



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 2018)

*(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 2018. 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 103 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 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 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)".

## **2.FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

### **2.1 Processo di attuazione del ciclo performance anno 2018**

Il ciclo della Performance 2018 si è avviato con il *Piano della performance ACI 2018 - 2020*, il documento programmatico delle attività della Federazione che recepisce gli indirizzi strategici esplicitati dall'Ente in seno alla delibera dell'Assemblea ACI, adottato con delibera del Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 31 gennaio del medesimo anno.

Precedentemente sono stati adottati i seguenti documenti correlati all'adozione del Piano:

- l'atto di indirizzo "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente " che ha definito gli indirizzi strategici e le priorità politiche per il triennio 2017/2019 (delibera dell'Assemblea Generale del 27 aprile 2017);

- il documento “Piani e programmi di attività per l’anno 2018” definiti in coerenza con le priorità politiche e le aree strategiche, la programmazione economico finanziaria per il 2018 – Budget 2018 con allegato il Piano degli indicatori e risultati attesi, nonché con il Piano triennale della prevenzione e della corruzione e per la trasparenza (PTPCT) (delibera del Consiglio Generale del 25 ottobre 2017).

• Si evidenzia per il 2018 il rispetto dei termini ordinatori nell’adozione dei documenti di programmazione.

## 2.2 Performance organizzativa di ACI e degli Automobile Club

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa per l’anno 2018 è stato attuato secondo le prescrizioni contenute nel ***Sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI***, adottato con deliberazione del Consiglio Generale del 15 dicembre 2010, parzialmente modificato e integrato dapprima con deliberazione del medesimo Organo 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. Nel dicembre 2018 a seguito delle recenti modifiche normative, il SMVP è stato aggiornato, previo parere vincolante OIV.

Il ***Piano della Performance ACI 2018*** 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 effettuata sul Piano 2018 ha evidenziato una generale chiarezza degli obiettivi stessi: sono stati definiti 10 obiettivi di primo livello (di PO di Ente distinti tra strategici e strutturali/direzionali interni) e, ad un secondo livello di programmazione, sono stati definiti 80 obiettivi operativi di cui 22 assegnati alle sedi territoriali. Si evidenzia una numerosità non eccessiva che rende chiaro e intellegibile il sistema di misurazione e valutazione fornendo altresì, informazioni sufficienti a garantire una efficace azione di controllo.

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 policy dell’Ente. Tutti gli obiettivi soddisfano il requisito della misurabilità e per ogni obiettivo è riportato il valore di partenza degli indicatori (baseline), le unità organizzative che devono contribuire al raggiungimento degli attesi stessi ed i risultati attesi per il triennio successivo in termini quantitativi.

L’analisi effettuata sul Piano 2018 - per quanto riguarda la declaratoria degli obiettivi - ha evidenziato una generale chiarezza dei risultati sia di quelli strategici che di quelli operativi, sia a livello organizzativo che individuale. Si rileva, in particolare, che alcuni obiettivi tendono a descrivere genericamente le attività oppure altre volte la formulazione troppo vasta degli stessi - nel tentativo di inserire tutte le attività - rende difficoltosa l’individuazione di indicatori rilevanti e comprensibili. Si ritiene pertanto utile proseguire nel miglioramento della valutazione della performance organizzativa attraverso la valorizzazione della dimensione della “qualità” dell’azione amministrativa sulla base del riscontro degli utenti finali.

Per quanto riguarda gli indicatori in alcuni casi appaiono generici e non rendono agevolmente comprensibili l’oggetto di misurazione o la coerenza con il target/risultato assegnato; prevalgono gli indicatori di realizzazione fisica che descrivono la realizzazione di adempimenti o le modalità con cui l’obiettivo viene realizzato (per esempio, modello di analisi, avvio rapporti, studio ricognitivo, numero incontri/collaborazioni, proposte).

Quindi sarebbe da migliorare ulteriormente la modalità di misurazione degli indicatori al fine di garantire la qualità di indicatori/target, attraverso la previa adozione ad esempio di un set “centralizzato” di indicatori multidimensionale che copra tutti gli ambiti riportati dall’articolo 8 del decreto legislativo 150/2009. Ciò consentirebbe di superare il problema determinato dalla pluralità

e diversità delle fonti da cui derivano gli indicatori e i target che finiscono per differire in termini di qualità ed affidabilità.

Con riferimento al requisito della presenza di indicatori di outcome, l'uso di detti indicatori presenta difficoltà di applicazione in generale nelle pubbliche amministrazioni; ciò accade anche in ACI 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.

Si ritiene comunque opportuno, ove possibile, procedere ad una più precisa definizione degli outcome quale riferimento ultimo per la programmazione di medio – lungo termine che orienta attività e progetti nonché del percorso logico seguito per la loro individuazione.

In sintesi si suggerisce – come già evidenziato in precedenza - di superare la misurazione degli obiettivi operativi incentrata sul grado di realizzazione delle attività, integrando e valorizzando il più possibile logiche di misurazione multidimensionale, e privilegiando indicatori che misurino l'obiettivo in modo tale da rendere evidente il valore aggiunto delle attività svolte. Un affinamento nella tecnica di individuazione degli indicatori dovrebbe consentire, in fase di monitoraggio e consuntivazione, una migliore valutazione dei risultati conseguiti in termini di efficacia ed efficienza, anche alla luce di quanto previsto dalle Linee guida del Dipartimento della Funzione pubblica.

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 all'Ente 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; detti obiettivi vengono poi riportati nel dettaglio all'interno delle schede obiettivi di performance organizzativa assegnati alle Strutture incaricate della relativa responsabilità al fine di consentire la regolare misurazione e valutazione della *performance*. 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. Si suggerisce infine di indicare le risorse umane, finanziarie, strumentali coinvolte, utili a consentire una lettura completa dell'impegno globalmente necessario al raggiungimento dei risultati attesi.

La pianificazione delle attività è stata effettuata consolidando o migliorando, ove possibile, il trend di crescita evidenziato negli anni precedenti e la maggior parte dei target è stata fissata tenendo conto del trend registrato dal relativo indicatore nel periodo precedente; il target appare migliorativo, in alcuni casi in termini assoluti, in altri il miglioramento è relativo e cioè rapportato al valore dell'indicatore in relazione alle risorse economiche per raggiungere l'obiettivo.

La correlazione tra ciclo di gestione della performance e la programmazione economica- finanziaria è realizzata tramite la relazione univoca tra programma e Centro di Responsabilità nonché la predisposizione del **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**, approvato dall'Assemblea dell'Ente ed allegato al Budget annuale 2018 dell'Ente.

Nel Piano performance le risorse economiche sono riportate solo relativamente ai progetti strategici per i quali sussiste uno specifico stanziamento.

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

- operare al fine di qualificare ulteriormente il processo di definizione degli obiettivi e dei connessi indicatori superando la misurazione basata sul grado di realizzazione delle attività e integrando il più possibile logiche di misurazione multidimensionale;
- operare un collegamento diretto tra gli obiettivi e le risorse – umane, economiche e strumentali;

- rafforzare l'impegno per la messa a regime del sistema informatico a supporto della misurazione e valutazione della performance che consentirebbe di migliorare la qualità del sistema di misurazione e valutazione e implementare il sistema dedicato al controllo di gestione.

- 

La **fase della misurazione della performance organizzativa** - relativamente all'anno 2018 - è prevista dal Sistema, per l'ACI nel suo complesso delle Direzioni centrali e periferiche e per gli Automobile Club limitatamente alle progettualità locali, con modalità che si ritengono, allo stato, adeguate alle dimensioni ed alla realtà organizzativa dell'Ente.

L'attività di monitoraggio svolta dall'OIV ai sensi dell'art. 14, co. 4, lett. a) del d.lgs. 150/2009, è stata realizzata con il supporto della Struttura tecnica permanente in modo preciso, 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.

Il SMVP disciplina puntualmente l'eventualità di criticità o scostamenti tali da pregiudicare il raggiungimento del target prefissato prevedendo la preventiva comunicazione all'OIV ai fini del preventivo nullaosta. Nel corso del 2018 non si sono verificati scostamenti e/o modifiche nei target /indicatori mentre si è proceduto ad una modifica della tempistica di realizzazione di un solo obiettivo di un Ufficio con conseguente rimodulazione del relativo budget.

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.

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.

Per quanto riguarda i Dirigenti, gli obiettivi di performance individuale sono stati assegnati nel 2018 attribuendo un peso percentuale del 70% alla componente "organizzativa" e del 30% a quella "individuale" (le c.d. "competenze manageriali"), ad eccezione dei tre Direttori Compartimentali preposti alla direzione di Automobile Club, nei confronti dei quali la componente di performance organizzativa riferita all'attività di Direttore AC pesa il 20% del totale della loro performance individuale (composta anche di obiettivi collegati alla direzione della Struttura Compartimentale a ciascuno di essi assegnata).

La suddivisione del peso totale della PO tra gli elementi che la compongono (declinati in "Economico/finanziari", "Attività associativa diretta", "Trasparenza e 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.

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 ancora in vigore nell'anno 2018) sono pervenute solo una minima parte delle relative “accettazioni” con controfirma dell'interessato (circa il 9%).

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 2018, n° 37 AC su 102 (il 36% del totale) sono titolari di obiettivi connessi alla realizzazione di n° 57 progetti locali, così suddivisi:

n° 7 progetti (il % 12 del totale) tendono 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.

n° 12 progetti (il 21 % del totale) mirano al rafforzamento dell'offerta associativa nazionale mediante l'ampliamento dei servizi rivolti ai Soci nei territori di rispettiva incidenza della loro attività istituzionale;

n° 13 progetti (il 23 % del totale) hanno lo scopo di rafforzare il ruolo degli Automobile Club nei confronti degli altri referenti/interlocutori istituzionali nei vari settori dell'automobilismo, favorendo, nel contempo, la diffusione della cultura della mobilità;

n° 25 progetti (il 44 % del totale) stanno realizzando iniziative tese allo sviluppo e al consolidamento della cultura della sicurezza e dell'educazione stradale (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 2018 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 una larga maggioranza di quelli appartenenti alla seconda fascia ) – anche obiettivi specifici individuali (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 fornisce i dati nel mese di maggio.

Passando alla misurazione e valutazione dei dirigenti apicali, questo Organismo ha trasmesso al Segretario Generale, a seguito delle riunioni del 18 aprile e del 10 maggio scorsi, le schede di valutazione degli stessi relative sia alla performance organizzativa che ai predetti obiettivi specifici individuali; con riferimento ai dirigenti di seconda fascia incardinati presso le Strutture centrali, le schede di valutazione finale sono state definite dai rispettivi Direttori entro il mese di marzo

In merito alle procedure conciliative si riferisce infine che in ordine al ciclo performance 2017, si è in attesa della loro definizione (da parte del Segretario Generale, insediatosi nel mese di gennaio); in sede di aggiornamento del SMVP l'Ente ha proceduto ad una definizione di maggiore dettaglio delle stesse procedure, come anche raccomandato da questo Organismo.

#### Misurazione e valutazione degli obiettivi di PI – 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, ovvero sia entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno.

Per quanto concerne, invece, il processo di valutazione dei progetti locali deliberati dai locali Consigli Direttivi per l'anno 2018, esso - posto 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 2019 da ciascun AC coinvolto. Il dato finale relativo alla progettualità locale risulta positivo, in quanto, a fronte di 57 progetti presentati da 37 AC, ne sono stati portati a termine con successo 41 (circa il 72%). Il processo di valutazione delle progettualità locali degli AC si è concluso il 18 aprile 2019.

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

Il processo di pianificazione e programmazione 2018 non è ancora supportato da un sistema informativo dedicato e funzionale che fornisca ai centri di responsabilità un sostegno per gli adempimenti connessi alla pianificazione, programmazione, monitoraggio intermedio e consuntivazione degli obiettivi relativi al ciclo della performance e di controllo strategico.

In fase di avvio del ciclo performance per l'anno 2020, l'Ufficio referente - al fine di migliorare e perfezionare il processo di pianificazione - ha organizzato un ciclo di incontri con i direttori allo scopo di fornire indicazioni metodologiche in ordine alla definizione di obiettivi/indicatori/target alla luce delle recenti novità normative .

Il sistema di raccolta, archiviazione e trasmissione delle informazioni allo stato attuale avviene ancora tramite supporto cartaceo, per cui l'aggregazione dei dati risulta difficile da espletare in quanto di non facile rielaborazione ed interpretazione nonché potenzialmente esposta a rischio di errori di calcolo/elaborazione.

L'avvio di un sistema informativo – più volte sollecitato da OIV da ultimo anche in occasione del parere vincolante sul SMVP - attraverso la realizzazione di un applicativo informatico a supporto dell'intero ciclo della performance - basato su soluzioni integrate sin dall'origine, con uno specifico sottosistema di gestione degli indicatori - costituirebbe un'opportunità per la costruzione di una vera e propria anagrafe degli indicatori coerenti con i nuovi orientamenti in materia e per ridurre l'impatto organizzativo della misurazione della performance.

Detto sistema di implementazione del processo di gestione della performance, in una prospettiva futura andrebbe poi integrato e collegato con il processo e con i documenti della pianificazione economico - finanziaria e di bilancio attraverso un dialogo diretto con il sistema informativo del Piano degli indicatori e dei risultati attesi: i dati relativi agli obiettivi e indicatori - in sede di pianificazione - andrebbero esportati nel sistema a supporto del processo relativo al Piano indicatori e risultati attesi con un apposito flusso informativo e analogamente, in senso contrario, il sistema relativo al Piano degli indicatori alimenterebbe il sistema degli obiettivi e indicatori per quanto riguarda le risorse finanziarie stabilite a budget.

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; si auspica, peraltro, un miglioramento dello stesso e un maggior collegamento ai processi organizzativi in ACI in modo da supportare i processi decisionali dell'amministrazione.

Per quanto riguarda il processo di valutazione, l'Ente si è dotato (a partire dal 2018) di un'applicazione informatica per il personale delle Aree attraverso la quale misurare e analizzare il contributo fornito dal team nel raggiungimento di obiettivi di team/individuali.

Per l'anno 2019 è prevista una ulteriore implementazione del processo di misurazione/valutazione con la definizione da parte della competente Direzione Risorse Umane, di una specifica procedura informatica di gestione delle performance dei Dirigenti.

Si pone in evidenza che nel corso del 2019 , nel quadro presupposto di una integrazione logica dei sistemi – di controllo di gestione, di bilancio e di controllo strategico- e con la finalità di semplificazione, in considerazione della complessità di una amministrazione quale è ACI, sono in atto misure di miglioramento del ciclo di pianificazione dell'Ente mediante opportune attività di analisi / approfondimenti al fine di verificare la fattibilità della implementazione di detto sistema integrato - controllo di gestione, programmazione finanziaria e pianificazione strategica -; in relazione a detto ultimo aspetto è direttamente coinvolta la STP.



## **2.5 Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione**

Occorre premettere che il Sistema di misurazione e valutazione della performance è stato oggetto di aggiornamento nel mese di dicembre 2018, in linea con l'evoluzione normativa; detto aggiornamento è avvenuto previo parere vincolante dell'OIV che si è espresso raccomandando tra l'altro, di implementare il sistema informatizzato del ciclo di gestione della performance affinché fosse maggiormente funzionale alla complessità della struttura ACI nonché alla capillarità dell'organizzazione territoriale.

Come anticipato poc'anzi in tema dei controlli interni, è necessario procedere ad una integrazione degli stessi al fine di effettuare la valutazione ex post della efficacia delle azioni poste in essere dall'Ente e conseguentemente di delineare la successiva pianificazione/programmazione.

## **2.6 Monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance per l'anno 2019 (anno in corso)**

L'avvio ciclo performance 2019 si è caratterizzato 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 2019, ha provveduto al rilascio del documento di verifica "Monitoraggio di primo livello sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2019", 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.

Il processo di pianificazione strategica 2019-2020 ha preso avvio con il documento Piani e programmi di attività per l'anno 2019 (30 ottobre 2018) ed i connessi obiettivi di performance organizzativa di Federazione derivanti sia dalle progettualità che dai piani di miglioramento gestionali.

Il contesto normativo in cui si sono sviluppati tali documenti è stato profondamente innovato dal decreto legislativo n.74/2017 che ha aggiornato l'architettura della misurazione e valutazione della performance e dalle linee guida n.1/2017 (per il Piano della Performance) e n. 2/2017 (per il Sistema di misurazione e valutazione) emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica. L'aggiornamento del SMVP – avvenuto nel rispetto di detti ultimi aggiornamenti, normativi e applicativi - è stato reso operativo a partire dal ciclo 2019.

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 2018-2021** inserito quale III 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 2018; 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 di recente da RT di ACI, nella funzione di supporto e coordinamento degli AC territoriali, come anche suggerito da OIV, 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, a circa l'85% degli AC nel corso dell'anno 2018 e nei primi mesi dell'anno corrente dovrebbe essere esteso a tutti gli Automobile Club, 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'Ente, nel corso dell'anno 2018, nell'assolvimento della funzione di supporto e coordinamento rispetto alle strutture federate, ha esteso l'utilizzo della piattaforma informatica PAT a circa l'85% degli AC

Questo Organismo, nell'apprezzare tale impegno nei confronti degli AC - in quanto la omogeneità dei siti istituzionali è utile a rendere più agevole anche l'attività di attestazione dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione - ritiene tuttavia che dovrebbero essere apportate talune implementazioni a PAT al fine di consentire una immediata e facile verifica dell'aggiornamento dei dati.

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.

Quanto al monitoraggio di risultati specifici evidenziati nell'ambito della 10<sup>a</sup> Giornata della trasparenza della Federazione (svoltasi il 20 dicembre 2018) svolta 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 78 piano-triennale.per-la prevenzione-della corruzione-e-della trasparenza.html](http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/pagina-78-piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.html).

Con riferimento alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione richieste annualmente da ANAC, 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 102 Automobile Club federati, si procede in tempi congrui rispetto al termine indicato da ANAC per ciascuna singola Amministrazione.

#### Collegamento in tema di trasparenza tra obiettivi di performance e PTPC

Nel 2018 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.

Tra l'altro gli obiettivi strategici della Federazione, approvati di recente per il triennio 2020-2022, prevedono l'incremento delle iniziative di formazione del personale con particolare attenzione ai profili di trasparenza e anticorruzione, mirate al ruolo 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 strategico di Ente 2018 denominato "Potenziamento dell'azione in materia di trasparenza e anticorruzione per ridurre le aree a rischio" sono state individuate le attività/indicatori "coordinamento attività ai fini della definizione di un sistema di controllo analogo per le società in house" e "definizione di un sistema di controllo analogo in società in house"; detto obiettivo è stato poi declinato nelle schede di performance individuale dei dirigenti centrali competenti nei settori considerati.

Con riferimento agli obiettivi riportati nelle schede di assegnazione 2018 ai diversi dirigenti, il tema della trasparenza e dell'anticorruzione è stato declinato negli ambiti della performance organizzativa e degli obiettivi specifici individuali; 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, sia, in capo ai soli direttori centrali, la partecipazione al gruppo di lavoro per la revisione/aggiornamento del Regolamento di attuazione del sistema ACI di prevenzione della corruzione.

Tra gli individuali specifici 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 e di accesso civico e generalizzato.

#### 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 2018 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 19 febbraio 2018 ed il 24 febbraio 2019, il 99,7% del totale degli interessati ha espresso un giudizio positivo (99,3%) 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 96,9% del totale degli interessati ha infatti espresso un giudizio positivo (86,6%) o una valutazione sufficiente (10,3%).

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**