



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 2017

Automobile Club d'Italia

e

Automobile Club federati

(Delibera CiVIT 11/2013)

Redatta nel periodo: Giugno 2018

**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**
 - 2.1 Performance Organizzativa - Definizione di obiettivi, indicatori e target; Misurazione e Valutazione della PO; Metodologia per la Misurazione e Valutazione della PO**
 - 2.2 Performance individuale - Assegnazione di obiettivi; Misurazione e Valutazione della PI; Metodologia per la Misurazione e Valutazione della PI**
 - 2.3 Processo di attuazione del ciclo della Performance**
 - 2.4 Infrastruttura di supporto**
 - 2.5 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'**

1. 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.

Il ciclo di gestione della performance 2017 si è caratterizzato per una particolare complessità derivante da un fattore organizzativo interno.

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ACI è stato vacante nel periodo considerato: decaduto - per scadenza naturale - in data 29 agosto 2016 (operando poi in regime di prorogatio fino al successivo 13 ottobre), 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.

Durante il periodo di vacanza la Struttura Tecnica permanente ha proseguito le attività istruttorie relative all'anno di riferimento del presente documento che tuttavia, non hanno potuto trovare la loro conclusione alle consuete scadenze in attesa di nomina dell'OIV.

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 ricomprendente 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 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)".

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 2017 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.

Il **Piano della Performance ACI 2017** - approvato dal Consiglio Generale ACI nella seduta del 31 gennaio del medesimo anno e pubblicato sul sito istituzionale il successivo 27 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 27 aprile 2017 (per il triennio 2017/2019), integrati con le conseguenti e collegate disposizioni operative e programmatiche del Segretario Generale ACI in materia di pianificazione delle attività.

L'Organismo nel mese di novembre, ha provveduto al rilascio del documento di verifica "**Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della Performance per l'annualità 2017**", in cui è stato esplicitato il controllo di prima istanza relativamente alla conformità, appropriatezze ed effettività del ciclo di gestione.

Inoltre - nel periodo in cui è stato in carica - ha tra l'altro, monitorato l'attuazione dei piani per valutare l'efficacia delle strategie ed azioni intraprese, misurando i risultati conseguiti; attraverso un processo di reporting e di aggiornamento sul trend di piani/attività, ha fornito 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.

Il Piano per il triennio 2017-2019 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, l'analisi del contesto interno nonché la rappresentazione dell'albero della performance che esplicita in forma grafica il *cascading* degli obiettivi strategici ed operativi di performance.

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 2017 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 2017 siano stati formulati in modo da risultare pertinenti rispetto ai bisogni della collettività di riferimento e coerenti con la *mission* dell'Ente.

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 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/iniziativa”, “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 “set di indicatori multidimensionale” (lista chiusa) che copra tutti gli ambiti riportati dall'art.1 d. lgs. 150/ come modificato dal d.lgs. 74/2017; in tal modo si supererebbe il problema derivante 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 alimentazione e 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.

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.

Con riferimento al requisito della presenza di indicatori di outcome, in relazione alle 4 priorità politiche, su un totale di 14 indicatori relativi alla dimensione strategica, di cui 4 relativi al *core business* (rafforzamento ruolo e attività istituzionali, sviluppo servizi associativi e consolidamento servizi delegati) ne risultano presenti n. 3 di outcome e dunque, da giudicarsi in maniera soddisfacente. 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 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.

Aspetto qualificante del processo di performance è 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 e a migliorare la pianificazione dei fabbisogni di profili professionali in coerenza con la nuova disciplina del fabbisogno programmato. 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.

In particolare, con riferimento agli obiettivi cui sono associati indicatori di natura economico-finanziaria, si rappresenta che in sede di valutazione finale è emersa una criticità legata alla non chiara definizione di indicatore/target dell’obiettivo “*qualità della gestione del budget assegnato*”. In relazione a tale questione questo Organismo non si è potuto esprimere in quanto nella fase di assegnazione degli obiettivi 2017 non era ancora stato ricostituito.

Inoltre, la comunicazione del dato finale, avvenuta attraverso la trasmissione dell’estratto dei dati di bilancio priva della necessaria elaborazione degli stessi in relazione all’indicatore stabilito nelle schede di valutazione, ha ingenerato incertezze nella sua misurazione. Si invita, pertanto, in presenza di obiettivi di natura economico-finanziaria che implicano una elaborazione dei connessi target da parte del settore che detiene il dato, a fornire con chiarezza - a consuntivo - il dato rielaborato.

Si apprezza comunque, che per l’anno in corso il medesimo obiettivo specifico è stato formulato con indicatore/target più chiari e meglio definiti; infine, al riguardo, si suggerisce di assegnare gli obiettivi specifici di natura finanziaria tenendo conto delle peculiarità di ciascun settore destinatario degli stessi.

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 2017 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 2017.

Si evidenzia che tutti gli indicatori e i target previsti dal Piano della Performance sono stati oggetto di una specifica attività di monitoraggio/misurazione e reportistica infrannuale, per la rilevazione di consuntivi parziali, ciò al fine di rendere una programmazione più aderente alle risultanze di Performance e di procedere ad un'analisi e contestualizzazione delle cause di eventuali scostamenti tra risultati programmati e quelli conseguiti.

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 2017 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 2017-2019 in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione costituiscano specifici obiettivi di Performance Organizzativa.

Venendo ora all'esame del Piano della Performance 2017 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 -nella logica del *cascading* - la coerenza 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 2017 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 2017 - 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 nei mesi di ottobre 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%.

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 ora agli obiettivi di performance degli Automobile Club provinciali e locali.

Al vertice degli Automobile Club cui sono posti - in virtù del vincolo federativo - Dirigenti o Responsabili di unità organizzativa (personale delle Aree di classificazione e titolari di incarichi di posizione organizzativa) appartenenti ai ruoli ACI.

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.

Per quanto riguarda i Dirigenti, gli obiettivi di performance individuale sono stati assegnati nel 2017 attribuendo un peso percentuale del 70% alla componente "organizzativa" e del 30% a quella "individuale" (le c.d. "competenze manageriali"). La suddivisione del peso totale della PO tra gli elementi che la compongono (declinati in "Economico/finanziari", "Attività associativa diretta", "Trasparenza/anticorruzione" e "Progetti") è così rispettivamente strutturata:

- 25%, 50%, 10%, 15% a fronte di tutti gli AC - indipendentemente dal fatto che siano destinatari o meno di tutti gli obiettivi federativi o di progettualità locale.

In relazione ai Responsabili di Struttura, la performance organizzativa risulta invece costituire il 100% di quella individuale. Per quanto concerne la suddivisione della stessa tra le sue componenti interne, le percentuali replicano quelle previste per i Direttori AC con qualifica dirigenziale.

Oltre che di obiettivi individuali e progettuali di Federazione, i Direttori AC possono essere destinatari - ove deliberato dai Consigli Direttivi dei ciascun Ente- di “traguardi” da raggiungere localmente. In particolare, nel 2017, n° 37 AC su 102 (il 36% del totale) hanno previsto la realizzazione di n° 58 progetti locali, così suddivisi:

- n° 25 (il 43,1%) attinenti alla cultura della sicurezza e dell’educazione stradale;
- n° 14 (il 24,1%) relativi all’ampliamento dei servizi rivolti ai Soci nei territori di rispettiva incidenza della loro attività istituzionale;
- n° 11 (il 19%) calibrati a rafforzare il ruolo degli Automobile Club nei confronti degli altri referenti/interlocutori istituzionali nei vari settori dell’automobilismo;
- n° 8 (il 13,8%) tendenti a favorire l’organizzazione di gare e competizioni sportive, con l’ulteriore scopo di attrarre i giovani per sensibilizzarli alle tematiche della guida in sicurezza.

In tema di assegnazione degli obiettivi, si segnala come criticità 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 nei mesi di marzo/aprile.

2.2 Performance Individuale di ACI e degli Automobile Club

Assegnazione degli obiettivi della PI - ACI

In merito alla fase di assegnazione degli obiettivi individuali 2017 si rinvia al documento allegato alla presente relazione (sezione B) , compilato su dati forniti dalla competente Direzione 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 a 50% per gli apicali e al 60% per quelli appartenente 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) miglioramento degli equilibri di bilancio 2) formazione su specifiche tematiche previste nel Piano anticorruzione che sono uguali per tutti i dirigenti di prima e seconda fascia mentre il 3) qualità nella gestione del budget assegnato si riscontra soltanto in relazione ai Dirigenti di prima e seconda fascia con budget assegnato superiore a €. 200.000,00.

In particolare il valore MOL , il primo dei sopraindicati obiettivi specifici è inserito tra gli obiettivi di performance organizzativa dell’Ente e viene declinato come poc’anzi rappresentato su tutti i dirigenti.

Misurazione e valutazione degli obiettivi della PI - ACI

Con riferimento a tutti i Dirigenti, la misurazione dell'obiettivo economico finanziario avviene trimestralmente (e in sede di approvazione del bilancio - aprile - detto obiettivo viene poi consolidato), gli obiettivi annuali di Formazione vengono misurati a consuntivo - febbraio - ed infine in merito all'obiettivo qualità del budget assegnato il competente ufficio ha fornito i dati nel mese di maggio.

Passando alla misurazione e valutazione dei diversi profili dirigenziali -per quanto attiene alle schede finali della performance dei dirigenti apicali - questo Organismo ha terminato nei mesi di maggio-giugno il processo di propria spettanza, trasmettendo le schede concernenti la proposta di valutazione al Comitato Esecutivo ACI (Organo competente per materia in base al vigente SMVP) che nella riunione tenutasi nello stesso mese ha deliberato in merito; con riferimento ai dirigenti di seconda fascia incardinati presso le strutture centrali, le schede di valutazione finale sono state definite dai rispettivi Direttori delle strutture centrali entro il mese di marzo.

Si riferisce infine in merito alle procedure conciliative i cui dati disponibili comunicati dalla Direzione Risorse Umane sono relativi al ciclo 2016: n. 2 procedure concluse in relazione ai dirigenti di 2 fascia (con esito positivo per i ricorrenti) e n. 9 procedure concluse in relazione ai responsabili di struttura AC (con esito positivo per 5 ricorrenti).

In linea più generale, nell'ottica di un progressivo miglioramento del processo di attuazione del ciclo della performance, si dovrebbe chiarire, in sede di aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione della Federazione, che la redazione definitiva delle schede di performance dei dirigenti incardinati nelle strutture centrali venga effettuata all'esito della valutazione della PO dei Direttori apicali da parte del Comitato Esecutivo (su proposta OIV); si suggerisce altresì di procedere ad una disciplina di maggior dettaglio delle procedure di conciliazione in senso tecnico.

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 2017 - posto in capo all'OIV per il tramite della STP, deputata alla misurazione - si è fondato sull'esame della documentazione probatoria ricevuta nei mesi di marzo/aprile 2018 da ciascun AC coinvolto. Il dato finale relativo alla progettualità locale risulta positivo, in quanto, a fronte di 58 progetti presentati da 37 AC, ne sono stati portati a termine con successo 48 (circa l'83%). L'iter si è concluso il 7 giugno 2018 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.

2.3 Processo di attuazione del ciclo della Performance

L'Organismo -insediatosi nel corso dell'ultimo quadrimestre del ciclo di performance di cui si riferisce nella presente relazione - considerando la complessità derivante dalla struttura federativa dell'ACI e degli Automobile Club - ritiene idoneo il ciclo descritto, ormai strutturato nei suoi capisaldi.

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 fino ad aprile 2017 - successivamente n. 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.

Si auspica al riguardo che considerata la complessità della struttura federativa dell'Ente nonché la capillarità della organizzazione territoriale, sia provinciale che di Automobile Club, si proceda in tempi brevi alla completa informatizzazione del ciclo stesso, con il connesso e tempestivo coinvolgimento dei diversi attori in gioco al fine di renderlo più efficiente e funzionale.

2.5 Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Il Sistema di Misurazione e Valutazione è oggetto di aggiornamento per renderlo più performante e maggiormente rispondente alle esigenze attualizzate. In tale occasione appare importante valorizzare aspetti che permettono di migliorare la gestione. Ciò anche attraverso una semplificazione delle procedure che permetta un'agevole valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese in maniera da incidere e migliorare la pianificazione e definizione degli obiettivi del ciclo successivo.

La gestione del ciclo di gestione della performance 2017, in linea generale, ha evidenziato come la conoscenza dello stato di avanzamento delle attività e delle dinamiche in atto abbia consentito di disporre di parametri di riferimento utili per valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo operativo e per apportare - in corso di esercizio - gli eventuali correttivi; pertanto il processo di rilevazione/misurazione dei risultati si è rivelato funzionale alle esigenze di controllo della performance da parte delle strutture nonché di supporto del vertice politico amministrativo per calibrare l'orientamento delle strategie e per aggiornare la programmazione triennale nell'ambito del Piano della performance.

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 2017-2019 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 31 gennaio 2017; detta sezione in sostanza riguarda sia l'ACI che gli AC territoriali considerato anche che la delibera n. 11/2013 ha previsto la redazione di un unico Programma triennale per la Trasparenza della Federazione.

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

Nel 2017 alla luce del completamento del processo di *porting* dei dati dalla vecchia alla nuova piattaforma Amministrazione trasparente (PAT), il sistema di pubblicazione dei dati è incentrato sulla pubblicazione autonoma dei dati su detta Piattaforma da parte delle diverse strutture per il tramite di un inserimento manuale degli stessi, in coerenza con le misure organizzative allegato al Piano.

Sulla base di queste ultime 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, mentre per altre categorie di dati il responsabile della pubblicazione è il soggetto detentore del dato in virtù delle competenze demandate dall'Ordinamento dei Servizi ed è esplicitato sempre in dette misure organizzative.

Il modello organizzativo adottato dall'Ente è descritto nella sez. E dell'allegato alla presente Relazione, ove sono riportati i dati indicati nel corso di incontri/interviste effettuati direttamente con gli uffici competenti.

Monitoraggio della pubblicazione dei dati

I RPCT dell'ACI e quello di ciascun AC sono responsabili del rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente nei rispettivi siti istituzionali.

Come rappresentato nell'ambito del Piano Triennale ACI di prevenzione della corruzione 2018-2020 approvato nella riunione del 31 gennaio del Consiglio Generale, l'Ente con lo scopo di assicurare al massimo l'omogeneità nei sistemi di pubblicazione adottati da ACI e dagli Automobile club provinciali, nel corso del presente anno estenderà l'utilizzo della piattaforma informatica in parola agli AC nell'assolvimento della funzione di supporto e coordinamento rispetto alle strutture federate.

Questo Organismo apprezza tale impegno nei confronti degli AC in quanto la omogeneità dei siti istituzionali rende agevole e semplifica l'attività di OIV in sede di attestazione dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione.

Il medesimo sistema di pubblicazione tramite la Piattaforma Amministrazione trasparente esteso a tutta la Federazione potrà consentire un monitoraggio ed un controllo efficace e tempestivo considerando che riguarda n. 102 sezioni di amministrazione trasparente dei diversi AC e che concerne una ingente mole di dati da rilevare in un periodo di tempo ristretto.

Una volta entrato a regime per tutte le articolazioni della Federazione, l'utilizzo della piattaforma PAT dovrebbe infatti consentire di verificare l'aggiornamento dei singoli dati pubblicati unitamente a quello di aggiornamento generico della pagina, in particolare nei casi in cui in una medesima pagina vi siano pubblicati diversi dati/informazioni/documenti suscettibili ciascuno di autonomo inserimento e aggiornamento all'interno della pagina stessa, come si è suggerito nel corso di specifici incontri con RT dell'Ente.

In tema di attività di monitoraggio e vigilanza da parte di RT di ACI, non sono pervenute a questo Organismo segnalazioni di RT ACI circa inadempimenti o ritardati adempimenti degli obblighi di pubblicazione da parte delle strutture dell'Ente, così come non sono pervenute segnalazioni da parte degli RT dei diversi Automobile Club.

Quanto al monitoraggio di risultati specifici evidenziati nell'ambito della 9^a Giornata della trasparenza della Federazione (svoltasi il 30 novembre 2017) svolta per la prima volta in modalità digitale ed interattiva, si rinvia agli atti a disposizione nel sito istituzionale alla pagina http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina_43_piano-triennale.per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.html.

Collegamento in tema di trasparenza tra obiettivi di performance e PTPC

Nel 2017 gli obiettivi di trasparenza e anticorruzione sono stati inseriti sia come obiettivo strategico di Ente che nell'ambito delle schede di assegnazione ai diversi dirigenti.

Con riferimento all'Obiettivo strategico di Ente denominato "Potenziamento dell'azione in materia di trasparenza e anticorruzione per ridurre le aree a rischio" sono state individuate le attività/indicatori "*digitalizzazione del processo di gestione delle trasferte degli Organi dell'Ente e degli Organismi sportivi*" (*sperimentazione*) e "*informatizzazione delle procedure negoziali per l'acquisto di beni e servizi sottosoglia comunitaria*" (peso percentuale 5% ciascuno); detto obiettivo è stato poi declinato nelle schede di performance individuale dei dirigenti competenti nei settori considerati.

Con riferimento agli obiettivi riportati nelle schede di assegnazione ai diversi dirigenti, il tema della trasparenza e dell'anticorruzione è stato declinato sia nell'ambito della performance organizzativa che degli obiettivi specifici; tra gli organizzativi è stato previsto in tema di anticorruzione, il contributo da parte di tutte le strutture all'attuazione ed aggiornamento del PTPC per il tramite della individuazione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione ed il monitoraggio delle stesse ed in tema di trasparenza l'ottimizzazione del processo di pubblicazione dei dati normativamente previsti attraverso la pubblicazione dei dati di pertinenza nella Piattaforma PAT.

Tra gli specifici è stata prevista la formazione su specifiche tematiche previste nel Piano triennale prevenzione della Corruzione quali la partecipazione ad una sessione di aggiornamento con pesi relativi distinti a seconda del profilo dirigenziale considerato.

Per ciò che concerne l'obiettivo "assolvimento obblighi di competenza" si auspica che il nuovo sistema di pubblicazione tramite PAT consenta una semplice e agevole verifica degli adempimenti in tema di trasparenza previsti in capo alle diverse strutture dell'Ente.

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

Il monitoraggio degli accessi al sito web viene effettuato sia attraverso strumenti proprietari di analisi che mediante la piattaforma Google ANALYTICS; attraverso le medesime analisi è possibile effettuare la verifica dei download dei contenuti scaricabili dalla sezione.

Nel periodo gennaio -dicembre 2017 la sezione Amministrazione trasparente è stata visitata 611.922 volte; nello stesso periodo il download è stato effettuato in 61.875 occasioni.

4.DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è il documento 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.

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

Adottando il documento, ACI ha inteso vincolare 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 ed efficacia, in un'ottica di 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" ed alla rilevazione di reclami e ringraziamenti ricevuti che, in modo diretto/spontaneo, misurano l'indice di gradimento degli Stakeholder di riferimento.

In sinergia con l'iniziativa attivata dal Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia", l'indagine di "Customer Satisfaction" applicata anche nel 2017 da ACI, ha finalizzato risultati positivi più che soddisfacenti: rilevando in maniera sistematica 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 5 giugno 2017 ed il 10 giugno 2018, ben il 99,8% del totale degli interessati ha espresso un giudizio positivo (99,4%) o una valutazione sufficiente (0,4%). Il grado di soddisfazione degli utenti è stato monitorato - nel medesimo lasso temporale - anche in relazione ai servizi erogati tramite il sito web istituzionale aci.it, con risultati altrettanto positivi: il 96,8% del totale degli interessati ha infatti espresso un giudizio positivo (87%) o una valutazione sufficiente (9,8%).

Inoltre, con l'obiettivo di incentivare la partecipazione del cittadino al miglioramento dei servizi erogati, la procedura di accesso al Contact Center URP è stata 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.

IL PRESIDENTE
Avv. Pompeo Savarino
F.TO

IL COMPONENTE
Avv. Massimo Maira
F.TO

IL COMPONENTE
Avv. Stefania Rocca
F.TO