espresso un giudizio (valutazione

positiva nel 98,8% dei casi e sufficiente nello 0,7%). Quanto alla procedura "reclami e ringraziamenti" - attivata sui siti delle Strutture territoriali ACI sul totale delle segnalazioni ricevute nel 2016 - si rileva che solo il 3,9% ha avuto come oggetto un reclamo.


IL PRESIDENTE
Avv. Pompeo Savarino

IL COMPONENTE
Avv. Massimo Maira

IL COMPONENTE
Avv. Stefania Rocca