



## Automobile Club d'Italia

ACI, nel 2009, ha aderito all'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica "Barometro della qualità dei servizi pubblici" come amministrazione pilota, insieme ad altre PA del comparto (Agenzia delle entrate, Autorità per l'energia elettrica e il gas, Istituto nazionale di previdenza sociale, Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti pubblici, Ferrovie dello Stato, Poste Italiane e Unioncamere).

L'assunto progettuale del Dipartimento è stato quello di addivenire, pur in presenza di differenti contesti istituzionali, operativi e di prodotto, facenti capo alle diverse amministrazioni, ad uno strumento di uso comune.

"Barometro della qualità dei servizi pubblici" risponde proprio all'obiettivo di misurare e, quindi, valutare la qualità erogata dalle amministrazioni.

La qualità effettiva è analizzata dal "Barometro" come una dimensione multidimensionale la cui rappresentazione può essere ottenuta ricorrendo a molteplici fattori in termini di dimensioni (affidabilità fisica, virtuale; tempestività; trasparenza ed efficacia) e sottodimensioni (efficacia; conformità; affidabilità; compiutezza) presidiate da una set di indicatori e correlate variabili.

Il "Barometro" è, quindi, finalizzato a dare indicazioni utili alla collettività per la valutazione delle *performance* della PA, secondo i dettami della legge N° 15 e successivo decreto legislativo ed utilizzato dalla PA stessa per sviluppare, in modo mirato, interventi per il miglioramento continuo tramite la produzione di un unico indice del livello di qualità erogata elaborato come una sintesi delle molteplici misurazioni attuate rispetto al set di indicatori riferiti alle dimensioni e sottodimensioni sopra citate.

Il Dipartimento, conclusasi la fase d'impostazione progettuale, ha proseguito i lavori coinvolgendo l'Ente nello sviluppo del toolkit quale

applicativo informatico volto a elaborare l'indice sintetico del Barometro sopra ricordato.

Di seguito le tabelle in Excel relative al 2010 e al primo trimestre del 2011 ( gennaio-marzo.) contenenti gli indici sintetici elaborati, a cura della Funzione Qualità ACI, con il toolkit Barometro, per singoli UUPP dell'Ente (106) secondo la scala, che va da 0 a 100, dove indici con valori numerici vicini allo 0 sono espressivi di un andamento qualitativo da migliorare, diversamente se inclini al valore 100 espressione di una qualità erogata adeguata rispetto al contesto di riferimento.

## INDICI SINTETICI GENNAIO - DICEMBRE 2010

Rank	Divisione Territoriale	Accessibilità Fisica	Accessibilità Multicanale	Tempestività	Trasparenza	Efficacia - Conformità	Efficacia - Compiutezza	Barometro
1	Campobasso	55	100	96	4	96	100	68
2	Pescara	31	100	87	13	99	100	67
3	Catania	24	100	100	2	100	100	67
4	Parma	58	100	57	2	99	100	65
5	Bologna	54	100	70	4	98	100	65
6	Imperia	64	100	35	19	99	100	63
7	L'Aquila	7	100	78	3	99	100	63
8	Crotone	26	100	65	4	97	100	62
9	Genova	64	100	43	4	98	100	62
10	Catanzaro	18	100	57	3	98	100	61
11	Teramo	51	0	83	82	99	100	60
12	Savona	37	100	39	5	99	100	60
13	Como	44	100	39	4	99	100	60
14	Brindisi	44	100	35	8	99	100	60
15	Ancona	43	100	43	11	94	99	60
16	Sondrio	26	100	43	3	99	99	59
17	Potenza	43	100	43	2	95	100	59
18	Sassari	61	100	9	13	99	100	58
19	Bergamo	23	100	52	1	90	99	58
20	Alessandria	43	100	17	7	100	100	58
21	Rimini	92	0	87	4	99	100	57
22	Ferrara	6	100	74	4	77	99	57
23	Biella	53	100	22	2	94	100	57
24	Udine	42	100	17	5	95	100	56
25	Trieste	45	100	26	9	85	98	56
26	Verona	62	0	91	2	98	100	55
27	Torino	56	0	100	3	93	100	55
28	Pistoia	48	0	100	1	98	100	55
29	Novara	39	100	4	1	98	100	55
30	Chieti	55	0	91	7	99	100	55
31	Belluno	53	0	100	3	99	100	55
32	Napoli	33	100	9	2	99	100	54
33	Massa Carrara	30	0	91	17	100	100	54
34	Lucca	54	0	96	12	95	99	54
35	Lecco	66	0	74	10	100	100	54
36	Isernia	38	0	100	7	97	100	54
37	Vicenza	32	0	96	9	99	100	53
38	Ravenna	75	0	78	2	95	100	53
39	Enna	48	0	96	1	94	100	53
40	Caltanissetta	38	0	91	5	99	100	53
41	Caserta	29	100	0	2	99	100	53
42	Rieti	21	100	61	8	56	95	52
43	Milano	100	0	48	4	100	100	52
44	Lodi	43	0	78	9	97	100	51
45	Frosinone	43	0	74	7	99	100	51
46	Viterbo	61	0	57	14	97	99	50
47	Pavia	56	0	61	10	97	100	50
48	Palermo	35	0	78	4	98	100	50
49	Modena	52	0	65	1	98	100	50
50	Messina	26	0	83	3	98	100	50

51	Cosenza	69	0	52	2	100	100	50
52	Brescia	63	0	57	2	99	100	50
53	Trapani	38	0	74	2	95	100	49
54	Reggio Emilia	46	0	61	1	100	100	49
55	Cremona	43	0	65	4	100	100	49
56	Vibo Valentia	18	0	70	8	99	100	48
57	Varese	55	100	35	3	40	100	48
58	Forlì	0	0	83	13	98	100	48
59	Ascoli Piceno	46	0	52	4	100	100	48
60	Piacenza	41	0	52	1	99	100	47
61	Latina	33	0	70	24	87	99	47
62	Agrigento	21	0	87	5	87	99	47
63	Reggio Calabria	6	0	61	9	100	100	46
64	Terni	51	0	35	1	99	100	45
65	La Spezia	19	0	48	6	100	100	45
66	Pesaro	43	0	39	2	99	100	45
67	Mantova	3	0	70	2	98	100	45
68	Macerata	22	0	48	14	100	100	45
69	Bolzano	3	0	83	1	92	98	45
70	Rovigo	70	0	13	2	98	100	44
71	Oristano	38	0	22	19	100	100	44
72	Matera	9	0	48	14	98	99	44
73	Arezzo	69	0	13	3	100	100	44
74	Verbania	12	0	26	31	98	100	43
75	Roma	31	0	65	2	80	94	43
76	Perugia	37	0	30	1	100	100	43
77	Padova	57	0	9	6	99	100	43
78	Olbia Tempio	40	0	26	11	96	100	43
79	Gorizia	51	0	22	3	100	100	43
80	Vercelli	66	0	0	9	96	100	42
81	Taranto	34	0	30	0	100	100	42
82	Pisa	62	0	9	1	100	100	42
83	Lecce	41	0	39	5	84	98	42
84	Cuneo	58	0	9	1	99	100	42
85	Cagliari	31	0	17	14	99	100	42
86	Bari	37	0	26	2	96	100	42
87	Ragusa	62	0	0	3	99	100	41
88	Nuoro	53	0	13	4	94	100	41
89	Foggia	39	0	22	2	94	100	41
90	Aosta	21	0	30	5	99	100	41
91	Venezia	42	0	4	4	99	100	40
92	Treviso	58	0	0	3	96	100	40
93	Siena	42	0	17	2	91	100	40
94	Benevento	30	0	4	11	100	100	40
95	Siracusa	22	0	4	10	99	100	39
96	Salerno	10	0	17	5	99	99	39
97	Livorno	42	0	4	2	97	100	39
98	Firenze	41	0	0	7	95	100	39
99	Avellino	35	0	13	4	97	100	39
100	Asti	25	0	13	2	98	100	39
101	Prato	61	0	26	3	63	93	37
102	Grosseto	44	0	22	5	78	95	37
103	Trento	28	0	87	2	100	0	36
104	Pordenone	47	0	30	4	0	80	21

Fonte: **Direzione Servizi Ispettivi**

Data : **30 Maggio 2011**