



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 aderenti all'OIV dell'ACI
in forma associata
(delibera CIVIT 11/2013)**

Maggio 2013

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 è stato costituito con delibera del Presidente dell'ACI n. 7234 del 27 aprile 2010. Questa la composizione dell'OIV: Pres. Claudio Zucchelli (Presidente); Dr. Carlo Conti (Componente interno); Prof. Ing. Leopoldo Lama

All'OIV dell'ACI hanno allo stato aderito in forma associata, ai sensi del 1° comma dell'art. 14 del D.Lgvo 150/2009 tutti gli Automobile della Federazione ad eccezione degli Automobile Club di Lucca, Firenze e Napoli.

In coerenza con la delibera CiVIT n. 11 del 2013, questo Organismo ha provveduto a riportare nel presente unico documento la Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'intera federazione, dell'ACI e degli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata.

In aderenza a quanto disposto con la delibera 23/2013, l'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità ai sensi dell'art. 14, comma 4 del d.lgs. 150/2009 dell'ACI e degli AA CC aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata sarà rilasciata dall'OIV in conformità alla Linee guida sui programmi per la trasparenza e l'integrità, che la CIVIT sta predisponendo anche alla luce del D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

A. Performance organizzativa

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa per l'anno 2012 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. L'OIV ha del pari fornito indicazioni ai singoli Consigli Direttivi di ciascun AC, per l'adozione e l'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance degli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata, in linea ed in conformità alle esigenze rilevate a livello di federazione, così garantendo l'uniforme e sistemica applicazione della normativa in tutta la federazione associata.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI e quello degli Automobile Club associati hanno recepito le indicazioni ed i criteri minimi enunciati nella delibera CIVIT n. 89/2010. Essi sono stati fatti propri ed applicati sia nella definizione del Piano della Performance che nella successiva metodologia seguita per la realizzazione e per il monitoraggio delle conseguenti attività ed obiettivi strategici. L'integrazione tra i documenti del Ciclo della performance (Piano della performance e Sistema di misurazione e valutazione) si può ritenere quindi compiutamente realizzata (sia dal punto di vista della performance organizzativa che individuale).

L'Organismo ha analizzato poi l'effettiva applicazione della metodologia nel Piano della Performance dell'ACI 2012 e 2013, come evidenziato nella griglia di analisi in forma sintetica (**allegato 1**). L'analisi ha messo in luce, quale unica criticità di rilievo, quanto peraltro già segnalato nella Relazione 2011 e precisamente l'assenza, con esclusivo riferimento agli obiettivi che riportano outcome, di target e di test di misurazione della fattibilità dal punto di vista informativo e della solidità dal punto di vista qualitativo.

Le informazioni sulla pubblicazione del Piano della Performance 2012 e 2013 degli Automobile Club associati sono poi riportate nelle tabelle allegate (**allegato 2 e 27**), con evidenza delle eventuali azioni intraprese da questo Organismo relativamente alla mancata adozione del Piano della Performance 2012.

In merito al Piano della Performance 2013 si ritiene opportuno evidenziare che, a seguito della delibera CIVIT 11/2013, l'ACI dovrà provvedere sin dal corrente anno alla redazione di un unico Piano della Performance dell'ACI e degli Automobile Club, che contenga tutte le informazioni relative agli Enti componenti la federazione, così regolarizzando la posizione dei numerosi Automobile Club che non hanno provveduto entro il termine di legge (31.1) all'adozione del Piano della Performance 2013.

Con riferimento alla **fase di definizione degli obiettivi**, il Piano Triennale della Performance dell'ACI, per l'annualità 2012 e per l'annualità 2013, recepiscono gli indirizzi strategici esplicitati dall'Ente rispettivamente in seno alla delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 e 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, secondo una linea di coerenza e di continuità rispetto al precedente, pur tenendo conto dei mutati contesti di riferimento, dell'esperienza maturata nella prima annualità e degli esiti delle iniziative programmate.

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 è stato quello dell'albero delle performance che può comunque essere valutato positivamente in termini di efficacia, in quanto semplice ed immediato.

Gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente, che sono stati oggetto di analisi, sono raggruppati nel Piano della Performance in relazione, dapprima, alle priorità politiche di riferimento (Sviluppo attività associativa; Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; Consolidamento servizi delegati; Ottimizzazione organizzativa) e, quindi, all'interno di ogni priorità/mission, in aree strategiche/ di intervento.

All'esito dell'analisi, questo Organismo ha rilevato che i legami tra obiettivi, indicatori e target sono stati esplicitati correttamente, dal momento che per ogni priorità politica/missione è stato espresso l'outcome con il relativo indicatore di misurazione e di seguito, per ogni area strategica, i relativi obiettivi strategici all'interno dei quali è stato indicato l'obiettivo operativo assegnato alla competente Direzione centrale; in allegato al Piano sono state inserite le schede, predisposte sulla base dei dati resi disponibili dalle Direzioni, in cui sono indicati, per ogni progetto, oltre le strutture proponenti ed eventuali strutture coinvolte, sinteticamente gli indicatori di performance e il target, l'oggetto, le finalità e i costi e ricavi imputabili.

Non si ritengono quindi condivisibili i rilievi della CIVIT evidenziati nel Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2012 circa *"l'assenza di indicatori e target per gli obiettivi strategici"*. Come questo Organismo ha avuto modo di ribadire con nota 484/13 del 21.3.2013, il Piano della performance dell'ACI 2012 contiene obiettivi strategici chiaramente descritti anche in merito ad indicatori e target, come si evince peraltro dalla lettura dell'allegato B e dell'allegato C del Piano stesso. Del resto l'Organismo ha svolto regolarmente l'attività di misurazione e valutazione dei predetti obiettivi strategici in modo regolare e sicuro, senza incontrare alcuna difficoltà operativa o tecnica. L'Ente, dal canto suo, ha confermato quanto qui ribadito, inviando con nota 745/13 del 27.3.2013, conformi osservazioni alla CIVIT.

Tutti gli indicatori e i target previsti dal Piano della performance sono stati sottoposti al test di autoverifica ed ai relativi test di qualità e fattibilità, in linea con quanto indicato nella delibera della CIVIT (n. 89/2010). Le schede anagrafiche sono state esaminate da questo Organismo, intervenendo, ove opportuno, per migliorarne la comprensibilità, la chiarezza e l'affidabilità. L'OIV evidenzia l'opportunità di indicare ove possibile la serie storica dell'indicatore prescelto, al fine di individuare obiettivi e target sfidanti, nell'ottica del miglioramento continuo dei processi.

Con riferimento all'analisi svolta sul Piano Triennale della Performance dell'Ente, per l'annualità 2013, l'Organismo, in conformità alle indicazioni della CIVIT (delibera 6/2013), ha provveduto alla compilazione delle griglie di monitoraggio del ciclo della performance 2013, che sono state trasmesse alla CIVIT, nelle more dell'entrata ad operatività del Portale della Trasparenza.

L'analisi svolta sul Piano 2013, ha poi consentito di evidenziare alle strutture di vertice dell'ente la necessità, per talune attività, di una migliore definizione della natura del progetto, distinguendo tra *obiettivi di miglioramento* della performance, con conseguente necessità di una più chiara definizione, in sede di predisposizione del relativo piano operativo di dettaglio, del target dei medesimi, in termini di miglioramento della performance rispetto al dato storico e/o alla previsione al 31 dicembre 2012 e *mere attività ordinarie* o di routine.

L'Organismo ha proceduto all'analisi e valutazione del livello di coerenza degli obiettivi strategici dell'ACI contenuti nel Piano della Performance 2012 e 2013 con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto legislativo 150/2009 (**allegato 3**).

Con particolare riferimento alla *Correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili*, l'OIV ha

proceduto all'analisi della correlazione degli obiettivi definiti dall'Ente con le risorse disponibili, come evidenziato nella griglia di analisi allegata **(allegato 4)**, ove è data evidenza dei valori di riferimento registrati a consuntivo per ogni progetto, per l'anno 2012. L'OIV ha dato evidenza pure in altra griglia allegata, dei valori registrati in bilancio per ogni singolo progetto 2012 in termini di assestato, consuntivo ed ammortamenti **(allegato 12)**

Il Piano della Performance di taluni Automobile Club associati, per l'anno 2012 e per l'anno 2013, è stato integrato con la definizione di obiettivi collegati a progettualità locali, che sono state dapprima adottate dall'Organo politico amministrativo locale in seno al Piano delle Attività dell'anno di competenza e quindi sottoposte e validate, ciascuno per il rispettivo ambito di competenza, dal Comitato Esecutivo dell'ACI (valutazione sulla coerenza delle progettualità locali con le linee di indirizzo strategico della Federazione) e dall'OIV (valutazione della coerenza dei piani operativi di dettaglio con il Sistema di misurazione e valutazione della performance) **(allegato 5, 6, 7 e 8)**

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. Il principale elemento di criticità rilevato nel 2012 è infatti costituito dalle modalità di rilevazione dei dati che, ancora avviene in modo nettamente prevalente tramite supporto cartaceo. Al fine di omogenizzare le modalità di rilevazione cartacea, l'OIV ha messo a punto uno schema di report standard, nelle more dell'entrata a regime del nuovo sistema informatizzato di rilevazione dei dati, previsto nel progetto biennale 2012/2013, "*Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI*", di cui si riferirà meglio nel successivo capitolo D.

Tutta la reportistica 2012, 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 sostanziale regolarità e con cadenza trimestrale, direttamente a cura di ciascun Centro di responsabilità.

Del pari è stato trasmesso all'OIV con regolarità il monitoraggio trimestrale della performance organizzativa di tutti i centri di responsabilità di secondo livello, utile alla verifica della corretta applicazione delle procedure previste dal Sistema di misurazione e valutazione, ad eccezione della reportistica concernente il monitoraggio trimestrale delle performance organizzative dei Centri di Responsabilità periferici e della reportistica trimestrale dei dati relativi agli obiettivi di performance di Ente assegnati agli Uffici provinciali (indice di produttività) ed agli Automobile club (incremento percentuale su base associativa), di competenza del Comitato di Valutazione. La misurazione finale è stata comunque trasmessa in occasione della valutazione finale.

A termine di ogni singola fase trimestrale di monitoraggio sulla performance organizzativa dell'Ente e di quella delle Direzioni di prima fascia, l'OIV ha assicurato un adeguato flusso informativo nei confronti del Segretario Generale e del Presidente dell'Ente, comprensiva anche delle informazioni sulla corretta applicazione del Sistema di valutazione nel processo di monitoraggio della performance organizzativa negli altri livelli organizzativi dell'Ente. **(allegato 9)**.

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 2012 degli Automobile Club associati 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.

L'OIV ha acquisito con sostanziale regolarità le informazioni necessarie al monitoraggio trimestrale, in parte direttamente dalle direzioni centrali capo progetto, per quanto riguarda i progetti di federazione aventi impatto sull'Automobile Club locale; in parte direttamente dal rispettivo Direttore locale, per quanto riguarda taluni dati locali o lo stato di avanzamento delle eventuali progettualità locali in corso. **(allegato 10 e 11)**

A termine di ogni singola fase trimestrale di monitoraggio sulla performance organizzativa, l'OIV ha assicurato un adeguato flusso informativo nei confronti del Segretario Generale e del Presidente dell'Ente. Il processo finale di valutazione della performance organizzativa degli Automobile Club associati 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 aderenza alle indicazioni della CIVIT contenute nella delibera 11/2013, l'OIV, in sede di prima applicazione, provvederà alla redazione di un unico Sistema di misurazione e valutazione della performance per tutta la Federazione dell'ACI e degli Automobile Club, provvedendo all'adeguamento di quello vigente per l'ACI e per gli AA.CC. in un documento unico che sia in linea con le indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT 11/2013. Il documento sarà poi adottato formalmente da ACI.

Per quanto riguarda il Piano della performance, l'ACI provvederà a curare ogni onere connesso alla redazione ed adozione di un unico documento Piano della Performance, con ogni valore di legge ex d.lgs.150/2009 per tutta la Federazione dell'ACI e degli Automobile Club. Tale sistema sarà operativo a partire dal 2013. L'OIV dell'ACI e degli Automobile Club provinciali e locali provvederà a misurare, monitorare e valutare la performance organizzativa ed individuale dell'ACI e degli Automobile Club provinciali e locali sulla base delle informazioni e dei valori contenuti in detto documento. Al riguardo si evidenzia che l'OIV è in attesa del rilascio da parte della CIVIT di direttive e linee guida sulle modalità attuative della citata delibera 11/2013 ed in particolare sulle modifiche organizzative e gestionali che determineranno la revisione delle regole e dei documenti che regolamentano la disciplina in argomento.

B Performance individuale

Con riferimento alla **fase di assegnazione degli obiettivi**, il Piano della Performance contiene indicazione, sia per l'anno 2012 che per il 2013, 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, sia nel 2012 che nel 2013, 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, nel 2012 e nel 2013, secondo un processo a cascata che ha inizio dal Comitato Esecutivo per gli obiettivi assegnati al Segretario Generale, per poi passare da quest'ultimo ai Dirigenti di prima fascia centrali e periferici, 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.

Sia il 2012 che il 2013 hanno registrato un ritardo rispetto alla tempistica prevista dal Sistema per l'assegnazione degli obiettivi di performance individuale. Il processo è stato infatti avviato, con l'assegnazione da parte del Comitato Esecutivo, degli obiettivi di performance individuale al Segretario Generale, rispettivamente in data 30 gennaio 2012 ed in data 16 gennaio 2013. Il processo di successiva assegnazione degli obiettivi di performance individuale ad ogni Dirigente centrale e periferico, di primo e secondo livello, si è quindi concluso rispettivamente nel mese di febbraio 2012 e di marzo 2013.

L'Organismo ha ricevuto informativa sulla successiva rimodulazione degli obiettivi avvenuta in corso d'anno 2012 ad opera del Consiglio Generale e che ha interessato i Dirigenti di primo e secondo livello periferici ed i Responsabili di unità organizzativa periferica non dirigenziale, in quanto tutti responsabili anche di AC.

La misurazione e valutazione della performance individuale del **personale delle aree** di classificazione è incentrata, secondo il vigente Sistema, tra l'altro, sul raggiungimento di obiettivi di gruppo e individuali anche riferiti a performance di processo e sulla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza oltre che sulle competenze dimostrate e comportamenti professionali ed organizzativi.

L'Organismo non ha ricevuto le schede di assegnazione degli obiettivi di performance individuale per il 2012 ed il 2013 al personale delle aree di classificazione, ad eccezione dei responsabili di struttura di Automobile club e di Ufficio Provinciale, sopra citati. L'OIV ha ritenuto opportuno quindi invitare l'Ente ad adottare tutte le iniziative per assicurare la regolare successione temporale nel procedimento di assegnazione degli obiettivi del personale delle Aree, in conformità a quanto previsto dal Sistema e secondo il processo a cascata sopra richiamato.

Per quanto riguarda gli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata, non trovano applicazione a nessun Ente le disposizioni di cui all'art. 19 comma 2 e seguenti (*differenziazione delle valutazioni*) poiché il numero dei dipendenti e dei dirigenti in servizio è inferiore al limite minimo di legge.

La **fase di valutazione della performance individuale** 2012 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.

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.

In linea con quanto previsto dalla delibera 6/2012 della CIVIT, l'Organismo ha già avviato 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. Si rinvia pertanto ogni giudizio sullo svolgimento, adeguatezza ed esito della fase di valutazione per l'anno 2012, anche in termini di differenziazione dei giudizi, alla conclusione della fase stessa.

Relativamente alla fase della valutazione della performance individuale 2011, l'Organismo, in conformità alle prescrizioni normative di cui all'art. 5 della legge n.135/2012, a completamento della procedura prescritta, ha trasmesso all'Ente, con nota prot. n. 2324 del 12 novembre 2012, la graduatoria relativa all'anno 2011 delle valutazioni individuali 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) al fine di consentire all'Ente l'elaborazione e la successiva pubblicazione, in forma aggregata, dei dati relativi alla distribuzione del trattamento accessorio collegato alla performance individuale; l'aggregazione di tali dati è finalizzata a dar conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi (comma 11 quinquies).

Per quanto riguarda il **personale delle aree di classificazione**, l'Organismo non ha ricevuto le schede di valutazione finale della performance individuale per il 2012 ed il 2013, ad eccezione dei responsabili di struttura di Automobile club e di Ufficio Provinciale, sopra citati.

Con riferimento all'applicazione dei sistemi premiali 2011 presso gli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata, si rinvia alla griglia allegata (**allegato 13 e 14**), conforme ai documenti ed alle informazioni pubblicate degli Enti sui relativi siti istituzionali.

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.

Ogni analisi in merito ulteriore è comunque rinviata alla conclusione delle indagini che l'Ente ha avviato sul personale dipendente, volte a rilevare il livello di **benessere organizzativo**, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico. Al riguardo si evidenzia che l'OIV ha condiviso la metodologia ed i modelli predisposti dalla CiVIT con la Direzione centrale Risorse Umane, invitando la stessa a curare la concreta realizzazione delle indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico. L'indagine verrà svolta con cadenza annuale e la diffusione dei risultati avverrà in forma aggregata. L'Organismo sovrintenderà, coordinerà e verificherà la corretta realizzazione delle indagini, con cadenza annuale. A tal proposito, il CUG dell'ACI, in occasione della riunione di pianificazione delle attività organizzative funzionali all'avvio dell'indagine, ha proposto che gli Automobile Club dotati di meno di 6 unità di personale siano esentati dallo svolgimento delle indagini in questione non sussistendo opportune garanzie di anonimato a causa del ridotto numero di dipendenti. Questo Organismo in qualità anche di OIV degli Automobile Club aderenti in forma associata, ha formulato alla CiVIT parere in merito alla indicazione di un eventuale differente valore soglia. Dovendo l'indagine essere iniziata contemporaneamente per esigenze di omogeneità ed autonomia presso tutti gli uffici, rimane sospesa nell'attesa del parere della Commissione.

Relativamente alle **procedure di conciliazione** sono state attivate nel 2012 n. 2 procedure da dirigenti di seconda fascia e n. 19 procedure da personale non dirigente. Mentre le procedure relative al personale non dirigente sono state concluse, quelle relative ai dirigenti di seconda fascia sono ancora in fase di

definizione.

Il piano formativo 2012 sia del personale dirigente che del personale delle aree ha realizzato **processi formativi** che si ritengono congrui (**allegato 15**). 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 sono quelli classici in relazione alla mission che l'ACI deve conseguire e quindi in linea con la creazione dei processi di OUTCOME. Come area di miglioramento, si evidenzia l'opportunità di integrare i piani formativi programmando una serie di interventi sulle tematiche di sviluppo manageriale proprio dell'area direttiva. Non sono stati adottati **piani di miglioramento individuali**.

C 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 tra il Sistema dell'ACI e quello degli Automobile Club aderenti in forma associata all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, 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 (Presidente, Consiglio Generale, Comitato esecutivo), 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.

D 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 2012:

- con riferimento agli obiettivi di Federazione collegati all'area associativa, la piattaforma web comune, denominata Titano, che è l'infrastruttura software di base indispensabile per l'accesso e l'erogazione dei servizi ACI. L'accesso a tali servizi è garantito dal Sistema Informativo centrale attraverso strumenti di identificazione univoca (Single Sign On) in linea con i maggiori standard di sicurezza.
- con riferimento agli obiettivi di Federazione collegati a progetti di federazione (Ready2go e Trasportaci) o locali, l'Ente ha utilizzato monitoraggi documentali.
- con riferimento all'obiettivo di Federazione collegato al miglioramento percentuale del risultato operativo lordo dell'esercizio rispetto alla media degli ultimi tre esercizi, la Struttura ha fatto riferimento in corso d'anno alle informazioni provenienti dal sistema informativo di contabilità locale mentre la rilevazione del risultato finale è stata elaborata ed analizzata centralmente 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 biennale ***"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. Nel corso del 2012, la Direzione Servizi Informativi, con l'ausilio dell'OIV, ha proceduto ad un'analisi dei processi del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI attualmente in vigore, al fine di poter procedere ad una reingegnerizzazione dei processi di lavoro. L'Organismo, a tal fine, ha avviato un'attività di benchmarking con enti omologhi a livello nazionale, che si è concentrata su aspetti qualitativi e sulle soluzioni di workflow per la gestione della fase di informatizzazione dei processi di lavoro in un'ottica di incremento dell'efficienza, di migliore controllo del processo e di flessibilità.

Da ultimo è stata definita la versione finale del documento tecnico. Tale documento è incentrato sulla reingegnerizzazione dei flussi documentali attinenti alla fase di pianificazione, programmazione strategica e gestione dell'ACI e di tutta la Federazione; il progetto, che avrà positive ripercussioni per tutta la Federazione dell'ACI e degli AA.CC. Provinciali, verrà sperimentato in area test entro la fine del corrente anno. Una volta realizzato, renderà operativo a regime un sistema di gestione informatizzata dei flussi documentali sottesi al processo di pianificazione, monitoraggio e rendicontazione, mediante integrazione

e interconnessione tra le strutture ACI, che semplificherà e razionalizzerà significativamente tutto il processo di trasmissione dei flussi informativi tra ACI ed AA. CC. verso la Struttura Tecnica Permanente.

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, con la nota 745/13 del 27.3.2013 ha manifestato l'intenzione di indicare per i prossimi Piani della Performance, 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.

E. 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 31 gennaio 2012 del Consiglio Generale, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (*in seguito Programma*) 2011-2013 - seconda annualità 2012 - ed ha provveduto alla relativa pubblicazione in modo corretto e facilmente raggiungibile, all'interno della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" del proprio sito istituzionale. Tale programma è stato successivamente aggiornato alla luce della delibera CIVIT n. 2 del 2012 - emanata nell'imminenza della sottoposizione all'Organo del Programma già predisposto

dall'Ente - al fine di renderlo coerente con le nuove indicazioni della stessa Commissione; nel presente documento questo OIV riferisce in ordine all'attuazione della versione aggiornata del Programma.

Il Programma dell'ACI, nella sua versione aggiornata, si conforma alle direttive CIVIT in tema di indicazione dei dirigenti responsabili dell'individuazione, elaborazione, e pubblicazione dei dati e delle iniziative in materia di trasparenza ed integrità, anche ai fini dell'applicazione della responsabilità prevista dall'art. 11, comma 9 del decreto Brunetta in tema di retribuzione di risultato dirigenziale, nonché di incremento delle misure di trasparenza per promuovere la cultura della legalità e dell'integrità. Nel programma sono state altresì recepite le ulteriori indicazioni fornite dalla CIVIT anche in tema di modifica dell'indice, di attenzione alla usabilità dei dati e di rilevazione del grado di utilizzazione degli stessi.

L'Automobile Club Italia ha poi regolarmente adottato nella riunione del Consiglio Generale del 26 marzo 2013, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2011-2013 - terza annualità 2013 - che segue l'impostazione di quello adottato per l'annualità 2012 con riserva di aggiornamento e di coordinamento dello stesso con il Piano triennale di prevenzione della corruzione, in corso di predisposizione da parte dell'Ente così come prevede la L. 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", nonché con le linee guida che la CIVIT (art. 10) emanerà alla luce del recente decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 concernente il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" emanato in attuazione della delega contenuta nell'art. 1 comma 35 della legge anticorruzione.

In relazione al **grado di attuazione del Programma 2012** si ricorda come la stessa Commissione, in occasione del Rapporto individuale ACI sull'avvio del ciclo di gestione della performance per l'annualità 2012, nella sezione dedicata alla Trasparenza abbia espresso apprezzamenti in ordine all'annualità 2012, con particolare riferimento alla previsione di dati ulteriori rispetto a quelli previsti da specifiche norme, alla dettagliata articolazione delle attività di pubblicazione, alla mappatura delle aree più a rischio in tema di iniziative in tema di integrità ed infine in relazione all'articolazione del monitoraggio.

Il responsabile della trasparenza in ACI è stato invitato presso la sede della Commissione, ad illustrare in dettaglio i contenuti descritti nella sezione "aree di rischio" ricevendo in proposito il riconoscimento dell'attività svolta.

La stessa CIVIT ha poi segnalato in tale contesto "l'assenza di riferimenti puntuali all'articolazione territoriale". Al riguardo si rappresenta preliminarmente che l'annualità 2012 del Programma riguarda l'ACI e non gli AC che nella loro qualità di enti pubblici non economici distinti e diversi dall'ACI, seppure federati all'Ente, per l'anno 2012 ne hanno adottato uno distinto; conseguentemente ad esso occorre fare riferimento al fine di verificare l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e le iniziative intraprese in tema di legalità e integrità. Con riferimento invece agli Uffici provinciali dell'ACI, essendo gli stessi privi di soggettività giuridica distinta in quanto emanazioni a livello territoriale dell'ACI per la gestione del servizio di Pubblico registro automobilistico - che ha finalità di tutela e di certezza del diritto ed è pertanto un istituto di diritto pubblico -, per lo svolgimento del servizio Tasse nonché per la riscossione dell'IPT si rappresenta che, 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 (v. in particolare tabelle elaborate dalla direzione servizi delegati). In particolare, per quanto attiene alle misure di prevenzione della corruzione ed alle iniziative intraprese in tema di integrità, si segnala che nella mappatura della

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.

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 assicurato dal Servizio Comunicazione ACI il cui Direttore è altresì Responsabile della trasparenza ed 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, il Servizio Comunicazione assicura l'aggiornamento del Sito nell'arco delle 24 ore successive con il rispetto dei requisiti formali.

Nel rappresentare che l'articolazione della pubblicazione dei dati on line è coerente con quanto previsto dal documento Linee guida ai siti web del Dipartimento Funzione Pubblica, si evidenzia, altresì, come nel corso dell'anno 2012, l'Ente si sia dovuto tempestivamente adeguare alle ulteriori indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica in tema di OPEN GOVERNMENT ai fini del rafforzamento della trasparenza, partecipazione ed accountability tramite lo strumento operativo "Bussola della Trasparenza" utilizzabile on line per migliorare la qualità delle informazioni e dei servizi digitali per orientare le P.A. e monitorare l'attuazione delle linee guida per i loro siti web.

Da qui ne è derivato certamente anche un notevole impegno che ha avuto un certo impatto anche sulla raccolta e sulla individuazione dei dati, impegno che tra l'altro prosegue allo stato attuale vista la necessità di dover ulteriormente riconfigurare la sezione del sito ACI e degli AC ora denominata "Amministrazione trasparente" in conformità al predetto allegato A del decreto n. 33/2013.

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, si fa presente che nell'anno 2012 è emerso un diverso grado di sensibilizzazione delle strutture coinvolte nella implementazione dei contenuti da pubblicare sul sito.

Come indicato nel Programma, annualità 2012, e confermato nell'annualità 2013 le strutture titolari dei dati sono responsabili della raccolta, della individuazione dei dati, del loro aggiornamento e del tempestivo invio alla Struttura responsabile del sito, il Servizio Comunicazione. Nella fase di raccolta e pubblicazione dei dati, proprio alla luce del proliferare degli adempimenti in tema di obblighi di pubblicazione e della necessità di adeguarsi ora alla normativa di riordino degli obblighi stessi, sono emerse talune criticità sia nei termini della individuazione dei dati da pubblicare che nei termini del loro aggiornamento e/o integrazione. Ciò si è per lo più verificato in tema di obblighi di pubblicazioni di incarichi e consulenze, di sovvenzioni, contributi, crediti e sussidi di natura economica e relativi albi beneficiari, di procedimenti con particolare riferimento alla individuazione di alcune fasi, di public procurement, di trasmissione e comunicazione dei dati stessi ad altri soggetti di tali dati. Sul punto si sono svolte periodiche riunioni tra l'OIV e il Servizio Comunicazione.

Il decreto legislativo n. 33/2013, nel provvedere al riordino degli obblighi di pubblicazione, impone naturalmente alle pubbliche amministrazioni un laborioso adeguamento alle prescrizioni in esso

contenute sotto diversi profili, dal contenuto minimo da pubblicare, al rispetto dei tempi che sono espressamente previsti sia per la pubblicazione nel sito che per gli aggiornamenti, con tutte le conseguenze in tema di efficacia degli atti stessi e di responsabilità dirigenziale nelle diverse forme. Questo OIV ritiene pertanto che l'attuale modello di raccolta e pubblicazione dei dati debba essere riconsiderato in occasione dell'aggiornamento del Programma Trasparenza tenuto conto che dovranno essere definite in quella occasione le misure organizzative volte a migliorare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi ai fini della regolare pubblicazione nei siti istituzionali degli atti, dei documenti e delle informazioni da pubblicare obbligatoriamente.

Con riferimento alla attività di **monitoraggio della pubblicazione dei dati**, inteso quale attività di controllo ordinario, della avvenuta pubblicazione dei dati e della loro rispondenza a criteri di qualità delle informazioni, si evidenzia che nel corso dell'anno 2012 i continui aggiustamenti normativi unitamente a quelli riconfigurativi del Sito, come detto sopra, oltre ad incidere in primo luogo sotto il profilo della stessa individuazione dei dati da pubblicare, hanno avuto un significativo impatto anche sul monitoraggio della pubblicazione dei dati stessi.

Se si fa riferimento in termini più generali al monitoraggio relativo all'attuazione del Programma triennale della trasparenza 2012, questo OIV ricorda come la stessa CIVIT - in occasione del predetto Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di performance 2012 abbia tra l'altro espresso apprezzamento sull'articolazione del sistema di monitoraggio dell'attuazione del programma triennale della trasparenza per l'anno 2012,

In proposito, nel Programma si fa riferimento a report di avanzamento su base semestrale che hanno riguardato l'attuazione del programma triennale la cui tabella è pubblicata sul sito con l'ultimo aggiornamento; tuttavia con particolare riferimento al monitoraggio della pubblicazione, nel senso di controllo sull'adempimento degli obblighi da parte delle strutture titolari dei medesimi obblighi, emerge l'esigenza di esplicitare le misure organizzative, di cui si è detto sopra, in modo tale che ricomprendano anche quelle finalizzate a consentire forme di controllo sulla pubblicazione e sull'aggiornamento dei dati tenuto conto della diversa sensibilizzazione della dirigenza in tema di trasmissione dei dati, di completezza ed aggiornamento degli stessi. Ciò in linea con quanto rappresentato dalla CIVIT nella delibera n. 23 e con quanto contenuto anche all'art. 10 (programma triennale) e 43 (compiti del responsabile della Trasparenza) del decreto legislativo 33/2013 che prevedono per l'appunto un controllo sull'adempimento degli obblighi nei termini di completezza, chiarezza e aggiornamento, ciò consentirebbe all'Ente di poter segnalare i casi di mancato o ritardato adempimento all'organo di indirizzo politico, all'OIV, all'Autorità nazionale anticorruzione e nei casi più gravi all'ufficio di disciplina. Nel programma triennale, annualità 2012 e 2013, si fa riferimento per lo più alla attività di manutenzione della sezione del sito, ma tale attività sembra riferirsi in sostanza ad un controllo sulla tempestività informativa e sul sistema informatico di tracciabilità dell'aggiornamento del sito stesso piuttosto che sull'effettivo andamento del controllo sulla pubblicazione e sulla qualità dei dati.

Nel corso dell'anno 2012 e di questa prima parte dell'anno corrente, il Servizio Comunicazione ha svolto attività di impulso e coordinamento delle strutture dell'Ente ai fini della pubblicazione dei dati obbligatori.

Per quanto attiene al monitoraggio svolto dall'OIV si rappresenta che nel corso dell'anno 2012, precisamente a partire dalla metà dell'anno sono state trasmesse ai Direttori centrali dell'Ente e ai direttori degli AC aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata note finalizzate a segnalare l'incompletezza o il mancato aggiornamento di taluni dati, di cui al commi 8 dell'art. 11 del decreto legislativo 2009 in particolare in tema di mancanza, per gli incarichi conferiti a soggetti esterni dei curriculum vitae, delle modalità di selezione e della durata degli incarichi, di mancanza dei curriculum dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, o dei curricula dei componenti degli Organi di indirizzo politico-amministrativo.

Al riguardo le strutture coinvolte, invitate a sanare le irregolarità o ad evidenziare i casi in cui la mancata pubblicazione fosse dipesa dalla omessa trasmissione dei dati o delle informazioni da parte di altri soggetti a cui i dati fossero stati richiesti, hanno provveduto a regolarizzare ogni posizione segnalata.

Con riferimento all'anno 2013 l'attività dell'Ente si è notevolmente intensificata allo scopo di consentire alle diverse strutture di adeguarsi alle prescrizioni legislative da ultimo emanate ed in particolare al d.lgs. 33/2013. Con apposite note il Responsabile della Trasparenza e l'OIV, nelle more del rilascio da parte della CIVIT di specifiche indicazioni in materia, hanno evidenziato a tutte le Direzioni dell'ACI la complessa normativa appena entrata in vigore, invitando ad ogni iniziativa connessa di rispettiva competenza.

Con riferimento ai **sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "trasparenza, valutazione e merito**, si segnala che nel Programma 2013 si dà conto dei risultati relativi all'anno 2012 in termini di totale di accessi alla sezione trasparenza, valutazione e merito; i dati mostrano al riguardo il sensibile interesse (43.317 accessi) per la sezione e le informazioni in essa contenute.

Anche con riferimento all'iniziativa progettuale "Mettiamo la faccia" si rilevano per l'anno 2012 su un campione di 136.714 giudizi espressi il 98,2% di gradimento pieno, 1,2% di gradimento medio e soltanto lo 0,6 % di insoddisfazione

Come risulta sempre dai risultati 2012 evidenziato nell'ambito del Programma annualità 2013, rispetto alla collettività genericamente intesa ed in particolare ai visitatori della sezione trasparenza sul sito Web non sembra esserci particolare interesse alla valutazione di tale settore stando all'indicatore relativo alla pagina "Esprimi il tuo giudizio" .

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 al riguardo si invita l'ACI a pubblicarlo nella sezione dedicata alla trasparenza. Nell'ultimo rapporto relativo al primo trimestre 2013 si riportano le statistiche a livello nazionale per consentire oltre alle analisi finalizzate alla percezione del grado di penetrazione presso l'utenza dei siti di interesse diretto, anche una serie di valutazioni connesse al raffronto fra i siti di tutti gli uffici PRA. Nel rapporto si rilevano il numero degli accessi per regione e i documenti scaricati dall'utenza, offrendo un panorama sicuramente vario e ricco di spunti interessanti per comprendere il livello di soddisfazione e di richieste dell'utenza. Il documento contiene tra l'altro taluni primi dati statistici riguardanti la nuova sezione del sito "Mobilità e disabili" , sezione molto significativa anche dal punto di vista della interazione che si è realizzata tra gli uffici dell'ACI e le associazioni dei cittadini con disabilità, quali stakeholders dell'Ente, la cui consultazione ha senz'altro favorito la nascita e la realizzazione di una iniziativa dedicata al miglioramento in termini di efficienza e di qualità dei servizi dell'Ente.

Con riferimento agli Automobile Club associati, si riportano in allegato le informazioni sull'attività svolta e sulle eventuali criticità riscontrate nel processo di attuazione del Programma triennale della trasparenza 2012, oltre che sul ruolo svolto dagli stakeholder interni/esterni anche in seno alle giornate della trasparenza e sulla pubblicazione dei dati (**allegati 16 e 17**)

Per quanto riguarda la pubblicazione del Programma triennale della trasparenza 2013 degli Automobile Club associati, si riporta in allegato la griglia di monitoraggio riassuntiva (**allegato 18 e 19**).

Si ritiene anche in tale sede opportuno evidenziare che, a seguito della delibera CIVIT 11/2013, l'ACI dovrà provvedere sin dal corrente anno alla redazione di un unico Programma della trasparenza dell'ACI e degli Automobile Club, così regolarizzando la posizione dei numerosi Automobile Club che non hanno provveduto entro il termine di legge (31.1) all'adozione del Programma 2013.

F 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.

Di particolare rilievo è l'analisi del livello di qualità erogata condotta con il modello di audit, nel corso del 2012, 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.

Con riferimento specifico al **processo di gestione degli standard di qualità** e della carta dei servizi, sia l'ACI che gli Automobile Club associati, hanno provveduto, già in seno al Programma Triennale della Trasparenza 2011-2013 prima annualità, alla individuazione delle dimensioni della qualità, che sono state selezionate come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nelle azioni a beneficio dei clienti interni (*accessibilità, tempestività, Trasparenza, Efficacia; comunicazione*)

La Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna dell'ACI, al cui interno è incardinata la Funzione con coordinamento attività auditing legate alla diffusione della cultura della qualità, ha realizzato, in linea con l'obiettivo strategico 2011 assegnatole, la "**Carta dei Servizi dell'ACI**", provvedendo in tale contesto alla definizione della mappa dei servizi erogati al pubblico con contestuale analisi, per ogni tipologia di servizio reso, delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che ne usufruisce, quale adempimento propedeutico della successiva azione finalizzata all'elaborazione degli standard di qualità e della Carta della Qualità dei Servizi. La stessa Direzione ha provveduto pure alla predisposizione di un documento /prototipo conclusivo denominato Carta dei Servizi AA. CC. con funzione di documento guida di riferimento per tutta la Federazione. Il Comitato Esecutivo dell'ACI ha poi approvato lo schema di massima della "**Carta dei Servizi ACI**", conferendo agli organi di vertice mandato per apportare ogni necessaria ed utile integrazione e modifica, atta a definire e consolidare la stesura finale del documento medesimo.

A tale prima fase iniziale non ha però fatto seguito nessun ulteriore adempimento successivo in linea con le direttive della CIVIT in argomento (in primis Delibera CIVIT 88/2010 e 3/2012).

Malgrado i solleciti della CIVIT e l'azione dell'OIV, che ha avviato un'attività di sensibilizzazione e promozione per la definizione degli standard di qualità dei servizi erogati, che presuppone, come base di partenza, la esatta individuazione dei servizi erogati, l'ACI non ha ancora provveduto alla definizione degli standard di qualità dei servizi né, conseguentemente, alla definizione, con proprio regolamento, delle modalità operative per la gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativi al mancato rispetto degli standard di qualità.

La Direzione Centrale Servizi Ispettivi è stata incaricata a ricevere le **diffide di cui all'art.3 comma 1 del dl 198/2009**. La Direzione ha provveduto a porre in essere una soluzione organizzativa strutturata in modo da poter trattare ogni provvedimento proveniente dall'esterno, di diffida o di opposizione.

Immediatamente dopo la ricezione di eventuali documenti, 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 1 citato

Si ritiene da ultimo opportuno segnalare che taluni Automobile Club hanno, nelle more del rilascio del documento/prototipo di ACI, adottato un proprio documento denominato **Carta dei Servizi**, che comunque dovrà essere oggetto di successiva rivisitazione in funzione dell'adeguamento conseguente al rilascio del prototipo per tutta la federazione sopra descritto (**allegato 20 e 21**) ed a seguito dell'attuazione delle previsioni della delibera CIVIT 11/2013, in attuazione della quale l'ACI dovrà provvedere alla redazione ed adozione di un'unica Carta dei Servizi della Federazione.

Per completezza si ritiene opportuno evidenziare che l'ACI ha previsto la realizzazione di avanzate strategie di qualità, connotate dall'uso sempre più spinto del modello Caf. Di particolare rilievo è l'analisi del livello di qualità erogata condotta con il modello di audit, nel corso del 2012, 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.

G 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 2012 mediante proposizione ed approvazione delle **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. (**allegato 22**)

Il Sistema è stato strutturato in modo tale da garantire la necessaria flessibilità, laddove si determinino situazioni nuove ed impreviste 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.

Le variazioni al Piano della Performance degli Automobile Club associati, sono state invece trasmesse direttamente a cura dei singoli Direttori di AC, dapprima 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 Direttivo, per l'aggiornamento del medesimo Piano. La complessiva rilevanza del fenomeno risulta evidenziata nelle tabelle allegate (**allegato 23 e 24**)

In adempimento del contenuto della delibera n. 1/2012 della CIVIT, la Struttura Tecnica Permanente (STP) ha poi provveduto alla elaborazione di talune **proposte di modifica del Sistema di misurazione dell'ACI e degli AA.CC.**, che, previo nulla osta dell'OIV, sono state sottoposte all'Ente, al fine di rendere il Sistema coerente anche con le modifiche statutarie di cui sopra. In particolare, l'STP ha proposto anche la revisione delle procedure di conciliazione recependo la soluzione indicata dalla stessa CIVIT, finalizzata a consentire al dipendente l'attivazione, a sua discrezione ed in alternativa, della procedura di conciliazione tramite il procedimento previsto dall'art. 410 del codice di procedura civile.

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 -, rivolta per l'appunto specificatamente all'ACI e agli AC federati, l'ACI dovrà provvedere, come già detto, 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 di tale ridefinizione dovranno essere altresì apportate al Sistema di misurazione le opportune integrazioni in linea con quanto richiesto dalla CIVIT, nella seduta 8 novembre 2012, in tema di richiamo nell'ambito del Sistema alle 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).

Per quanto riguarda poi gli Automobile Club associati, la misurazione e valutazione dei risultati di federazione è funzionale alla effettiva capacità di influenza che il vertice politico dell'AC svolge nell'Assemblea dell'ACI, nella fase della definizione degli obiettivi strategici della Federazione stessa.

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.

L'ACI non ha 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 al riguardo rilevato che il Comitato Unico di garanzia, costituito con deliberazione del Presidente dell'ACI n. 7306 del 21 luglio 2011 ed insediatosi in seduta plenaria il 20 dicembre 2011, opera anche

quale CUG di 91 Automobile Club associati, 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 sulle modalità di funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia (CUG), di associarsi (punto 3.1.1 della citata direttiva), al fine di ottimizzare le risorse e di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell’esercizio delle proprie funzioni **(allegato 25)**

Il Piano della performance 2012 e 2013 non prevede specifici obiettivi e/o indicatori relativi alle pari opportunità. L’ACI non ha altresì predisposto il bilancio di genere né ha inserito nel proprio bilancio dei capitoli specifici destinati ad interventi in tema di pari opportunità.

Ciò premesso, va però rilevato che l’ACI ha rendicontato nel proprio bilancio sociale, diverse iniziative intraprese in tema di pari opportunità, sebbene queste, come detto, non sono legate ad alcun obiettivo specifico: istituzione del telelavoro; implementazione di azioni a favore della disabilità/terza età; modulazione flessibile dell’orario di lavoro per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; supporto alle spese sostenute per asili nido e centri estivi. Va da ultimo evidenziato che non è stato costituito, presso il vertice dell’ACI, il Gruppo di lavoro composto dai rappresentanti di tutte le strutture interne dell’Ente, che sia punto di riferimento, come segnalato dalla stessa CIVIT, ai fini dell’individuazione delle tipologie di interventi necessari al raggiungimento delle priorità della collettività, sempre in un’ottica di genere, nonché supporto per l’Amministrazione nella definizione, promozione e raccolta delle buone prassi.

La **fase della validazione della Relazione sulla Performance** dell’ACI 2011 non ha evidenziato particolari problematiche. L’acquisizione della documentazione di verifica è avvenuta nei tempi previsti, consentendo all’Organismo il rilascio della Relazione in aderenza alla tempistica prevista, e la successiva verifica della avvenuta pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente. Per quanto riguarda gli Automobile Club associati, si rinvia alla griglia di monitoraggio allegata **(allegato 26)**

H. 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 2012 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
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.