

Organismo indipendente di valutazione dell'ACI

## **Relazione**

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

## **Attestazione**

**degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità  
(art. 14, comma 4, lett. a, lett. g - D. Lgs. n. 150/2009)**

**AUTOMOBILE CLUB MILANO  
aderente in forma associata  
all'Organismo indipendente di valutazione dell'ACI  
(art. 14 comma 1 D.Lgs.150/2009)**

**Aprile 2012**

## **1 PRESENTAZIONE E INDICE**

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

### 2.1 Performance organizzativa

#### 2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

#### 2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

#### 2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

### 2.2 Performance individuale

#### 2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

#### 2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale

#### 2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

### 2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

### 2.4 Infrastruttura di supporto

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

## **3 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI**

### 3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio

### 3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo

## **4 IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

## **5 DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ**

## **6 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

## **7 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

## **8 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

## **9 ALLEGATI**

## 1. Presentazione

L'**Automobile Club MILANO** è ente pubblico non economico federato all'Automobile Club d'Italia.

L'art. 2 del d.lgs.150/2009 espressamente individua l'ambito di applicazione della normativa contenuta nel Titolo II, alle *"amministrazioni pubbliche il cui rapporto di lavoro è disciplinato dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165"*.

Sebbene la CIVIT, con successive linee guida emanate in materia di performance, abbia definito le stesse di applicazione immediata per i ministeri, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, gli enti pubblici non economici nazionali e le agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, l'Ente ha ritenuto comunque opportuno uniformarsi appieno alle suddette linee guida, recependo integralmente ogni indicazione in materia di performance emanata dalla CIVIT anche in considerazione della struttura federale dell'ACI giusta la quale gli Automobile Club costituiscono il fondamento stesso della attività pubblica dell'Ente.

Peraltro la disciplina del ciclo della performance, contenuta nelle disposizioni richiamate dal comma 2 dell'art. 74 d. lgs. 150/2009, costituisce, come espressamente ribadito dalla stessa CIVIT ( delibere 1/2012, 2/2012 e 3/2012), diretta attuazione dell'art. 97 della Costituzione.

Le disposizioni in materia di trasparenza contenute nell'art. 11, commi 1 e 3, dello stesso decreto, ai sensi dell'art. 74, comma 1 del decreto, rientrano poi nella potestà legislativa esclusiva esercitata dallo Stato e costituiscono livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, comma 2, lettera m) della Costituzione, con applicazione e portata quindi generale nell'ambito di tutta la pubblica amministrazione.

In considerazione del rapporto federativo esistente tra l'ACI Automobile Club d'Italia e gli Automobile Club Provinciali e Locali, il Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 15 dicembre 2010 ha previsto, ove l'Automobile Club provinciale o locale non avesse ancora provveduto in forma singola all'adempimento delle prescrizioni di legge sopra riassunte, la possibilità per ogni Automobile Club provinciale o locale, senza alcun onere economico a carico degli stessi, di optare per l'adesione in forma associata all'OIV dell'ACI, ai sensi dell'art. 14 comma 1 del decreto legislativo 150/2009.

Tenuto conto delle ridotte dimensioni dell'Ente, della particolare connessione e sinergia esistente tra la struttura federativa dell'ACI e degli Automobile Club, a seguito della quale il ciclo di pianificazione e programmazione strategica della Federazione influenza in maniera pressochè assorbente i cicli di pianificazione e programmazione sia dell'ACI che di ogni singolo Automobile Club ed infine della particolare organizzazione gestionale ed amministrativa dell'Ente, il cui vertice è il Direttore dell'Automobile Club, che è dipendente dell'ACI e che deriva una parte consistente dei propri obiettivi di performance individuale

dagli obiettivi di performance organizzativa dell'AC, l'Ente ha aderito in forma associata all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI ai sensi dell'14 comma 1 del d.lgs.150/2009 con delibera del Consiglio Direttivo del 22 dicembre 2010.

Questa la composizione dell'Organismo Indipendente di Valutazione:

**Pres. Claudio Zucchelli (Presidente)**

**Dr. Carlo Conti**

**Prof. Ing. Leopoldo Lama**

Questa la composizione della Struttura Tecnica Permanente:

**Dr. Giovanni Monaca (Dirigente dell'Ufficio/Struttura Tecnica Permanente)**

**Sig.ra Paola Masala**

**Sig.ra Gabriela Pilo**

**Sig.ra Rita Ricci**

**Dr.ssa Caterina Schirosa**

**Sig.ra Maria Rita Aiuto (Segreteria)**

**Sig. Marco Amirante (Segreteria)**

L'Automobile Club ha adottato il proprio "*Sistema di misurazione e valutazione della performance*" secondo lo schema tipo predisposto da questo Organismo Indipendente di Valutazione con delibera del Presidente del 31 dicembre 2010.

Il Sistema è stato trasmesso alla CIVIT da questo Organismo, unitamente alla delibera dell'AC di adesione all'OIV dell'ACI in forma associata.

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha poi predisposto nel corso del 2011 una seconda versione del Sistema di misurazione e valutazione della performance, che è stata trasmessa a tutti gli Automobile Club aderenti in forma associata, con nota prot. n° 272/11 del 24.06.2011.

L'Ente ha conseguentemente adottato con delibera del Presidente del 17 ottobre 2011, anche questa seconda versione del Sistema, che è stata trasmessa dall' OIV alla CIVIT, unitamente allo stesso Sistema modificato.

Il Sistema adottato dall'Ente, in conformità dell'art. 7 comma 3 del D.Lgs 150/2009 e in base alle Delibere CIVIT nn. 89 e 104 e 114, individua :

- le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance dell'Ente;
- le procedure di conciliazione relative all'applicazione del Sistema stesso;
- le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti;
- le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance, che è strettamente integrato con il ciclo della pianificazione, programmazione e controllo della Federazione dell'ACI, consente di tradurre le missioni ed i valori dell'Ente in azioni operative e mutua da questo l'insieme degli obiettivi, degli indicatori e dei target che costituiscono gli oggetti di misurazione e valutazione della performance.

Il Sistema presenta in particolare le seguenti caratteristiche:

1. prende avvio dalle Missioni e dal Sistema valoriale dell'Ente
2. tiene conto, nella definizione degli indirizzi strategici, dei contributi espressi dai soggetti interessati (stakeholder)
3. nel processo di alimentazione degli obiettivi, si ispira al C.A.F.
4. utilizza, in linea con le raccomandazioni della Delibera CiVIT 104, gli strumenti di programmazione, misurazione e valutazione di cui l'ACI e l'AC già dispongono.

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa negli Automobile Club si applica esclusivamente all'Ente nel suo complesso atteso che negli Automobile Club è presente un'unica Unità Organizzativa che si identifica con un unico centro di responsabilità.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale nell'Automobile Club è relativo al personale delle aree di classificazione ed è incentrato sui seguenti aspetti:

- collegamento tra performance organizzativa e performance individuale
- valutazione del contributo individuale alla performance organizzativa
- individuazione di eventuali specifici obiettivi individuali.
- raggiungimento di obiettivi di gruppo e individuali anche riferiti a performance di processo
- qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza
- competenze dimostrate e comportamenti professionali ed organizzativi

La presente Relazione, che è stata redatta secondo le linee guida pubblicate dalla Commissione Indipendente per la Valutazione l'Integrità e la Trasparenza delle amministrazioni pubbliche con delibera 4/2012, riferisce sul funzionamento complessivo nell'AC del sopradescritto Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni.

La Relazione riporta in allegato, tra gli altri, la Griglia di verifica dell'OIV sull'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza ed all'integrità e l'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g).

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

### 2.1 Performance organizzativa

#### 2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ente, che, come detto, ha recepito le indicazioni ed i criteri minimi enunciati nella delibera CIVIT 89/2010, è stato fatto proprio ed applicato dall'Ente sia nella definizione del Piano della Performance, per l'anno 2011, che nella successiva metodologia seguita per la realizzazione e per il monitoraggio delle conseguenti attività ed obiettivi strategici.

La valutazione dell'Organismo si riferisce allo svolgimento dei processi relativi all'anno 2011.

La valutazione circa la corretta applicazione delle modalità e procedure di rilevazione della performance per l'anno 2012, che ha inizio nel corrente mese di aprile, sarà invece oggetto di analisi della Relazione di questo OIV per la prossima annualità.

L'Organismo ha analizzato l'effettiva applicazione della metodologia, i cui risultati sono riportati sinteticamente nella apposita griglia di analisi allegata (**allegato 1**)

---

Gli obiettivi strategici dell'Ente contenuti nel Piano della Performance sono stati formulati in modo sostanzialmente coerente con i requisiti metodologici previsti dall'art.5 del decreto legislativo 150/2009.

Il Piano della Performance dell'Ente recepisce in particolare gli indirizzi strategici esplicitati dall'ACI in seno alla delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 (*"Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente"*) e le conseguenti e collegate informazioni operative e programmatiche fornite dal Segretario Generale dell'ACI in materia di pianificazione delle attività degli AC (circolare 1753/11 del 15.6.2011; circolare 2562/11 del 20.9.2011).

Gli obiettivi strategici dell'AC sono quindi innanzitutto espressione coerente delle priorità politiche della Federazione e diretta derivazione delle omologhe progettualità dell'ACI.

Gli obiettivi dell'Ente, che sono stati oggetto di analisi, sono raggruppati, nel Piano della Performance, in relazione dapprima alle priorità politiche di riferimento per l'AC e quindi, all'interno di ogni priorità/mission, in aree strategiche/ di intervento.

L'OIV ha proceduto all'analisi delle progettualità di federazione aventi impatto sulla performance organizzativa dell'Automobile Club, sulla base della corrispondente costruzione metodologica dei medesimi progetti centrali:

All'esito della valutazione condotta, l'Organismo ritiene che il procedimento della loro definizione sia coerente con i requisiti metodologici descritti dall'art. 5 del d.lgs 150/2009.

In particolare, l'analisi ha rilevato quanto segue:

***Rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione***

Gli obiettivi strategici di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club, definiti nel Piano della Performance 2011 sono stati formulati in maniera tale da risultare pertinenti rispetto ai bisogni della collettività di riferimento e coerenti con la mission strategica dell'ente.

La mission dell'Ente è stata esplicitata compiutamente con la delibera dell'Assemblea dell'ACI in sede di adozione delle *Direttive generali* in materia di indirizzi strategici della Federazione per l'anno 2011.

Ogni mission è a sua volta articolata in aree di intervento che corrispondono agli obiettivi strategici.

Il processo di definizione degli obiettivi per l'anno 2011 è stato caratterizzato dalla particolare ristrettezza dei tempi in cui l'ACI è stato costretto ad operare a causa della successione di disposizioni e di direttive nell'imminenza della scadenza del termine di legge.

L'ACI, per il tramite anche delle direzioni centrali, ha svolto attività di coinvolgimento, nella definizione degli obiettivi di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club, degli stakeholder di riferimento, portatori di interessi inerenti l'attività svolta.

L'albero della performance, che descrive graficamente il collegamento tra mandato istituzionale, priorità politiche/mission, aree strategiche, obiettivi strategici e operativi, è seguito da una breve descrizione sintetica con indicazione dell'outcome di riferimento.

La definizione dell'outcome consente di concentrare l'attenzione sugli obiettivi, a prescindere dalla loro natura, e sui reali impatti desiderati ed effettivamente conseguiti.

Nel Piano della Performance 2012 l'ACI, per le priorità politiche contenenti progettualità di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club, ha provveduto anche alla specifica evidenziazione dei relativi indicatori di outcome, così realizzando una evoluzione migliorativa ulteriore rispetto alla iniziale metodologia seguita nel Piano della Performance 2011, ove gli outcome erano stati genericamente definiti per ciascuna area strategica, peraltro senza alcuna indicazione delle modalità di misurazione e valutazione e senza esplicitare la procedura seguita per la definizione degli indicatori di outcome.

Per ciascun outcome sono stati evidenziati generici legami con gli obiettivi strategici; questi ultimi, poi non sono stati pesati nei confronti del raggiungimento degli outcome cui fanno riferimento.

Gli obiettivi strategici ed operativi di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club sono stati significativamente articolati in relazione al livello di rilevanza rispetto ai bisogni della collettività e dell'orizzonte temporale di riferimento.

Gli obiettivi operativi sono stati declinati secondo l'orizzonte strategico nei singoli esercizi.

Per ogni obiettivo sono stati individuati uno o più indicatori ed i relativi *target*, al fine di consentire la regolare misurazione e valutazione della *performance*.

### ***Specificità e misurabilità in termini concreti e chiari***

Gli obiettivi strategici di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club sono stati definiti e rappresentati in termini chiari e concreti attraverso un processo di condivisione e concretizzazione secondo la logica della programmazione partecipata.

### ***Idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi***

Nel contesto in cui opera, l'Ente può vantare quali punti di forza, la capillare distribuzione sul territorio, l'esperienza e le best practices, l'affidabilità del brand, che hanno da sempre consentito di dar voce ai bisogni della collettività con il coinvolgimento degli stakeholder (concessionari auto, associazioni di categoria, compagnie di assicurazione, autoscuole, etc.).

Ciascun obiettivo strategico di Federazione avente impatto sull'Automobile Club ha 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.

Tutto ciò induce a ritenere la idoneità degli obiettivi definiti dalla Federazione ed aventi impatto sull'Automobile Club a realizzare un significativo miglioramento della qualità



dei servizi erogati, pur se appare necessario individuare una apposita metodologia di misurazione.

Infatti, dalla documentazione dell'ACI, analizzata dall'OIV, non è possibile valutare l'andamento del trend evolutivo, attraverso l'analisi storica dei risultati ottenuti confrontati con i risultati precedenti e questo al fine di potere evidenziare quella tensione al "miglioramento continuo" in una prospettiva di efficienza e qualità delle prestazioni rese, verso cui è orientato il processo di riforma previsto con l'introduzione del sistema di valutazione delle performance nelle pubbliche amministrazioni

### ***Riferibilità ad un arco di tempo determinato***

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

### ***Commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe***

L'ACI ha condotto specifiche analisi in taluni settori strategici, finalizzate alla verifica e commisurazione a livelli di riferimento nazionali o internazionali degli obiettivi strategici di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club.

In particolare il rafforzamento dell'attività associativa è stato condotto sulla base dell'analisi anche del confronto con Automobile Club internazionali (FIA -Arc europe) ed associazioni di categoria, concessionari auto, compagnie di assicurazione, autoscuole, enti locali che rappresentano anche i principali stakeholder del settore di riferimento.

La particolarità delle attività e dei servizi erogati dall'Ente e la tipicità della struttura federativa non consentono comparazioni con amministrazioni omologhe.

### ***Confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione***

Il sistema informativo dell'ACI ha consentito il monitoraggio costante, anche attraverso il confronto con gli anni precedenti, delle progettualità della Federazione aventi impatto sull'Automobile Club, in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget.

Sin dalla fase di predisposizione dei progetti di Federazione aventi impatto sull'Automobile Club, i centri di responsabilità dell'ACI valorizzano le schede budget

economico e degli investimenti, attraverso la classificazione per “natura “ del piano dei conti e per “destinazione” (attività e centro di costo); ciò ha consentito di verificare centralmente, già in fase di programmazione, l’insieme delle risorse attribuite al progetto/attività, mentre in fase di gestione è stato possibile misurare con periodicità il grado di utilizzo delle risorse.

Durante la fase di monitoraggio periodico della performance organizzativa delle direzioni centrali di riferimento delle progettualità di Federazione aventi impatto sull’Automobile Club, 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.

### ***Correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili***

La predisposizione di ciascuna scheda-progetto di Federazione avente impatto sull’Automobile Club è accompagnata, come già evidenziato, dalla predisposizione delle relative schede di *budget economico* e degli *investimenti*, in maniera integrata con il processo di programmazione economico- finanziaria, sia sotto il profilo dei contenuti (ovvero delle risorse attribuite a ciascun progetto/attività), sia in termini di coerenza dei tempi in cui si sviluppano i due processi (del sistema della performance e del ciclo della programmazione economica, finanziaria e di bilancio), sia con riguardo ai processi di interazione tra gli attori.

Tale metodologia consente l’analisi della correlazione degli obiettivi definiti dalla Federazione con le risorse disponibili assegnate centralmente al progetto.

---

Per quanto riguarda l’inserimento di eventuali obiettivi di performance organizzativa collegati a progettualità locali per l’anno 2011, l’Ente, tenuto conto anche di quanto comunicato dal Presidente e dal Segretario Generale dell’ACI con nota 61/11 del 20.1.2011, non ha ritenuto di inserire progettualità locali aventi rilevanza come obiettivo di performance organizzativa dell’AC, in aggiunta a quelle di Federazione.

Nella citata nota, il Presidente ed il Segretario Generale dell’ACI, *“tenuto conto della particolare rilevanza e complessità delle innovazioni previste, della peculiare situazione di molti AC – stante anche la carenza di risorse per reiterati blocchi nelle assunzioni imposti negli anni dalla normativa di settore – e considerata l’assoluta ristrettezza dei tempi a disposizione”*, ha ritenuto infatti di assegnare per il 2011 ai Direttori di AC obiettivi di

performance individuale collegati esclusivamente alle progettualità ed alle attività della Federazione.

L'AC conseguentemente ed in coerenza anche con quanto previsto dal Sistema, ha mutuato esattamente i propri obiettivi di performance organizzativa di Ente dagli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2011.

L'Ente ha poi approvato, in seno al Piano delle Attività 2012, oltre agli obiettivi di federazione aventi impatto sull'Automobile Club, progettualità volte a soddisfare le specifiche esigenze locali, alle quali è stata data rilevanza sia nell'ambito degli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente che nella scheda degli obiettivi di performance individuale del Direttore.

Il Comitato Esecutivo dell'ACI ha espresso parere positivo sulla coerenza con gli indirizzi strategici della Federazione, nella seduta del 30 gennaio 2011

L'OIV dal canto suo, sulla base della documentazione trasmessa, ha proceduto alla verifica sulla qualità degli indicatori e sulla loro coerenza rispetto al sistema di misurazione e valutazione della performance, rilasciando la validazione in data 5 febbraio 2012 per i progetti

<b>1 GESTIONE DEGLI INCENTIVI REGIONALI E PROGETTI</b>
<b>2 MOBILITY MANAGER , MOBILITÀ E AMBIENTE</b>
<b>3 COMUNICARE LA SICUREZZA IN AZIENDA</b>
<b>4 TRASPORTACI</b>
<b>5 OGGI IN PISTA , DOMANI IN STRADA</b>
<b>6 OME 15</b>

---

Non sono ravvisabili nel Piano della Performance obiettivi aventi un diretto collegamento con gli obiettivi di trasparenza indicati nel Programma Triennale 2011- 2013

### **2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa**

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa dell'AC 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 Direttore ha predisposto una scheda trimestrale sulla quale ha riportato i risultati rilevati per ciascun obiettivo al periodo evidenziando la differenza rispetto al target obiettivo intermedio e finale.

Il flusso informativo che ha alimentato la scheda di monitoraggio si è basato su dati affidabili, che hanno attinto come fonte al data base della federazione o ad archivi cartacei dell'Ente.

Va al riguardo evidenziato che nel corso del monitoraggio al III trimestre delle progettualità di Federazione, l'OIV ha rilevato il disallineamento dei valori degli obiettivi collegati alla compagine associativa ( incremento della produzione associativa, equilibrio del portafoglio associativo, tessere facile sarà) tra i dati comunicati dal Direttore dell'AC in seno alla scheda di monitoraggio ed i dati comunicati dalla Direzione Centrale Soci.

La criticità, individuata in anomalia del software socioweb, è stata prontamente eliminata.

Per quanto riguarda il monitoraggio della documentazione relativa alla misurazione e valutazione della performance che è stata oggetto di trasmissione all'OIV e la relativa tempistica di effettiva trasmissione all'OIV, si riporta di seguito griglia riassuntiva:

<b>1° monitoraggio</b>	<b>2° monitoraggio</b>	<b>3° monitoraggio</b>	<b>Misurazione finale</b>
16 giugno 2011	29 luglio 2011	3 novembre 2011	10 febbraio 2012

L'Organismo evidenzia la particolare efficienza operativa dell'Ente che ha assicurato la puntuale e tempestiva trasmissione di tutta la documentazione prevista dal Sistema, in linea con la normativa vigente.

Le procedure di rilevazione della performance per l'anno 2012, che avranno inizio nel corrente mese di aprile, saranno oggetto di analisi della Relazione di questo OIV per la prossima annualità.

### **2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa**

La metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa, già descritta, è adeguata alle dimensioni ed alla realtà organizzativa dell'Ente, in considerazione anche dello stretto e sinergico collegamento esistente tra l'AC e la Federazione, che influenza e orienta in modo particolarmente significativo le strategie e la missione dell'Ente.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC è collegato in modo fortemente strutturato con quello dell'ACI – Ente federante.

Conseguentemente il Piano della Performance dell'Automobile Club deriva dal Sistema integrato dell'ACI e degli Automobile Club, particolari vantaggi nella attuazione della metodologia prevista, in modo coerente e lineare con quelle dell'ACI.

L'Organismo effettuerà le 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, in aderenza a quanto previsto dall'art.14 comma 5 del d.lgs 150/2009, non appena la Commissione avrà fornito gli appositi modelli previsti dalla sopracitata normativa.

Pertanto l'OIV non è in grado di esprimere alcuna valutazione sullo stato e sul livello di condivisione della metodologia sopra descritta.

Dopo la fase iniziale di prima attuazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato nel gennaio 2011, l'Organismo ha proceduto, nello svolgimento dei compiti assegnati ex art. 14 comma 4 del Decreto L.gvo 150/2009, allo studio ed analisi dell'impatto sulla organizzazione dell'Ente della metodologia prevista dal Sistema in uno con l'analisi dell'impatto che il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dai 101 Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata ha avuto sulle

procedure gestionali dell'ACI e degli Automobile Club federati stessi.

Il lavoro dell'OIV ha tenuto conto delle implementazioni introdotte dal Segretario Generale in corso d'anno con proprie circolari.

A conclusione dell'analisi, l'Organismo ha proposto, per la formale adozione, all'Organo di vertice politico amministrativo, una nuova versione del dello schema tipo di Sistema di misurazione e valutazione della performance degli AA.CC. aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata, che è stata inviata agli Automobile Club per gli atti di rispettiva competenza.

L'Organismo ha pure licenziato in quella sede una scheda semplificata degli indicatori e dei relativi test di autoverifica sugli indicatori e sul target, da potersi utilizzare in alternativa alle schede tipo allegate al Sistema di misurazione e valutazione della performance e conformi alla metodologia proposta dalla CiVIT.

Per quanto riguarda gli strumenti di rappresentazione della performance, sostanzialmente consistenti in prospetti cartacei riassuntivi delle percentuali di avanzamento rispetto al target finale, si ritiene che questi abbiano sinora consentito adeguata padronanza della gestione dei flussi informativi.

Al riguardo si ritiene opportuno evidenziare che l'ACI ha approvato il progetto biennale 2012/2013 denominato "*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 progetto di gestione informatizzato dei flussi documentali sottesi al processo di pianificazione, monitoraggio 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.

L'Organismo ritiene assai rilevante la realizzazione del progetto in quanto questo potrà diventare, in relazione ai diversi livelli di accessibilità ed accesso che dovranno essere previsti, utile cruscotto di monitoraggio, verifica e controllo di tutta l'attività dell'Ente, per ogni livello di management coinvolto nel ciclo di gestione della performance, oltre che per lo stesso vertice politico amministrativo.

## **2.1 Performance individuale**

### **2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target**

La performance individuale riguarda esclusivamente i dipendenti dell'Automobile Club.

Il Direttore dell'Automobile Club, in quanto dipendente ACI, ha ricevuto gli obiettivi di performance individuale dal Segretario Generale dell'ACI, sulla base di una apposita scheda, prevista dal Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI, che accoglie anche gli obiettivi di performance dell'Automobile Club collegati agli indirizzi strategici ed alle priorità politiche della Federazione deliberati dall'Assemblea dell'ACI e integrati con eventuali specifiche progettualità locali approvata dell'AC stesso.

La performance individuale dei dipendenti è strettamente connessa alla performance organizzativa dell'Ente tanto che una quota parte degli obiettivi di tale performance individuale è correlata al raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa dell'Ente.

Ciò premesso, va precisato che all'Ente non si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 comma 2 e seguenti (*differenziazione delle valutazioni*) poichè il numero dei dipendenti in servizio è inferiore a 15 e non sono previsti dirigenti nella pianta organica.

Il Contratto integrativo di Ente ha recepito le linee guida del d.lvo 150/2009, in coerenza con il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato.

Il raggiungimento degli obiettivi di performance individuale è collegato a specifici obiettivi individuali ed alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'Ente, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali ed organizzativi, mediante l'utilizzo di sistema premiante selettivo, secondo logica meritocratica.

Non sono pervenute all'Organismo informazioni sulla procedura seguita per l'assegnazione degli obiettivi di performance individuale ai dipendenti dell'Automobile Club.

### **2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale**

Non sono pervenute all'Organismo informazioni sulla procedura seguita per la misurazione e valutazione degli obiettivi di performance individuale ai dipendenti dell'Automobile Club.

### **2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale**

Non sono pervenute all'Organismo informazioni sulla metodologia seguita per l'assegnazione e valutazione degli obiettivi di performance individuale ai dipendenti dell'Automobile Club.

### **2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

L'Ente ha aderito in forma associata all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI – ente federante – al fine di realizzare, in una logica sistemica ed integrata, da un lato il migliore monitoraggio, misurazione e controllo degli obiettivi strategici e programmatici della Federazione ed al tempo stesso, la strutturata e coordinata attuazione del monitoraggio, misurazione e controllo delle eventuali progettualità locali aventi rilevanza strategica.

Il processo è fortemente imperniato sul ruolo del Direttore - vertice amministrativo – come punto di collegamento e raccordo tra i vari soggetti coinvolti.

Il processo di funzionamento del Sistema di valutazione è stato condizionato, per quanto riguarda la misurazione e valutazione della performance individuale, dalle ridotte dimensioni dell'Ente e dalla conseguente inapplicabilità delle disposizioni di cui art. 19 comma 2 e seguenti del d.lgs. 150/2009 (*differenziazione delle valutazioni*).

### **2.4 Infrastruttura di supporto**

Per la raccolta e l'analisi dei dati, ai fini della misurazione della performance, l'Ente ha utilizzato:

- con riferimento agli obiettivi di Federazione collegati all'area associativa (andamento associativo, equilibrio portafoglio associativo, tessere multifunzione, tessere facile sarà), 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 al progetto "Ready2go, 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, l'Ente 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 o la corrispondenza ordinaria.

Al riguardo si ritiene opportuno richiamare il progetto "*Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI*", che, come già anticipato, 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.

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

La capacità ed efficacia del Sistema nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza dell'AC nella fase della definizione ed aggiornamento del Piano della Performance sulla base della acquisizione dei risultati della misurazione della performance, sono valutabili, in questa prima fase di avviamento del Sistema, esclusivamente con riferimento all'Ente federante ACI, in quanto gli obiettivi di performance dell'AC nel 2011 sono stati riferiti esclusivamente agli obiettivi della Federazione.

La misurazione e valutazione di detti risultati può essere quindi valutata in relazione alla effettiva capacità di influenza che il vertice politico dell'AC ha svolto nell'Assemblea dell'ACI, nella fase della definizione degli obiettivi strategici della Federazione.

Con riferimento poi all'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità ed eventualmente del benessere organizzativo all'interno dell'amministrazione, si evidenzia che l'Ente si è valso della possibilità per "le amministrazioni di piccole dimensioni", 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); ciò al fine di ottimizzare le risorse e di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni.

Preso atto della segnalazione ricevuta dall'OIV dell'ACI e della disponibilità manifestata dal CUG dell'ACI, costituito con deliberazione del Presidente dell'ACI n. 7306 del 21 luglio 2011, l'AC ha infatti aderito al CUG dell'ACI.

Sarà quindi cura di detto Comitato fornire all'Ente, in linea anche con quanto segnalato dalla CIVIT, anche attraverso apposito Gruppo di lavoro, indicazioni sulle 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.

### **3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI**

#### **3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio**

La soluzione organizzativa effettivamente adottata dall'AC è, a giudizio di questo Organismo, ritenuta adeguata, in termini di integrazione e coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e quello di bilancio.

In virtù del rapporto federativo intercorrente tra l'ACI e gli Automobile Club, il ciclo della programmazione economico – finanziaria dell'Ente si sviluppa in stretta connessione al ciclo di della programmazione economico finanziaria dell'ACI in coerenza con il Sistema di misurazione e valutazione dell'ACI e degli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata.

Come già precisato, la performance organizzativa dell'Automobile Club è alimentata dai progetti strategici della Federazione deliberati dall'Assemblea dell'ACI nonché da eventuali specifiche progettualità e piani di attività locali deliberati dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club.

In linea con quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, il Segretario Generale dell'ACI, al fine di assicurare la coerenza dell'azione dei singoli Automobile Club operanti a livello locale rispetto alle strategie generali della Federazione, ha trasmesso all'AC comunicazione sulle linee di indirizzo politico e strategico adottate dalla Federazione, approvate dall'Assemblea dell'ACI, nell'ambito del predetto processo di pianificazione strategica della Federazione.

Le linee strategiche si riferiscono ad un arco temporale triennale e sono declinate con riferimento a diverse aree di intervento.

L'AC ha pure ricevuto indicazioni ed informazioni metodologiche ed operative per la predisposizione coerente della pianificazione delle attività dell'Ente.

Conseguentemente l'Ente ha avviato la fase della programmazione operativa, gestionale e di budgeting che si è svolta mediante la messa a punto delle attività e delle eventuali progettualità a livello locale definite nell'ambito della pianificazione strategica dell'Automobile Club in coerenza con la individuazione di volta in volta delle risorse economiche necessarie e così assicurando, sempre in linea con il Sistema, la assoluta coerenza del ciclo di programmazione strategica con quello della programmazione finanziaria.

Il Direttore dell'AC ha quindi sottoposto all'Organo di vertice politico amministrativo la proposta di Piano delle Attività per l'anno successivo, contenente i progetti, le attività e gli eventuali piani di miglioramento gestionali destinati a realizzare le priorità politiche locali e di Federazione.

Il budget annuale dell'AC è stato conseguentemente definito in linea con la programmazione strategica sopra riassunta ed in assoluta coerenza con il sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC

In attuazione poi degli ulteriori ambiti di integrazione e controllo tra ACI ed Automobile Club, il Direttore, una volta che il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente, ha provveduto a trasmetterlo oltre che alle Amministrazioni vigilanti, all'ACI per l'approvazione.

Parimenti il Direttore, una volta che l'Assemblea abbia deliberato il bilancio d'esercizio 2011 dall'Assemblea entro il 30 aprile, provvederà a curare la trasmissione all'ACI per l'approvazione e alle Amministrazioni vigilanti.

### **3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo**

Le ridotte dimensioni organizzative e gestionali dell'Ente non hanno necessitato 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.

L'Ufficio Pianificazione, che collabora agli adempimenti rimessi al Segretario Generale in materia di pianificazione generale delle attività degli Automobile Club, ha posto in essere in particolare una specifica attività di supporto e assistenza specialistica all'AC in ordine alle tematiche di carattere istituzionale ed organizzativo, già nella fase di pianificazione e programmazione.

Il Direttore dell'AC è anche Direttore Regionale.

In questa funzione egli dal canto suo ha poi svolto, nella fase della pianificazione delle attività, specifica azione di indirizzo preventivo e coordinamento nei confronti degli Automobile Club al fine di orientare le iniziative progettuali in linea con i requisiti richiesti dalla Federazione.

Il Direttore, una volta ricevuto il Piano delle Attività dell'Ente come approvato dal Consiglio Direttivo, ha predisposto, prima della trasmissione alla Segreteria Generale, una

breve relazione di accompagnamento ove ha evidenziato le più significative iniziative progettuali a livello regionale e la rispondenza dei piani e programmi deliberati agli indirizzi generali della Federazione, allo scopo di fornire ogni elemento di valutazione utile alla successiva analisi di competenza del Comitato esecutivo.

L'Ufficio Pianificazione ha quindi curato la successiva ulteriore analisi preventiva sulla coerenza del Piano e delle Attività dell'AC agli indirizzi strategici deliberati, sottoponendo il documento dell'Ente al Comitato Esecutivo per l'approvazione definitiva.

Nella fase poi più tipicamente gestionale, l'ACI, per il tramite delle proprie strutture a ciò deputate, ha realizzato una particolare attività di controllo di supporto a quella svolta dal Direttore ed integrata con l'andamento gestionale dell'Automobile Club, in linea con quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI e degli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata.

In particolare l'Ufficio Pianificazione ha ricevuto in corso d'anno, con cadenza trimestrale, da parte di tutti gli Automobile Club, oltre alla scheda di monitoraggio sulla performance organizzativa prevista dal Sistema, anche una sintetica relazione sullo stato di avanzamento delle attività.

Nell'ambito dell'attività di supporto al Segretario Generale relativamente al processo di pianificazione delle attività dell'Ente, l'Ufficio Pianificazione ha quindi operato, in coerenza con le specifiche attribuzione previste dall'ordinamento dei servizi, all'analisi della documentazione ricevuta ed al monitoraggio delle fasi di controllo in sede di attuazione dei piani/progetti, predisponendo report periodici per il Segretario Generale sull'andamento gestionale delle attività pianificate dall'Ente.

Parimenti il Comitato di Valutazione, nel monitoraggio della performance individuale del Direttore dell'AC, ha provveduto ad informare questi sull'andamento della performance organizzativa dell'AC in quanto componente della scheda di assegnazione degli obiettivi di performance individuale assegnatigli.

Da ultimo va evidenziato che il Direttore, nel garantire la coerenza ed uniformità delle scelte di pianificazione e programmazione dell'AC rispetto alle linee d'azione dell'ACI, secondo le specifiche attribuzioni assegnatigli, relaziona ad inizio d'anno, in aderenza a quanto disposto dall'art. 18 del Regolamento di Organizzazione dell'ACI, al Segretario Generale sui compiti svolti nell'attuazione dei programmi di attività e di sviluppo dei servizi aventi rilevanza generale per la Federazione.

#### **4 IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

L'Automobile di Milano ha regolarmente adottato con delibera n.3 del 31/01/2011 del Presidente ratificata dall'organo politico e di indirizzo (Consiglio Direttivo del 21/04/2011), il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (*in seguito Programma*) 2011-2013 ed ha provveduto alla relativa pubblicazione in modo corretto e facilmente raggiungibile, all'interno della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" del proprio sito istituzionale.

Dall'esito del monitoraggio circa il grado di attuazione del Programma effettuato da questo OIV ai fini dell'attestazione ex art.14, comma 4 lett.g D.lgs. 150/2009, rilasciata in data 21/12/2011 prot. 0001073/11 e inviata alla Civit unitamente alla Griglia di Valutazione sulla compliance del programma, è emerso che il Programma anno 2011/2013 dell'AC è coerente con quanto richiamato nel D.lgs. 150/2009 e nella delibera Civit 105/2010.

##### **1) Criticità riscontrate nel processo di attuazione del Programma 2011/2013.**

La verifica svolta ha evidenziato il sostanziale recepimento delle direttive CIVIT (delibera 105/10) fatte salve le criticità individuate nei procedimenti di seguito indicati:

- Verifica del funzionamento del procedimento di Individuazione dati.

Non sono state rilevate criticità.

- Verifica del funzionamento del procedimento di Elaborazione dati.

Le iniziative in materia di trasparenza e quelle in materia legalità e sviluppo della cultura dell'integrità, sono state specificate indistintamente nella sezione programmatica e non sono state elaborate indistintamente.

- Verifica del funzionamento del procedimento di Aggiornamento dati.

Non risulta aggiornata la pubblicazione del dato relativo all'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance, all'analisi dei dati relativi alla differenziazione delle premialità, alla carta dei servizi, ai servizi erogati agli utenti, ai contratti integrativi.

- Verifica del funzionamento del procedimento di Pubblicazione dati.

Oltre ai dati indicati nel punto precedente, sono state individuate ulteriori carenze relative alla completezza del dato pubblicato (incarichi retribuiti, dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte).

- Verifica del funzionamento del processo per la realizzazione delle iniziative.

Non sono state rilevate criticità e/o scostamenti in ordine al raggiungimento degli

obiettivi prefissati nel Programma.

## **2) Ruolo degli stakeholder interni/esterni nella fase di attuazione del Programma 2011-2013**

Il Programma contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli stakeholder interni ed esterni.

L'AC è presente in numerosi organismi istituiti da enti pubblici e privati nel territorio e con essi collabora a vario titolo.

Sono continui i confronti con le associazioni dei produttori di auto, moto e di tecnologie (Aniee), ecc. sono altrettanto costanti i rapporti con le Università milanesi.

La percezione che deriva da questi rapporti diretti con i suddetti stakeholder, permette ad AC Milano di avere il quadro aggiornato delle criticità, delle opzioni, delle prospettive. Si prevede che tale ricchezza di informazioni possa dar vita ad attività di sperimentazione, di monitoraggio e di realizzazioni progettuali.

E' previsto, inoltre, di migliorare l'accessibilità delle informazioni per tutte le categorie di stakeholder, implementare un sistema di relazioni bidirezionali con i soggetti interessati alle attività dell'AC Milano e con quelli in grado di influenzarle al fine di favorire la massima trasparenza.

### **Ruolo degli stakeholder interni.**

Non si hanno notizie in merito al ruolo che gli stakeholder interni hanno effettivamente svolto nelle suddette iniziative e in generale nella fase di attuazione del programma.

Non si hanno notizie, in particolare, in merito al risultato ottenuto in termini di miglioramento della qualità dei servizi e del controllo sociale, dei bisogni rilevati, dei risultati emersi dall'ascolto e dal confronto con gli stakeholder interni.

- **Ruolo degli stakeholder esterni.**

Non si hanno notizie in merito al ruolo che gli stakeholder esterni hanno effettivamente svolto nelle suddette iniziative e in generale nella fase di attuazione del programma.

Non si hanno notizie, in particolare, in merito al risultato ottenuto in termini di miglioramento della qualità dei servizi e del controllo sociale, dei bisogni rilevati, dei risultati emersi dall'ascolto e dal confronto con gli stakeholder esterni.

### **3)Valutazione delle misure adottate per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini e degli altri stakeholder sui dati pubblicati.**

Al fine di ottenere il feedback sulle iniziative poste in essere per la trasparenza e la legalità e in ordine all'azione complessiva dell'amministrazione, l'AC ha previsto nel Programma diverse misure dirette alla rilevazione del livello di interesse dei cittadini e degli altri stakeholder quali, per alcuni specifici dati, l'implementazione di appositi applicativi di rilevamento e gestione delle informazioni affinché ogni soggetto interno all'Ente, tramite format appositamente messo a disposizione, possa fornire tutte le informazioni necessarie a completare il set di informazioni da pubblicare.

Sono previste, inoltre, forme di comunicazione e coinvolgimento attraverso questionari, convegni ed opuscoli che verranno messi a disposizione del pubblico sul sito istituzionale e all'interno dell'URP.

Sono previsti strumenti di comunicazione interattivi nonché forum, blog, focus group, processi consultivi, e l'attivazione di una community entro giugno 2011.

Anche la Giornata della Trasparenza è intesa anche come momento di scambio e di interazione con gli stakeholder.

Positiva è la presenza nella Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito di una finestra di dialogo con i cittadini contenente una scheda di raccolta dei giudizi (in termini di precisione, completezza, correttezza e tempestività) da parte degli utenti sulla sezione stessa ([Esprimi il tuo giudizio sulla Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito](#)).

### **4)Valutazione del sistema di monitoraggio interno del Programma 2011/2013.**

Il Sistema di monitoraggio non è stato previsto nel Programma dell'AC 2011/2013.

### **5)Giornata della Trasparenza.**

Il Programma descrive in modo completo e dettagliato le Giornate della Trasparenza, intesa tra l'altro, anche come momento di scambio e di interazione con gli stakeholder.

E' prevista l'organizzazione di due giornate.

Il **primo incontro**, da tenersi entro fine marzo 2011, avrà l'obiettivo di illustrare i due documenti (Piano di Performance e Programma) e raccogliere i primi feed-back su eventuali miglioramenti ed implementazioni.



La seconda giornata è prevista in concomitanza con il Gran Premio di Monza e sarà l'occasione per consolidare il dialogo formale con gli stakeholder in generale e con le associazioni di consumatori o utenti, con i centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato.

E' previsto l'invito dei rappresentanti istituzionali della Regione, della Provincia di Milano e dei vari comuni della Provincia, le Camere di Commercio ed altri attori istituzionali, oltre che i soci attraverso appositi inviti selezionati (l'area è ad accesso limitato).

E' previsto di ripetere la manifestazione per i successivi due anni.

Successivamente, altre Giornate della trasparenza saranno organizzate per favorire lo scambio di informazioni e la partecipazione degli stakeholder ai lavori delle Commissioni statutarie dell'AC Milano.

Per ultimo, le Giornate della trasparenza saranno dedicate a coinvolgere utenti e stakeholder nel processo di acquisizione dei dati utili all'Osservatorio della Mobilità di Expò 2015.

Le Giornate della Trasparenza si sono svolte il giorno 11 Settembre 2011 e nel mese di Novembre 2011.

#### Modalità di organizzazione.

Non si hanno informazioni relative all'attività preparatoria (individuazione, modalità e criteri di selezione dei soggetti coinvolti; preparazione dei contenuti, ecc.) delle Giornate della Trasparenza svolte.

#### Modalità di svolgimento.

La prima giornata è stata organizzata presso il Welcome ACI dell'Autodromo di Monza, in occasione del 82° Gran Premio di Formula 1.

E' stato allestito un desk con il logo ACM con alle spalle un totem sul quale è stato scritto "Giornata della Trasparenza Monza 11/09/2011.

A disposizione dell'utenza è stata disposta una postazione internet con un Pc portatile per permettere l'accesso diretto al sito dell'AC e reperire in tempo reale tutte le informazioni utili. Sono state distribuite, oltre al Piano di Performance e al Programma, numerose copie della Carta dei servizi, alcune brochure e pubblicazioni riguardo le attività dell'AC.

Per l'intera giornata è stata messa a disposizione dei soci e degli stakeholder una persona incaricata di fornire informazioni e raccogliere eventuali suggerimenti su un possibile miglioramento dei servizi. Nelle ore di maggiore affluenza anche il direttore dell'AC ha intrattenuto i presenti con un utile scambio di opinioni su possibili iniziative future.

E' stato presentato agli stakeholder il Piano della Performance e il Programma

triennale della trasparenza. 2011. Sono stati presentate tutte le attività e i servizi nei quali l'AC è impegnato. Sono stati presentati, inoltre, il Piano delle attività per il 2012 e i principali servizi offerti dall'Ente.

Grado di partecipazione.

Hanno partecipato 19 Associazioni dei consumatori lombardi, riunite e rappresentate del Comitato per la tutela dei diritti dei consumatori e il Vicepresidente del Comitato, Dott. Buongiovanni che ha espresso interesse e stupore per la quantità di servizi e attività che il mondo ACI svolge nel suo complesso.

E' intervenuto il Prof. Corda, docente del politecnico di Milano.

Sono stati raccolti i feedback su eventuali miglioramenti ed implementazioni e si sono trovati numerosi spunti di reciproco interesse. Sono state raccolte ipotesi di collaborazione su probabili iniziative comuni.

Non si hanno informazioni relative alla percentuale di partecipazione degli stakeholder interni, esterni (Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati) e/o particolari tipologie, nonché di cittadini che non utilizzano tecnologie informatiche.

Entro il termine del 11.4.2012, fissato come termine ultimo per la trasmissione alla Struttura Tecnica Permanente del monitoraggio sulla pubblicazione dei dati e delle informazioni obbligatorie nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" dei siti istituzionali, non è pervenuta la griglia compilata dal Responsabile della trasparenza.

L'OIV ha quindi effettuato propria autonoma verifica di conformità della pubblicazione delle informazioni e dei dati suddetti, il cui esito è stato riportato nella Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura dell'OIV (**allegato 2**).

L'OIV ha quindi rilasciato l'Attestazione di competenza (**allegato 3**).

Per quanto riguarda l'adempimento degli obblighi previsti dalla 150/2009, si rinvia alle griglie allegate

## 5 DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'

L'Automobile Club svolge sul territorio le attività dell'ACI - Ente federante – previste nell'art.4 dello Statuto.

Si tratta in particolare di servizi che interessano, ad esempio:

1. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale
2. attività di assistenza automobilistica
3. attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta.
4. attività assicurative
5. attività di promozione dello sport automobilistico
6. attività per lo sviluppo turistico.

A seguito della pubblicazione della Delibera CIVIT 88/2010 “*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*” (art. 1 comma 1 del d. lgv. 198/2009), primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa, in funzione della proposizione di un metodo per la misurazione della qualità dei servizi coerente con le previsioni di cui al d. lgv. 150/2009, l'OIV 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.

Con riferimento specifico al processo di definizione degli standard di qualità e della carta dei servizi, l'Ente ha 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*, intesa come disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile; *tempestività*, intesa come tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione; *Trasparenza*, intesa come disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consente a chi richiede un servizio o altra prestazione, di sapere a chi rivolgersi; come chiedere; cosa richiedere; in quanto tempo ed eventualmente a che costo ottenerlo; *Efficacia*; intesa come rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente; *comunicazione*; intesa come capacità di informare l'utenza in modo chiaro e tempestivo sui servizi erogati e sulle proprie attività)

Dal canto suo l'ACI- Ente federante - ha fissato al 31.12.2011 la 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.

L'ACI ha pure fissato al 31.12.2011 la predisposizione di un documento /prototipo conclusivo denominato Carta dei Servizi AA. CC”

## **6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

L'Organismo ha valutato le modalità di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nelle diverse fasi di gestione del ciclo della performance nonché l'adeguatezza del loro effettivo coinvolgimento, sulla base di evidenze di tipo quantitativo, opportunamente differenziate per tipologia.

Al riguardo si evidenzia quanto segue:

### ***1. Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nella definizione degli obiettivi.***

Gli stakeholder hanno svolto un ruolo fondamentale nella fase di messa a punto e realizzazione dei documenti di definizione degli obiettivi di performance della Federazione che hanno impatto sull'Automobile Club.

Gli stakeholder interni dirigenti apicali, sono stati coinvolti in particolare nella redazione del piano della performance, in quanto responsabili delle unità organizzative di livello strategico.

Gli stakeholder esterni sono stati coinvolti nella definizione degli obiettivi di federazione aventi impatto sull'Automobile Club, esprimendo le proprie indicazioni ed i propri punti di vista in occasione dei molteplici contatti diretti da sempre esistenti con le Direzioni Centrali dell'Ente, in relazione alle materie di rispettiva competenza, ovvero in tutte le occasioni di incontro ufficiali (Conferenza del Traffico e della Circolazione, Forum delle polizie locali e altri eventi a carattere nazionale o internazionale, Giornate della Trasparenza).

### ***2. Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nella comunicazione della strategia dell'amministrazione.***

Il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nella comunicazione della strategia dell'amministrazione è avvenuto mediante la puntuale e tempestiva pubblicazione da parte dell'ACI dei documenti strategici programmatici della Federazione contenenti anche le linee di indirizzo strategico aventi impatto sulla strategia dell'Automobile Club.

Gli stakeholder hanno la possibilità di interloquire ed interagire con l'Amministrazione attraverso strumenti di comunicazione previsti dal sito istituzionale.

### **3. Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nella comunicazione dei risultati raggiunti.**

Allo stato, l'Organismo non è in possesso di informazioni al riguardo anche in considerazione della assenza di documenti ufficiali consuntivi di rendicontazione contabile o gestionale oggetto di potenziale comunicazione agli stakeholder da parte dell'Ente.

Infatti il bilancio consuntivo dell'Automobile Club sarà oggetto di prossima approvazione da parte dell'Assemblea dell'Ente mentre la relazione sulla performance dell'Ente 2011 sarà rilasciata dall'Ente entro il 30 giugno 2012.

### **4. Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nel ciclo di definizione degli standard di qualità**

Per quanto sopra evidenziato, la fase della definizione degli standard di qualità non si è ancora conclusa.

Pertanto l'OIV si riserva ogni valutazione all'analisi della conclusione della procedura.

### **5) Modalità di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nell'elaborazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità 2011/2013 prima annualità e seconda annualità e nel relativo processo di individuazione dei dati da pubblicare**

#### **a) Modalità di coinvolgimento degli stakeholder interni.**

Nel Programma 2011/2013 prima annualità sono stati coinvolti gli stakeholder interni anche al fine dell'aggiornamento del sito internet.

L'elaborazione del Programma e il processo di individuazione dei dati da pubblicare 2011/2013 seconda annualità è frutto di un processo di elaborazione e redazione complesso ed articolato che coinvolge numerosi attori.

Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo intervengono attraverso l'approvazione del Programma.

Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali di varia natura. Essi esprimono opinioni e bisogni attraverso incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

L'AC provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

**b) Modalità di coinvolgimento degli stakeholder esterni.**

Nel Programma 2011/2013 seconda annualità non sono stati coinvolti gli stakeholder esterni.

L'elaborazione del Programma e il processo di individuazione dei dati da pubblicare 2011/2013 seconda annualità è frutto di un processo di elaborazione e redazione complesso ed articolato che coinvolge numerosi attori.

Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo intervengono attraverso l'approvazione del Programma. La categoria che a tal fine viene tenuta in considerazione in modo prioritario sono gli stakeholder. Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali di varia natura.

Essi esprimono opinioni e bisogni attraverso canali telematici ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

In particolare i rappresentati dell'Ente incontrano gli stakeholder nel corso delle Giornate della Trasparenza, che garantiscono un intenso e diretto scambio informativo/comunicativo. Le istanze raccolte vengono poi registrate attraverso i documenti che riportano le risultanze di tali incontri e le proposte formulate dagli stakeholder stessi. Con riferimento agli obiettivi operativi che coinvolgono più direttamente gli stakeholder e i loro specifici bisogni, l'Ente collabora con le associazioni di categoria per garantire la massima attenzione rispetto alle esigenze rappresentate.

L'AC, sulla base delle istanze degli stakeholder e delle proprie considerazioni, formula a sua volta le proposte in tema di trasparenza. Gli obiettivi di trasparenza vengono poi raccolti per la redazione del Piano del Programma della trasparenza. Il processo prosegue con la redazione del Programma annuale.

**c) Adeguatezza dell'effettivo coinvolgimento degli Stakeholder interni ed esterni.**

Considerato che il Programma 2011/2013 prima annualità è stato correttamente definito dagli Organi Politici e di indirizzo con il concreto apporto del Direttore e con la partecipazione degli stakeholder interni, si ritiene che, sulla base di evidenze di tipo quantitativo, il coinvolgimento degli stakeholder interni sia adeguato.

Non sono stati coinvolti gli stakeholder esterni nel Programma 2011/2013 prima annualità.

Si evidenzia il progressivo grado di adeguatezza nel Programma della seconda annualità sia per quanto riguarda gli stakeholder interni che esterni.

**6)Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nell'attuazione delle giornate della trasparenza**

**a)Modalità di coinvolgimento degli stakeholder interni ed adeguatezza dell'effettivo coinvolgimento.**

Per le Giornate della Trasparenza svolte nel 2011, non si conosce il dato.

Non si hanno informazioni sulla Giornata della Trasparenza per l'anno 2012.

**b)Modalità di coinvolgimento degli stakeholder esterni ed adeguatezza dell'effettivo coinvolgimento.**

Per le Giornate della Trasparenza svolte nel 2011 si ritiene che, sulla base di evidenze quantitative, gli stakeholder siano stati adeguatamente coinvolti.

Il coinvolgimento è stato curato con diverse modalità: attraverso il contatto diretto, la disposizione di una postazione internet con Pc portatile per permettere l'accesso diretto al sito dell'AC, la distribuzione di materiale informativo.

Inoltre e per l'intera giornata è stata messa a disposizione degli stakeholder una persona incaricata di fornire informazioni e raccogliere eventuali suggerimenti su un possibile miglioramento dei servizi. Nelle ore di maggiore affluenza anche il direttore dell'AC ha intrattenuto e coinvolto i presenti.

Non si hanno informazioni sulla Giornata della Trasparenza per l'anno 2012.



## **7. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

Le attività di verifica che hanno costituito il supporto documentale della presente relazione, sono state svolte durante tutto il 2011 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.

Le schede di monitoraggio sono state trasmesse all'OIV, direttamente a cura del Direttore o per il tramite dei soggetti incaricati.

Con riferimento allo specifico settore della trasparenza, entro il termine del 11.4.2012, fissato come termine ultimo per la trasmissione alla Struttura Tecnica Permanente del monitoraggio sulla pubblicazione dei dati e delle informazioni obbligatorie nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" dei siti istituzionali, non è pervenuta la griglia compilata dal Responsabile della trasparenza.

L'OIV ha comunque effettuato la propria autonoma verifica sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione delle informazioni e dei dati, il cui esito è stato riportato nella Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura dell'OIV

L'OIV ha quindi rilasciato l'Attestazione di competenza

## 8 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Con riferimento a possibili proposte di miglioramento del Sistema, si ritiene che il Sistema di misurazione e valutazione vigente consenta, allo stato, di fornire all'Ente idonei ed efficaci strumenti ed indicazioni metodologiche per la migliore attuazione del ciclo di gestione della performance in aderenza al dettato legislativo ed in coerenza con i processi gestionali, di programmazione e strategici in essere nella Federazione.

Il Sistema peraltro è coordinato e sinergico con il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'ACI in forma associata e ciò consente la migliore attuazione della azione coordinata e strutturata della Federazione, nella realizzazione degli obiettivi strategici e nella attuazione delle forme di integrazione e controllo economico-finanziario necessarie.

Va peraltro rilevato che, come già evidenziato nella presente relazione, una particolare criticità rilevata riguarda la **gestione dei flussi informativi** e la opportunità di adozione di sistemi informatizzati di monitoraggio, controllo e gestione di tutti i flussi informativi centrali e periferici, dell'ACI e degli AA. CC. , al fine del migliore e più agevole governo delle informazioni.

L'ACI, come detto, ha peraltro già tempestivamente provveduto in tal senso, cogliendo la criticità in uno con l'Organismo, e definendo, già nel corso del 2012, uno specifico progetto in tal senso che è stato inserito, nell'ottobre del 2011, nel Piano delle Attività dell'ACI per il 2012 .

Si invita pertanto l'Ente ad adottare, una volta concluso il progetto centrale, la nuova versione del Sistema di misurazione e valutazione della performance degli Automobile Club aderenti all'OIV dell'ACI in forma associata, che sarà sottoposta per l'adozione formale e che recepirà, nella logica del miglioramento del Sistema, le opportune integrazioni e modifiche procedurali.

Parimenti si invita l'Ente ad adottare le implementazioni e gli adattamenti al Piano della Performance ed al Sistema di misurazione e valutazione conseguenti alle linee d'indirizzo proposte dal CUG per il migliore sviluppo dell' dell'ambito delle **pari opportunità** nel ciclo di gestione della *performance*

---

Con riferimento specifico alla qualità dei servizi, si evidenzia l'opportunità di intraprendere tutte le iniziative per superare le criticità evidenziate nella presente relazione in merito agli **standard di qualità dei servizi**.

Si raccomanda l'attivazione di tutte le iniziative conseguenti e finalizzate al

completamento della procedura di definizione degli standard di qualità e di tutti i connessi adempimenti previsti dalla delibera CIVIT 3/2012 ( Regolamento disciplinante le modalità operative e le relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami provenienti dagli utenti relativi al mancato rispetto degli standard di qualità; indagini sul grado di soddisfazione degli utenti; disciplina delle procedure -modi e tempi- per l'effettivo aggiornamento degli standard; Regolamento che disciplina le modalità per l'erogazione di un indennizzo automatico e forfettario all'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti )

Nel Piano della performance dovranno quindi essere previsti obiettivi di performance coerenti con il rispetto degli standard di qualità stabiliti ed anzi, nella logica del miglioramento continuo, possibilmente ancora più ambiziosi rispetto allo standard promesso agli utenti.

Dovrà poi essere effettuata la misurazione dei risultati ottenuti tenendo conto del soddisfacimento di domande e bisogni dei diversi stakeholder e del raggiungimento dei propri obiettivi inseriti nel Piano della performance.

Per quanto riguarda lo specifico ambito della **trasparenza**, si invita l'Ente ad attivarsi per superare le criticità messe in evidenza nelle precedenti parti della Relazione ( sezione 4 e 6), curando la pubblicazione e/o completamento e/o aggiornamento dei dati in conformità anche con quanto evidenziato dal monitoraggio dell'OIV allegato.

Si invita in special modo l'Ente a porre in essere tutte le iniziative utili ad assicurare il migliore coinvolgimento possibile degli stakeholder nelle varie fasi, dandone precisa evidenza nell'ambito dei report consuntivi.

Con particolare riferimento alle Giornate della Trasparenza si raccomanda che la pubblicazione di ogni informazione relativa alle varie fasi dello svolgimento (organizzazione, modalità, partecipazione, feed back etc. ) avvenga anche nella apposita sezione Trasparenza, Valutazione e Merito del sito web istituzionale.

## **9 ALLEGATI**

1. Griglia sul funzionamento del Sistema
2. Griglia dell'OIV;
3. Attestazione.