

**Esiti della valutazione partecipativa in ACI anno 2020**  
**Fase di avvio come da SMVP della Federazione ACI approvato dal Consiglio Generale di ACI nella riunione del 21 ottobre 2020**

**Valutazione partecipativa utenti esterni**

Servizi/Attività	Livelli di Attività/Dimensioni	Indicatore -Target	Soggetti valutatori	Tempi	Impatto sulla valutazione della Struttura	Impatto sulla valutazione della Federazione	Peso Percentuale sulla valutazione della PO	Esiti
1) Tasse Automobilistiche	Servizi Pubblici efficacia qualitativa e quantitativa	Percentuale di giudizi positivi espressi nell'ambito dell'indagine sulla soddisfazione degli stakeholder (Regioni e Province Autonome in rapporto di cooperazione amministrativa con ACI) per la gestione delle tasse automobilistiche <b>Target:</b> <b>70% dei giudizi positivi</b> (questionario con 5 domande e scala di giudizio da 1 a 3 - positivo se punteggio totale > 12)	Regioni / Province autonome convenzionate	Annuale	SI Servizio Tasse Automobilistiche/Direzione per la fiscalità automobilistica ed i servizi agli Enti Territoriali	SI	5% sulla valutazione della struttura  5% sulla valutazione della performance organizzativa di Ente (obiettivi specifici di Federazione)	<b>91,67 dei giudizi positivi (11 giudizi su 12 con punteggio &gt; 12)</b>  <b>Target conseguito al 100%</b>
2) Servizio di soccorso stradale	Qualità dei servizi istituzionali	<b>Indicatore:</b> Percentuale dei giudizi positivi espressi nell'ambito dell'indagine <b>Target:</b> <b>almeno l'80,75% di giudizi positivi</b> Soci Acì (o fruitori del servizio su targa associata ad una tessera ACI)	Soci Acì (o fruitori del servizio su targa associata ad una tessera ACI)	Continuativa su base annuale	NO Direzione Attività associative e gestione e sviluppo Reti	SI	5% sulla valutazione della performance organizzativa di Ente (obiettivi specifici di Federazione)	<b>92,04% di giudizi positivi</b>  <b>Target conseguito al 100%</b>
3) Corsi di formazione degli Ufficiali di gara	Servizi istituzionali efficacia qualitativa e quantitativa/ efficacia qualitativa percepita	<b>Indicatore:</b> Percentuale di livello di gradimento dei partecipanti rilevato attraverso un questionario di customer satisfaction <b>Target:</b> <b>70% giudizi positivi</b> (su questionario dove da 1 a 5 sono da considerare positivi i valori che vanno da 3 a 5)	Ufficiali destinatari dei corsi	Rilevazione effettuata a fine corso	SI Direzione per lo Sport automobilistico	NO	4,5% sulla valutazione della performance organizzativa della struttura	<b>86,83% giudizi positivi</b>  <b>Target conseguito al 100%</b>
<b>Valutazione partecipativa utenti interni</b>								
4) Customer satisfaction sulla struttura (in conformità ai criteri del CCI)	□ Attività strumentali/ efficacia qualitativa percepita	<b>Indicatore:</b> Percentuale di giudizi positivi espressi sulla struttura / n. utenti interni intervistati <b>Target:</b> <b>70% giudizi positivi</b> (in conformità ai criteri del vigente CCI, salvo eventuali modifiche intervenute a valle dell'approvazione del CCI 2020 da parte dei Ministeri competenti)	Personale dell'Ente	Annuale	SI tutte le Strutture centrali di I e II fascia e le Direzioni Compartimentali	NO	10% sulla valutazione della performance organizzativa della struttura	<b>in relazione a 44 strutture i giudizi positivi vanno da un minimo di 94,44% a 99,62% di giudizi positivi</b>  <b>Target conseguito al 100%</b>