



Automobile Club d'Italia
Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI

Relazione

**sul funzionamento complessivo
del sistema di valutazione, trasparenza
e integrità dei controlli interni**

**Automobile Club d'Italia
e
Automobile Club federati
(delibera CIVIT 11/2013)**

Maggio 2014

1. Presentazione

L'Automobile Club d'Italia (ACI) è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo. Ricompreso - ai sensi della legge 20 marzo 1975, n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse", l'ACI è la Federazione che associa 106 Automobile Club provinciali e locali - anch'essi Enti pubblici non economici con propria autonomia, a base associativa e senza scopo di lucro - nonché altri enti ed associazioni volontariamente aderenti nel rispetto delle disposizioni statutarie - tra l'altro da ultimo modificate ed integrate con deliberazioni dell'Assemblea dell'Ente del 26 luglio e del 30 ottobre 2012 e approvate con decreto del Ministro per gli Affari generali, il Turismo e lo Sport del 27 novembre 2012.

L'ACI svolge, anche attraverso autonome articolazione territoriali che fanno capo alla struttura centrale, la funzione di gestione del Pubblico Registro Automobilistico, istituito presso l'Ente con legge 19 febbraio 1928 n. 510 e la connessa attività di riscossione dell'Imposta provinciale di trascrizione e delle tasse automobilistiche, sulla base di apposite convenzioni con le Province e le Regioni.

L'ACI rappresenta l'automobilismo italiano presso la Fédération International de l'Automobile - FIA e presso il Coni. Il Consiglio Sportivo Nazionale e la Giunta Sportiva, quali Organi di vertice del settore, sono, per Statuto, titolari dell'esercizio e della gestione del potere sportivo, in piena autonomia normativa, regolamentare e finanziaria; essi agiscono nel rispetto dei principi di democrazia interna, di partecipazione all'attività sportiva da parte di chiunque, in armonia con l'ordinamento sportivo nazionale ed internazionale.

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ACI ha cessato la propria operatività in data 11 giugno 2013, a scadenza del periodo di prorogatio di legge. L'Organismo, ricostituito giusta delibera del Presidente dell'ACI n. 7520 del 29 agosto 2013 e parere favorevole dell'ARAN del 17 ottobre 2013, si è insediato in data 11 novembre 2013.

L'Organismo è attualmente composto dal Prof. Ing. Leopoldo Lama (Presidente facente funzioni) e dal dr. Gianluca Lucignano (Componente esterno).

In coerenza con la **delibera CIVIT n. 11 del 2013**, che ha ritenuto opportuno che, *"sulla base delle particolari struttura e natura dell'ACI e degli AA.CC. territoriali e alla luce anche 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 alla unicità dell'Organismo indipendente di valutazione, sia per l'ACI che per gli AA.CC. territoriali, si accompagni la redazione, da parte dell'amministrazione a livello centrale, di un unico piano della performance, con conseguente unicità della relativa relazione, di un unico programma triennale per la trasparenza e l'integrità, nonché della determinazione degli standard di qualità (per quanto riguarda la gestione del Pubblico Registro Automobilistico e la connessa attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione e delle tasse automobilistiche)"*, il presente documento si riferisce in modo unitario all'intera federazione, dell'ACI e degli Automobile Club federati.

L'art. 2 comma 2 bis della legge 30 ottobre 2013, n. 125 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101 (disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di

razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni) ha da ultimo conferito agli ordini, ai collegi professionali, ai relativi organismi nazionali ed agli enti aventi natura associativa (tra cui l'ACI e gli Automobile Club federati) la possibilità, con propri regolamenti, di adeguarsi, tenendo conto delle relative peculiarità, ai principi del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ad eccezione dell'articolo 4, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, ad eccezione dell'articolo 14 nonché delle disposizioni di cui al titolo III, e ai principi generali di razionalizzazione e contenimento della spesa, in quanto non gravanti sulla finanza pubblica.

2. Performance organizzativa

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa per l'anno 2013 è stata attuato secondo le prescrizioni contenute nel Sistema all'uopo adottato dall'ACI con deliberazione del Consiglio Generale del 15 dicembre 2010, parzialmente modificato ed integrato con deliberazione del medesimo Organo nella seduta del 19 luglio 2011.

Alla luce delle novità introdotte dalla delibera CIVIT 11/2013, l'OIV ha monitorato l'andamento della performance organizzativa dell'ACI, in relazioni agli obiettivi, i target e gli indicatori di misurazioni definiti nel Piano della performance dell'ACI 2013, approvato dal Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 26 marzo 2013 e poi parzialmente modificato nella seduta del 24 luglio 2013.

Con riferimento alla **fase di definizione degli obiettivi**, il Piano Triennale della Performance dell'ACI, per l'annualità 2014, recepisce gli indirizzi strategici esplicitati dall'Ente in seno alla delibera dell'Assemblea dell'ACI del 30 aprile 2012 ("*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*") e le conseguenti e collegate disposizioni operative e programmatiche del Segretario Generale dell'ACI in materia di pianificazione e programmazione delle attività.

Il Piano della Performance per il triennio 2014-2016 è stato adottato dal Consiglio Generale dell'ACI in data 20 febbraio 2014 e successivamente integrato prima, dallo stesso Consiglio Generale, in data 8 aprile 2014 poi, con delibera del Presidente dell'ACI, in data 15 aprile 2014.

L'Organismo ha quindi provveduto in data 5 maggio 2014, una volta consolidato il processo di formazione del Piano della performance per l'anno 2014, al rilascio del documento di verifica "*Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2014*", pubblicato sul portale della trasparenza in data 13 maggio 2014.

Il Piano della performance 2014 è stato redatto dall'ACI tenendo conto delle disposizioni emanate dalla CIVIT (ora A.N.AC) con delibera n.11/2013, che prevedono la redazione di un unico Piano programmatico riguardante sia l'Automobile Club d'Italia (ACI), Ente federante, che gli Automobile Club provinciali e locali (AC), Enti federati.

Il Piano per il triennio 2014-2016 è quindi articolato in due parti: nella prima, viene delineata una panoramica delle iniziative che l'ACI intende promuovere a livello centrale in assolvimento delle proprie finalità istituzionali, la cui realizzazione deriva dalla collaborazione degli AC sull'intero territorio nazionale, tenuto conto della omogeneità degli scopi istituzionali tra l'ACI e

gli AC ad esso federati e delle funzioni di indirizzo, impulso e coordinamento proprie dell'Ente federante nei confronti degli stessi Sodalizi. Nella seconda parte del Piano, inerente agli Automobile Club provinciali e locali, vengono riportati in maniera sintetica i principali elementi connessi all'organizzazione ed alle attività programmate dagli stessi AC e, in particolare, è descritta un'analisi complessiva dei progetti locali degli AC, che, nel rispetto di una pianificazione omogenea e coordinata, integrano ed arricchiscono l'offerta nazionale di servizi, tenuto conto delle specifiche peculiarità del territorio in cui si realizzano.

Tenuto conto della recente normativa in materia di trasparenza e anticorruzione (L.190/2012, D.Lgs. 33/2013, D.Lgs. 39/2013) e della necessità di garantire integrazione tra il Piano della Performance, il Programma triennale della trasparenza e l'Integrità e il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione, il Piano della performance 2014 prevede che le misure previste per il triennio 2014 - 2016 in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione costituiscano specifici obiettivi di performance organizzativa.

Venendo ora all'esame del Piano della Performance 2014 in ordine all'**applicazione della metodologia prevista dalla delibera 89/2010**, si rileva la piena coerenza e correlazione tra mission, obiettivi strategici e performance di Ente, con logica di perfetto cascading. Gli obiettivi strategici sono completi di indicatori e target e questi, in linea anche con il Sistema di misurazione, sono stati sottoposti ai test di autoverifica sulla qualità e fattibilità, utilizzando le schede semplificate approvate dall'Organismo.

Si ritiene comunque necessario segnalare, come evidenziato nel Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2014, l'esigenza di una più precisa definizione degli outcome e del percorso logico seguito per l'individuazione. Gli outcome, seppure puntualmente accompagnati da indicatore di misurazione, non riportano poi informazione sui test di autoverifica svolti né sui rispettivi target assegnati né sui soggetti, anche esterni all'Ente, individuati per misurare l'*outcome*, oltre che sulle fonti ufficiali di riferimento per l'acquisizione dei dati. Con riferimento poi agli obiettivi di performance organizzativa, si ritiene opportuna l'indicazione, ove possibile, della serie storica dell'indicatore prescelto, al fine di evidenziare il carattere sfidante del target, nell'ottica del miglioramento continuo dei processi.

In merito agli **strumenti di rappresentazione della performance**, si rileva che non sono state definite vere e proprie *mappe strategiche* che possano essere di ausilio nel mettere a fuoco gli obiettivi e verificarne la loro coerenza con le caratteristiche principali del contesto interno/esterno, nel tradurre i medesimi obiettivi in progetti concreti e misurabili esplicitando i legami tra attività e risultati, nel recepire le novità adattandole alla propria strategia. Lo strumento utilizzato continua ad essere quello dell'albero delle performance che può comunque essere valutato positivamente in termini di efficacia, in quanto semplice ed immediato.

L'Organismo ha proceduto all'analisi e valutazione del livello di coerenza degli obiettivi strategici dell'ACI contenuti nel Piano della Performance 2014 con i **requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto legislativo 150/2009**.

Al riguardo si ritiene che gli obiettivi strategici definiti nel Piano della Performance dell'ACI 2014 siano stati formulati in maniera tale da risultare pertinenti rispetto ai bisogni della collettività di riferimento e coerenti con la mission strategica dell'ente, sebbene sia auspicabile che emerga più

chiaramente nel Piano della Performance lo svolgimento delle procedure di definizione degli obiettivi, in particolare tra gli organi dell'Ente e la tecnostruttura.

La derivazione degli obiettivi strategici dal processo di coinvolgimento degli stakeholder, che ha accompagnato la redazione del Piano di performance, offre una precisa garanzia metodologica. La coerenza con la missione è evidenziata graficamente, come detto, dall'"Albero della performance", previsto dalla delibera 112/2010 della CiVIT, che descrive visivamente il collegamento tra mandato istituzionale, priorità politiche/mission, aree strategiche, obiettivi strategici e operativi, seguito da una breve descrizione sintetica con indicazione dell'outcome di riferimento.

Gli obiettivi strategici sono riferiti a ciascuna priorità politica; sono chiaramente descritti ed articolati nei conseguenti obiettivi operativi assegnati. Gli obiettivi operativi nei quali è declinato ciascun obiettivo strategico, contengono specifici indicatori e target, riportati nel dettaglio all'interno delle schede obiettivi di performance organizzativa assegnati alle Strutture incaricate della relativa responsabilità. Per ogni obiettivo operativo, declinato secondo l'orizzonte strategico nei singoli esercizi, sono stati individuati uno o più indicatori ed i relativi *target*, al fine di consentire la regolare misurazione e valutazione della *performance*.

Con riferimento alle attività di più diretto impatto sugli Stakeholder è stata compilata inoltre apposita tabella denominata "obiettivi di performance organizzativa di ente" che di fatto elenca gli obiettivi strategici dell'Ente sui quali misurare il livello di performance conseguito dall'Ente nel suo insieme. Detta tabella elenca per ciascuna priorità politica/missione e relativa area strategica gli obiettivi attraverso i quali misurare la performance organizzativa di Ente riportando per ciascuno di essi, corrispondenti indicatori e target di misurazione.

Tutti gli obiettivi soddisfano il requisito della specificità e della misurabilità in termini concreti e chiari. Infatti, per ogni obiettivo è stato specificato almeno un indicatore.

La pianificazione delle attività è stata effettuata consolidando o migliorando, ove possibile, il trend di crescita evidenziato negli anni precedenti; per taluni obiettivi strategici è previsto anche l'ausilio di strumenti innovativi e di maggior efficacia, quali analisi del prodotto attuale, degli stakeholder del segmento di mercato e della rete ACI.

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 per raggiungere l'obiettivo. Tuttavia, in base alle prime risultanze della misurazione delle performance condotta relativamente al livello di raggiungimento dei target 2013, che è in corso, si ritiene anticipare alcuni profili che meritano particolare attenzione. In particolare, l'elevato livello medio di raggiungimento dei target, se da un lato è certamente interpretabile come effetto dell'impegno profuso dall'Ente anche in un contesto fortemente critico dovuto alla congiuntura economica negativa, dall'altro, suggerisce la necessità di verifica della definizione di target maggiormente sfidanti per la pianificazione delle annualità successive, con particolare attenzione ad alcune aree di attività e questo per il migliore posizionamento dell'Ente verso obiettivi di ancora più elevata efficienza e produttività.

Gli obiettivi sono definiti sempre con riferimento ad arco temporale determinato, annuale (1 gennaio - 31 dicembre) o pluriennale (biennale o triennale).

Il Piano della Performance contiene poi evidenza di specifiche analisi condotte dall'Ente in taluni settori strategici, finalizzate alla verifica e commisurazione a livelli di riferimento nazionali o internazionali. In particolare, gli obiettivi riguardanti l'attività associativa, riportano evidenza di analisi condotte con riferimento anche del confronto ad Automobile Club internazionali (FIA -Arc europe) ed associazioni di categoria, concessionari auto, compagnie di assicurazione, autoscuole, enti locali, principali stakeholder del settore di riferimento. Parimenti analoghe indagini risultano essere state condotte nel settore dei servizi delegati, in considerazione del fatto che si tratta di un settore di attività oggi erogato in regime di concorrenza. La particolarità delle attività e dei servizi erogati dall'Ente e la tipicità della struttura federativa non consentono comparazioni con amministrazioni omologhe.

L'analisi della correlazione degli obiettivi definiti dall'Ente con le risorse disponibili è evidente dalla predisposizione, come parte integrante del Piano della Performance 2014 ed in applicazione del D.P.C.M. del 18 settembre 2012, del **Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio**, predisposto ed approvato dall'Assemblea dell'Ente del 31 ottobre 2012 ed allegato al Budget annuale 2013 dell'Ente. Il Piano degli indicatori è articolato in 3 tabelle:

- nella tabella 1, sono riportati in dettaglio i costi della produzione relativi alle attività previste per l'anno 2014, riepilogando le risorse del budget 2014 secondo la destinazione anziché la natura;
- nella tabella 2, la voce "progetti" riportata nella tabella 1 è suddivisa in base alle priorità politiche/missioni dell'Ente previste dal piano della performance, alle aree strategiche, con evidenza dei centri di responsabilità titolari di ciascuna progettualità, degli investimenti e dei costi della produzione;
- nella tabella 3 è riportato l'insieme degli obiettivi di performance organizzativa previsti per il 2014, ivi compresi quelli per i quali non sono previsti ulteriori costi nel budget, in quanto i singoli progetti verranno realizzati utilizzando risorse interne.

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

Tale fase si è svolta 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, "*Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI*", di corso di completamento.

Tutta la reportistica 2013, concernente il monitoraggio della performance organizzativa di ciascun Centro di responsabilità di primo livello, centrale e periferico, con evidenziazione dell'andamento e degli eventuali scostamenti rispetto agli steps e agli obiettivi programmati, è stata trasmessa con regolarità e puntualità, con cadenza trimestrale, direttamente a cura di ciascun Centro di responsabilità.

La modalità di monitoraggio e misurazione in uso, in coerenza con le esigenze di controllo e di

valutazione nonché di garanzia dell'integrazione delle modalità di programmazione e budget, è orientata verso standard di adeguatezza grazie alla regolare trasmissione delle informazioni, utile alla verifica della corretta applicazione delle procedure previste dal Sistema di misurazione e valutazione, di performance organizzativa, di dati e/o elaborati forniti dal sistema di controllo di gestione, di dati rilevanti circa l'andamento economico complessivo ente e di elementi riguardanti il sistema informativo di ente. Quale unico elemento di criticità, si rileva la mancata trasmissione di informazioni sull'andamento in corso d'anno della performance organizzativa dei centri di responsabilità periferici di 2^a fascia e non dirigenziali, da parte del comitato di valutazione.

Il sistema informativo ha consentito il monitoraggio costante, anche attraverso il confronto con gli anni precedenti, dell'andamento economico/contabile delle progettualità dell'Ente, in modo da dare evidenza anche della coerenza dei contenuti tra la fase di programmazione e quella di budget. Sin dalla fase di predisposizione dei progetti/ piani di attività, i centri di responsabilità hanno valorizzato le schede budget economico e degli investimenti per ciascun progetto, attraverso la classificazione per "natura " del piano dei conti e per "destinazione" (attività e centro di costo); ciò ha consentito di verificare, già in fase di programmazione, l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività, mentre nel corso della gestione è stato possibile misurare con periodicità il grado di utilizzo delle risorse.

Durante la fase di monitoraggio periodico della performance organizzativa, le schede contabili (budget economico e degli investimenti) sono state aggiornate con le variazioni intervenute durante l'anno e con evidenza dell'eventuale scostamento tra risorse assegnate e risorse utilizzate.

Il processo finale di valutazione della performance organizzativa dell'ACI e delle Direzioni Centrali e periferiche è in corso di completamento in quanto collegato, in parte, alla verifica del raggiungimento di obiettivi collegati all'approvazione dei documenti di bilancio consuntivo.

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa 2013 degli Automobile Club federati ha riguardato direttamente l'Ente nel suo complesso atteso che nell'Automobile Club è presente un'unica Unità Organizzativa che si identifica con un unico centro di responsabilità. Il processo finale di valutazione della performance organizzativa degli Automobile Club federati è in corso di completamento in quanto anch'esso collegato, in parte, alla verifica del raggiungimento di obiettivi collegati all'approvazione dei documenti di bilancio consuntivo. In applicazione delle direttive della CIVIT contenute nella delibera 11/2013, gli esiti della valutazione finale confluiranno nella Relazione sulla Performance della Federazione ACI, documento unico con ogni valore di legge ex d.lgs.150/2009 per tutta la Federazione.

3. Performance individuale

Con riferimento alla **fase di assegnazione degli obiettivi**, il Piano della Performance per l'annualità 2014 contiene indicazione degli obiettivi assegnati al personale dirigenziale, dei relativi indicatori e target.

Tale evidenza consente, in adempimento alla previsione normativa, la visibilità trasparente del contributo che il dirigente è tenuto ad assicurare per il raggiungimento degli obiettivi operativi e

strategici dell'amministrazione.

Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance prevede che la performance individuale sia strettamente connessa alla performance organizzativa tanto che una quota parte degli obiettivi di performance individuale è correlata al raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa.

Gli obiettivi di performance individuale dei Direttori di Automobile Club, che sono Dirigenti e Funzionari dell'Automobile Club d'Italia che esplicano funzionalmente la loro attività presso e nei confronti degli Automobile Club provinciali e locali (Enti federati), hanno compreso, laddove deliberato dai rispettivi organi di vertice politico amministrativo locali, oltre agli obiettivi legati alla progettualità centrale di Federazione, anche obiettivi riconducibili a specifiche progettualità organizzative locali di Automobile Club.

La procedura di assegnazione degli obiettivi è avvenuta secondo un processo a cascata che ha inizio dal Comitato Esecutivo per gli obiettivi assegnati al Segretario Generale, avvenuta in data 12 dicembre 2014 su proposta dell'OIV del 11 dicembre 2013; per poi passare da quest'ultimo ai Dirigenti di prima fascia centrali e periferici, con lettera di assegnazione ai Centrali del 23 dicembre 2013 ed ai Periferici del 27 marzo 2014; ai Dirigenti di seconda fascia non incardinati in Direzioni e Servizi, Direttori dei Servizi, Direttori regionali, Dirigenti di secondo livello periferici (Direttori AC e di UP), Responsabili delle Unità Organizzative periferiche (Direttori AC e di UP) e ai dirigenti di secondo livello incardinati in Direzioni centrali/Servizi e Professionisti dell'Area Tecnica e Statistica, che si è concluso nel mese di aprile 2014.

Le schede riportano, in aggiunta agli obiettivi di performance organizzativa della struttura diretta, l'obiettivo specifico del contenimento della spesa (MOL), che è stato assegnato a tutti i dirigenti, di prima e seconda fascia ed ai professionisti. I dirigenti di area metropolitana/territoriali ed i professionisti sono stati assegnatari pure di ulteriori obiettivi specifici collegati alla qualità.

Analogamente a quanto avvenuto negli anni precedenti, anche per il 2014 l'Organismo non ha ricevuto informativa sull'assegnazione degli obiettivi di performance individuale al personale delle aree di classificazione, ad eccezione dei responsabili di struttura di Automobile club e di Ufficio Provinciale, sopra citati.

La **fase di valutazione della performance individuale** è caratterizzata dall'articolazione di un sistema di obiettivi strettamente connesso al sistema di *project management* adottato dall'Ente e diversificato rispetto alla tipologia di incarico ed alla funzione rivestita nonché per le competenze ed i comportamenti professionali e manageriali attesi.

Relativamente alla fase della valutazione della **performance individuale 2012**, questa si è conclusa con la validazione, da parte dell'OIV, in data 7 aprile 2014, della Relazione sulla performance. La Relazione sulla Performance è stata approvata dall'Amministrazione in data 20 dicembre 2013 (deliberazione del Presidente n. 7545) ed inviata all'Organismo Indipendente di Valutazione in data 23 dicembre 2013 (prot. OIV 1427/13) e, nella versione definitiva, rettificata ed integrata, in data 7 aprile 2014.

L'Organismo non ha ricevuto informativa su comunicazioni inviate in corso d'anno dai valutatori ai soggetti sottoposti a valutazione, per scostamenti rilevanti da loro accertati rispetto ai livelli di capacità manageriale raggiunti rispetto ai livelli attesi.

La graduatoria delle valutazioni individuali 2012 del personale dirigente di prima e di seconda fascia e dei professionisti nonché del personale delle aree a cui sono stati assegnati obiettivi di performance individuale (funzionari responsabili di struttura di Automobile Club e di Ufficio provinciale), da elaborare in conformità alle prescrizioni normative di cui all'art. 5 della legge n.135/2012, è in corso di definizione, non essendo stata trasmessa all'OIV tutta la documentazione necessaria.

In particolare, con riferimento al personale dirigente di prima fascia, è all'esame del Comitato Esecutivo la valutazione finale di un dirigente di prima fascia; l'OIV è stato chiamato a rilasciare parere sulla fondatezza delle contestazioni alla valutazione finale addotte dal dirigente. Nelle more dell'accoglimento o meno del ricorso, l'OIV ritiene opportuno rinviare all'acquisizione di tale elemento la stesura della graduatoria finale dei dirigenti di prima fascia.

E' rinviata quindi l'elaborazione e pubblicazione, in forma aggregata, dei dati relativi alla distribuzione del trattamento accessorio collegato alla performance individuale, che è finalizzata a dar conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi (comma 11 quinquies).

Relativamente alla fase della valutazione della **performance individuale 2013**, l'Organismo, in linea con quanto previsto dalla delibera 6/2012 della CIVIT, ha avviato, contestualmente alla misurazione finale, l'acquisizione degli elementi probatori di verifica del raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa dei Dirigenti di primo livello Centrali e Periferici, quale atto istruttorio preliminare e condizionante la valutazione stessa e funzionale alla successiva attività di validazione della relazione annuale della performance dell'Ente. La fase è in corso di completamento.

Si rinvia pertanto ogni giudizio sullo svolgimento, adeguatezza ed esito della fase di valutazione per l'anno 2013, anche in termini di differenziazione dei giudizi, alla conclusione della fase stessa.

L'Organismo non ha ricevuto informativa su comunicazioni inviate in corso d'anno dai valutatori ai soggetti sottoposti a valutazione, per scostamenti rilevanti da loro accertati rispetto ai livelli di capacità manageriale raggiunti rispetto ai livelli attesi.

Per quanto riguarda la **condivisione del Sistema per la misurazione e valutazione della performance individuale**, l'Ente ha curato la comunicazione della metodologia di misurazione della performance individuale agli stakeholder interni ed esterni, mediante la puntuale e tempestiva pubblicazione del Sistema sul sito istituzionale.

In tale ambito assume particolare rilevanza l'attività di indagine che l'Ente ha svolto sul personale dipendente, ai sensi dell'art.14, comma 5, del D.Lgs. n.150/2009, volta a rilevare il livello di Benessere Organizzativo ed il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico.

L'indagine è stata realizzata dalla Direzione Centrale Risorse Umane ed Organizzazione, d'intesa con il Comitato Unico di Garanzia e con la sovrintendenza dell'OIV. Essa ha riguardato tutta la federazione (ACI e AA.CC.), in coerenza con le indicazioni fornite dalla CIVIT e sulla base dei modelli da quest'ultima approvati per la realizzazione delle indagini in questione.

L'Amministrazione ha ritenuto di condurre concretamente l'indagine secondo la tempistica e le modalità illustrate in un'apposita scheda tecnica trasmessa a tutto il personale con lettera circolare della citata DRUO, prot. n. 4275 del 15.04.2013 e realizzata attraverso la compilazione on-line del questionario fornito dalla CIVIT, garantendo i principi generali di assoluto anonimato, sia in corso di rilevazione, sia nelle successive fasi di elaborazione dei dati.

Per la somministrazione del questionario in argomento si è scelto di utilizzare SURVEYMONKEY (una procedura operativa dell'applicazione web); ad ogni dipendente è quindi pervenuta una mail con un link di accesso in data 20 maggio 2013 e si è fissata la data ultima per la compilazione e l'inoltro del questionario in argomento al 24 maggio 2013, con l'espresso invito che la compilazione del questionario doveva avvenire in unica soluzione e con la specifica che, il proprio questionario, una volta trasmesso, non avrebbe potuto essere più essere modificato o riaperto.

Il dipendente, pertanto, ha avuto facoltà di aprire il questionario seguendo il link una sola volta; di vedere soltanto il proprio questionario; di scorrere il questionario; di rispondere facoltativamente a tutte le domande; di trasmettere una sola volta il questionario stesso.

Lo strumento di rilevazione è stato regolato in modo tale da consentire al dipendente di rispondere liberamente a quali domande rispondere, chiudendo e poi trasmettendo il proprio questionario anche privo di alcune risposte. In ogni caso la struttura del questionario non consentiva l'identificazione dei dipendenti attraverso l'incrocio di dati anagrafici e/o professionali.

Quanto ai dati sintetici dei questionari validati, si evidenzia quanto segue:

- l'indagine è stata indirizzata a tutti i dipendenti ACI, pari a n. 2941 unità ed effettivamente raggiunta da n. 2940 unità; l'indagine anzidetta ha prodotto n. 1.776 questionari;
- i dipendenti degli Automobili Club locali e provinciali destinatari dell'indagine in questione erano stimati in n. 169, di cui, effettivamente raggiunti n. 169; l'indagine anzidetta ha prodotto n. 78 questionari;
- l'ANAC, a fronte dei questionari prodotti sia dai dipendenti ACI che degli AA.CC., ha importato n. 1724 questionari validi.

Relativamente al processo delle indagini condotte, gli esiti dell'indagine sono stati acquisiti informaticamente dalla Direzione Centrale competente dell'Ente e trasmessi alla CIVIT per la successiva elaborazione da parte della stessa Commissione, nell'ambito di un progetto pilota che ha coinvolto anche altre 4 amministrazioni.

Non sono pervenute informazioni circa le **procedure di conciliazione** attivate nel 2013.

Il piano formativo 2013 sia del personale dirigente che del personale delle aree ha realizzato **processi formativi** che si ritengono congrui. Sia i progetti nazionali che regionali rispondono alle caratteristiche di un Ente di grandi dimensioni (anche se il budget è inferiore agli standard della grandi aziende).

I temi dei processi sono quelli classici in relazione alla mission che l'ACI deve conseguire e quindi in linea con la creazione dei processi di OUTCOME. Non sono stati adottati piani di miglioramento individuali.

4. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il giudizio di questo Organismo sull'**effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione** è particolarmente positivo, anche in considerazione della complessità derivante dalla struttura federale dell'ACI e quindi della necessità di costante ed opportuna integrazione ed interazione in tutte le fasi di gestione del ciclo della performance della Federazione.

La contemporanea operatività di entrambi i processi ha realizzato, in una logica sistemica ed integrata, da un lato il migliore monitoraggio, misurazione e controllo degli obiettivi strategici e programmatici della Federazione nel suo intero al vertice politico amministrativo ed al tempo stesso, la strutturata e coordinata attuazione del monitoraggio, misurazione e controllo delle eventuali progettualità locali aventi rilevanza strategica.

Il processo ha visto il forte coinvolgimento di tutti gli attori, dall'organo di indirizzo politico amministrativo della Federazione (Presidente, Consiglio Generale, Comitato esecutivo, Assemblea), alla dirigenza di vertice e di secondo livello, ai responsabili delle unità organizzative periferiche e degli Automobile Club associati, in uno con lo stesso Organismo e la Struttura Tecnica permanente (Ufficio per l'OIV).

La **Struttura Tecnica Permanente** si ritiene allo stato adeguata, in termini di risorse umane assegnate e di competenze professionali possedute. In particolare la STP è costituita da 8 dipendenti interni assunti con contratto a tempo indeterminato, incluso il dirigente Responsabile ed è articolata in due unità, organizzate in relazione all'ambito di operatività delle funzioni assegnate, a seconda che riguardino l'ACI o gli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata. I funzionari assegnati all'unità "ACI" sono di livello C5 e C4 mentre quelli assegnati all'unità "Automobile Club associati" sono di livello C5 e C3. La segreteria della Struttura Tecnica è costituita da risorse di livello B3 e C4.

Quanto alle competenze possedute, il 37% è in possesso di una o più lauree, specializzazioni ed abilitazioni professionali mentre il 63% è dotato di licenza media superiore. Parte delle risorse in servizio provengono dal Servizio Controllo Interno. Considerata la particolare natura della Federazione, a base associativa, il personale assegnato alla struttura tecnica permanente si caratterizza anche per il possesso di conoscenze ed esperienze trasversali in ordine al sistema di funzionamento degli AC sul territorio in maniera tale da poter essere di supporto alle articolazioni territoriali dell'ACI.

In merito alle risorse finanziarie, va evidenziato che la STP è dotata di proprio budget per la gestione ordinaria dell'ufficio.

5. Infrastruttura di supporto: sistemi informativi ed informatici

Per la raccolta e l'analisi dei dati, ai fini della misurazione della performance, sono stati utilizzati, nel 2013 la piattaforma web comune, denominata Titano, che è l'infrastruttura software di base indispensabile per l'accesso e l'erogazione dei servizi ACI, monitoraggi documentali, informazioni provenienti dal sistema informativo di contabilità locale e centrale, dalla Direzione Centrale Amministrazione e Finanza.

La trasmissione dei dati all'OIV è avvenuta mediante il sistema della posta elettronica, che è diffuso in tutta la Federazione, o la corrispondenza ordinaria, nel caso di trasmissione di documenti di particolare complessità.

Sebbene non possa che rilevarsi come il sistema informativo ed informatico a supporto dell'attività dell'OIV non sia allo stato adeguato alla complessità della struttura federativa dell'Ente, alla capillarità della organizzazione territoriale, sia provinciale che di Automobile Club, ed integrato rispetto ai processi di misurazione e valutazione della performance, va però tenuto conto, come in precedenza evidenziato, che l'ACI, con l'ausilio dell'OIV e della STP, nella piena consapevolezza del ruolo fondamentale svolto dai sistemi informativi e informatici a supporto del ciclo di gestione della performance, ha avviato il progetto "*Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI*" finalizzato allo snellimento e semplificazione delle procedure sinora adottate.

Obiettivo del progetto è la definizione di un sistema di gestione informatizzato dei flussi documentali sottesi al processo di pianificazione, monitoraggio/ valutazione e rendicontazione, mediante integrazione e interconnessione tra le strutture ACI; organizzazione, indicizzazione e archiviazione informatica dei documenti; semplificazione e razionalizzazione del processo di trasmissione dei flussi informativi tra ACI ed AA. CC. In relazione ai diversi livelli di accessibilità ed accesso previsti, tutti gli attori del ciclo della performance potranno valersi di un utile cruscotto di monitoraggio, verifica e controllo di tutta l'attività dell'Ente, per ogni livello di management coinvolto.

Il progetto "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI" è stato esteso a tutto il 2014 in relazione alla necessità di realizzare un sistema, fruibile dagli utenti Aci e dagli AACC, tramite strumenti e canali web, con funzioni diversificate inizialmente non previste. L'applicazione prevede di gestire i processi - iter di approvazione e di diffusione dei documenti - con funzionalità base di workflow e quella di archiviare e condividere documenti. È stato realizzato un documento di macro-analisi dei requisiti per la costruzione dell'architettura informatica. In corso d'anno è stato presentato un semi-lavorato del sistema.

Il ciclo della programmazione economico- finanziaria e di bilancio della Federazione è coerente e fortemente integrato con il sistema di misurazione e valutazione della performance. Ad ogni progetto è collegato un gestore (centro di responsabilità) e un budget di riferimento in

modo da porre in relazione responsabilità, programmi e risorse. In tale modo, il sistema informativo contabile è predisposto in maniera tale che già in fase di budget siano individuabili le risorse assegnate a ciascun progetto strategico, così garantendo la coerenza tra il ciclo di programmazione strategica e quello finanziario. Il Piano della Performance contiene indicazione delle risorse economico finanziarie assegnate ai soli progetti strategici mentre le risorse assegnate per tutti gli altri obiettivi rientrano nel budget ordinario assegnato alle rispettive strutture, che, pur non essendo visibili nel Piano, sono oggetto di monitoraggio nell'ambito del sistema di contabilità analitica dell'Ente. Facendo seguito a quanto evidenziato dalla CIVIT nel già citato Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2012, l'ACI ha inserito, nel Piano della Performance 2014, il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, all'interno del quale viene riportato il costo della produzione delle diverse attività riconducibili alle priorità politiche. Per ciascun obiettivo compreso nel Piano ed ove possibile, le risorse economico finanziarie assegnate allo stesso.

Per quanto riguarda poi l'integrazione degli **altri sistemi di controllo di gestione e strategico**, l'ACI è già da tempo dotato di un sistema di pianificazione, assegnazione degli obiettivi, monitoraggio dell'andamento dei piani e conseguimento dei risultati, che, unitamente al processo di budgeting già descritto, appare adeguato, stante il coordinamento effettivo tra i vari soggetti coinvolti, a garantire la coerenza del Sistema con la pianificazione e controllo strategico da un lato, controllo di gestione dall'altro.

Nella fase di programmazione operativa e budgeting dell'Ente dapprima ed in quella gestionale e di monitoraggio poi, è previsto il coinvolgimento attivo di varie strutture di controllo dell'Ente (Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento, Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione, Direzione Sistemi Informativi, Direzione Amministrazione e Finanza, Servizio del Segretario Generale, Comitato di Valutazione, STP), che svolgono una sinergica azione di impulso, verifica e controllo delle varie strutture dell'Ente, coerente con il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ente, e con il coordinamento e guida del Segretario Generale.

Differente la situazione registrata con riferimento ai singoli Automobile Club federati. Le ridotte dimensioni organizzative e gestionali dell'Automobile Club non necessitano la costituzione di apposite unità organizzative orientate esclusivamente alle funzioni di pianificazione, controllo strategico e controllo di gestione. In tale contesto assume infatti un ruolo centrale la figura del Direttore del locale AC, che si vale anche, nello svolgimento delle funzioni di pianificazione, controllo strategico e direzionale dell'AC, anche del supporto contabile e strategico dell'ACI. La stretta connessione esistente tra l'ACI e la Federazione rende il processo di pianificazione dell'AC fortemente integrato con quello dell'ACI.

6. Sistemi informativi a supporto dell'attuazione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e rispetto degli obblighi di pubblicazione

L'Automobile Club Italia ha regolarmente adottato, nella riunione del 20 febbraio 2014 del Consiglio Generale, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (*in seguito Programma*) 2014- 2016 ed ha provveduto alla relativa pubblicazione in modo corretto e

facilmente raggiungibile, all'interno della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" del proprio sito istituzionale.

Il Programma dell'ACI, in conformità alla delibera CIVIT 11/2013, è unico per l'intera Federazione, "sulla base della particolare struttura e natura dell'ACI e degli AA.CC. territoriali e alla luce anche della *ratio* che ispira il d. lgs. n. 150/2009 nel suo complesso"

Al fine di ottemperare alla lettera della delibera, il Programma contiene in appendice i contributi specifici, predisposti dagli AA.CC., che formano pertanto parte integrante del Programma della Trasparenza complessivo.

Il **Protocollo d'Intesa** stipulato in data 11 marzo 2014 tra l'ACI e l'ANAC ha poi specificato ulteriormente i compiti e le responsabilità dell'ACI e degli AA.CC. territoriali in relazione alla normativa sull'anticorruzione dettata dalla l. 190/2012 e dai decreti legislativi attuativi 33/2013 e 39/2013.

In particolare ciascun AC provinciale e l'ACI sono chiamati rispettivamente ad adottare un piano triennale della prevenzione della corruzione; l'ACI ed i singoli AA.CC. provinciali devono entrambi nominare un Responsabile della Trasparenza ed un Responsabile della Prevenzione della corruzione; compete al Responsabile della Trasparenza e della prevenzione della corruzione dell'ACI nonché al Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione di ciascun AC provinciale, il rispetto degli obblighi di pubblicazione sui rispettivi siti istituzionali previsti dalla normativa vigente, anche per quanto riguarda le società controllate, nonché degli obblighi dettati in materia di prevenzione della corruzione; compete all'OIV dell'ACI l'attestazione degli obblighi di pubblicazione.

Con la sottoscrizione del citato protocollo d'intesa, l'ANAC, nell'ambito della funzione di accompagnamento e di stimoli in sede di applicazione della legge 190/2012 e dei decreti attuativi e l'ACI, quale federazione degli AA.CC. provinciali, definiscono le modalità di attuazione della normativa dettata in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni, nonché di prevenzione della corruzione, ferme restando le prerogative e gli obblighi posti a capo dei singoli AA.CC. provinciali dalle predette normative.

In relazione al **grado di attuazione del Programma 2013**, si ritiene opportuno preliminarmente evidenziare, in merito all'articolazione territoriale dell'ACI, che gli Uffici provinciali dell'ACI, essendo privi di soggettività giuridica distinta in quanto emanazioni a livello territoriale dell'ACI per la gestione del servizio di Pubblico registro automobilistico e per lo svolgimento del servizio Tasse, in coerenza con quanto previsto nel Programma, i dati relativi ai procedimenti di pertinenza dei servizi delegati unitamente a quelli concernenti la contabilizzazione dei servizi erogati, gli oneri informativi relativi a tali servizi, i dati relativi al personale PRA - dirigenziale, non dirigenziale e responsabili di struttura, i dati relativi ad organizzazione e procedimenti, etc...vengono pubblicati nelle relative sezioni del sito ACI. In particolare, per quanto attiene alle misure di prevenzione della corruzione ed alle iniziative intraprese in tema di integrità, si segnala che nella mappatura delle aree a rischio, si fa riferimento in prevalenza agli Uffici Provinciali sia per la gestione liquidità cassieri, che per la gestione delle pratiche PRA e delle Tasse Automobilistiche.

Le attività previste (giornate della trasparenza; libro bianco sulle radiazioni) sono state oggetto di monitoraggio e completate nei termini previsti.

Con riferimento al **sistema informativo per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati** ed in particolare ai flussi informativi che conducono le informazioni al sito istituzionale dell'ACI, si esprime una valutazione positiva in ordine al sistema di tracciabilità delle informazioni provenienti dalle strutture Titolari dei dati per l'implementazione dei contenuti del sito e della sezione. Le informazioni, trasmesse dalle strutture titolari dai dati tramite e-mail o supporti cartacei - digitalizzati e gestiti attraverso il protocollo informatico a seguito di un controllo di qualità del dato - vengono trasmesse via e mail per la pubblicazione sul sito web.

Il processo di gestione delle informazioni è stato assicurato sino al 31.12.2013 dal Servizio Comunicazione ACI il cui Direttore è altresì Responsabile della trasparenza; dal 1.1.2014 il processo è assicurato dal Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico, il cui direttore incaricato è stato nominato Responsabile della Trasparenza e Responsabile della prevenzione della corruzione.

Il processo è tracciato mediante strumenti telematici; tale tracciatura viene registrata e mappata in un file di servizio conservato su un server di dati. In proposito, si riscontra la tempestività degli aggiornamenti e delle notifiche in merito agli stessi, tenuto conto che non appena sono disponibili i contenuti, viene assicurato l'aggiornamento del Sito di norma nell'arco delle 24 ore successive con il rispetto dei requisiti formali.

L'articolazione della pubblicazione dei dati on line è coerente con quanto previsto dal documento Linee guida ai siti web del Dipartimento Funzione Pubblica.

Il sito istituzionale dell'ACI si colloca in particolare, nella graduatoria di riferimento della "Bussola della Trasparenza", strumento che consente alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi ed il monitoraggio dei siti web, al primo posto della classifica (67/67)

Con riferimento al **modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dati**, ed in particolare alla ripartizione delle competenze tra i diversi attori che concorrono alla pubblicazione dei dati obbligatori e alla verifica della correttezza di tale pubblicazione, particolare rilevanza ha assunto la circolare del Segretario generale dell'ACI prot. 2840/13 del 2 dicembre 2014, che, all'esito di riunione di coordinamento del Responsabile della Trasparenza, ha individuato gli adempimenti assegnati a ciascuna Struttura centrale, recepiti integralmente poi in seno al Programma triennale della Trasparenza 2014/2016.

Il sistema attualmente in uso prevede che le informazioni e i dati vengano trasmessi, a cura dei dirigenti responsabili che detengono le informazioni in ragione dei compiti assegnati ovvero da parte di collaboratori all'uopo delegati, attraverso strumenti telematici (email) ovvero mediante supporti cartacei (note) che vengono in seguito digitalizzati (scansiti) e gestiti attraverso il protocollo informatico. Le informazioni, verificate attraverso un controllo di qualità del dato, vengono trasmesse via email alla struttura organizzativa della società ACInformatica che provvede alla pubblicazione attraverso il sito web.

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene quindi tracciato mediante strumenti telematici e tale tracciatura viene mappata e registrata in un file di servizio .xls conservato su un server dati. La gestione di tale processo viene effettuata presso il Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico dell'ACI il cui Direttore è altresì Responsabile della Trasparenza. L'output finale del processo, ossia il layout del sito web che pubblica le informazioni sulla trasparenza, viene mantenuto e conservato dalla società ACInformatica secondo il processo di gestione della configurazione previsto dal sistema di qualità della società stessa, certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO.

Il sistema appena descritto ed attualmente utilizzato, che prevede il flusso informativo della trasparenza veicolato attraverso la posta elettronica, è in procinto di essere dismesso e sostituito con un sistema di workflow specificamente progettato e realizzato mediante customizzazione della soluzione di content management system già utilizzata per la gestione dei contenuti del sito web (cd. TYPO3). La soluzione di workflow consentirà l'inserimento ed aggiornamento dei dati sulla trasparenza ai soggetti responsabili, previamente individuati e appositamente formati, la gestione delle informazioni di propria competenza dalla propria postazione e la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente". Il Responsabile della Trasparenza, effettuata una verifica formale delle informazioni di cui viene richiesta la pubblicazione, potrà convalidare o negare la pubblicazione dei dati fornendo un opportuno feedback alla struttura responsabile delle informazioni. Il responsabile della trasparenza avrà altresì la possibilità di gestire in modo diretto il sistema di workflow, intervenendo sia sugli aspetti oggettivi (dati, formato delle informazioni, ecc.) che soggettivi (soggetti abilitati, dati di competenza delle singole strutture, ecc.).

Il processo in questione avrà l'ulteriore vantaggio di consentire una tracciatura automatica del flusso informativo e di archiviare in modo semplice ed automatico lo storico delle informazioni e delle transazioni del sistema. Il CMS così realizzato consentirà dunque agli attori del processo la gestione del flusso della trasparenza senza l'ausilio di un supporto tecnico-informatico specialistico. L'attuale flusso informativo, basato sul sistema di posta elettronica, verrà utilizzato solo come soluzione di backup in caso di malfunzionamento della piattaforma di workflow.

Con riferimento alla attività di **monitoraggio della pubblicazione dei dati**, assume particolare rilevanza dal punto di vista gestionale ed organizzativo, l'avvenuto inserimento, tra gli obiettivi specifici di performance organizzativa assegnati per il 2014 a ciascuna struttura centrale, dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione di competenza, in conformità a quanto previsto dal Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014/2016, con target 100% dei dati da pubblicare come regolamentati nel Programma della Trasparenza.

Tale adempimento determina la realizzazione a regime di un Sistema di costante monitoraggio sullo stato di avanzamento dell'obiettivo, nel senso di controllo continuo sull'adempimento della pubblicazione degli obblighi da parte delle strutture titolari dei medesimi obblighi e del Responsabile della Trasparenza, in conformità al dettato del decreto legislativo 33/2013.

Per quanto attiene al monitoraggio ed all'attività di stimolo ed impulso svolta dall'OIV, l'Organismo ha prestato, in favore delle Strutture dell'Ente, continua attività consulenziale, anche con rilascio di specifici pareri o indicazioni (in materia, ad esempio, di obblighi di nomina dei

responsabile trasparenza e anticorruzione da parte dei singoli AC, su obblighi di pubblicazione in materia di società Controllate e partecipate, sugli obblighi di pubblicazione in capo all'Ente in materia di pianificazione del territorio e sulle funzioni connesse alle tematiche ambientali, sul responsabile del procedimento e sul sostituto nei procedimenti degli uffici periferici etc) investendo talora lo stesso ANAC con appositi quesiti (in materia, ad esempio, di obblighi di pubblicazione dell'Ente relativamente alle opere pubbliche) .

Con riferimento poi alla tempistica di pubblicazione delle attestazioni OIV, l'Organismo ha avuto modo di precisare all'ANAC, in riscontro a nota di sollecito e richiamo pervenuta a mezzo PEC in data 28 marzo 2014, quanto segue:

- in merito alla mancata pubblicazione delle attestazioni dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 30 settembre 2013 previsto dalla delibera 71/2013, l'ARAN ha rilasciato il prescritto parere favorevole alla nomina dei componenti dell'OIV dell'ACI soltanto in data 17 ottobre 2013 mentre la prima riunione di insediamento dell'OIV si è tenuta in data 11 novembre 2013. Conseguentemente alla data del 30 settembre 2013 non poteva essere pubblicata sul sito istituzionale dell'ACI e dei 103 Automobile Club componenti la Federazione nessuna attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla delibera 71/2013 in quanto l'OIV non era insediato.
- In merito alla mancata pubblicazione delle attestazioni dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 gennaio 2014 previsto dalla delibera 77/2013, in data 28 gennaio 2014 l'OIV dell'ACI, nell'imminenza della scadenza di precisi obblighi di legge, tra cui il rilascio delle richieste attestazioni sulla pubblicazione da parte dell'ACI e dei 103 Automobile Club della Federazione, dei dati previsti con la delibera 77/2013, aveva richiesto all'ANAC urgente parere circa la modalità di funzionamento dell'OIV in presenza di due componenti, considerato che il Presidente dell'OIV aveva comunicato all'Organismo medesimo in data 24 gennaio 2013, la rinuncia dall'incarico. L'ANAC ha rilasciato in data 13 febbraio 2014 il nulla osta all'operatività dell'Organismo senza plenum. L'OIV, preso atto del citato parere favorevole, ha deliberato in data 18 marzo 2014 la prosecuzione delle attività in attesa della integrazione dell'Organismo medesimo. Conseguentemente alla data del 31 gennaio 2014 non poteva essere pubblicata sul sito istituzionale dell'ACI e dei 103 Automobile Club componenti la Federazione nessuna attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla delibera 77/2013 in quanto, anche in tale occasione, l'OIV non era operativo.

L'OIV ha poi licenziato, nella riunione del 5 maggio 2014, le attestazioni sull'assolvimento da parte di ACI e dei 103 Automobile Club federati, dei rispettivi obblighi di pubblicazione previsti dalle delibere 71/2013 e 77/2013 unitamente alla segnalazione delle eventuali inadempienze riscontrate sulla pubblicazione dei dati previsti dall'art. 14 del d.lgs. 33/2013. L'OIV ha quindi provveduto direttamente alla pubblicazione dei relativi documenti sul sito istituzionale dell'ACI (cui l'OIV ha accesso), ed inviato a tutti gli Automobile Club le attestazioni e la documentazione ex 71 e 77 di cui sopra, invitando il rispettivo Direttore alla pubblicazione dei documenti sul sito istituzionale dell'AC (cui l'OIV non ha accesso) e monitorandone poi l'avvenuta pubblicazione.

Con riferimento ai **sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "trasparenza, valutazione e merito**, si segnala che nel Programma 2014 si dà conto dei risultati parziali relativi all'anno 2013 (al mese di novembre) in termini di totale di accessi alla sezione trasparenza, valutazione e merito; i dati confermano il sensibile interesse (37.856

accessi) per la sezione e le informazioni in essa contenute. Nello stesso periodo il download di contenuti presenti nella sezione è stato effettuato in 3721 occasioni

L'iniziativa progettuale "Mettiamo la faccia" ha registrato nel corso del 2013 (periodo di rilevazione 1° gennaio-15 novembre) su 817.556 utenti che hanno effettuato pratiche presso gli sportelli degli UU.PP. provinciali, 100.699 clienti hanno espresso il proprio giudizio sul servizio ricevuto. Ben 98.927 utenti (98,3% del totale) hanno espresso una valutazione favorevole rispetto al servizio ricevuto. 1.223 utenti (1,2%) hanno valutato la propria soddisfazione come media, mentre solo 549 utenti (0,5% del totale) hanno valutato il servizio come insoddisfacente.

Il Responsabile della Trasparenza ha elaborato un questionario, fruibile online nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito web, che ha inteso creare un contatto tra gli stakeholder e l'Amministrazione. L'obiettivo è recepire indicazioni e giudizi da parte degli stakeholder in ordine alla sezione "amministrazione trasparente" del sito web onde consentire agli utenti del servizio di essere partecipi e non semplicemente utenti passivi del servizio.

Nel periodo 1° gennaio-30 novembre 2013, 50 utenti hanno compilato il questionario online. I risultati sono i seguenti:

- alla domanda "E' stato facile trovare la Sezione Amministrazione Trasparente?", il 42% ha risposto SI, l'8% ha risposto ABBASTANZA, il 28% ha risposto NO ed il 22% non ha fornito risposta;
- alla domanda "Visitando la Sezione Amministrazione Trasparente hai conosciuto meglio l'ACI?", il 36% ha risposto SI, il 16% ha risposto ABBASTANZA, il 24% ha risposto NO ed il 24% non ha fornito risposta;
- alla domanda "Le informazioni della Sezione Amministrazione Trasparente sono chiare?", il 28% ha risposto SI, il 20% ha risposto ABBASTANZA, il 26% ha risposto NO ed il 26% non ha fornito risposta;

Per quanto attiene agli uffici provinciali, si valuta positivamente il Rapporto statistico sull'andamento dei siti stessi che periodicamente viene elaborato dalla Direzione Sistemi Informativi dell'Ente e pubblicato nel portale interno della comunicazione. Al riguardo si invita l'ACI a pubblicarlo nella sezione dedicata alla trasparenza.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'ACI ha orientato da tempo le proprie scelte strategiche e, quindi, operative nell'ottica di migliorare la performance e la qualità dei servizi attraverso la modernizzazione delle procedure di erogazione (Sportello Telematico dell'Automobilista) e il miglioramento qualitativo delle competenze professionali, anche mediante applicazione del modello CAF e l'analisi del livello di qualità erogata condotta, con il modello di audit, sui processi presenti presso gli Uffici Provinciali e di valutazione degli stessi rispetto a standard qualitativi prefissati attraverso l'inserimento dei dati raccolti con il modello nel toolkit *Barometro della qualità dei servizi pubblici* -progettato dal Dipartimento della Funzione Pubblica -come strumento di misurazione e valutazione della qualità erogata dalle PA.

A tali iniziative si sono affiancate nel tempo periodiche rilevazioni della Customer Satisfaction e percorsi di certificazione di qualità ISO 9000 di specifici servizi. L'adozione delle norme ISO consente un attento e costante monitoraggio di tutti i processi connessi alla gestione del tributo e la verifica del rispetto dei livelli di servizio garantiti ai committenti del servizio ed ai cittadini.

Il Piano della Performance 2014/2016 prevede azioni fortemente orientate al presidio attento della qualità, quali la revisione dei modelli di *audit* degli Uffici territoriali e degli AA.CC., allo scopo di ottimizzare l'efficacia dei servizi forniti, individuando indicatori ritenuti significativi e pregnanti, nell'ambito del monitoraggio ispettivo e all'azione per la prevenzione del rischio di corruzione, in ossequio alle disposizioni normative vigenti (L.190/2012 contenente "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione").

L'Ente ritiene infatti che i parametri ed i misuratori di eventuali fenomeni di scostamento dalle previste modalità di erogazione dei servizi, debbano essere ricercati in modo integrato e strutturato nelle diverse realtà dell'Ente. I controlli sugli Sportelli Telematici dell'Automobilista/PRA, nati come controlli di primo livello e diffusi progressivamente sul territorio nazionale, verranno sistematizzati e completati con ulteriori controlli di secondo e terzo livello condotti in maniera integrata con i direttori compartimentali e con le competenti strutture centrali.

Con riferimento specifico al **processo di gestione degli standard di qualità e della carta dei servizi**, la delibera CIVIT 11/2013 del 20 febbraio 2013, in tema di applicazione del d. lgs. n. 150/2009 all'Automobile Club Italia e agli Automobile Club Provinciali, tenuto conto della *ratio* che ispira il d. lgs. n. 150/2009 nel suo complesso, ha disposto che le iniziative e gli adempimenti ivi previsti siano curati dall'ACI, nel senso che alla unicità dell'Organismo indipendente di valutazione, sia per l'ACI che per gli AA.CC. territoriali, si accompagni in particolare la determinazione, da parte dell'amministrazione a livello centrale, di un unico piano della *performance*, degli *standard* di qualità (per quanto riguarda la gestione del Pubblico Registro Automobilistico e la connessa attività di riscossione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione e delle tasse automobilistiche).

Ciò ha determinato la necessità di revisione del documento della Carta dei Servizi inizialmente predisposto dalla Direzione Centrale Servizi Ispettivi e già sottoposto ad una prima valutazione del Comitato Esecutivo dell'ACI. Il Servizio Attività Ispettive ha trasmesso nel mese di maggio 2014 al competente Comitato Esecutivo la Carta dei Servizi così rivista, aggiornata alle indicazioni della delibera CIVIT 11/2013. Il documento è attualmente all'esame del Comitato Esecutivo dell'ACI.

Ogni adempimento successivo attuativo delle direttive della CIVIT in argomento (in primis Delibera CIVIT 88/2010 e 3/2012), e quindi, tra gli altri, la definizione degli standard di qualità dei servizi e del regolamento sulle modalità operative per la gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativi al mancato rispetto degli standard di qualità, farà seguito all'approvazione della Carta dei Servizi della Federazione.

La Direzione Centrale Servizi Ispettivi è stata incaricata a ricevere le **diffide di cui all'art.3 comma 1 del dl 198/2009**. Immediatamente dopo la ricezione di eventuali documenti di diffida

o di opposizione, questi, dopo essere stati registrati nell'accettazione e scannerizzati, vengono inoltrati ad un funzionario di riferimento il quale svolge un'istruttoria adeguata, approfondendo gli aspetti giuridici a fondamento della richiesta. Il report redatto, diviene poi oggetto di valutazione da parte di un dirigente della stessa direzione, che provvede alla successiva trasmissione per competenza all'Avvocatura dell'Ente, alla Direzione Centrale Risorse Umane ed alla Segreteria Generale. L'ente non ha ricevuto a tutt'oggi alcuna diffida ex art. 3 comma di citato.

8. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

L'entrata a regime del Sistema con la conseguente diffusione della metodologia di misurazione della performance organizzativa ed individuale, ha determinato positivi effetti nelle procedure organizzative con significativo miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Degna di rilievo al riguardo è stata la tempestività ed attenzione con cui si è svolto il processo di modifica al Piano della Performance 2013 mediante proposizione ed approvazione di n. 10 **varianze progettuali**, che ha evidenziato l'attento e partecipato coinvolgimento di tutti gli attori (direzioni centrali/servizi, struttura tecnica permanente, OIV, Ufficio Pianificazione, Segretario Generale, Consiglio Generale e, a livello di Federazione, singoli Direttori di AC) per la migliore attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance e dei principi dello stesso d.lgs. 150/2009.

Il Sistema è stato strutturato in modo tale da garantire la necessaria flessibilità, laddove si determinino situazioni nuove ed imprevedute tali da comportare la rimodulazione del portafoglio dei progetti/attività ovvero la varianza sia negli indicatori, nei tempi e nei target dei piani operativi dei progetti/attività in essere, a causa di un rilevante scostamento rispetto agli obiettivi programmati. Le variazioni intervenute in corso d'anno nella realizzazione dei progetti/attività, sono state sottoposte dal titolare di ciascuna Unità Organizzativa, attraverso apposito modello previsto dal Sistema, al soggetto che ha assegnato gli obiettivi di performance organizzativa. Le variazioni relative a progetti/attività che hanno determinato modifiche al Piano della Performance dell'ACI, sono state trasmesse da parte della direzione centrale/servizio interessato, per il tramite del Segretario Generale e dell'Ufficio Pianificazione, preventivamente all'OIV con la finalità di verificare la coerenza delle stesse con riferimento al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, e quindi, al Consiglio Generale, per l'aggiornamento del medesimo Piano.

A seguito della emanazione da parte della CIVIT della delibera n. 11/2013 del 20 febbraio scorso - in tema di applicazione del d. Lgs. n. 150/2009 all'Automobile Club d'Italia e agli Automobile Club provinciali - anche il **Sistema di misurazione e valutazione della performance** dovrà essere oggetto di rivisitazione. L'ACI dovrà infatti provvedere alla adozione di un unico sistema di misurazione e valutazione per tutta la Federazione, che recepisca le indicazioni fornite al riguardo dalla stessa CIVIT.

In occasione dei lavori di ridefinizione del documento potranno essere utilizzati i vari contributi documentali elaborati dall'OIV oltre che i risultati dello specifico progetto 2013 assegnato alla

Direzione Centrale Segreteria, Pianificazione e Coordinamento dell'ACI e che ha portato all'elaborazione del nuovo schema di documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI". Dovranno essere altresì apportate al Sistema di misurazione le opportune integrazioni, in linea con quanto richiesto dalla CIVIT, nella seduta 8 novembre 2012, le previsioni legislative degli obblighi dirigenziali dalla cui violazione discendono forme di responsabilità dirigenziale anche in termini di attribuzione della retribuzione di risultato; a tale scopo dovranno essere tenuti in dovuta considerazione i due prospetti analitici degli obblighi dirigenziali prescritti dalla legislazione anteriore e successiva al 31 dicembre 2011 - forniti dalla Commissione a titolo di ausilio alle P.A. Sempre in tema di revisione del Sistema, si rappresenta che dovranno essere inserite ulteriori integrazioni in coerenza con la delibera n. 6/2013, con la quale la CIVIT ha rappresentato l'opportunità di recepire le innovazioni introdotte dalla legge n. 135/2012, "Spending review", art. 5 comma 11 e seguenti, incentrate in primo luogo su di uno stretto collegamento tra performance individuale e organizzativa (rivisitazione degli ambiti di misurazione e valutazione della performance individuale e differenziazione della premialità).

Con riferimento all'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la **promozione delle pari opportunità**, si evidenzia che l'ACI è stata tra le Amministrazioni che più prontamente ha corrisposto all'istituzione del Comitato Pari Opportunità, che è nato nel 1984, contestualmente alla Commissione Nazionale per le Pari Opportunità.

L'Ente ha svolto attività di consolidamento della propria azione attraverso iniziative di formazione delle risorse umane, per una maggiore sensibilizzazione alle tematiche inerenti gli equilibri di genere, e di confronto con le altre Amministrazioni Pubbliche per una condivisione dei modelli e delle iniziative intraprese.

Sebbene il Piano della performance 2014 non preveda specifici obiettivi e/o indicatori relativi alle pari opportunità né l'Ente ha inserito, nel proprio bilancio dei capitoli specifici destinati ad interventi in tema di pari opportunità né adottato il piano triennale delle **azioni positive** (di genere) previsto dall'art. 48 del decreto legislativo 198/2006, finalizzato alla *"rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne"*, va tuttavia evidenziato che l'Ente, nei confronti dei propri dipendenti, si è comunque impegnato nel tempo a soddisfare le loro esigenze di conciliazione tra lavoro e famiglia attivando una serie di strumenti che permettono il raggiungimento di un giusto equilibrio tra i due aspetti. Nell'ambito delle predette iniziative, si segnalano, strumenti diretti quali il telelavoro, il part time ed altri indiretti a supporto di spese sostenute per asili nido ed i centri estivi. L'ACI ha poi rendicontato nel proprio bilancio sociale, il progetto "Azioni positive" che prevede l'attivazione di una serie di strumenti che permettono il raggiungimento di un giusto equilibrio tra lavoro e vita familiare

Il **Comitato Unico di garanzia**, costituito con deliberazione del Presidente dell'ACI n. 7306 del 21 luglio 2011, opera anche quale CUG degli Automobile Club federati, che si sono valse della possibilità, prevista per "le amministrazioni di piccole dimensioni" e contenuta nella direttiva emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM del 4 marzo 2011, di associarsi al fine di ottimizzare le risorse e di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni.

Al fine di garantire la migliore operatività dell'Organismo, l'Ente ha provveduto ad attivare una funzione progettuale finalizzata a supportare il Comitato in particolare sotto il profilo giuridico normativo e di confronto con le esperienze degli altri Paesi dell'Unione Europea. Il CUG ACI è stato dotato di un proprio logo distintivo, di una casella di posta elettronica dedicata, di un proprio protocollo informatico e relativa PEC, di un Regolamento Interno dell'Organismo.

Tra le iniziative assunte dal CUG, spicca la partecipazione agli incontri di avvio del tavolo della Regione Lazio per l'adesione alla "Carta per le pari opportunità", iniziativa che partendo da un Progetto Europeo avviato nel 2008, ha lo scopo di promuovere all'interno delle aziende circuiti virtuosi collegati allo sviluppo delle pari opportunità nel lavoro e le attività, già intraprese nel 2012 relative alle funzioni di ascolto delle istanze del personale e di comunicazione tramite l'ausilio della casella di posta CUG e della RIM - Rubrica Idee per Migliorare - destinate a sollecitare la partecipazione attiva dei colleghi nella formulazione di proposte dirette al miglioramento organizzativo e di clima.

Facendo il CUG istituzionalmente parte del Tavolo Paritetico per la formazione del personale, il Comitato, in adesione alla normativa vigente e del suo ruolo propositivo, si è fatto promotore nei confronti dell'Ente di un progetto finalizzato ad inserire nei piani della formazione specifici corsi destinati al personale dirigente e non dirigente in materia di pari opportunità. Inoltre il Comitato, su istanza del personale dell'Ente, la cui età media è di 50 anni e le cui necessità personali, di salute e familiari vanno rapportate anche a tale elemento, ha esaminato proposte di revisione ed ampliamento del telelavoro in ACI, sia per il personale dirigente che non dirigente.

In linea con la direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 4 marzo 2011 ("Linee guida sulle modalità di funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (art. 21, legge 183 /2010)", in cui è previsto espressamente che il CUG operi in collaborazione con gli OIV per rafforzare, attraverso l'introduzione dei temi delle pari opportunità e del benessere lavorativo, la valutazione delle performance, l'Organismo ritiene opportuna la costituzione di gruppo di lavoro, presso il vertice dell'Ente, che, ai sensi della delibera CIVIT 22/2011, sia formato da rappresentanti di tutte le strutture dell'Amministrazione stessa, in particolare i responsabili della direzione del personale nonché dagli esponenti dell'organo di vertice e dell'OIV e del CUG.

Al riguardo l'Organismo ha da tempo segnalato, per quanto di propria competenza, per la partecipazione al citato Gruppo, il nominativo del Dirigente della Struttura e, quale sostituto, di funzionario in servizio presso la Struttura.

La fase della validazione della Relazione sulla Performance dell'ACI 2012 si è conclusa soltanto in data 7 aprile 2014, una volta definito e trasmesso all'OIV, in pari data, da parte del Presidente dell'ACI, il documento finale. In linea con la delibera CIVIT 6/2012, si è resa necessaria una lunga fase di diretta interlocuzione e costruttivo confronto con l'amministrazione per acquisire in modo corretto tutte le informazioni necessarie.

In linea con la delibera CIVIT 11/2013, in tema di applicazione del decreto 150/2009 dell'Automobile Club d'Italia e agli Automobile Club federati, in base al quale le iniziative e gli adempimenti di cui alle citate disposizioni sono curati dall'ACI anche relativamente agli Automobile Club, attraverso la redazione di documenti unici per la Federazione, l'ACI ha

predisposto un unico documento di Relazione sulla Performance 2012 relativo alla consuntivazione della performance dell'ACI e degli AC relativamente all'anno 2012. Conseguentemente la validazione dell'OIV per l'anno 2012 ha riguardato la performance dell'intera federazione.

9. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Le attività di verifica che hanno costituito il supporto documentale della presente relazione, sono state svolte durante tutto il 2013 e sino alla data della relazione, in sede di prima istruttoria, dalla Struttura Tecnica Permanente e quindi, in fase di valutazione finale, dall'Organismo.

Le attività di verifica sono state svolte in particolare mediante analisi dei dati e delle informazioni ricavate dalla documentazione trasmessa dall'Ente (report trimestrali, schede di relazione, griglie informative etc) o direttamente acquisite dal sito istituzionale – nella sezione Trasparenza. legalità e merito. In particolare, per quanto riguarda Il monitoraggio sull'andamento periodico e sulla consuntivazione finale della performance organizzativa, questo è avvenuto mediante analisi di tutte le schede di rilevazione, previste dal Sistema, che di seguito si riportano:

	Scheda	
Performance organizzativa	F1 (monitoraggio Direzione Centrale/Servizio/Ufficio/ Area Professionale legale)	
	F2 (monitoraggio Direzione Regionale con responsabilità di AC)	
	F3 (monitoraggio Direzione Regionale con Responsabilità UP/ Ufficio Provinciale)	
	F4 (monitoraggio di Ente)	
	Fa (gantt)	
	Fb (budget)	
	L (varianza)	
	M (varianza budget)	
	N1 (misurazione finale Direzione Centrale/Servizio/Ufficio/ Area Professionale legale)	
	N2 (misurazione finale Direzione Regionale con responsabilità di AC)	
	N3 (misurazione finale Direzione Regionale con Responsabilità UP/ Ufficio Provinciale)	
	N4 (misurazione finale di Ente)	
	Performance individuale	O2 (informativa, per la parte organizzativa, di Dirigenti e Responsabili di unità organizzativa in posizione di autonomia delle Unità Organizzative centrali, regionali e uffici provinciali)
		O3 (informativa, per la parte organizzativa, di Direttori di AC)
O4 (informativa, per la parte organizzativa, dei Professionisti)		
R1 (informativa, per la parte organizzativa, del personale delle aree)		
P1 (valutazione finale del Segretario Generale)		
P2 (valutazione finale di Dirigenti e Responsabili di unità organizzativa in posizione di autonomia delle Unità Organizzative centrali, regionali e uffici provinciali)		
P3 (valutazione finale di direttori di AC)		
P4 (valutazione finale di professionisti)		
R2 (valutazione finale del personale delle aree)		

Le suddette schede sono state trasmesse all'OIV, direttamente o per il tramite dei soggetti incaricati, da parte di ogni singolo soggetto individuato dal Sistema, secondo gli ambiti di competenza ivi previsti e già analiticamente descritti nelle precedenti sezione della presente relazione, relativamente al contenuto, alla periodicità ed alla tempistica.