



Automobile Club d'Italia

Organismo Indipendente di Valutazione dell'Automobile Club d'Italia

RELAZIONE

SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA
DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA E
INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI

(anno 2019)

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

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.

Ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), "*monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi*". Il presente documento contiene la predetta relazione annuale dell'OIV relativamente al ciclo di gestione della performance dell'anno 2019. Il documento contiene inoltre alcune proposte di miglioramento, tenendo anche conto delle azioni di miglioramento poste in essere nell'anno in corso

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 101 Automobile Club – anch'essi enti pubblici non economici con propria autonomia – nonché altri enti ed associazioni volontariamente aderenti nel rispetto delle disposizioni statutarie.

Le funzioni che ACI svolge – attraverso le articolazione territoriali che fanno capo alla struttura centrale – riguardano i seguenti ambiti di competenza:

1. Intervento istituzionale
2. Associativo
3. Servizi pubblici (PRA, IPT, Tasse automobilistiche)

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; 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 – si accompagni la redazione di un unico Piano della Performance da parte dell'amministrazione a livello centrale, con conseguente unicità della relativa relazione, e di un unico programma triennale per la trasparenza e integrità nonché della determinazione degli standard di qualità (per quanto riguarda la gestione del PRA e la connessa attività di riscossione dell'IPT e delle Tasse Automobilistiche).

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

2.1 Processo di attuazione del ciclo performance anno 2019

Il ciclo della Performance 2019 si è avviato con il *Piano della performance ACI 2019 - 2021*, il documento programmatico delle attività della Federazione adottato con delibera del Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 28 gennaio del medesimo anno in linea con gli indirizzi strategici dell'Ente "per il triennio 2017-2019 (delibera dell'Assemblea Generale del 27 aprile 2017) e con gli obiettivi specifici triennali di performance organizzativa della Federazione approvati nella seduta del Consiglio Generale del 30 ottobre 2018.

Si evidenzia per il 2019 il rispetto dei termini ordinatori nell'adozione dei documenti di programmazione.

Si segnala che l'Assemblea di ACI nell'aprile 2019 ha approvato i nuovi indirizzi strategici della Federazione per il triennio 2020-2022, con l'intento di presidiare maggiormente alcune aree di interesse, in relazione a n° 4 priorità politiche ed aree strategiche, in coerenza con le quali è stato adottato il Piano della Performance della Federazione 2020-2022.

2.2 Performance organizzativa di ACI e degli Automobile Club

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa per l'anno 2019 è stato attuato secondo le prescrizioni contenute nel **Sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI**, adottato con deliberazione del Consiglio Generale del 19 dicembre 2018 integrata dalla deliberazione del Comitato Esecutivo del 20 febbraio 2019 con le quali si è proceduto all'aggiornamento del Sistema alla luce delle linee guida n. 3 del Dipartimento della Funzione pubblica

Il **Piano della Performance ACI 2019** è stato redatto in forma sintetica in conformità alla metodologia fornita dalla Funzione Pubblica con le Linee guida per il Piano della performance (giugno 2017).

Con riferimento alla fase di definizione di obiettivi, indicatori e target, l'analisi del Piano 2019 ha evidenziato una generale chiarezza degli obiettivi: sono stati definiti 12 obiettivi specifici di Federazione (che includono, non solo progetti strategici, ma anche attività di miglioramento/efficientamento dei processi) e, ad un secondo livello di programmazione, 80 obiettivi operativi che coinvolgono sia gli AC - sui quali vengono declinati progetti di Federazione e obiettivi associativi- sia le Unità territoriali, che, quali articolazioni di ACI sul territorio, svolgono attività in tema di gestione dei servizi delegati per gli utenti (PRA, Tasse automobilistiche e IPT).

Per quanto riguarda la capacità di programmazione triennale, si ritiene che gli obiettivi strategici siano stati formulati in modo da risultare pertinenti alle esigenze della collettività nonché coerenti con la missione istituzionale, con le strategie e con le priorità politiche dell'amministrazione. Gli obiettivi soddisfano il requisito della misurabilità e per ciascuno di essi è riportato il valore di partenza (baseline), le unità organizzative che devono contribuire al raggiungimento degli stessi ed i risultati attesi per il triennio successivo in termini quantitativi.

L'attenzione del Piano è focalizzata sugli obiettivi specifici, cioè i risultati attesi dell'organizzazione nel suo complesso che vengono esplicitati - in maniera dettagliata - nei correlati progetti strategici da realizzare nel triennio, con indicazione delle strutture interessate, delle tempistiche e delle risorse previste.

Nell'apprezzerne l'individuazione di indicatori associati a ciascun obiettivo specifico, capaci di intercettare i diversi aspetti del fenomeno, si ritiene altresì che residuino ancora taluni casi di formulazione generica, in quanto incentrata sulla realizzazione di adempimenti o sulle modalità con cui l'obiettivo viene realizzato. Gli indicatori di misurazione coinvolgono in maniera trasversale altre strutture - anche periferiche - e società in house. Sarebbe utile, in prosieguo, al fine di migliorare ulteriormente la modalità di misurazione degli stessi, l'adozione di un set "centralizzato" di indicatori multidimensionali, in modo da assicurare elevati livelli di qualità ed affidabilità.

Con riferimento alla presenza di indicatori di outcome, nella consapevolezza che il loro utilizzo presenta difficoltà di applicazione in generale nelle pubbliche amministrazioni, se ne auspica, ove possibile, una più precisa definizione quale riferimento ultimo per la programmazione di medio - lungo termine.

Si nota una buona articolazione della pianificazione annuale dove risultano evidenti - per ciascun obiettivo di performance organizzativa di Federazione - i connessi obiettivi annuali riferiti sia alle singole strutture organizzative sia alla Federazione nel suo complesso attraverso il coinvolgimento anche di altre strutture (ad esempio, le altre Direzioni, gli Automobile Club, le società in house etc.). Nell'ambito della pianificazione annuale vengono declinati gli obiettivi operativi secondo l'orizzonte strategico nei singoli esercizi, con indicazione di indicatori e target e strutture interessate.

Si riscontra che la pianificazione delle attività è stata effettuata migliorando, ove possibile, il trend di crescita evidenziato negli anni precedenti. Analogamente la maggior parte dei target è stata fissata tenendo conto del trend registrato dal relativo indicatore nel periodo precedente; si auspica che nella programmazione operativa di attività e progetti si tenga sempre conto sia delle interconnessioni tra le attività svolte dalle singole unità organizzative che della sostenibilità dei risultati attesi, in quanto la mancata analisi dei singoli contributi potrebbe non consentire di definire bene i risultati attesi, in termini di indicatori e target.

La correlazione tra ciclo di gestione della performance e programmazione economico - finanziaria è realizzata tramite la relazione univoca tra programma e Centro di Responsabilità nonché

attraverso la predisposizione del **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**, approvato dall'Assemblea dell'Ente ed allegato al Budget annuale 2019 dell'Ente. I diversi Centri di Responsabilità (C.d.R.), a partire dalla fase di predisposizione dei progetti/piani di attività, valorizzano direttamente nel sistema contabile 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 dei Piani e programmi di attività da parte del Consiglio Generale (mese di ottobre), 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. In sede di assegnazione degli obiettivi da parte del Segretario Generale (mese di dicembre), ai C.d.R. viene rilasciato il budget con assegnazione delle risorse economiche, che costituisce il budget di gestione.

Nel Piano Performance le risorse economiche sono riportate relativamente ai progetti strategici per i quali sussiste uno specifico stanziamento; tra il Piano degli indicatori di bilancio e il Piano della performance è stata realizzata una coerenza strategica e di contenuti. Il raccordo tra i documenti avviene a livello di performance organizzativa che comprende tutte le attività e progetti dell'Ente. Si evidenzia un ampliamento – rispetto al Piano degli indicatori e risultati attesi – dovuto all'inserimento, nel Piano Performance, anche dei progetti direzionali interni.

In sintesi, si ritiene opportuno formulare le seguenti proposte di miglioramento:

- proseguire nella valorizzazione delle logiche di misurazione multidimensionale in tema di definizione degli obiettivi e dei connessi indicatori;
- incrementare il collegamento diretto tra gli obiettivi e le risorse – umane, economiche e strumentali;
- cogliere le opportunità della sperimentazione del sistema informatico a supporto della misurazione e valutazione della performance al fine di migliorare la qualità del sistema di misurazione e valutazione nonché il livello di integrazione con il sistema di controllo di gestione.

La **fase della misurazione della performance organizzativa** - relativamente all'anno 2019 - è prevista dal Sistema per gli obiettivi specifici di Federazione, per le Direzioni centrali e periferiche e per gli Automobile Club .

Al riguardo si rappresenta che l'OIV è coinvolto, a seguito dell'approvazione del SMVP, come da ultimo aggiornato, non solo nella misurazione infrannuale e finale degli obiettivi specifici di Federazione e della performance organizzativa e individuale - escluse le competenze manageriali - delle Direzioni centrali e compartimentali, ma anche nella misurazione a consuntivo e nella valutazione degli obiettivi di performance organizzativa degli Automobile Club alla luce dei dati forniti dalle strutture competenti come più approfonditamente si dirà in seguito; ciò ha determinato un significativo incremento delle attività da svolgersi sia da parte dell'Organismo che della Struttura Tecnica che appare allo stato attuale sottodimensionata rispetto alla mole dei compiti affidati. Il Sistema di misurazione e valutazione vigente disciplina puntualmente l'eventualità di criticità o scostamenti tali da pregiudicare il raggiungimento del target prefissato prevedendo il preventivo parere OIV in ordine all'ammissibilità di variazioni che comportino modifiche ad obiettivi, indicatori, target e tempi che incidono sui contenuti del Piano della Performance; a seguito del parere OIV le variazioni sono sottoposte all'approvazione del Consiglio Generale, o su delega di questo dell'Esecutivo; ove invece non si tratti di modifiche al contenuto del Piano, l'OIV è coinvolto comunque in termini di presa d'atto delle variazioni proposte con facoltà di formulare osservazioni o fornire indicazioni in caso rilevi aspetti non conformi al SMVP.

Con riferimento ai direttori centrali e compartimentali di ACI la misurazione infrannuale è effettuata dall'OIV al 30 giugno e al 30 settembre con il supporto della Struttura tecnica permanente. Il processo di monitoraggio contempla la raccolta e l'analisi dei dati e delle informazioni forniti dalle diverse strutture interessate attraverso appositi report di monitoraggio (entro il 10 del mese successivo al periodo di riferimento). Al riguardo si auspica un maggiore utilizzo degli strumenti informatici, tramite l'implementazione progressiva degli stessi anche in tema di misurazione, che potranno affiancare la reportistica di monitoraggio fornita dalle strutture interessate.

Si evidenzia che nel corso dell'anno 2019 nell'ambito del progetto Upgrade Sistema di Misurazione e Valutazione della performance di cui si dirà più ampiamente di seguito nel paragrafo 2.4 è

avvenuto il rilascio della procedura informatizzata relativa alla fase di pianificazione per le strutture centrali di ACI e alla fase di assegnazione degli obiettivi, mentre si prosegue nella implementazione progressiva della fase relativa al monitoraggio e valutazione della performance individuale.

Nell'anno 2019 con particolare riferimento agli obiettivi specifici di Federazione è stato segnalato ai Vertici dell'Ente da parte dell'Organismo, a seguito anche di quanto rappresentato dalla stessa Direzione competente, un lieve scostamento rispetto al progetto Polo Strategico Nazionale in quanto a causa del ritardo nell'emanazione della circolare AGID – relativa ai requisiti necessari per la candidatura da parte di ciascuna PA - non è stato possibile avviare alcune attività pianificate nel primo semestre con particolare riferimento alla definizione del modello organizzativo e funzionale all'erogazione IAAS; ciò ha determinata la presentazione ed approvazione di una varianza al Piano Performance 2019.

Si riportano di seguito le variazioni in ordine alle quali è stato espresso dall'OIV parere positivo di ammissibilità delle stesse: sono stati ridefiniti due target del progetto triennale in tema di infomobilità; il primo in quanto a seguito della correzione di un mero errore di calcolo dei cittadini raggiunti dai servizi di infomobilità, calcolati nella cifra di 18.000.000 in luogo di 11.853989, è stata effettuata la rideterminazione del target 2019 in 13.900.000 in luogo di 20.000000 e n. 14900000 in luogo di 21.000.000 per il 2020; l'altro target variato consiste nella eliminazione della sperimentazione di un servizio MaaS per l'accesso ai sistemi di trasporto con unico biglietto; è sorta poi la necessità di adeguare la performance della Direzione Ispettorato Generale e Audit al mutato contesto organizzativo determinato dal conferimento di un altro incarico ad un dirigente della stessa con conseguente rideterminazione del target dell'obiettivo ispezioni in n.>= 12 ispezioni in totale in luogo di >=5 ispezioni/ispettore; la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti – con riferimento al progetto Analisi potenzialità di sviluppo delle Reti della Federazione- ha sottoposto all'attenzione dell'OIV la necessità di aggiornare il Gantt relativamente ai tempi di realizzazione dell'obiettivo operativo "Revisione dell'offerta per il mercato aziendale" declinato nei seguenti step di realizzazione 1) "Sottoposizione agli Organi dell'ente della nuova campagna 2019 mercato aziendale per sperimentazione su alcuni AC" e 2) formazione e definizione degli AC in area di test, adeguamento del sistema informativo al progetto; l'Ufficio Amministrazione e Bilancio - relativamente al progetto biennale "Consolidamento dei processi e sistemi amministrativo-contabili" – ha sottoposto al parere dell'OIV la necessità di estenderne la durata di una ulteriore annualità e di rivedere la programmazione con la introduzione di ulteriori step operativi. In particolare, tale esigenza è sorta a seguito della Delibera del Comitato Esecutivo con la quale è stata autorizzata l'attivazione del sistema PagoPA per i pagamenti relativi ai servizi PRA con conseguente impatto significativo sull'attività già in corso in tema di adeguamenti derivanti dall'adozione del Documento Unico per gli Automobilisti con riferimento ai processi contabili e ai flussi di Tesoreria (adozione PagoPA per gli incassi dai Punti di servizio).

Nella 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.

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

Al vertice amministrativo degli Automobile Club sono posizionati Dirigenti o Responsabili di unità organizzativa (appartenenti al personale delle Aree di classificazione e titolari di incarichi di posizione organizzativa).

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; i profili particolari relativi alla misurazione e valutazione sono trattati nel paragrafo dedicato..

Per quanto riguarda i Dirigenti, gli obiettivi di performance individuale sono stati assegnati nel 2019 attribuendo un peso percentuale del 60% alla componente "organizzativa", del 10% a quella "individuale" e del 30% ai "comportamenti manageriali/organizzativi", ad eccezione dei tre Direttori Compartimentali preposti alla direzione di Automobile Club, nei confronti dei quali la componente di performance riferita all'attività di Direttore AC pesa il 20% del totale della loro performance individuale (composta anche di obiettivi collegati alla direzione della Struttura Compartmentale a ciascuno di essi assegnata).

La suddivisione del peso della PO (consistente negli “Obiettivi specifici di Federazione”) tra gli elementi che la compongono (“Attività associativa diretta”, “Educazione alla sicurezza stradale” e “Obiettivi connessi alle progettualità”) è così rispettivamente strutturata:

- 40%, 10%, 50% a fronte di tutti gli AC - indipendentemente dal fatto che siano destinatari o meno di tutti gli obiettivi federativi o di progettualità locale.

Il peso della PI è invece suddiviso equamente (50%) tra i due obiettivi che la compongono (obiettivi “Economico/finanziari - MOL” e “Obiettivi riferiti al miglioramento dei processi e della qualità - Trasparenza e Anticorruzione”).

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.

Sempre in tema di “assegnazione” degli obiettivi sia ai Dirigenti che ai Responsabili di Struttura, si fa presente che - a fronte della comunicazione all’OIV della totalità delle stesse (effettuate a maggio, con uno scostamento temporale, quindi, rispetto al periodo previsto dal SMVP) sono pervenute solo una minima parte delle relative “accettazioni” con controfirma dell’interessato.

A tale proposito, si invita l’Amministrazione a fornire all’OIV, per il futuro, non solo le schede di assegnazione ma anche quelle di accettazione, ossia quelle controfirmate dal destinatario (e ciò anche in riferimento ai Dirigenti preposti ai Servizi di Sede Centrale, agli Uffici non incardinati e ai Dirigenti titolari di incarichi progettuali e di studio, sottoposti - come i Direttori AC - alla valutazione da parte del Segretario Generale previo supporto istruttorio della DRUAG). Ciò si rende necessario affinché l’OIV - appurata l’accettazione - abbia contezza della conclusione del processo di assegnazione. Parimenti, si ritiene necessario l’invio delle schede di assegnazione ed accettazione da parte del nuovo titolare dell’incarico ove - nel corso dell’anno - si verifichi un avvicendamento alla guida di un AC.

Oltre che di obiettivi individuali e progettuali di Federazione, i Direttori AC - sia Dirigenti che Responsabili di Struttura - possono essere destinatari - ove deliberato dai locali Consigli Direttivi - di “traguardi” da raggiungere localmente. In particolare, nel 2019, n° 34 AC su 101 (il 34% del totale) sono titolari di obiettivi connessi alla realizzazione di n° 48 progetti locali, così suddivisi:

n° 5 progetti (l’11% del totale) sono attinenti allo sport automobilistico e favoriscono l’organizzazione di gare e competizioni sportive;

n° 13 progetti (il 27 % del totale) prevedono iniziative di rafforzamento ed integrazione dell’offerta associativa nazionale mediante l’ampliamento della gamma dei servizi e dei vantaggi per i Soci, anche in funzione delle specifiche realtà locali;

n° 15 progetti (il 31 % del totale) mirano a sviluppare i servizi e le attività volti a rafforzare il ruolo degli AC nei confronti degli altri referenti/interlocutori istituzionali nei vari settori dell’automobilismo e della mobilità ed iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza al Club. Una parte di questi progetti riguarda la comunicazione istituzionale, rivolta ai cittadini ed alle istituzioni, allo scopo di favorire la diffusione della cultura della mobilità;

n° 15 progetti (il 31 % del totale) riguardano lo sviluppo di servizi, attività ed iniziative tesi allo sviluppo della cultura della sicurezza e dell’educazione stradale, soprattutto nei confronti dei giovani (es. corsi di educazione stradale, guida sicura).

2.3 Performance Individuale di ACI e degli Automobile Club

Assegnazione degli obiettivi della PI - ACI

In merito alla fase di assegnazione degli obiettivi individuali 2019 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 obiettivi di PO connessi alla struttura organizzativa di riferimento (il cui peso è pari a 50% per gli apicali e al 60% per una larga maggioranza di quelli appartenenti alla seconda fascia) distinti in obiettivi di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità e obiettivi riferiti alle progettualità ove il titolare della struttura organizzativa ne abbia la responsabilità dell’attuazione; i progetti nell’ambito

del piano 2019 sono differenziati in strategici e direzionali interni, distinzione di cui si apprezza il superamento nel piano performance per il triennio 2020-2022 al quale sono allegati i progetti della Federazione per il triennio.

Nel 2019 viene altresì valorizzato in una apposita sezione della scheda di assegnazione il contributo alla realizzazione degli obiettivi specifici di Federazione che viene individuato nel margine di equilibrio economico-finanziario; al riguardo si rappresenta che il collegamento con i citati obiettivi specifici non si debba intendere limitato al mol, tenuto conto che anche per gli obiettivi di performance organizzativa della struttura si può ravvisare il collegamento con gli stessi; per quanto riguarda gli obiettivi individuali, la formazione in tema di trasparenza e anticorruzione viene declinata su tutti i dirigenti. L'apprezzabile trasversalità degli obiettivi in tema di trasparenza e anticorruzione potrebbe accompagnarsi ad una differenziazione degli obiettivi individuali in capo ai dirigenti.

Si precisa che per i Dirigenti di seconda fascia si prevedono oltre agli obiettivi di performance organizzativa di diretta responsabilità anche quelli connessi alla performance organizzativa della Direzione/Servizio di appartenenza unitamente ad obiettivi individuali rappresentati nella maggioranza dei casi dalla formazione in tema di trasparenza e anticorruzione nonché dal miglioramento degli equilibri di bilancio; infine si evidenzia che il peso ponderato per livelli attesi di comportamenti manageriali/professionali uguale a 30% per tutte le fasce dirigenziali.

Misurazione e valutazione degli obiettivi della PI - ACI

Con riferimento agli obiettivi annuali di Formazione la misurazione avviene a consuntivo.

Quanto alla misurazione finale dei dirigenti apicali, questo Organismo ha proceduto in base al vigente Sistema in merito agli obiettivi di propria competenza, sia con riguardo al Segretario Generale che ai dirigenti di I fascia, per poi trasmettere agli interessati le relative schede di monitoraggio e valutazione finale - rispettivamente integrate dal Presidente e dal Segretario Generale con il livello di capacità manageriali espresso - al fine di consentire loro la partecipazione al processo di valutazione.

Inoltre, con riferimento alla valutazione della performance individuale, si ritiene opportuno che gli elementi necessari per il conseguimento degli obiettivi siano sempre nella sfera di controllo del valutato e che, nel caso si renda necessaria la rimodulazione degli obiettivi assegnati, gli interessati presentino le relative istanze secondo le modalità e i tempi previsti dal vigente SMVP. Le procedure conciliative in relazione all'anno 2018 sono ancora in via di completa definizione.

Misurazione e valutazione degli obiettivi – Automobile Club provinciali e locali.

In tema di misurazione e valutazione della Performance Organizzativa degli Automobile Club, si segnala la seguente criticità.

Relativamente al raggiungimento degli obiettivi “economico/finanziari” attribuiti agli AC, si evidenzia che la tempistica con cui questo viene rilevato (di fatto, solo alla fine del mese di maggio dell'anno successivo, ovvero dopo l'approvazione del bilancio d'esercizio da parte degli Organi statutari degli AC) incide su quella di misurazione e valutazione della performance dei Direttori Compartimentali con responsabilità di Automobile Club (la performance degli stessi è, infatti, composta dalla PO dell'AC da essi diretto per una percentuale pari al 20%) e - a cascata - sulla tempistica della proposta di valutazione della Performance Individuale degli stessi e della redazione e conseguente validazione della Relazione sulla Performance dell'Ente.

Ove la rilevazione e la comunicazione del raggiungimento degli obiettivi segnalati in premessa sia molto spostata verso il mese di giugno, appare evidente che il complesso processo di misurazione e valutazione della performance dei Dirigenti Compartimentali coinvolti (la cui valutazione vede come attori l'OIV, il Segretario Generale e il Comitato Esecutivo) potrebbe portare a ritardi nel compimento del ciclo della performance nei tempi stabiliti dalla circolare DFP n. 19434295/2018, ovverosia entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno. Quest'anno, oltretutto, la situazione risulta aggravata da quanto disposto dal decreto legge n. 18/2020, recante “Misure di potenziamento del servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da covid -19” che all'art. 107 ha stabilito il rinvio del termine al 30 giugno 2020 il termine ultimo per l'approvazione dei rendiconti di gestione dell'anno 2019. E' evidente che la coincidenza delle due date (quella sopraccitata di redazione e validazione della Relazione sulla Performance - ad oggi rimasta invariata - e di approvazione del bilancio

consuntivo) farà sì che il dato definitivo dei MOL degli AC - ma anche di ACI - potrebbe verosimilmente non essere disponibile in tempo utile al momento della conclusione del ciclo della performance nella tempistica prevista.

La misurazione a consuntivo e la valutazione degli obiettivi specifici di Federazione declinati sui Direttori e responsabili di struttura degli AC è stata effettuata dall'OIV con il supporto della Struttura Tecnica sulla base dei dati forniti in tema di Attività associativa, Educazione stradale, Ready2Go ed ACI Storico da parte delle strutture centrali competenti. L'OIV ha trasmesso le relative schede di monitoraggio e valutazione finale di PO agli interessati al fine di consentire loro la partecipazione al processo di valutazione. Le schede dovranno essere integrate nelle sezioni di competenza di altre strutture come previsto dal vigente SMVP.

Per quanto concerne, invece, il processo di valutazione dei progetti locali deliberati dai locali Consigli Direttivi per l'anno 2019, posto anch'esso in capo all'OIV per il tramite della Struttura Tecnica a supporto - si è fondato sull'esame della documentazione probatoria ricevuta nei mesi di febbraio/marzo/aprile 2020 da ciascun AC coinvolto. Il dato finale relativo alla progettualità locale risulta positivo, in quanto, a fronte di 48 progetti presentati da 34 AC, ne sono stati portati a termine con successo 37 (circa il 77%). Il processo di valutazione delle progettualità locali degli AC si è concluso il 21 aprile 2020.

2.4 Infrastruttura di supporto: sistemi informativi e informatici/integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controllo interni

Nel corso dell'anno 2019 in attuazione del progetto della Direzione Centrale Risorse Umane "Upgrade Sistema di Misurazione e Valutazione" è stata rilasciata in esercizio una procedura informatizzata SMVP WEB in relazione alle fasi di pianificazione ed assegnazione di obiettivi del ciclo della performance delle strutture centrali di ACI, mentre si prosegue nella implementazione progressiva della fase relativa al monitoraggio e valutazione della performance individuale; la procedura a regime consentirà di semplificare notevolmente la gestione dello stesso ciclo.

Il processo prende l'avvio dall'inserimento nella procedura informatizzata delle proposte progettuali o di attività di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità da parte delle strutture proponenti e successivamente il ciclo informatizzato prosegue il suo corso in linea con il vigente Sistema di Misurazione e Valutazione; i ruoli degli attori sono in sostanza riprodotti nell'ambito dell'architettura della procedura; al progetto Upgrade ha partecipato attivamente anche la STP presentando utili proposte e suggerimenti.

Alla luce dell'apprezzabile implementazione della procedura SMVP WEB, se ne auspica l'estensione anche agli AC, tenuto conto che la declinazione degli obiettivi di Federazione agli Automobile Club potrebbe procedere con maggiore speditezza ed efficacia, dando il necessario supporto anche alla fase di misurazione della performance organizzativa degli AC, anch'essa ricompresa nell'ambito del perimetro delle attività dell'OIV della Federazione.

Per quanto riguarda il processo di valutazione del personale delle aree, l'Ente si è dotato (a partire dal 2018) di un'applicazione informatica per il ciclo di gestione della relativa performance, che consente di analizzare il contributo fornito dal team nel raggiungimento di obiettivi di team/individuali.

L'implementazione informatica del processo di gestione della performance dovrà dialogare direttamente con il sistema informativo del Piano degli indicatori e dei risultati attesi, realizzando una maggiore integrazione con il processo e con i documenti della pianificazione economico - finanziaria e di bilancio, in modo tale che i dati relativi agli obiettivi e indicatori - in sede di pianificazione - possano essere esportati, tramite un apposito flusso informativo, nel sistema a supporto del processo relativo al Piano indicatori e risultati attesi e, analogamente, in senso contrario.

Il sistema del controllo di gestione di cui l'Ente è attualmente dotato, attua il controllo e la valutazione dell'efficienza, della efficacia ed economicità delle Strutture Centrali e dei PRA da cui scaturisce la produzione di diversi report di analisi relativamente a specifiche aree di appartenenza, attingendo i dati dai propri archivi sia di contabilità (Sap) che gestionali (Datamart).

Nel corso del 2019 è stata svolta un'attività di "Analisi per l'implementazione del controllo di

gestione dell'ACI" che ha riguardato una possibile implementazione del controllo di gestione dell'ACI attraverso l'adozione di un sistema di controllo direzionale in grado di integrare i cicli della performance, del bilancio e della programmazione strategica dell'Ente. In proposito si ritiene che tramite un evoluto applicativo informatico si possa realizzare una lettura integrata dei dati anche al fine di fornire ad OIV informazioni sintetiche e di immediata leggibilità per valutare gli obiettivi specifici di Federazione e porre in atto eventuali interventi ex post (per l'anno successivo) in termini di ridefinizione della strategia. All'esito di detta analisi è stata avviata anche una ulteriore reportistica relativa alla verifica trimestrale dei risultati economici dei Centri di Responsabilità di sede centrale.

2.5 Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance vigente per il ciclo performance 2019 è stato oggetto di aggiornamento all'inizio dell'anno 2019 in linea con la recente evoluzione normativa, come già riferito nella Relazione dell'OIV per l'anno 2018.

E' in corso l'aggiornamento del SMVP, incentrato sulla definizione di un modello di valutazione partecipativa in ACI, in conformità alle previsioni del D.Lgs n. 150/2009, atto a rilevare, anche attraverso modalità interattive, il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti finali, sia esterni che interni. Sicuramente il coinvolgimento degli *stakeholder* rispetto alle attività ed ai servizi erogati è funzionale al miglioramento del sistema di performance manageriale e della qualità delle prestazioni. Gli esiti delle valutazioni e le evidenze raccolte saranno resi accessibili all' OIV e alle strutture interessate secondo i diversi livelli di responsabilità, in relazione agli effetti previsti sulla performance organizzativa, sulla eventuale riprogrammazione e riprogettazione dei servizi e/o attività in chiave migliorativa e sull'attivazione di altre iniziative finalizzate all'ottimizzazione delle performance.

Si suggerisce, infine, di proseguire nell'attività di formazione del personale in tema di gestione del ciclo della performance, in quanto il coinvolgimento sempre più consapevole del personale alimenta virtuosi percorsi di miglioramento individuale con significativo impatto sui risultati conseguibili dall'Amministrazione.

2.6 Monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance per l'anno 2020 (anno in corso)

L'avvio ciclo performance 2020 si caratterizza per un puntuale rispetto dei termini ordinatori previsti per l'adozione dei documenti di programmazione e connessi al ciclo della performance.

L'Organismo nel mese di marzo, una volta consolidato il processo di formazione del Piano della performance 2020, ha provveduto al rilascio del documento di verifica "Monitoraggio di primo livello sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2020", in cui si dà atto del livello di attuazione da parte dell'Ente dell'avvio ciclo della performance, del collegamento tra i cicli della performance, della programmazione economico-finanziaria e del bilancio nonché del processo attuato.

Gli obiettivi specifici di Federazione sono stati elaborati in attuazione degli indirizzi strategici di Federazione deliberati dall'Assemblea in data 29 aprile 2019 (all. 1 al Piano) in conformità alle priorità politiche ed alle aree strategiche ivi indicate. Si rappresenta che è stato apportato rispetto al Piano precedente un apprezzabile riordino degli obiettivi strategici, ciò anche in coerenza con le linee guida n. 1/2017 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in tema di focalizzazione dell'azione amministrativa. Per quanto attiene al raccordo con i documenti di programmazione economico-finanziaria il Piano Indicatori, approvato dall'Assemblea nel mese di ottobre è allegato al budget 2020 e contiene i Progetti dell'Ente inseriti anche nel documento "Piani e progetti e obiettivi specifici della Federazione ACI" approvato nel mese di ottobre dal Consiglio Generale. Tra il Piano indicatori e il Piano Performance è stata realizzata una coerenza strategica e di contenuti; il raccordo tra i documenti avviene a livello di Performance Organizzativa che comprende oltre ai progetti anche le attività di miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità con conseguente ampliamento del Piano Performance rispetto al Piano Indicatori. Si evidenzia altresì che il Piano della Performance si riferisce alla Federazione comprendendo

pertanto anche gli obiettivi dei n. 101 AC federati. In proposito si precisa che gli obiettivi strategici in tema di iniziative di educazione stradale, di rilancio base associativa, di miglioramento degli equilibri di bilancio e di trasparenza e anticorruzione sono declinati anche sugli AC proprio in virtù del vincolo federativo.

Gli obiettivi sono stati definiti, nell'ambito della pianificazione annuale, in coerenza con gli obiettivi specifici di Federazione in modo da favorire un'impostazione maggiormente integrata con gli interessi pubblici di cui ACI si fa rappresentante. In particolare, il Piano è stato declinato in ragione dei destinatari e la programmazione riferita all'anno 2019 è stata declinata per centro di Responsabilità coinvolto direttamente e con indicazione degli Stakeholder destinatari della correlata azione, in modo da dare evidenza del contributo di ciascuna struttura alla realizzazione degli obiettivi specifici di ACI.

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

Di seguito si forniscono informazioni sull'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2020-2022 inserito quale III^a 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 2019; detta sezione "Trasparenza ed Integrità" riguarda sia l'ACI che gli AC territoriali, considerato che la 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,

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

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

Il sistema di pubblicazione dei dati, incentrato sulla pubblicazione autonoma sulla Piattaforma Amministrazione Trasparente (PAT) da parte delle diverse strutture per il tramite di un inserimento manuale degli stessi, è stato esteso da ACI, ove è già in uso dal 2017, agli AC con lo scopo di assicurare al massimo l'omogeneità nei sistemi di pubblicazione di ACI e degli Automobile club provinciali

Per quanto attiene ad ACI, le misure organizzative prevedono in 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.

Negli AC, come si evince anche dalla citata tabella obblighi di pubblicazione, il Responsabile anticorruzione, che è in sostanza il Direttore dello stesso AC, è titolare degli obblighi specifici in tema di prevenzione della corruzione (Piano triennale anticorruzione, Regolamenti in materia di prevenzione della corruzione, Elenco dei soggetti beneficiari di sovvenzioni, sussidi, agevolazione, 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.

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 poc'anzi, l'ACI, nell'assolvimento della funzione di supporto e coordinamento rispetto alle strutture federate, ha esteso l'utilizzo della piattaforma informatica PAT agli AC; pur nel generale apprezzamento dell'estensione della procedura informatizzata all'intera Federazione, si sono tuttavia riscontrate in taluni casi, in occasione delle ultime attestazioni di cui alla delibera ANAC 141/2019 relative agli AC, difficoltà per una immediata e facile verifica dell'aggiornamento dei dati, che potrebbero essere risolte con alcune implementazioni a detta piattaforma.

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 stakeholders degli AC, di inadempimenti di detti obblighi presso i diversi Automobile Club.

Si rappresenta altresì che nell'ambito della 11^a Giornata della trasparenza della Federazione svoltasi il 10 dicembre 2019 in modalità digitale ed interattiva, i principali temi trattati sono stati lo stato di attuazione del documento unico per gli automobilisti che conterrà sia i dati dell'attuale carta di circolazione che del certificato di proprietà e poi le forme di lavoro agile che favoriscono, grazie alla flessibilità di orari e luoghi, una maggiore conciliazione delle esigenze dei lavoratori.

Con riferimento alle attestazioni richieste da ANAC sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2019, si segnala che è stata pubblicata sul sito istituzionale di ACI, nei tempi previsti, l'attestazione di cui alla Delibera 141/2019. Per quanto attiene alle attestazioni relative ai 101 Automobile Club federati, si è proceduto in tempi congrui rispetto al termine indicato da ANAC per ciascuna singola Amministrazione e le stesse sono state pubblicate nei siti degli AC. Per l'anno 2020 l'OIV procederà in linea con quanto avvenuto per l'anno 2019 alle attestazioni degli obblighi di pubblicazione di cui alla delibera n. 213 del 4-3-2020 i cui termini sono stati prorogati in considerazione delle disposizioni di emergenza sanitaria.

Collegamento in tema di trasparenza tra obiettivi di performance e PTPC

Nel 2019 gli obiettivi di trasparenza e anticorruzione sono stati inseriti sia come obiettivo specifico di Federazione che nell'ambito delle schede di assegnazione ai diversi dirigenti.

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

Con riferimento all'Obiettivo specifico di Federazione anno 2019 denominato "attuazione del sistema di controllo analogo per le società in house è stato definito l'indicatore " Diffusione della piattaforma amministrazione trasparente (PAT) alle società in house". declinato nella scheda di performance individuale del dirigente competente nel settore considerato. Con riferimento a tale obiettivo si riferisce che hanno aderito formalmente all'utilizzo della Piattaforma PAT la Società ACI Global e ACI Infomobility passate all'utilizzo della piattaforma nel corso del 2019; la società ACI Informatica anch'essa ha aderito e passerà all'utilizzo effettivo della Piattaforma nel corso del presente anno.

In relazione agli obiettivi riportati nelle schede di assegnazione 2019 ai diversi dirigenti, il tema della trasparenza e dell'anticorruzione è stato declinato negli ambiti della performance organizzativa e degli obiettivi specifici individuali; come per l'anno precedente, tra gli organizzativi è stato previsto sia 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 mentre tra gli individuali è stata prevista per tutto il

personale, la formazione su specifiche tematiche indicate nel Piano triennale prevenzione della Corruzione quali la partecipazione ad una sessione di aggiornamento, con pesi relativi distinti a seconda del profilo dirigenziale considerato, mentre per i soli Dirigenti e Responsabili di struttura AC anche l'ottimizzazione del processo di pubblicazione dei dati in materia di trasparenza

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; nella sottosezione "Altri contenuti" sono evidenziati gli accessi alle pagine di Amministrazione trasparente.

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 2019 da ACI, ha finalizzato risultati positivi molto 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 15 aprile 2019 ed il 19 aprile 2020, il 100% del totale degli interessati ha espresso un giudizio positivo (99,8%) o una valutazione sufficiente (0,2%). 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 97,6% del totale degli interessati ha infatti espresso un giudizio positivo (88%) o una valutazione sufficiente (9,6%).

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.

IL PRESIDENTE
Avv. Pompeo Savarino
F.TO

IL COMPONENTE
Avv. Massimo Maira
F.TO

IL COMPONENTE
Prof.ssa Sabrina Spallini
F.TO