



Automobile Club d'Italia

**Organismo Indipendente di Valutazione della Federazione ACI**

# RELAZIONE

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

(anno 2020)

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

## **1. PRESENTAZIONE**

Nella presente Relazione l'OIV riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance nell'ambito della Federazione essendo l'ACI - nella sua qualità di Ente pubblico non economico senza scopo di lucro a base associativa, ricompreso ai sensi della legge 20 marzo 1975 n. 70 tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse" - la Federazione che associa allo stato attuale 99 Automobile Club, anch'essi Enti pubblici non economici dotati, rispetto all'ACI, di un proprio patrimonio e di piena autonomia giuridica ed organizzativa, nei limiti previsti dallo Statuto.

L'OIV è costituito presso la Sede Centrale ed esercita le sue funzioni verso ACI e gli AC; pertanto, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ed in coerenza con la Delibera CiVIT n. 11 del 2013, riferisce nel presente documento in modo unitario sull'intera Federazione.

La menzionata delibera, infatti, ha disposto che, sulla base della struttura e natura particolare dell'ACI e degli AC territoriali e alla luce della ratio che ispira il D.Lgs. n. 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).

La *mission* dell'ACI è di presidiare i molteplici versanti della mobilità e di diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, come previsto dallo Statuto. All'interno di questa *mission*, i settori in cui la Federazione ACI è presente riguardano una serie di importanti servizi pubblici o di interesse generale in campo automobilistico e della mobilità in generale, questi ultimi relativi ad attività di studio, ricerca e proposta al presidio di ogni forma di assistenza agli automobilisti ed ai Soci legata all'uso del veicolo, alla promozione ed allo sviluppo del turismo automobilistico, dell'educazione e della sicurezza stradale, alla disciplina della pratica sportiva automobilistica nel nostro Paese. In particolare, tramite le articolazioni territoriali (nel 2020, 106 tra Aree Metropolitane, Direzioni territoriali ed Unità territoriali, costituite in ogni capoluogo di provincia) l'ACI gestisce, per conto dello Stato e di altre pubbliche amministrazioni, servizi pubblici rilevanti quali la tenuta del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), istituto previsto dal Codice Civile (artt. 2657 e ss.) come strumento di pubblicità legale dei diritti di proprietà e di ogni altro diritto sui veicoli; le attività di riscossione, riscontro e recupero dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT) - dovuta ai sensi del D.Lgs. 446/97 su talune tipologie di atti presentati al PRA - erogate senza oneri per le Province; diversi servizi in materia di tasse automobilistiche (riscossione, assistenza fiscale al cittadino, gestione delle esenzioni, controllo, etc.), forniti alle Regioni e Province autonome titolari del tributo e destinatarie del relativo gettito. Cura, inoltre, ogni forma di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa a favore dei Soci e degli automobilisti.

Per quanto riguarda gli Automobile Club, nell'ambito delle rispettive circoscrizioni territoriali, perseguono le stesse finalità dell'ACI in coerenza con gli indirizzi definiti a livello centrale (art. 36 dello Statuto); in virtù del vincolo federativo, alla direzione degli AC è preposto un dirigente o funzionario dell'Automobile Club d'Italia.

L'ACI è, inoltre, la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla Fédération Internationale de l'Automobile (FIA) e dal CONI, di cui è componente. L'ACI e gli AC sono sottoposti alla vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed al controllo della Corte dei Conti. Limitatamente alla tenuta del PRA, la vigilanza è esercitata dal Ministero di Giustizia e dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

## **2. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELLA FEDERAZIONE ACI E DEGLI AUTOMOBILE CLUB**

Il ciclo della Performance 2020 ha preso l'avvio con il documento approvato nella seduta del Consiglio Generale del 30 ottobre 2019 "Piani e progetti ed obiettivi specifici della Federazione per il triennio 2020-2022" dove sono riportati le principali 12 iniziative progettuali da attuare nel triennio nonché gli obiettivi specifici di performance della Federazione per il medesimo arco temporale. Nel documento non viene evidenziata, se non per alcuni temi più rilevanti inseriti nella tabella degli obiettivi specifici di Federazione, la pianificazione relativa al miglioramento delle attività ordinarie e/o strettamente strumentali nell'ambito della gestione. Successivamente è stato approvato nel mese di gennaio il "Piano della performance ACI 2020 - 2022", documento programmatico delle attività della Federazione adottato con delibera del Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 23 gennaio 2020, in linea con i nuovi indirizzi strategici dell'Ente per il triennio 2020-2022 (delibera dell'Assemblea Generale del 29 aprile 2019) emanati da ACI con l'intento di presidiare maggiormente alcune aree di interesse in relazione a n° 4 priorità politiche ed aree strategiche. Il "Piano della Performance della federazione ACI 2020" è stato redatto in forma sintetica in conformità alla metodologia fornita dalla Funzione Pubblica con le Linee Guida n. 1 per il Piano della Performance (giugno 2017).

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa per l'anno 2020 è stato attuato secondo le prescrizioni contenute nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance in Federazione 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. Nel corso del 2020 è stato approvato un aggiornamento del Sistema non applicabile al ciclo performance 2020 se non in relazione alle procedure di conciliazione, con il quale è stata anche introdotta la valutazione partecipativa; del Sistema si parlerà più diffusamente di seguito.

### **2.1 Performance organizzativa della Federazione: processo di attuazione**

Con riferimento alla fase di definizione di obiettivi, indicatori e target, l'analisi del Piano 2020 ha evidenziato una generale chiarezza degli obiettivi: sono stati definiti inizialmente 9 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, gli obiettivi operativi che coinvolgono le strutture centrali di ACI, gli AC - sui quali vengono declinati progetti di Federazione e obiettivi associativi – e le Unità territoriali, quali articolazioni di ACI sul territorio, coinvolte nelle attività in tema di gestione dei servizi delegati per gli utenti (PRA, Tasse automobilistiche e riscossione IPT).

In relazione alla pianificazione triennale di Federazione, si fa presente che gli obiettivi specifici triennali sono stati formulati in modo tale da risultare pertinenti con la missione istituzionale, con le strategie e con le priorità politiche dell'amministrazione; gli obiettivi soddisfano in linea generale il requisito della misurabilità e per ciascuno di essi è riportato il valore di partenza (baseline), con la specifica - nell'ambito dell'albero della performance che rappresenta sinteticamente la declinazione degli obiettivi specifici - della fonte, delle unità organizzative che devono contribuire al raggiungimento degli stessi e dei risultati attesi per il triennio successivo in termini quantitativi. 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 con riferimento alla focalizzazione dell'azione amministrativa. Nel corso del 2020, a seguito dell'approvazione, da parte del Consiglio Generale di ACI dell'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance nella seduta del 21 ottobre, sono stati introdotti ulteriori n. 2 obiettivi specifici di Federazione concernenti la valutazione partecipativa riferiti al servizio di soccorso stradale e alle tasse automobilistiche. Occorre precisare al riguardo che, trattandosi di una fase avanzata del ciclo della performance (ottobre 2020), le iniziative di valutazione partecipativa con impatto a livello di obiettivi della Federazione sono state individuate facendo riferimento alle rilevazioni del gradimento di servizi, già previste a livello di performance organizzativa delle strutture interessate e del gruppo ACI, come nel caso, rispettivamente, delle Tasse automobilistiche e del servizio di soccorso stradale. Infatti, al di là dell'approvazione formale

nel mese di ottobre del 2020, sin dalla pianificazione 2020 le strutture sono state invitate, in vista dell'aggiornamento del SMVP, a valorizzare tali iniziative nelle proposte di pianificazione. Conseguentemente, l'aggiornamento formale del SMVP in ottobre ha consacrato ufficialmente gli elementi di valutazione partecipativa già presenti nei documenti di pianificazione delle strutture centrali. In considerazione dell'impatto di tali rilevazioni di gradimento, anche a livello degli obiettivi specifici di federazione è stata effettuata una riparametrazione alla luce dei n. 2 nuovi obiettivi della relativa tabella già inserita nel Piano Performance 2020.

In tema di indicatori associati a ciascun obiettivo specifico, mentre si apprezza l'individuazione nella maggioranza degli obiettivi di una pluralità di indicatori allo scopo di valorizzare i diversi profili di attuazione degli stessi, si ritiene altresì che residuino ancora taluni casi di formulazione generica, con particolare riferimento ad indicatori di misurazione che, coinvolgendo in maniera trasversale diverse strutture (anche periferiche e società in house) non hanno però distinto o valorizzato il diverso apporto di ciascuna struttura alla realizzazione dell'obiettivo specifico di Federazione. Si suggerisce, inoltre, di proseguire ulteriormente nella individuazione di indicatori multidimensionali in grado di assicurare elevati livelli di qualità ed affidabilità nella misurazione del livello di conseguimento dell'obiettivo.

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

In merito alle fonti, esistono ancora casi in cui sono esplicitate semplicemente come "archivio di direzione" piuttosto che in data base strutturati oppure in una procedura informatizzata. A tal proposito, comunque, si ravvisa l'affidabilità della fonte alla luce della descrizione dell'indicatore di misurazione e della natura effettiva delle informazioni che alimentano l'archivio, essendo queste connesse a sistemi informativi strutturati o anche in alcuni casi a fonti esterne che non vengono adeguatamente valorizzate.

Per quanto attiene alla pianificazione annuale, la stessa declina gli obiettivi specifici di Federazione in obiettivi di performance organizzativa delle strutture competenti sia a livello centrale che periferico (quindi anche Direttori AC, Direttori Compartimentali e Direttori UT) con l'individuazione degli indicatori, dei target annuali, della fonte di misurazione e degli stakeholder coinvolti. Anche a livello di performance organizzativa annuale sono inserite iniziative di valutazione partecipativa che coinvolgono utenti esterni all'Ente (v. rilevazioni del gradimento effettuate a fine corso di formazione per gli ufficiali di gara ai fini dello svolgimento in sicurezza dell'attività sportiva automobilistica) e concorrono alla valutazione della PO sulla base del peso percentuale individuato in sede di assegnazione nel rispetto delle indicazioni del SMVP; sono altresì individuati obiettivi di valutazione partecipativa consistenti nella rilevazione della customer utenti interni, già da tempo effettuata anche sulla base della contrattazione integrativa, che concorre anch'essa alla valutazione delle strutture centrali dell'Ente.

Con riferimento alla fase di pianificazione e definizione degli obiettivi si ritiene opportuno formulare le seguenti proposte di miglioramento:

- valorizzare ulteriormente, anche alla luce delle iniziative di valutazione partecipativa introdotte in ACI, l'utilizzo di indicatori relativi alle diverse dimensioni di performance, come indicato nelle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, tra le quali in particolare gli indicatori di efficacia qualitativa e quantitativa erogata richiamati nel SMVP della Federazione che rinvia al riguardo alle predette LG;
- incrementare il collegamento tra obiettivi e risorse umane, economiche e strumentali al fine di poter predisporre una reportistica di monitoraggio in itinere che permetta di misurare e rilevare eventuali scostamenti in relazione ai medesimi obiettivi;
- esplicitare meglio le fonti degli indicatori di misurazione piuttosto che inserire quale fonte l'archivio della struttura titolare dell'obiettivo, in modo da valorizzare sia per gli obiettivi specifici che per quelli annuali la natura effettiva delle informazioni che alimenta l'archivio di Direzione;
- progredire nella pianificazione di dettaglio (GANTT) al fine di migliorare il processo di definizione degli obiettivi nonché di misurazione della performance, come si dirà meglio di seguito in tema di misurazione infrannuale.

La fase della misurazione della performance organizzativa - relativamente all'anno 2020 - è prevista dal Sistema per gli obiettivi specifici di Federazione, per le Direzioni centrali e periferiche e per gli Automobile Club.

La misurazione degli obiettivi di performance organizzativa dei Servizi Centrali di ACI e degli Uffici Centrali non incardinati nelle Direzioni Centrali compete al Segretario Generale con il supporto istruttorio della Direzione Risorse Umane e Organizzazione; così anche per le Aree Metropolitane e le Direzioni Territoriali, mentre i Direttori delle Direzioni e dei Servizi Centrali misurano e valutano la performance organizzativa dei Dirigenti degli uffici di 2<sup>a</sup> fascia in essi incardinati.

Per quanto riguarda il ruolo dell'OIV, l'Organismo è coinvolto non solo nella misurazione infrannuale e finale degli obiettivi specifici di Federazione nonché della performance organizzativa e individuale - escluse le competenze manageriali - delle Direzioni Centrali e Compartimentali di 1<sup>a</sup> fascia, 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 nelle sezioni dedicate agli AC federati. Ciò comporta a carico anche della STP una rilevante attività di misurazione in sede istruttorie da sottoporre alle valutazioni dell'Organismo nel periodo febbraio-aprile, quando viene svolta la consuntivazione del ciclo di performance dell'anno precedente.

Il Sistema di misurazione e valutazione vigente per il ciclo 2020 disciplina l'eventualità di criticità o scostamenti tali da pregiudicare il raggiungimento del target prefissato prevedendo il preventivo parere OIV in ordine all'ammissibilità di varianze che comportino modifiche ad obiettivi, indicatori, target e tempi che incidono sui contenuti del Piano della Performance; a seguito del parere OIV le varianze sono sottoposte all'approvazione del Consiglio Generale o - su delega di questo - del Comitato 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. Si osserva che alcune modifiche in termini di razionalizzazione della procedura di varianza/variazione sono state apportate da ultimo nel Sistema approvato nell'ottobre 2020, da applicarsi per il ciclo 2021, finalizzate a sottoporre al solo CE (con successiva informativa al CG e fermo restando il parere di ammissibilità dell'OIV) le modifiche agli obiettivi specifici di Federazione ed ai relativi indicatori e target nonché agli obiettivi di PO delle Strutture centrali e periferiche di vertice contenuti nel Piano Performance ove direttamente attuativi degli obiettivi specifici di Federazione. Per i casi diversi da quelli appena citati - rientranti pertanto nella procedura di variazione - si prevede il nulla osta del Segretario Generale, fermo restando il parere di ammissibilità dell'OIV.

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).

Il monitoraggio infrannuale ha richiesto oltre che l'esame della reportistica trasmessa dalle strutture anche colloqui con taluni Dirigenti titolari degli obiettivi, al fine di chiarire talvolta gli elementi risultati dalla documentazione probatoria trasmessa. Al riguardo l'OIV ritiene che la fase di monitoraggio infrannuale necessiti - come già anticipato nelle proposte di miglioramento relative alla fase di definizione degli obiettivi/pianificazione - di una programmazione più dettagliata ed incentrata sul miglioramento dei GANTT. Questi ultimi, infatti, proprio in virtù della scansione temporale della realizzazione dei progetti e delle attività e della previsione di step operativi intermedi, agevolano la verifica sull'andamento degli obiettivi in sede di monitoraggio e di misurazione infrannuali e permettono - in caso di eventuali scostamenti - l'attivazione di possibili interventi correttivi anche in termini di riprogrammazione delle attività. Sarebbe auspicabile, tra l'altro, che la predisposizione dei GANTT si estendesse, ove possibile, anche alle attività di miglioramento ed efficientamento gestionale oltre che alle iniziative progettuali.

L'attività di misurazione con il potenziamento della pianificazione di dettaglio potrà essere, ad avviso di questo Organismo, più efficace in termini di miglioramento dello stesso ciclo di gestione della performance; ciò anche al fine di evitare che in sede di misurazione finale vengano

evidenziate problematiche relative al conseguimento di un obiettivo, che avrebbero potuto essere segnalate all'Organismo in una fase precedente e costituire, quindi, oggetto di una specifica varianza/rimodulazione dell'obiettivo nei tempi previsti dal Sistema, al fine di adottare le opportune azioni correttive.

Al potenziamento della pianificazione di dettaglio si deve unire, ad avviso dell'Organismo, un maggiore utilizzo degli strumenti informatici nella fase di misurazione della performance tramite l'implementazione progressiva degli stessi nell'ambito di una informatizzazione del ciclo di gestione della performance che, proprio in ragione della complessità dell'articolazione della Federazione, dovrà essere, ove possibile, semplificata, consentendo ai flussi informativi una destinazione ancora più efficace e aderente all'effettiva gestione del ciclo.

Nel corso dell'anno 2020, a causa della situazione di emergenza sanitaria da COVID-19 si sono registrate ricadute negative a livello di conseguimento degli obiettivi pianificati per l'anno stesso che hanno indotto all'attivazione delle procedure di varianza/variazioni per le quali, come si è visto poc'anzi, è previsto rispettivamente il parere o la presa d'atto OIV. Tali modifiche in corso di esercizio si sono registrate in relazione alle diverse aree strategiche/priorità politiche della Federazione ed hanno avuto impatto sia a livello degli obiettivi specifici di Federazione che a livello di programmazione annuale ed hanno riguardato sia le attività che le progettualità.

La situazione di emergenza sanitaria ha infatti imposto la necessità di adattare le linee d'azione dell'Ente al contesto esterno, procrastinando attività che avrebbero dovuto trovare compimento nel 2020 e tenendo conto del nuovo contesto lavorativo caratterizzato dal lavoro "agile".

La Struttura Tecnica ha predisposto le istruttorie relative ai provvedimenti OIV in tema di variazioni che hanno comportato un'analisi dell'incidenza delle proposte di modifica degli obiettivi, rispetto a quanto pianificato per l'anno 2020 sulla base di quanto previsto dal vigente SMVP.

Le variazioni/variazioni saranno inserite, come previsto dalle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica, nella Relazione sulla Performance dell'Amministrazione per l'anno 2020 che dovrà essere validata dall'Organismo nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Nella fase di monitoraggio periodico della performance organizzativa, le schede contabili (budget economico e degli investimenti) vengono aggiornate dagli Uffici competenti con le variazioni intervenute durante l'anno e con evidenza dell'eventuale scostamento tra risorse assegnate e risorse utilizzate e se ne ha evidenza a consuntivo. Anche in questo caso l'implementazione della procedura informatica relativa al controllo di gestione, come si dirà più ampiamente nel paragrafo 4, dovrà essere funzionale ad evidenziare nell'ambito della procedura informatizzata il collegamento diretto tra l'andamento degli obiettivi e le variazioni intervenute in corso di esercizio.

Per quanto attiene alle modifiche in corso di esercizio, l'OIV suggerisce di tenere maggior conto in sede di riassegnazione degli obiettivi non solo del peso percentuale dell'obiettivo eventualmente annullato con conseguente distribuzione del peso sugli altri obiettivi (ciò nel caso in cui non si possa procedere alla preferibile sostituzione con altro obiettivo) ma anche dei pesi relativi degli indicatori nel caso in cui ve ne sia una pluralità e si sia proceduto all'annullamento o rimodulazione di qualcuno degli stessi; ciò al fine di non dover procedere in tal senso solo in sede di misurazione e valutazione finale.

## **2.2 Performance organizzativa 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 sono stati assegnati nel 2020 attribuendo un peso percentuale del 60% alla componente "organizzativa", del 10% a quella "individuale" e del 30% alle "competenze manageriali/comportamenti organizzativi", ad eccezione dei tre Direttori Compartimentali preposti alla direzione di Automobile Club, nei confronti dei quali la

componente di performance individuale riferita all'attività di Direttore AC pesa il 25% del totale della loro performance complessiva, composta anche di obiettivi collegati alla direzione della Struttura Compartmentale a ciascuno di essi assegnata (con peso pari al 50%) e delle competenze manageriali (con peso pari al 25%)

La suddivisione del peso della PO tra gli elementi che la compongono ("Obiettivi connessi alle progettualità", "Obiettivi riferiti al miglioramento/efficientamento dei processi e della qualità", "Obiettivi economico-finanziari", "Obiettivi specifici di Federazione" ed "Educazione alla sicurezza stradale") è così rispettivamente strutturata:

- 30%, 10%, 20%, 30%, 10% a fronte di tutti gli AC - indipendentemente dal fatto che siano destinatari o meno di tutti gli obiettivi di progettualità federativi o locali.

Relativamente agli obiettivi di PO degli AC, analogamente a quanto avvenuto per le Strutture centrali dell'Ente, gli stessi sono stati oggetto di variazioni e variazioni giustificate dall'emergenza epidemiologica da COVID-19 - tutt'ora in atto - che ne hanno compromesso il conseguimento. Il CG - nella seduta del 4 giugno - ed il CE - nelle successive sedute del 18 giugno e 21 luglio 2020 - hanno infatti approvato, su proposta delle Direzioni competenti e previo parere favorevole dell'OIV, alcune variazioni al Piano della Performance 2020-2022 che hanno impattato sugli obiettivi assegnati agli AC. In particolare, sono stati rimodulati indicatori e target relativamente ai seguenti obiettivi:

- Ready2Go;
- ACI Storico;
- Ottimizzazione della procedura per l'acquisizione della documentazione allegata alle pratiche relative alla gestione delle tasse automobilistiche presentate all'AC ed alle delegazioni affiliate;
- Attività connessa al consolidamento e allo sviluppo della compagine associativa;
- Attività connessa al progetto "Analisi potenzialità di sviluppo delle reti della Federazione";
- Attività in materia di educazione stradale;
- Margine Operativo Lordo - MOL" (annullato).

In relazione all'obiettivo "Ottimizzazione della procedura per l'acquisizione della documentazione allegata alle pratiche relative alla gestione delle tasse automobilistiche presentate all'AC ed alle delegazioni affiliate" con indicatore "% pratiche acquisite dall'applicativo GEDI sul totale" e target rimodulato "> al 50% di utilizzo nel terzo quadrimestre dell'anno - obiettivo raggiunto; < al 50% di utilizzo nel terzo quadrimestre dell'anno - obiettivo non raggiunto", l'OIV è intervenuto - in sede di processo di valutazione della PO degli AC di sua spettanza - decidendo che lo stesso non sia applicabile a quegli AC che, alla luce della rendicontazione probatoria fornita dalla struttura competente per l'obiettivo in parola, non avrebbero dovuto essere destinatari di tale obiettivo non avendo la possibilità di utilizzare il software GEDI necessario per il conseguimento. A tal proposito, l'Organismo invita l'Amministrazione a sollecitare un maggior dialogo tra le strutture in fase di assegnazione degli obiettivi, affinché situazioni come quella sopra citata non si verifichino e non debbano essere risolte in fase di valutazione finale.

In relazione ai Responsabili di Struttura, la suddivisione della PO tra le sue componenti interne replica quella prevista per i Direttori AC con qualifica dirigenziale.

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 2020, n.26 AC su 100 (circa il 26% del totale) sono stati titolari di obiettivi connessi alla realizzazione di n.33 progetti locali, così suddivisi:

n.3 progetti (il 9,1% del totale) sono attinenti allo sport automobilistico e favoriscono l'organizzazione di gare e competizioni sportive;

n.7 progetti (il 21,2% 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.14 progetti (il 42,4% 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.9 progetti (circa il 27,3% 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).

Parimenti agli obiettivi progettuali di Federazione, anche i progetti locali sono stati oggetto di variazioni richieste a causa della pandemia in atto. In particolare, n.8 AC hanno presentato istanza di modifiche (n.6 annullamenti e n.3 rimodulazioni del target previsto).

La fase della misurazione infrannuale della performance organizzativa degli AC è demandata alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DRUO) dal vigente SMVP.

### **3. PERFORMANCE INDIVIDUALE DI ACI E DEGLI AUTOMOBILE CLUB: PROCESSO DI ATTUAZIONE**

#### **3.1 Performance individuale ACI**

##### **Assegnazione degli obiettivi della PI - ACI**

In merito alla fase di assegnazione degli obiettivi individuali 2020 si rinvia al documento allegato alla presente relazione (sezione B), compilato alla luce dei dati forniti anche dalla competente Direzione Risorse Umane e Organizzazione in relazione all'intera annualità 2020. I dati potrebbero lievemente discostarsi da quelli già pubblicati nel portale performance con l'allegato 2 "Monitoraggio OIV sul processo di assegnazione degli obiettivi per il ciclo 2020" in quanto nella presente relazione si tiene conto anche del periodo successivo a detto monitoraggio e fino al termine dell'anno.

Per quanto riguarda gli obiettivi assegnati, i Dirigenti si sono visti assegnare obiettivi di performance organizzativa connessi alla struttura organizzativa di riferimento (il cui peso è in linea generale 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; il Piano recepisce il contenuto del documento "Piani e Progetti della Federazione per il triennio 2020-2022".

Nel 2020 viene, altresì, valorizzato per i titolari delle Strutture centrali di 1^ fascia, in un'apposita sezione della scheda di assegnazione, il contributo alla realizzazione degli obiettivi specifici di Federazione, individuato in sede di assegnazione dell'obiettivo di equilibrio economico-finanziario (Margine Operativo Lordo - MOL) rispetto al quale in corso di esercizio, in considerazione dell'emergenza sanitaria, è stata apportata una varianza che ha condotto all'eliminazione di detto obiettivo; al riguardo si rappresenta che al di là della specifica sezione prevista nella scheda in tema di obiettivi connessi con gli obiettivi specifici, tale collegamento dovrebbe essere inteso nella sostanza non solo con riferimento al citato MOL, ma anche ad altri obiettivi di performance organizzativa annuale della struttura, per i quali comunque si ravvisi la diretta connessione con gli specifici.

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali, la formazione in tema di trasparenza e anticorruzione viene declinata su tutti i Dirigenti di Sede Centrale unitamente al contributo loro richiesto per l'attuazione delle misure contenute nel PTPCT nonchè per l'aggiornamento annuale dello stesso; a ciò si aggiunge, per i Dirigenti di 2^ fascia, l'obiettivo in tema di MOL per il quale, anche in questo caso, si è proceduto all'annullamento nel corso del 2020.

Anche per i dirigenti territoriali la formazione su specifiche tematiche indicate dal piano anticorruzione ed il MOL sono stati inseriti tra gli obiettivi individuali, mentre gli obiettivi in tema di anticorruzione sono inseriti tra quelli organizzativi come si vedrà più avanti nella sezione dedicata alla trasparenza. Infine si evidenzia che il peso ponderato per i livelli attesi di comportamenti



manageriali/professionali è uguale a 30% per tutte le fasce dirigenziali.

In tema di individuazione degli obiettivi individuali, l'OIV ritiene che all'apprezzabile trasversalità degli obiettivi in tema di trasparenza e anticorruzione dovrebbe accompagnarsi con sollecitudine una differenziazione degli obiettivi individuali in capo ai Dirigenti come anche richiesto nelle LG n. 5 del DFP, ove si precisa la natura e funzione degli obiettivi individuali rispetto a quelli organizzativi.

### Misurazione e valutazione degli obiettivi della PI - ACI

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali di formazione, la misurazione avviene a consuntivo, mentre per gli obiettivi in tema di anticorruzione, la misurazione avviene sulla base di quanto previsto dai relativi indicatori che prevedono anche il termine del 15 luglio - oltre che quello di fine anno - per il monitoraggio delle attività e delle misure di prevenzione di competenza previste nel PTPCT 2020 - 2022 tramite appositi report da inviare al Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico divenuto a decorrere dal 2021 Direzione di prima fascia.

Con riferimento ora alla misurazione finale e valutazione degli obiettivi dei dirigenti territoriali e dei servizi è in corso di definizione il processo che vede coinvolti quali attori il Segretario Generale e la Direzione risorse Umane e Organizzazione.

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 proposta di 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. La valutazione finale compete al Comitato Esecutivo al quale è stata trasmessa proprio all'atto della stesura definitiva della presente Relazione la documentazione prevista dal vigente Sistema.

In sede di misurazione finale e valutazione della performance l'OIV ha dovuto tener conto anche dei risultati della valutazione partecipativa (esiti della valutazione ed evidenze raccolte) sia con riferimento come si è anticipato agli obiettivi specifici di Federazione che in relazione alla performance delle strutture centrali di ACI coinvolte nell'anno 2020. La struttura tecnica, in virtù del ruolo di coordinatore della valutazione partecipativa previsto in capo al dirigente della stessa dal Sistema da ultimo aggiornato, ha dialogato con le strutture titolari degli obiettivi di valutazione partecipativa in appositi incontri dedicati alla realizzazione di tali obiettivi, al fine di poter acquisire una documentazione comprovante lo svolgimento regolare delle iniziative di coinvolgimento degli utenti esterni in conformità alle indicazioni del DFP. Sono stati messi pertanto a disposizione di OIV gli esiti delle valutazioni e le evidenze raccolte dalle strutture titolari degli obiettivi di valutazione partecipativa; tenuto conto della fase di avvio, le occasioni di dialogo sono state proficue anche per migliorare il processo di coinvolgimento degli utenti esterni per il 2021 nei casi di prosecuzione delle medesime iniziative di valutazione partecipativa.

In linea generale, con riferimento al processo di valutazione, l'OIV raccomanda all'Amministrazione di evitare che soltanto in sede di valutazione finale emergano difficoltà di conseguimento dei target connesse ad una non corretta formulazione dell'obiettivo per cui taluni elementi necessari per il conseguimento degli obiettivi non rientrino nella sfera di controllo del valutato. Tali situazioni infatti devono condurre ad una tempestiva rimodulazione degli obiettivi assegnati piuttosto che a problematiche in sede di valutazione finale così come le difficoltà di conseguimento connesse a fattori esterni all'amministrazione dovrebbero essere evidenziate in occasione dei previsti monitoraggi degli obiettivi, come si è già detto in tema di misurazione della Performance organizzativa.

### **3.2 Performance individuale Automobile Club provinciali e locali.**

#### Assegnazione degli obiettivi della PI - AC

Con riferimento alla performance individuale degli Automobile Club, sia i Direttori con qualifica dirigenziale che quelli con incarico di posizione organizzativa (Responsabili di Struttura) sono destinatari di n.2 obiettivi ("Formazione su specifiche tematiche previste nel PTPTC 2020-2022") e "Ottimizzazione processo di pubblicazione dati in materia di trasparenza e di accesso civico".

generalizzato”) aventi un peso percentuale tra di loro equamente suddiviso (50%).

Per quanto concerne la fase di assegnazione degli obiettivi di performance si fa presente che - a fronte della comunicazione all'OIV della totalità delle stesse - è pervenuta solo una minima parte delle relative “accettazioni” con controfirma dell'interessato.

A tale proposito, si invita l'Amministrazione a sollecitare i destinatari delle schede di assegnazione degli obiettivi affinché le restituiscano controfirmate per accettazione (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 DRUO). Ciò si rende necessario affinché l'OIV - appurata l'accettazione - abbia contezza della conclusione del processo di assegnazione. Parimenti, si ribadisce la necessità dell'invio all'OIV 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.

#### Misurazione e valutazione degli obiettivi della PI - AC

La fase della misurazione infrannuale degli obiettivi individuali è demandata alla DRUO dal vigente SMVP.

Quanto alla misurazione finale della performance dei Direttori AC, la valutazione a consuntivo degli obiettivi di performance organizzativa - previa misurazione infrannuale effettuata dalla DRUO - è stata effettuata dall'OIV nella seduta del 27 maggio 2021, previo supporto istruttorio effettuato dalla Struttura tecnica e sulla base dei dati forniti da parte delle Strutture centrali competenti. L'OIV ha trasmesso le relative schede di valutazione finale della PO agli interessati al fine di consentire loro la partecipazione al processo di valutazione. Le stesse dovranno essere integrate nelle sezioni di competenza dalle altre Strutture previste dal vigente SMVP (dalla DRUO relativamente agli obiettivi individuali e dai Direttori Compartimentali con riferimento alle competenze manageriali/comportamenti organizzativi). La valutazione complessiva è effettuata dal Segretario Generale. Per quanto concerne, invece, il processo di valutazione dei progetti locali deliberati dai locali Consigli Direttivi posto in capo all'OIV per il tramite della Struttura tecnica a supporto, nell'anno 2020 si è concluso quello relativo alle progettualità sviluppate nel 2019. Il processo si è fondato sulla base della documentazione probatoria ricevuta nei mesi di marzo/aprile da parte di ciascun Ente coinvolto. Il consuntivo ha evidenziato n.48 progetti presentati da n.34 AC (circa il 34% su n.100 Automobile Club federati), di cui n.37 portati a termine con risultato positivo (circa il 77%). L'iter si è concluso il 21 aprile 2020 con la valutazione finale dell'OIV. Con riferimento alle progettualità sviluppate nel 2020 di cui si è trattato nel capitolo 2.2, le stesse sono state valutate dall'OIV nella seduta del 27 maggio 2021. Il processo - anch'esso fondato sulla base della documentazione probatoria ricevuta nei mesi di marzo/aprile da parte di ciascun Ente coinvolto - ha evidenziato n.17 progetti su n.33 portati a termine con risultato positivo (circa il 51%). Il valore finale a consuntivo risente sia delle variazioni (n.6 annullamenti) già menzionate nel capitolo 2.2, sia della valutazione effettuata da OIV di non raggiungibilità dell'obiettivo prefissato a fronte di n.9 progetti per cause di impossibilità oggettiva sopravvenuta, prima tra tutte il rispetto della normativa di contrasto alla diffusione del virus COVID-19.

#### **4. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO: SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DEI CICLI DEL BILANCIO E DELLA GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

*In tema di correlazione tra ciclo di gestione della performance e programmazione economico - finanziaria* si fa presente che i diversi Centri di Responsabilità (C.d.R.), a partire dalla fase di predisposizione dei progetti/piani di attività, predispongono 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 mese di ottobre gli Organi dell'Ente approvano il documento Piani e progetti della Federazione

ACI a cui si è fatto riferimento in premessa, che riporta le iniziative progettuali e gli obiettivi specifici di federazione che comprendono i progetti e le attività di miglioramento ed efficientamento gestionale più rilevanti per la Federazione; sempre in ottobre è approvato dall'Assemblea dell'Ente il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, allegato al Budget annuale dell'Ente.

Si precisa al riguardo che nelle tabelle allegate al budget 2020 si indica la ripartizione tra le priorità politiche/missioni dei costi della produzione ( tabella 1 voci di conto economico e suddivisione dei costi di produzione per le aree strategiche Sviluppo servizi associativi, Rafforzamento ruolo e attività istituzionali, Gestione servizi delegati, Funzionamento organizzativo, Progetti), la ripartizione dei costi della produzione e degli investimenti previsti per i singoli progetti 2020 dell'Ente ( tabella 2 piano obiettivo per progetti) e infine nell'ultima tabella, la n.3, si allega il piano indicatori e risultati attesi con riferimento ai soli progetti previsti dal documento Piani e Progetti di cui si è parlato in precedenza .

Nel corso dell'anno 2020, l'Amministrazione ha proseguito nella sperimentazione in ambiente di collaudo della procedura di informatizzazione del ciclo di gestione della performance; in proposito l'OIV ritiene che debba essere fatto un ulteriore sforzo di semplificazione dell'architettura informatizzata nelle sue diverse fasi anche in vista dell'estensione della stessa a tutta la Federazione, tenuto conto della declinazione degli obiettivi specifici di Federazione in capo alle strutture periferiche sia UT che AC.

Come anche richiesto da ultimo in una riunione appositamente indetta dall'Organismo con l'intento di dialogare proficuamente con l'Amministrazione, occorrerà integrare la procedura informatizzata relativa al ciclo di gestione della performance con quella relativa al ciclo di bilancio in modo tale da attuare lo scambio automatico di informazioni relative ai due cicli.

Allo stato attuale, il sistema del controllo di gestione di cui l'Ente è 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); tuttavia occorre implementare detto sistema in modo da valorizzare il collegamento con l'andamento degli obiettivi organizzativi ed individuali assegnati alle strutture, come emerge anche dagli stessi report prodotti dal competente Servizio per il Controllo di gestione e per la Governance.

L'adozione di un sistema di controllo direzionale, in grado di integrare i cicli della performance, del bilancio e della programmazione strategica dell'Ente, per il tramite di un evoluto applicativo informatico, potrà realizzare una lettura integrata dei dati anche al fine di fornire informazioni sintetiche e di immediata leggibilità in sede di misurazione e valutazione degli obiettivi specifici di Federazione nonché di individuazione di eventuali interventi ex post (per l'anno successivo) in termini di ridefinizione della strategia.

## **5 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<sup>a</sup> 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 23 gennaio 2020; 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 in uso dal 2017, alla quasi totalità degli 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, agevolazioni, 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, anche in occasione delle ultime attestazioni di cui alla delibera ANAC 213/2020, difficoltà per una immediata e facile verifica dell'aggiornamento dei dati, che potrebbero essere risolte con alcune implementazioni a detta piattaforma, come si è suggerito in un apposito incontro con il RPCT di ACI.

In tema di attività di monitoraggio e vigilanza da parte di RT di ACI, non sono pervenute a questo Organismo segnalazioni 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 12<sup>a</sup> Giornata della trasparenza della Federazione svoltasi in data 17-12-2020 in modalità digitale ed interattiva, i principali temi trattati sono stati alcuni aspetti legati allo smart working in termini di unione tra politiche anticorruptive e smart working, unione che richiede alle persone, e soprattutto ai massimi responsabili di ogni amministrazione pubblica, di adottare nuovi schemi mentali, comportamentali ed organizzativi. Destinatari della Giornata sono stati, ancora una volta, i numerosi stakeholders che hanno avuto la possibilità di collegarsi al sito istituzionale [www.aci.it](http://www.aci.it), visualizzare online gli interventi, commentarli e condividerli. Anche quest'anno nel corso dell'evento sono stati presentati la "Relazione ed il Piano della Performance" ed il "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza".

Con riferimento alle attestazioni richieste da ANAC sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione

per l'anno 2020, si segnala che è stata pubblicata sul sito istituzionale di ACI, nei tempi previsti, l'attestazione di cui alla Delibera n. 213 del 4-3-2020, i cui termini sono stati prorogati al 30 giugno in considerazione delle disposizioni di emergenza sanitaria. Per quanto *attiene alle attestazioni relative ai 100 Automobile Club federati*, si è proceduto in tempi congrui rispetto al termine indicato da ANAC per ciascuna singola Amministrazione tenuto conto delle risorse attualmente in organico all'Ufficio STP a supporto di OIV, che ha provveduto alla verifica nei siti istituzionali dei dati di cui alla griglia di rilevazione dell'Autorità.

All'esito del controllo effettuato in merito al corretto assolvimento degli obblighi di pubblicazione contenuti nella griglia di rilevazione ANAC, l'OIV ha segnalato a taluni AC la necessità di migliorare gli adempimenti connessi alla pubblicazione dei relativi dati avendo cura anche di rispettare la tempistica indicata nella tabella "obblighi di pubblicazione", allegato 3 al PTPCT di ACI, ed in ogni caso, con tempestività, come previsto dalla normativa ed esplicitato nel predetto Piano alla sezione terza "trasparenza ed integrità".

Sulla base dei risultati delle attestazioni OIV, la Struttura Tecnica ha tra l'altro proceduto anche all'individuazione di talune best practices in tema di adempimento degli obblighi di pubblicazione, al fine di migliorare la qualità dei dati pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente dei siti istituzionali degli Automobile Club.

La selezione ha coinvolto tutti i 100 AC federati relativamente agli obblighi di pubblicazione ad essi spettanti (n. 5 macrofamiglie: "Consulenti e collaboratori", "Bandi di concorso", "Attività e procedimenti", "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici", "Servizi erogati") e alle dimensioni della qualità della pubblicazione.

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

Nel 2020 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 indirizzi 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 2020 denominato "Realizzazione delle misure di miglioramento della trasparenza e della prevenzione della corruzione a livello centrale e periferico secondo gli obiettivi assegnati alle strutture" occorre notare che è stato declinato in tema di anticorruzione quale obiettivo individuale assegnato alle strutture centrali ai fini dell'aggiornamento del Piano anticorruzione e dell'attuazione di quello in corso, unitamente alla formazione su specifiche tematiche indicate nel Piano Triennale Prevenzione della Corruzione, quali la partecipazione ad una sessione di aggiornamento; quest'ultimo obiettivo è stato assegnato a tutto il personale dirigenziale con pesi relativi distinti a seconda del profilo considerato. Per i dirigenti territoriali, nell'ambito della performance organizzativa, si prevedono azioni per la prevenzione e la riduzione del rischio, controlli sulle dichiarazioni sostitutive accertabili presentate agli sportelli e su quelle presentate dal personale o da altri soggetti per procedimenti diversi nonché la formazione del personale su specifiche tematiche previste nel piano anticorruzione; per i soli Dirigenti e Responsabili di struttura AC si prevede tra gli obiettivi individuali, oltre alla formazione di cui si è detto, anche l'ottimizzazione del processo di pubblicazione dei dati in materia di trasparenza e di accesso civico 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.

## **6 DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

La Carta dei Servizi è stata adottata da ACI con la delibera del CG dell'ottobre 2015 e riguarda solo il PRA e il Servizio di Gestione delle Tasse automobilistiche per i quali sono fissati standard in termini di tempi di risposta; si richiamano le dimensioni della qualità in termini di accessibilità (fisica e multicanale), tempestività, efficacia (conformità, affidabilità e completezza) e trasparenza.

In dettaglio, nella Carta si fa riferimento alla capillarità, al ricevimento e all'accoglienza e poi all'accessibilità come multicanalità (servizi on line che sono elencati con l'indicazione dei relativi indirizzi e-mail attivi). Per il Servizio Tasse, articolato in fasi, si richiama la certificazione ISO 9001/2008 e successive evoluzioni. Nel mese di novembre 2019, con delibera del Segretario Generale, è stato costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare per la revisione e implementazione della Carta dei Servizi con definizione degli standard di qualità, indicatori e valori programmati. L'implementazione della mappatura dei servizi ACI è incentrata sull'estensione degli standard di qualità ad altri ambiti di attività dell'Ente in coerenza con la definizione di servizio pubblico superando pertanto i soli ambiti PRA e Tasse considerati a suo tempo nel 2015. Nel luglio 2020 un sottogruppo ha presentato un documento di analisi con focus sul sistema organizzativo volto al monitoraggio e alla gestione degli standard di qualità allegati alla Carta dei Servizi di INPS e Agenzia delle Entrate. Nel corso del 2021 si dovrà procedere alla definitiva approvazione della nuova Carta dei Servizi in linea con quanto esposto poc'anzi.

La definizione degli standard di qualità è altresì accompagnata dalla predisposizione di strumenti di certificazione, utili al monitoraggio, alla misurazione e alla valutazione dei servizi offerti.

Tra questi, particolare rilievo è dato alle attività di *customer satisfaction*, realizzate attraverso questionari e domande tematiche somministrate agli utenti dei servizi. Nel corso del 2020, quella da svolgersi presso gli sportelli degli UT non è stata esplicitata a causa delle restrizioni imposte nei pubblici uffici dalla normativa per il contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19. Dell'attività di *customer* oggetto di valutazione partecipativa si è precedentemente parlato nel paragrafo 2.1. E' stata inoltre svolta l'attività di *customer* - adottata in sinergia con l'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica *Mettiamoci la faccia* - sulla qualità dei servizi pubblici erogati tramite il sito web istituzionale aci.it, la quale ha finalizzato risultati positivi molto soddisfacenti, rilevando in maniera sistematica la soddisfazione degli utenti. Nel periodo 4 maggio 2020 - 9 maggio 2021, il 98% del totale degli interessati ha infatti espresso un giudizio positivo o una valutazione sufficiente.

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.

## **7. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance vigente per il ciclo performance 2020 è quello approvato a fine 2018-inizio 2019, già sperimentato nel corso del ciclo precedente di performance. Successivamente nel corso del 2020 si è proceduto all'aggiornamento del Sistema che ha tra l'altro definito il modello di valutazione partecipativa in ACI, in conformità alle previsioni del D.Lgs n. 150/2009 e alle linee guida n. 4 del DFP, che ha preso l'avvio sin dall'anno 2020. L'avvio della valutazione partecipativa, in linea con le indicazioni fornite dal DFP, consente di valorizzare tra l'altro anche quanto finora compiuto all'interno della Federazione in tema di rilevazioni di gradimento dei servizi erogati da parte degli utenti interni ed esterni. Certamente il modello disegnato nel Sistema è impegnativo per l'Amministrazione in quanto si tratta di realizzare le iniziative di valutazione partecipativa secondo le indicazioni fornite dal Dipartimento della

Funzione Pubblica, richiamate a tale scopo nel Sistema aggiornato nell'ottobre 2020, incentrate su talune dimensioni di performance ( efficacia quantitativa e qualitativa erogata e percepita) al fine di consentire una corretta partecipazione degli utenti alla valutazione della PO. Ciò in quanto la valutazione partecipativa concorre alla valutazione della Performance Organizzativa della Federazione nel suo complesso e delle strutture di ACI, essendo rinviata ad una fase più matura l'attuazione del modello presso gli AC.

L'Organismo ritiene che il coinvolgimento degli *stakeholders* rispetto alle attività ed ai servizi erogati possa essere sicuramente funzionale al miglioramento del sistema di performance manageriale e della qualità delle prestazioni. Gli esiti delle valutazioni e le evidenze raccolte in relazione alle iniziative di valutazione partecipativa per l'anno 2020 sono state utilizzate dall'OIV per la misurazione e valutazione degli obiettivi specifici di Federazione e per quelli dei dirigenti apicali.

Già con l'avvio della pianificazione per l'anno 2022, l'Amministrazione intende procedere a considerare gli effetti della valutazione partecipativa anche in termini di riprogrammazione e riprogettazione dei servizi e/o attività in chiave migliorativa e di 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.

Proprio in occasione della recente riunione con l'Amministrazione è stata ribadita l'importanza della crescita culturale in tema di gestione della performance di tutto il personale dell'Ente con il suggerimento da parte dell'Organismo di realizzare anche pillole formative per la comunicazione immediata e veloce dei tratti più salienti del ciclo di gestione, che potrebbero contribuire a rafforzare il contributo dei diversi attori coinvolti nel ciclo al miglioramento dei processi e pertanto all'efficientamento gestionale.

Si segnala tra l'altro che, in coerenza con le linee guida n. 5 del DFP, deve essere ulteriormente spinta l'attuazione prevista nel SMVP delle finalità della valutazione della performance individuale diverse dall'erogazione della retribuzione di risultato, in relazione alle quali sono stati indicati i relativi pesi ponderali.

IL PRESIDENTE

Dott.ssa Francesca Gagliarducci  
f.to

IL COMPONENTE

Prof.ssa Sabrina Spallini  
f.to