



F@CILE 

RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE
AC.FOGGIA.25

Formez_{PA}

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO

AUTOMOBILE CLUB FOGGIA

PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE. BREVE STORIA IN RELAZIONE AL CONTESTO IN CUI OPERA

L'Automobile Club Foggia è un Ente Pubblico non Economico a base associativa, facente parte della Federazione ACI.

Nasce il 20 gennaio del 1946 a Foggia dalla fusione dell'Automobile Club e del Moto Club; la fusione è stata decretata con l'approvazione quasi totalitaria dei Soci dei due fiorenti Sodalizi Foggiani.

L'Automobile Club Foggia ha come finalità istituzionale la prestazione di servizi rivolti a soddisfare gli interessi degli automobilisti e promuovere iniziative ed accordi finalizzati a rafforzare le opportunità collegate alla condizione di Socio Aci.

L'Ente provvede alla vendita di prodotti/servizi nel settore della mobilità e in tale ambito svolge attività associativa sia per le persone e sia per le aziende. Provvede anche all'emissione delle licenze sportive ACI Sport per le competizioni automobilistiche e karting sia per le scuderie, per i piloti e per gli operatori tecnici. Promuove e favorisce la sicurezza stradale svolgendo attività educativa in ambito scolastico, attraverso vari corsi, tra cui "A PASSO SICURO, TRASPORTACI SICURI, 2 RUOTE SICURE", "MICROMOBILITA' E MOBILITA' SOSTENIBILE" ed altre iniziative locali organizzate con il coinvolgimento anche di istituti scolastici della provincia di Foggia.

TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Ente Pubblico non Economico a base associativa.

ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Organigramma Automobile Club Foggia

PRESIDENTE/CONSIGLIO DIRETTIVO

DIRETTORE

(Funzionario ACI distaccato all'A.C.)

DIPENDENTI

PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE

Automobile Club Foggia: n. 2 dipendenti fino al 30/06/2025 e n. 3 dipendenti dal 01/07/2025

PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE

Coni

Rotary Club Umberto Giordano

Unità Territoriale di Foggia

Scuderie del Territorio con Licenza ACI Sport

PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO

Dipendenti

Delegazioni

Aci Point

Associazioni sportive della Provincia di Foggia;

Croce Rossa Provincia di Foggia

Museo Sorico dei Pompieri e della Croce Rossa Italiana

Museo del Mare Manfredonia (FG)

Centro visite del Parco Nazionale del Gargano Lesina (FG)

Motorizzazione Civile Sede di Foggia

Provveditorato agli Studi di Foggia

Istituti Scolastici Comune di Foggia

Università di Foggia

Parco Nazionale del Gargano

Ente Regione Puglia

Ente Provincia di Foggia

Ente Regione Puglia

Comune di Foggia e altri Comuni della Provincia di Foggia

CONI Foggia

ASL Foggia

Ente Fiera di Foggia

Ente Fiera del Levante (Bari)

Rotary Foggia

Prefettura di Foggia

Organi di Pubblica Sicurezza della Provincia di Foggia

Centri ACI Global Provincia di Foggia

Club ACI Storico Provincia di Foggia

Old Club Car Bari

Rete Commerciale dell'Automobile Club Foggia (Delegazioni indirette dell'AC Foggia)

Rete Commerciale SARA dell'Automobile Club Foggia

ACI Point dell'Automobile Club Foggia

Scuderie del Territorio con Licenza ACI Sport

Commissari di percorso e piloti con licenza ACI Sport

Sudmotors Expo Ariano Irpino (BN)

Concessionarie Auto della Provincia di Foggia per collaborazioni con l'AC Foggia

Sistemi azienda associati con Automobile Club Foggia

Autoscuole

Società in House Federazione ACI

AA CC Puglia

Esercizi convenzionati con l'Automobile Club Foggia

Esercizi convenzionati con ACI ed operanti nel territorio della Provincia di Foggia

Associazioni di categoria operante nel sociale coinvolti nel progetto donazione PC ACI dismessi

Multisala Città del Cinema

AMGAS Foggia

Rosso Gargano

Azienda Agricola Mimmo Cusmai – Vico del Gargano

Azienda Agricola La Bufalara Lesina (FG)

Associazione Provinciale degli Olivicoltori di Foggia Soc. Cop.

Alidaunia

Aeroporti di Foggia

Aziende di trasporto della Provincia di Foggia

CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO

STEP 1 - DECIDERE COME ORGANIZZARE E PIANIFICARE L'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

L'Automobile Club Foggia, contattato dell'Area Compartimentale ACI centro sud nella persona della Dott.ssa Rosa, è stato individuato dalla Sede Centrale tra i destinatari, insieme all'Ufficio Territoriale ACI di Foggia, del Progetto CAF/CEF 2025, assieme ad altri AA.CC.

La formalizzazione è avvenuta in data 25/02/2025 tramite webinar in cui sono stati coinvolti gli allora Direttori Compartimentali (Dott. Fabrizio Turci e la Dott.ssa Alessandra Rosa); alcune strutture ACI già certificate come “Effective CAF User”, in particolare Automobile Club Brindisi (Dott. Beccarisi), Unità Territoriale di Brindisi (Dott. Di Cuia), Automobile Club Bari e Direzione Territoriale di Bari ad interim (Dott.ssa De Renzo) e Automobile Club Molise (Dott. Meleca) e le strutture candidate per l'anno in corso quali Automobile Club Foggia, Unità Territoriale Foggia, Automobile Club Trento, Automobile Club L'Aquila e Automobile Club Molise.

La riunione è stata coordinata e diretta dalla Dott.ssa Alessandra Amelia Cappuccio, Dirigente dell'Ufficio per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di supporto, per conto della Dott.ssa Sabrina Soldi Direttore della Direzione Presidenza e Segreteria Generale dell'ACI, e delle risorse dello Staff F@cile Caf nelle persone della Dott.ssa Antonina Pennacchio e della Dott.ssa Serena Rieti.

Il Progetto “F@cile CAF” avrà come obiettivo quello di effettuare un check diagnostico sul funzionamento di tutta l'organizzazione dell'Ente e della propria rete al fine di individuare punti di debolezza per poter intervenire e migliorare la performance. L'iniziativa F@cile CAF rientra nell'ambito del progetto europeo “Sinergie 14-20”, finalizzato ad attuare l'obiettivo di ammodernamento delle PA degli Stati dell'UE e di miglioramento della loro capacità amministrativa secondo logiche di Total Quality Management (TQM). Si inquadra, quindi, nella strategia sulla qualità avviata a livello nazionale dal Dipartimento della Funzione Pubblica per una crescita della PA italiana.

Il prezioso supporto e la disponibilità dello Staff F@cile Caf ha preso il via con una prima condivisione di format a supporto delle prime fasi evolutive del Progetto.

Il Progetto F@cile Caf è stato presentato al Consiglio Direttivo dell'Ente nella seduta del 19/03/2025 ed approvato con delibera n. 11/2025 del 19/03/2025 in cui il Direttore dell'Ente, Dott. Pasquale Elia, è stato individuato e nominato Referente per l'autovalutazione.

Vista l'adesione dell'Automobile Club Foggia al Progetto F@acile CAF/CEF 2025, vista la delibera del Consiglio Direttivo dell'Ente n. 11/2025 del 19/03/2025 e ritenuto di costituire il Gruppo di Autovalutazione con risorse che hanno sviluppato competenze e know-how specifici nei diversi ambiti di attività e servizi di competenza dell'AC Foggia e che, pertanto, sono rappresentative della realtà organizzativa di riferimento, con determina del Direttore n. 02/2025 del 02/04/2025 è stato costituito il Gruppo di Autovalutazione (GAV), cui è stato affidato il compito di condurre il processo di autovalutazione dell'organizzazione mediante il modello CAF.

Il Gruppo di Autovalutazione (GAV) è composto da:

ELIA PASQUALE DIRETTORE dell'Automobile Club Foggia

LABIANCA FRANCESCO FUNZIONARIO dell'Automobile Club Foggia

APOLLO DANIELE FUNZIONARIO dell'Automobile Club Foggia

Il ruolo di coordinatore del GAV è stato affidato a ELIA PASQUALE, referente dell'autovalutazione.

In pari data il Gruppo di Autovalutazione (GAV) ha proceduto all'insediamento, come da verbale n. 01 del 02/04/2025, prot. n. 392 e, una volta presa visione dei contenuti della piattaforma F@acile CAF/CEF 2025, è stato predisposto il programma delle attività con riferimento al processo di autovalutazione e miglioramento, tenendo conto delle principali e più impegnative scadenze ed attività lavorative dell'Ente.

PIANIFICARE IL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CAF (entro il 12/04/2025)

ALLINEARE LE CONOSCENZE DEL GAV (entro il 22/04/2025)

SOMMINISTRARE AL PERSONALE IL QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLE PERCEZIONI (entro il 15/05/2025)

RACCOGLIERE ED ELABORARE EVIDENZE E DATI RELATIVI AI FATTORI ABILITANTI E AI RISULTATI (entro il 20/05/2025)

PREDISPORRE LE SINTESI DEI SOTTOCRITERI (entro il 15/06/2025)

CONDURRE LA VALUTAZIONE INDIVIDUALE E DI GRUPPO (entro il 20/06/2025)

COMPLETARE, APPROVARE E DIFFONDERE IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE (entro il 15/07/2025)

DALL'AUTOVALUTAZIONE AL MIGLIORAMENTO: SELEZIONARE LE AREE DI MIGLIORAMENTO E INDIVIDUARE LE PRIORITA' DI INTERVENTO (entro il 10/09/2025)

LA PIANIFICAZIONE E IL MONITORAGGIO DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO (entro il 30/09/2025)

Documenti/Evidenze

01 Incontro webinar del 25/02/2025

02 Delibera n. 11/2025 del Consiglio Direttivo del 19/03/2025

03 Determina n. 02/2025 del Direttore del 02/04/2025

04 Verbale n. 01 del 02/04/2025, prot. n. 392

STEP 2 - COMUNICARE IL PROGETTO DI AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

Come strategia di comunicazione si è valutato e deciso di operare anche congiuntamente all'Unità Territoriale di Foggia, partecipante al pari al percorso CAF, in funzione del lavoro in forte sinergia tra le due strutture ACI e a fronte del successivo lavoro congiunto per il Piano di miglioramento unico.

Per una prima comunicazione alla Rete commerciale, composta da Delegazioni ed ACI Point, è stato tenuto un webinar in data 31/03/2025 gestito dal Direttore dell'Automobile Club Foggia con cui è stata data evidenza

della partecipazione dell'A.C. al progetto Facile CAF.

Nella riunione congiunta del 02/04/2025, verbale prot. n. 393 del 02/04/2025, sono state stabilite le attività di comunicazione comuni da porre in essere nel percorso di applicazione del modello CAF, come da elenco qui di seguito riportato:

1 – Comunicazione dell’Avvio dell’iniziativa CAF presso L’AC e l’Ufficio Territoriale ACI di Foggia da predisporre seguendo le linee guida del format inviato dallo Staff ACI F@cile CAF, a tutti gli stakeholder comuni all’Automobile Club Foggia ed all’Ufficio Territoriale ACI di Foggia.

2 – Realizzazione e stampa della Locandina di comunicazione e diffusione dell’avvio dell’iniziativa CAF presso L’AC e l’Ufficio Territoriale ACI di Foggia da esporre presso gli Uffici interessati.

3 - Realizzazione in digitale della Locandina di comunicazione e diffusione dell’avvio dell’iniziativa CAF presso L’AC e l’Ufficio Territoriale ACI di Foggia da pubblicare sui siti web istituzionale degli Uffici interessati.

Nella medesima seduta, le parti hanno preso l’impegno di stilare autonomamente un elenco dei propri stakeholder a cui far pervenire la comunicazione di cui al punto 1.

L’Automobile Club Foggia, con verbale n. 02 del 03/04/2025, prot. n. 397, ha provveduto a tale adempimento e in data 04/04/2025, con verbale congiunto prot. n. 398 del 04/04/2025, si è convenuto che l’Unità Territoriale Foggia avrebbe fatto pervenire la comunicazione agli stakeholder comuni.

Relativamente ai punti 2 e 3, è stata elaborata una locandina esposta all’interno dei locali di Sede e pubblicata sul sito istituzionale dell’Automobile Club Foggia assieme alla comunicazione di avvio dell’iniziativa.

Documenti/Evidenze

05 Incontro on line PRESENTAZIONE ALLA RETE del 31/03/2025

06 Verbale congiunto prot. n. 393 del 02/04/2025

07 Verbale n. 02 del 03/04/2025, prot. n. 397

08 Verbale congiunto prot. n. 398 del 04/04/2025

09 Comunicazione congiunta prot. n. 410/2025 del 07/04/2025

10 Comunicazione ACFG prot. n. 411/2025 del 07/04/2025

11 Locandina

12 Comunicazione e locandina su Sito istituzionale

STEP 3 - FORMARE UNO O PIU' GRUPPI DI AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

L'Automobile Club Foggia è formato da un unico gruppo a struttura semplice che si è strutturato in un gruppo di autovalutazione.

Documenti/Evidenze

La costituzione del gruppo di autovalutazione è avvenuta con Determina del Direttore n. 02/2025 del 02/04/2025 e si è insediato con Verbale del 02/04/2025. Il nucleo di autovalutazione è formato dal Dott. Pasquale Elia, l'Avv. Francesco Labianca e il Dott. Apollo Daniele.

Il ruolo di coordinatore del Gav è affidato ad Elia Pasquale, referente dell'autovalutazione.

Nel verbale n.10 del 23/07/2025, il nucleo di autovalutazione ha proceduto ad integrare al suo interno, il Dott. Daniele Cusmai, nuovo dipendente dell'AC Foggia.

STEP 4 - ORGANIZZARE LA FORMAZIONE

Descrizione

A fronte del primo incontro di formalizzazione del Progetto, il Direttore ha provveduto a condividere, in data 26/02/2025, mail dello Staff contenente slides e materiale esplicativo del modello CAF e della certificazione europea di qualità CEF.

Ha provveduto inoltre in fase di insediamento del GAV, avvenuto in data 02/04/2025, attraverso la visione e condivisione dei contenuti della piattaforma F@cile Caf, a fornire strumenti utili alla formazione dei membri del gruppo.

A supporto della formazione sono stati svolti incontri on line con le risorse dello Staff Facile Caf nelle seguenti date: 13/03/2025 – 31/03/2025 – 18/04/2025 – 12/06/2025. Nelle riunioni sono stati analizzati esempi ed esperienze di altri Automobile Club e sono stati chiariti gli eventuali dubbi sorti nelle fasi iniziali e fasi seguenti relative anche alla compilazione delle singole schede della procedura Facile CAF. L'obiettivo di tali incontri è stato anche finalizzato a stimolare e promuovere lo scambio di idee nell'ottica di una formazione continua e sempre volta al miglioramento dell'Ente.

Documenti/Evidenze

13 Mail condivisione materiale del 26/02/2025

14 Verbale n. 01 del 02/04/2025, prot. n. 392

15 Incontro on line CAF del 13 03 2025

16 Incontro on line CAF del 31 03 2025

17 Incontro on line CAF del 18 04 2025

18 Incontro on line CAF del 12 06 2025

STEP 5 - CONDURRE L'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

Con verbale n. 03 del 28/04/2025, prot. n. 484, il GAV ha discusso ed elaborato l'allineamento delle conoscenze del GAV.

Ha stabilito di somministrare il questionario alle 11 delegazioni, ai 5 ACI Point oltre che all'autoscuola ready2go ed ai 2 dipendenti e al fiduciario sportivo dell'Automobile Club Foggia con l'obiettivo di rilevare le percezioni dei dipendenti non dirigenti sulle modalità di gestione dell'amministrazione relativamente a cinque “fattori che abilitano” l'azione e gli approcci posti in essere per raggiungere i risultati desiderati, secondo i seguenti criteri del modello CAF:

Criterio 1- Leadership

Criterio 2- Strategia e pianificazione

Criterio 3- Personale

Criterio 4- Partnership e risorse

Criterio 5- Processi

Il questionario è stato valutato come un'occasione importante per poter esprimere il giudizio rispetto alle citate leve organizzative.

Come da link di riferimento del questionario, lo stesso è stato compilato in totale liberà in quanto anonimo.

Al fine di dare delucidazioni e spiegazioni relativamente alla compilazione del questionario, è stato stabilito un incontro on line con i destinatari in data 05/05/2025, verbalizzato con Verbale n. 04 del 05/05/2025, prot. n. 515. Nell'incontro, gestito dal referente GAV, Direttore dell'Automobile Club Foggia, sono stati spiegati minuziosamente tutti i criteri previsti dal questionario, garantendo la disponibilità per chiarimenti e/o supporto ai fini della comprensione finalizzata alla compilazione del documento e focalizzando l'attenzione sul fine del progetto, volto al miglioramento dell'organizzazione a 360 gradi e che consentirà a tutta la struttura, rete commerciale compresa, di pregiarsi di una certificazione di eccellenza della pubblica amministrazione a livello comunitario.

Il questionario viene inviato l'8 maggio 2025, tramite mail, e verbalizzato il 15 maggio 2025, con verbale n. 05 del 15/05/2025, prot. 552. La compilazione del questionario è rimasta attiva dal giorno di invio del link, 8 maggio 2025, fino alla data del 15 maggio 2025.

I risultati del questionario con la relativa suddivisione dei criteri sono stati riportati nel verbale n. 06 del 20/05/2025, prot. 556. I criteri sono stati così suddivisi:

- 1, 2, 3, 7, 9 – Responsabile dei criteri – Dott. Pasquale Elia;

- 4 e 8 - Responsabile dei criteri – Avv. Francesco Labianca;

- 5 e 6 - Responsabile dei criteri – Dott. Daniele Apollo.

Da un'analisi delle risultanze del questionario e per approfondire la raccolta di evidenze, informazioni e

dati, oltre alla compilazione dello stesso, l'AC ha valutato di svolgere parallelamente il Focus Group. Lo stesso è stato fissato per il giorno 17 giugno 2025 alle ore 10.30, come verbalizzato nel verbale n. 07 del 12/06/2025, prot. 656.

All'attività di lavoro del Focus Group, come da verbale 08 del 17/06/2025, prot. n.664, sono stati convocati il responsabile dell'UT Foggia, il delegato CONI provinciale, referente Rotary Club Foggia Umberto Giordano, n. 2 dipendenti AC Foggia. Il confronto si è svolto attraverso la compilazione del materiale, indicato dallo Staff e scaricato dalla procedura CAF, in allegato al su citato verbale.

Per approfondire lo studio del Registro di Autovalutazione, a seguito dell'incontro tenuto il 20 maggio 2025, in cui sono stati ripartiti i compiti tra i componenti di lavoro, si è stabilito con verbale n. 09 del 30/06/2025, prot. n. 720, di organizzare un incontro del CAF con lo Staff nelle persone della Dott.ssa Antonina Pennacchio e la Dott.ssa Serena Rieti, presso la Sede dell'Automobile Club Foggia, via G. de Petra 109 in data 23.07.2025 alle ore 12.00, fino a conclusione dei lavori.

In considerazione della nuova assunzione presso l'Automobile Club Foggia del Dott. Daniele Cusmai dal 01 luglio 2025, in quanto vincitore di "Concorso pubblico per titoli ed esami a n. 1 posto nell'area Funzionari CCNL Funzioni Centrali (ex C1) C per personale da assumere con contratto a tempo pieno e indeterminato da assegnare alla Sede dell'Automobile Club Foggia" (delibera del Consiglio Direttivo del 04/07/2024), valutata la complessità del processo di autovalutazione del modello CAF, ritenendo opportuno implementare il Gruppo di Auto Valutazione al fine di garantire la massima e maggiore operatività del gruppo stesso per il raggiungimento dell'obiettivo del progetto CAF F@cile 2025 dell'A.C.Foggia, si stabilisce con verbale n. 10 del 23/07/2025, prot. n. 800, all'unanimità, di procedere all'integrazione del Gruppo di Auto Valutazione dell'Automobile Club Foggia (GAV) con l'inserimento, tra i suoi componenti, del Dott. Daniele Cusmai e pertanto, alla luce del suddetto inserimento, di aggiornare la struttura del GAV così come di seguito ricostituito e riportato:

ELIA PASQUALE - DIRETTORE Automobile Club Foggia - Referente autovalutazione

LABIANCA FRANCESCO - FUNZIONARIO Automobile Club Foggia - Componente

APOLLO DANIELE - FUNZIONARIO Automobile Club Foggia - Componente

CUSMAI DANIELE - FUNZIONARIO Automobile Club Foggia - Componente

Il nuovo membro del GAV ha supportato fin da subito il gruppo per la redazione dei registri di autovalutazione. Gli stessi hanno l'obiettivo di costruire un'analisi di ciò che l'Amministrazione fa e di cosa ottiene in termini di risultati e di benefici destinati ai cittadini/clienti e, in generale, alle diverse categorie di portatori di interesse del territorio foggiano.

Alla luce di ciò, le risorse coinvolte nel Progetto CAF hanno provveduto all'elaborazione e alla compilazione dei registri di autovalutazione dei diversi criteri sulla base delle risultanze emerse dal questionario e dall'incontro del Focus Group, come da allegati al verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801.

A conclusione della compilazione dei registri di autovalutazione, il GAV si è riunito per esaminare tutta la documentazione prodotta raggiungendo il consenso sulle diverse sezioni presenti dai diversi registri, come riportato nel verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801.

Documenti/Evidenze

19 Verbale n. 03 del 28/04/2025, prot. n. 484

20 Incontro on line con i destinatari del questionario in data 05/05/2025

21 Verbale n. 04 del 05/05/2025, prot. n. 515

22 Mail delucidazioni su futura somministrazione del questionario

23 Invio link questionario

24 Verbale n. 05 del 15/05/2025, prot. n. 552

25 Verbale n. 06 del 20/05/2025, prot. n. 556

26 Verbale n. 07 del 12/06/2025, prot. n. 656

27 Verbale n. 08 del 17/06/2025, prot. n. 664

28 Verbale n. 08 del 17/06/2025, prot. n. 664 - allegato

29 Verbale n. 09 del 30/06/2025, prot. n. 720

30 Verbale n. 10 del 23/07/2025, prot. n. 800

31 Verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801

32 Verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801 - allegati

STEP 6 - STENDERE UN REPORT DESCRITTIVO DEI RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE

Descrizione

Le risorse coinvolte nel Progetto CAF hanno provveduto all'elaborazione e alla compilazione dei registri di autovalutazione dei diversi criteri sulla base delle risultanze emerse dal questionario e dall'incontro del Focus Group, come da allegati al verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801.

A conclusione della compilazione dei registri di autovalutazione, il GAV si è riunito per esaminare tutta la documentazione prodotta raggiungendo il consenso sulle diverse sezioni presenti dai diversi registri, come riportato nel verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801.

Il GAV ha provveduto all'inserimento in procedura, con il supporto dello Staff Facile CAF, dei seguenti criteri e sottocriteri:

dal n. 1 al n. 3 in data 23/07/2025, verbale n. 12 del 23/07/2025, prot. n. 802

dal n. 4 al n. 5 in data 25/07/2025, verbale n. 13 del 25/07/2025, prot. n. 809

dal n. 6 al n. 9 in data 06/08/2025, verbale n. 14 del 06/08/2025, prot. n. 854

Successivamente all'ultimo inserimento, dalla procedura è stato scaricato il RAPPORTO DI

AUTOVALUTAZIONE (Verbale n. 15 del 29/08/2025, prot. n. 879)

A conclusione dei lavori il Direttore dell'Ente Dott. Pasquale Elia, con determina n. 14/2025 del 08/09/2025 ha approvato i contenuti del Rapporto di Autovalutazione RAV, ed ha stabilito di procedere alla relativa diffusione tramite il sito istituzionale e comunicazione diretta alla Dott.ssa Cappuccio Alessandra Amelia ed allo Staff F@cile CAF.

Documenti/Evidenze

33 Verbale n. 11 del 23/07/2025, prot. n. 801

34 Verbale n. 12 del 23/07/2025, prot. n. 802

35 Verbale n. 13 del 25/07/2025, prot. n. 809

36 Verbale n. 14 del 06/08/2025, prot. n. 854

37 Verbale n. 15 del 29/08/2025, prot. n. 879

38 Determina del Direttore n. 14/2025 del 08/09/2025

CAPITOLO 3: IL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE CAF

FATTORI ABILITANTI

Tabella per l'attribuzione dei punteggi utilizzata per i sottocriteri 1-5:

	ATTRIBUTI	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
PLAN	La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Punteggio PLAN	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ 95 100
DO	L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definite e diffusa regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Punteggio DO	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ 95 100
CHECK	I processi sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Punteggio CHECK	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ 95 100
ACT	Azioni correttive e di miglioramento sono assunte a seguito del controllo dei risultati e diffusi regolarmente nelle parti significative dell'organizzazione	Nessuna evidenza, o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alle maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree
	Punteggio ACT	○ ○ ○ 0 5 10	○ ○ ○ ○ 15 20 25 30	○ ○ ○ ○ ○ 35 40 45 50	○ ○ ○ ○ ○ 55 60 65 70	○ ○ ○ ○ ○ 75 80 85 90	○ ○ 95 100

CRITERIO 1: LEADERSHIP

1.1 Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo della mission, della vision e dei valori

Sintesi

L'Automobile Club Foggia ha il compito istituzionale di dare attuazione nel proprio territorio di competenza alla mission dell'Automobile Club d'Italia, Ente Federante così com'è definita dall'art. 4 dello Statuto A.C.I.: presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile. Proprio seguendo le linee guida di questa mission, l'A.C. Foggia garantisce ai propri soci e famiglie, attraverso i propri servizi, assistenza stradale, medica, sanitaria e assicurativa, e verso i cittadini in genere consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L. 264/91, i servizi delegati dalla regione di riscossione delle tasse automobilistiche e di gestione del contenzioso, le attività istituzionali volte allo sviluppo dell'educazione alla sicurezza stradale, la promozione dello sport automobilistico, sia garantendo la formazione di piloti ed ufficiali di gara sia favorendo lo svolgimento delle gare in tutte le specialità del motorismo sportivo. Promuove infine la cultura e la mobilità turistica attraverso il sostegno all'automobilismo storico con la promozione e l'organizzazione di raduni ed eventi.

Mission, vision e valori trovano concreta attuazione negli obiettivi di performance stabiliti annualmente dagli Organi politici dell'ACI, inseriti in un unico documento, il PIAO vigente . ACI nel quale l'A.C. Foggia, come tutti gli altri AA.CC., è chiamato a partecipare alla realizzazione degli obiettivi strategici della Federazione e delle progettualità locali specifiche. Tali obiettivi di performance costituiscono, altresì, gli obiettivi individuali del Direttore e, a cascata, anche del personale e della rete

provinciale dei delegati.

Per quanto sopra, gli stakeholders dell'A.C. Foggia, considerata la natura associativa dell'Ente e delle proprie finalità istituzionali, sono costituiti dai propri soci, dagli automobilisti e, più in generale, dagli utenti della strada nonché dalle Autorità e dalle Istituzioni, ivi comprese quelle scolastiche, che operano nella provincia di Foggia.

Punti di forza

L'A.C. Foggia può avvalersi della rete delle Delegazioni, che costituisce punto di contatto sul territorio con i soci e con gli utenti e che contribuisce alla raccolta, da parte dell'Ente, delle esigenze dei cittadini e di eventuali proposte o valutazioni dei servizi. Ciò premesso, l'A.C. Foggia formula e sviluppa le sue mission e vision tenendo conto delle esigenze dei portatori di interesse più significativi che vengono evidenziate attraverso riunioni ed incontri con i delegati. L'AC opera secondo mission, vision e valori definiti in maniera chiara dalla Federazione ACI. Ciò emerge dai risultati del questionario che hanno rilevato per questa domanda un punteggio pari a 5,88 su una scala di valori da 1 a 6. Mission, vision, valori, obiettivi strategici ed operativi vengono comunicati dalla dirigenza sia al personale che agli altri stakeholder, come evidenziato dal risultato del questionario che ha espresso un punteggio pari a 5,88 su una scala di valori da 1 a 6.

Emerge anche dal focus group che il Presidente e il Direttore tengono incontri periodici sistematici con i rappresentanti della rete con l'obiettivo di:

- analizzare i problemi della rete;
- presentare nuove iniziative o nuovi prodotti;
- fornire indicazioni su andamenti dell'associazionismo e su prospettive di scenario.
- evidenziare gli orientamenti in materia di politiche di associazionismo, e novità normative e/o regolamentari;
- fornire suggerimenti e raccomandazioni alle delegazioni per assicurare coerenza dei comportamenti rispetto agli obiettivi dell'ACI;
- individuare servizi integrativi per ampliare i servizi offerti al pubblico e parallelamente migliorare il business delle Delegazioni (corsi di guida sicura, certificazione dei veicoli, noleggio, ecc.).

Il Presidente è disponibile per incontri con i singoli delegati per affrontare problemi specifici e fornire supporto istituzionale.

Il Direttore opera continuativamente in collegamento con la rete delle Delegazioni supportandola nella soluzione di problemi operativi e di ogni ulteriore problema legato alla specifica attività, anche interfacciandosi con le strutture specialistiche dell'A.C.I. per ottenere il supporto necessario alla soluzione di problemi.

L'A.C. Foggia, inoltre, fornisce sostegno alla propria autoscuola affiliata "Autoscuola Oscar" attraverso iniziative finalizzate a divulgare il "Metodo ACI" di insegnamento della guida sicura e consapevole quali:

-l'organizzazione di giornate presso Istituti scolastici o nell'ambito di eventi, a vantaggio degli alunni in età da patente, con intervento in aula sulla sicurezza stradale da parte di istruttori specializzati nel Metodo

ACI, prove di guida in area esterna (test drive) e/o prove al simulatore di guida.

L'A.C. Foggia ha sviluppato collaborazioni di alta valenza sociale con le parrocchie locali, fornendo gratuitamente pc che sono utilizzati da minori provenienti da famiglie meno abbienti.

Si pone come punto di riferimento per l'attività formativa dei bambini di scuola primaria e secondaria, organizzando anche Alternanza Scuola Lavoro per i ragazzi della scuola secondaria di secondo grado.

Inoltre ha approvato ed aggiorna regolarmente il proprio Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza, in base al quale previene la corruzione identificando le potenziali aree di conflitto d'interesse e fornendo linee guida al personale relative alla loro gestione.

Dal focus group è emersa una forte affinità di gruppo tra l'AC e gli stakeholder relativamente alle tematiche legate a scopi istituzionali di interesse comune e indirizzati ad un pubblico destinatario delle mission, vision e valori condivisi, con il coinvolgimento anche della rete commerciale sul territorio di competenza.

L'AC Foggia garantisce i principi e i valori del settore pubblico europeo quali integrità, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e inclusione, sostenibilità, rispetto delle diversità e del genere.

Punti di debolezza

Dall'analisi organizzativa è emerso come punto di debolezza la necessità di coinvolgere tutte le componenti dell'Ente e gli stakeholder nella definizione degli obiettivi strategici e dei valori di riferimento.

Un altro punto di debolezza significativo è il rafforzamento della motivazione del personale nell'attuazione della mission e della vision dell'Ente.

Dalla rilevazione è risultata come aree di miglioramento:

- la promozione di azioni sistematiche di monitoraggio sui bisogni dei principali portatori d'interesse.
- la standardizzazione dei processi di definizione degli obiettivi, risultati ed indicatori e le relative procedure di monitoraggio degli stessi.

Come emerge dal focus group risulta sempre come area da migliorare l'attivazione di strumenti per coinvolgere gli Stakeholder nella autovalutazione secondo le metodologie del progetto Facile CAF, in particolare raccogliendo informazioni ed opinioni dai Soci, per esempio attraverso sistemi di rilevazione a mezzo questionari sia consegnati in sede sia comunicati attraverso e-mail. Rafforzamento della rete di partner con cui sviluppare attività di condivisione delle mission, vision e valori istituzionali.

Idee per il miglioramento

Avviare delle iniziative per il coinvolgimento dei componenti dell'Ente e degli stakeholder nella definizione degli obiettivi strategici e dei valori di riferimento (focus group nelle fasi di pianificazione dei progetti dell'AC).

Attivare delle iniziative di rilevazione dei bisogni (gestione sistema reclami, sondaggio rivolto agli stakeholder)

Avviare e prevedere il modello Caf ciclicamente.

Prevedere un sistema di lavoro che tuteli il benessere organizzativo del lavoratore.

Punteggi

Plan: 45 **Do:** 45 **Check:** 30 **Act:** 10 **Media:** 32,5

1.2 Gestire l'organizzazione, le sue performance e il miglioramento continuo

Sintesi

1 ciclo della Performance della Federazione ACI determina tutto il sistema di gestione dell'organizzazione dell'AC Foggia. L'ACI, Ente federante, emana le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici che definiscono gli obiettivi su base triennale. Il Direttore predispone e sottopone all'approvazione del Consiglio Direttivo dell'A.C. Foggia i piani e i programmi di attività dell'Ente, al fine di pianificare i servizi e le attività per l'anno successivo in modo che siano coerenti con le linee di indirizzo nazionali. Dal punto di vista temporale i piani e i programmi di attività sono approvati entro il mese di ottobre di ogni anno unitamente al budget, per assicurare coerenza tra attività da svolgere e risorse da impegnare. Eventuali progetti locali sono, quindi, sottoposti alla valutazione di coerenza del Comitato Esecutivo dell'ACI e, in caso positivo, vengono inclusi tra gli obiettivi affidati ai singoli Automobile Club proponenti, insieme agli obiettivi progettuali validi per tutta la Federazione.

Le responsabilità di gestione, i compiti e le competenze del personale sono definiti dalla Direzione e formalizzati in atti di nomina, nei quali sono indicati i compiti. I risultati attesi in termini quali/quantitativi sono esplicitati ogni anno negli obiettivi di performance del personale che sono la base per la definizione del salario accessorio.

Attraverso riunioni periodiche con il personale vengono approfondite le novità normative e regolamentari e condivise con la Direzione le implicazioni sui processi lavorativi e le modifiche organizzative da attuare.

Punti di forza

La dirigenza ha definito chiaramente le responsabilità, i compiti e le competenze del personale. Le ridotte dimensioni dell'Ente hanno favorito la creazione di un'organizzazione gestionale tesa a sviluppare processi e strutture organizzative coerenti con la strategia, la pianificazione operativa e i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse. La struttura organizzativa, formalmente definita, è impostata, per processi, con un elevato grado di flessibilità e multifunzionalità tra le risorse disponibili.

Come emerge dal focus group, anche l'approccio al modello F@cile CAF ha fatto intraprendere alla Direzione un miglioramento del grado di coinvolgimento del personale nella definizione delle responsabilità, dei compiti e delle aree di competenza, attraverso la tenuta di riunioni periodiche collegiali.

Dal focus group è emerso che la coesione, il dialogo e l'affinità di gruppo sono agevolati da una struttura logistica semplificata con la possibilità di un costante lavoro di gruppo ed interfaccia continuata delle attività con un costante monitoraggio dei processi, degli obiettivi e dei risultati di performance organizzativa.

La dirigenza, sulla base di aspettative e necessità degli stakeholder, definisce il sistema di gestione, l'organizzazione delle attività, le responsabilità, i compiti e le competenze del personale. Ciò emerge dai

risultati rilevati dal questionario con riferimento a questa domanda pari a 5,88 su una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Come emerge anche dal focus group risulta ancora migliorabile la definizione da parte della dirigenza delle attività in funzione del raggiungimento degli obiettivi e al fine di soddisfare gli interessi degli stakeholders, così come l’attività di comunicazione al personale e, almeno ai portatori di interessi più significativi, le ragioni dei cambiamenti organizzativi.

Il questionario ha rilevato con riferimento alla domanda inerente a come la dirigenza definisce i risultati attesi dall’organizzazione, gli obiettivi individuali e/o di gruppo ai diversi livelli nonché i modi per misurarli con un punteggio pari 5,76 su una scala di valori da 1 a 6.

Sebbene la dirigenza assicura una buona comunicazione interna ed esterna, anche con l’utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione, il personale con riferimento a questa domanda, ha fornito un punteggio pari a 5,82 su una scala di valori da 1 a 6. Sebbene la dirigenza si adoperi per rilevare le aspettative e le necessità degli stakeholder, per definire il sistema di gestione, l’organizzazione delle attività, le responsabilità, i compiti e le competenze del personale il personale a questa domanda ha espresso un giudizio pari a 5,77 che è leggermente più basso rispetto alle altre domande inerenti al criterio in esame.

Il rafforzamento dell’uniformità del conseguimento degli obiettivi di performance sulla rete commerciale.

Idee per il miglioramento

Iniziative per migliorare:

-la definizione degli obiettivi volta al raggiungimento della soddisfazione degli stakeholders attraverso maggiore attenzione alla fase di pianificazione degli obiettivi dell’Ente;

-la comunicazione verso gli stakeholder, in forza di cambiamenti organizzativi attraverso a titolo di esempio il sito e la newsletter;

-la comunicazione verso il personale attraverso riunioni periodiche.

Punteggi

Plan: 50 Do: 40 Check: 25 Act: 0 Media: 28,75

1.3 Ispirare, motivare e supportare il personale dell’organizzazione e agire come modello di ruolo

Sintesi

L’AC promuove la cultura dell’innovazione e del miglioramento, incoraggiando e sostenendo il personale a fornire suggerimenti e ad essere propositivi nel lavoro quotidiano.

L’AC si impegna a sostenere quotidianamente il personale nello svolgimento dei propri compiti.

La Direzione, inoltre, adopera la delega di competenze di responsabilità, come strumento di gestione del personale, contribuendo così ad una maggiore motivazione dello stesso rispetto al lavoro quotidiano di riferimento.

Punti di forza

Il Direttore agisce come esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi ed i valori dell’Ente. Ciò risulta dai dati del questionario da cui emerge con riferimento a questa domanda un risultato di 5.88 su una scala di valori da 1 a 6.

Organizza riunioni allo scopo di coinvolgere e sensibilizzare tutti i dipendenti e i delegati secondo le strategie della Federazione allo scopo di supportarli nell’applicazione delle novità normative e di accogliere, valutare e attuare i suggerimenti. In linea con quanto risulta dal questionario da cui emerge un risultato pari a 5.88 su una scala di valori da 1 a 6.

Si avvale anche di deleghe informali, snellendo le procedure burocratizzate dell’assegnazione di una competenza specifica, incentivando la responsabilizzazione del personale delegato. In coerenza con quanto risulta dal questionario da cui emerge un risultato pari a 5.88 su una scala di valori da 1 a 6.

Considerate le ridotte dimensioni dell’Ente, il Direttore interagisce continuamente con i dipendenti in un’ottica di formazione continua, privilegiando l’”addestramento sul campo”.

Come emerge anche dal focus group, nei confronti del personale dell’Automobile Club Foggia vige un legame di forte collaborazione e affinità individuale e personale che agevola le attività istituzionali e consente una massima trasparenza in termini di fiducia, rispetto, contatto costante e operatività.

La dirigenza promuove una cultura dell’apprendimento, di sviluppo delle competenze e di disponibilità al cambiamento come risulta dal questionario 5.88 su una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Non sono stati definiti di indicatori che misurano sistematicamente la soddisfazione del personale e dei delegati sulle azioni intraprese dall’organizzazione per motivare e coinvolgere le risorse umane migliorando il loro livello di condivisione e comprensione.

Rafforzamento del processo di crescita e sviluppo del personale con contestuale integrazione della pianta organica e ripartizione del carico dei processi lavorativi.

La dirigenza non si adopera sempre per mantenere regolarmente informato e consulta il personale su tutti i temi e le questioni principali, ciò emerge dal risultato 5.82 del questionario su una scala di valori da 1 a 6.

Idee per il miglioramento

Iniziative per misurare sistematicamente la soddisfazione del personale e dei delegati sulle azioni intraprese dall’organizzazione per motivare e coinvolgere le risorse umane migliorando il loro livello di condivisione e comprensione.

Iniziative di maggiore comunicazione rivolte al personale.

Punteggi

Plan: 45 Do: 45 Check: 30 Act: 0 Media: 30

1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder

Sintesi

L'AC Foggia è percepito chiaramente quale Ente di riferimento in materia di mobilità per la provincia, anche grazie alla diffusione, attraverso gli organi di stampa locali, delle campagne ed iniziative di Federazione.

Ha costruito un buon livello di collaborazione istituzionale con Autorità e altre istituzioni con particolare riferimento alla materia della sicurezza stradale.

Al fine di rafforzare il legame con i propri associati ha predisposto una rete di accordi con esercizi commerciale, che garantiscono ai soci Aci agevolazioni e sconti sui servizi e prodotti venduti.

Punti di forza

Come emerge anche dal focus group l'AC ha stabilito rapporti di collaborazione con le Istituzioni scolastiche, la locale Azienda Sanitaria, le parrocchie in materia di educazione stradale, al fine di indirizzare studenti, adulti e categorie deboli verso una cultura della mobilità improntata al rispetto delle regole e dei diritti degli altri utenti della strada e alla salvaguardia della propria persona.

La dirigenza infatti a valle da quanto emerge dal questionario - punteggio pari a 5,88 - emerge come costantemente impegnata affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed una valorizzazione del brand ACI.

L'Ente promuove e favorisce gli eventi sportivi e i raduni automobilistici storici attraverso il sostegno organizzativo ed economico ai promotori degli eventi.

La dirigenza si adopera costantemente affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno.

La dirigenza mantiene relazioni proattive con gli stakeholder, comprese le autorità pubbliche, per analizzare costantemente i loro bisogni ed aspettative.

Punti di debolezza

Si evidenzia una carenza da parte dell'Ente nella predisposizione di strumenti per analizzare i bisogni e le aspettative degli stakeholder esterni, al fine di un sempre più efficace intervento nelle attività di maggiore interesse per la collettività.

Dal focus group è emerso l'importanza di operare una estensione delle relazioni coinvolgendo la rete commerciale.

Idee per il miglioramento

Iniziative per coinvolgere la rete commerciale - attraverso riunioni - nella gestione delle relazioni con gli stakeholder.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 50 **Check:** 35 **Act:** 0 **Media:** 33,75

CRITERIO 2: STRATEGIA E PIANIFICAZIONE

2.1 Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione

Sintesi

Nell'ambito della propria mission e della visione e dei valori di riferimento, l'AC Foggia considera prioritari fra i bisogni dei principali portatori di interesse quelli legati alla diffusione della cultura della mobilità responsabile e sostenibile, ponendo particolare attenzione nei confronti delle fasce deboli come bambini, giovani e anziani. Così come considera prioritari i bisogni di assistenza stradale e di tutela e difesa degli interessi degli automobilisti in genere.

Ovviamente, non possono trascurarsi le esigenze dei delegati in quanto l'integrità e la capillarità della rete sono presupposto necessario per ogni attività da svolgere sul territorio.

Punti di forza

L'AC Foggia ha identificato tutti i possibili portatori d'interesse, quale l'Ente Provincia, i Comuni, le Associazioni, i delegati, e gli istituti scolastici. Tutte le attività vengono svolte in totale sinergia con le Istituzioni, le Associazioni e i soggetti di volta in volta interessati, coinvolgendo gli stessi fin dalla fase iniziale del processo di pianificazione. L'AC Foggia ha posto in essere una serie di iniziative sensibilizzazione sul tema della sicurezza in strada, organizzando incontri formativi sulle norme basilari del codice della strada. Le attività condotte dall'AC sulla educazione stradale sono monitorati in modo sistematico attraverso il sistema di rilevazione della qualità predisposto da ACI.

Dal questionario emerge che l'organizzazione definisce la propria strategia e valuta sistematicamente le prestazioni e capacità interne, i propri punti di forza, di debolezza, i rischi e le opportunità. Infatti per questa domanda dal questionario emerge un risultato pari a 5.88.

Dal focus group emerge che l'organizzazione ha un quadro chiaro e trasparente degli stakeholder.

Punti di debolezza

Come emerge anche dal focus group, non è mai stata realizzata un'indagine di customer satisfaction.

L'organizzazione non opera sempre attraverso processi miranti ad una soddisfazione a 360 gradi delle aspettative di crescita del personale.

Dal questionario inoltre emerge un punteggio pari a 5.82 relativamente la capacità dell'organizzazione di definire le proprie strategie nel medio e lungo periodo, di osservare costantemente i cambiamenti dell'ambiente esterno (legali, politici, demografici ecc.) e le aspettative e necessità attuali e future degli stakeholder.

Idee per il miglioramento

Iniziativa di customer satisfaction rispetto gli stakeholder.

Punteggi

Plan: 40

Do: 40

Check: 15

Act: 0

Media: 23,75

2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte

Sintesi

L'AC Foggia mette in atto le attività strategiche della Federazione ACI tenendo conto delle peculiarità del proprio territorio rappresentato dalla collettività dei cittadini, degli automobilisti e dei soci. Conseguentemente stabilisce i propri obiettivi operativi, in base alle risorse finanziarie disponibili.

Punti di forza

Come emerge anche dal focus group l'AC detiene un sistema di monitoraggio e valutazione della performance organizzativa integrato con gli strumenti di programmazione economico- finanziaria.

Gli obiettivi operativi di breve e medio periodo e le attività svolte dall'Ente sono inseriti nel complessivo piano della performance di ACI e sono coerenti con gli obiettivi strategici dell'Ente Federante.

Ottimo rapporto costruito con gli stakeholder in termini di trasparenza e condivisione di intenti.

L'organizzazione sviluppa piani e programmi a tutti i livelli, definendo indicatori e risultati attesi, ciò risulta dal questionario che con riferimento a questo aspetto ha rilevato un punteggio pari a 5.82.

Punti di debolezza

Come emerge anche dal focus group, non c'è evidenza di un'applicazione sistematica dei metodi per valutare le performance dell'organizzazione a tutti i livelli, assicurando una coerenza fra le strategie e le istanze della collettività. Il coinvolgimento dei portatori di interesse esterni nello sviluppo e nella revisione dei piani di attività è limitato ad una comunicazione di tipo informativo. Manca un sistema informativo di contesto, strutturato per la valutazione strategica, a supporto del monitoraggio della fase attuativa delle strategie.

Dal focus group emerge che si ritiene necessario un ampliamento delle attività su tutto il territorio provinciale anche con il coinvolgimento diretto della rete commerciale.

L'organizzazione, come emerge dal questionario da cui risulta un punteggio pari a 5.76 si dovrebbe impegnare per sviluppare e riesaminare la strategia, coinvolgendo gli stakeholder e tenendo conto delle loro aspettative e necessità.

L'organizzazione, dal questionario, non mette sempre a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione dei propri piani, con riferimento infatti a questa domanda il risultato del citato questionario è di 5.76 su una scala di valori da 1 a 6.

Idee per il miglioramento

Iniziative per ampliare le iniziative dell'AC su tutto il territorio coinvolgendolo la rete commerciale attraverso progetti l'intera Provincia.

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 35 **Check:** 10 **Act:** 0 **Media:** 20

2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani

Sintesi

Attraverso il ciclo della Performance e del budgeting l'AC Foggia realizza una efficace ed equilibrata pianificazione e conseguente distribuzione dei compiti. L'Ente definisce le sue politiche sulla base degli obiettivi strategici formulati dall'ACI tenendo conto delle istanze della collettività dei cittadini e dei soci, adattando i propri interventi agli interessi specifici del territorio di riferimento. La Direzione, nel corso dell'anno informa il personale e i delegati sui risultati raggiunti fino a quel momento e quelli ancora da raggiungere, analizzando gli scostamenti e indicando gli eventuali aggiustamenti.

Punti di forza

L'AC Foggia rispetta puntualmente il vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance di Federazione.

Per ogni obiettivo sono individuate le risorse umane impegnate per il raggiungimento dell'obiettivo stesso e sono individuate anche le azioni da intraprendere.

L'Ente ha concretizzato le politiche e le strategie dell'Ente attraverso la definizione di accordi importanti in ambito locale, che hanno dato inizio a significative collaborazioni con enti ed istituzioni.

Dall'indagine emerge che l'organizzazione monitora sistematicamente il raggiungimento dei risultati e valuta le performance, infatti dal questionario con riferimento a questa domanda si rileva un punteggio di 5.94.

L'organizzazione si impegna nella comunicazione al personale ed agli altri stakeholder su politiche, strategie, obiettivi e piani, prestazioni attese e risultati. Ciò emerge infatti dal risultato del questionario che su questa domanda appare a 5.94.

L'organizzazione valuta e identifica le necessità di cambiamento e di innovazione coinvolgendo il personale e gli altri stakeholder. Ciò emerge infatti dal risultato del questionario che su questa domanda appare a 5.88.

Dal focus emerge un forte lavoro di gruppo che garantisce la comunicazione e la condivisione degli obiettivi e dei processi strategici.

Punti di debolezza

Non c'è evidenza di attività strutturate per rendere visibili a tutta la collettività le informazioni rilevanti sulle politiche e strategie.

Manca nella maggior parte dei casi una formalizzazione dei diversi rapporti con gli stakeholders attraverso una costante rilevazione dei loro bisogni e, di conseguenza, una comune pianificazione con l'intento di stabilire tempi, processi, monitoraggi e strutture organizzative fissando obiettivi e risultati.

Dal focus group viene rilevata la necessità di migliorare la comunicazione esterna con il rafforzamento dei nuovi strumenti social.

Dal questionario emerge che l'organizzazione non si adopera per sviluppare una cultura dell'innovazione e del cambiamento, favorire ed incoraggiare idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse. Ciò emerge dai risultati del questionario che per questa domanda presenta un

punteggio pari a 5.71.

Idee per il miglioramento

Iniziative per sviluppare una cultura dell'innovazione e del cambiamento, favorendo ed incoraggiando idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse (per esempio mediante riunioni periodiche con gli stakeholder).

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 45 **Check:** 30 **Act:** 0 **Media:** 31,25

2.4 Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione

Sintesi

L'AC Foggia, in conformità alle direttive dell'Ente federante, promuove e attua la cultura dell'innovazione e del cambiamento, anche avvalendosi delle più moderne tecnologie informatiche, secondo le indicazioni del Codice di Amministrazione Digitale (CAD).

In particolare, l'AC si avvale dei servizi tecnologici messi a disposizione dal Sistema Informativo dell'ACI che provvedere all'adeguamento continuo dei sistemi tecnologici dell'intera Federazione.

Punti di forza

L'Ente promuove l'utilizzo dei canali digitali al fine di migliorare la comunicazione con i portatori di interesse attivando gli strumenti previsti dal CAD in tema digitalizzazione dei processi amministrativi.

Dal focus group emerge una grande disponibilità e predisposizione dell'organizzazione ad accogliere il cambiamento e l'innovazione.

L'organizzazione valuta e identifica le necessità di cambiamento e di innovazione coinvolgendo il personale e gli altri stakeholder. Ciò emerge infatti dal risultato del questionario che su questa domanda appare a 5.88.

Punti di debolezza

Non ci sono sufficienti evidenze in merito all'azione di monitoraggio effettuata dall'AC per raccogliere le esigenze di modernizzazione da parte dei soci e degli utenti da trasferire al Sistema Informativo Centrale ACI per l'implementazione di strumenti tecnologici che possano migliorare la fruibilità o la coerenza dei servizi rispetto alle attese.

Dal focus group emerge che esiste una struttura statutaria ACI ed organizzativa di federazione predisposta a livello centrale su schematiche standardizzate spesso non in linea con i criteri di crescita e di cambiamento ed innovazione provenienti dall'esterno.

Dal questionario emerge che l'organizzazione non si adopera per sviluppare una cultura dell'innovazione e del cambiamento, favorire ed incoraggiare idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse. Ciò emerge dai risultati del questionario che per questa domanda presenta un punteggio pari a 5.71.

Idee per il miglioramento

Azioni di monitoraggio delle esigenze degli stakeholder e dedicate allo sviluppo di una cultura dell'innovazione e del cambiamento, volta a favorire ed incoraggiare idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse

Punteggi

Plan: 35

Do: 30

Check: 10

Act: 0

Media: 18,75

CRITERIO 3: PERSONALE

3.1 Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione

Sintesi

Il Personale presidia lo svolgimento delle attività istituzionali, delegate e quelle di natura privatistica sulla base delle conoscenze, competenze e capacità detenute, che consentono il raggiungimento degli obiettivi.

Anche gli obiettivi di performance del personale sono assegnati annualmente dal Direttore sulla base del sistema di misurazione e valutazione della performance di ACI e sulla base degli accordi sindacali fissati dal contratto integrativo di Ente.

Tale sistema prevede che gli obiettivi strategici dettati dall'ACI in qualità di Ente federante, vengano “a cascata” tradotti in obiettivi operativi per il Direttore di ciascun Automobile Club e, successivamente, in compiti affidati ai singoli dipendenti.

Punti di forza

Grande flessibilità operativa tra le varie linee di lavoro. Elevato grado di autonomia e frequente uso della delega da parte della Direzione.

Nell'organizzazione sono assicurate buone condizioni di lavoro, nel rispetto di tutte le norme sulla sicurezza nei posti di lavoro, con l'attribuzione di incarichi specifici al personale e adeguate responsabilità e compiti al datore di lavoro (dlgs.81/2008).

Dal focus group emerge una forte coesione e interazione interna tra la direzione ed il personale e totale imparzialità rispetto alle pari opportunità.

Nell'organizzazione viene sviluppata una cultura del risultato definendo gli obiettivi della performance condivisi con il personale e monitorando sistematicamente le performance. garantisce equità, pari opportunità, rispetto delle differenze e bilanciamento vita-lavoro, ciò risulta infatti dai dati del questionario che per queste due domande presentano per entrambe un risultato pari a 5.89.

Punti di debolezza

Manca un'analisi sistematica dei bisogni del personale. E' debole la percezione degli obiettivi strategici rispetto alla politica di gestione del personale.

Dal focus group emerge l'esigenza di un miglioramento della distribuzione dei compiti e dei carichi di lavoro finalizzati all'ottenimento dei risultati attesi in linea con gli obiettivi di Sede e di Federazione, infatti dal questionario emerge un voto pari a 5.67 in una scala di valori da 1 a 6.

L'organizzazione appare disinteressata ad analizzare regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale.

L'organizzazione non sempre adotta una politica di gestione del personale chiara, trasparente e coerente con gli obiettivi strategici definiti. Ciò appare dai dati del questionario che per questa domanda presenta un risultato pari a 5.78 in una scala di valori da 1 a 6.

Idee per il miglioramento

Una customer rivolta al personale per analizzare sistematicamente i bisogni presenti e futuri.

Punteggi

Plan: 35 **Do:** 20 **Check:** 5 **Act:** 0 **Media:** 15

3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale

Sintesi

La Direzione ritiene prioritario perseguire la valorizzazione delle risorse umane principalmente attraverso lo svolgimento di programmi formativi previsti sulla base delle aspettative e dei bisogni del personale ma anche degli obiettivi dell'organizzazione.

Ciò si è tradotto negli anni del riconoscimento delle accresciute competenze attraverso un adeguato percorso di crescita del livello di inquadramento professionale

Punti di forza

Il personale è in grado di presidiare il ruolo ricoperto con piena responsabilità di processo, come dimostrato dagli incarichi conferiti dal Direttore, che dimostrano l'evidenza di un'analisi delle competenze a livello individuale e nel complesso dell'organizzazione in termini di conoscenza.

Viene privilegiato, da sempre, il training on the job, unitamente alle riunioni periodiche di aggiornamento e comunicazione.

Il Direttore fornisce un quotidiano supporto al personale nella realizzazione dei compiti assegnati, mettendosi a disposizione per la risoluzione di problemi particolari e fornendo partecipazione attiva nell'attività di problem solving al fine di portare a termine i vari adempimenti.

Dal focus group emerge un'ottima identificazione delle conoscenze e competenze del personale, riconosciute a vario titolo.

Nell'organizzazione viene promossa una comunicazione aperta, con l'impiego di strumenti opportuni e nelle diverse direzioni, e viene incoraggiato il lavoro di gruppo attraverso riunioni ad hoc. Ciò emerge dal risultato del questionario pari a 5.78 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Dal focus group emerge una mancanza di evidenza di iniziative finalizzate ad adeguare le conoscenze e competenze del personale ai ruoli ricoperti e alle necessità dell'organizzazione.

Progettazione e programmazione di ulteriore formazione interna per agevolare la crescita del personale

Idee per il miglioramento

Corsi di aggiornamento per il personale.

Punteggi

Plan: 40

Do: 30

Check: 25

Act: 0

Media: 23,75

3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere

Sintesi

La Direzione coinvolge direttamente il personale con circolari di servizio e riunioni informali periodiche per valutare e risolvere le criticità che emergono quotidianamente.

Punti di forza

Nell'Ente esiste un processo di comunicazione bidirezionale snello e diretto. L'AC Foggia è costantemente impegnato ad assicurare le condizioni che garantiscono un buon equilibrio tra la vita privata e la vita lavorativa del personale (es. smart working, permessi ecc.).

Dal focus group emerge anche che nell'organizzazione vige un coinvolgimento costante del personale ai vari progetti e processi interni ed esterni dell'Ente.

Nell'organizzazione, si raccolgono feedback e suggerimenti dal personale, e si coinvolgono le persone e i loro rappresentanti nello sviluppo di strategie, piani e progetti di miglioramento. Ciò emerge dal risultato del questionario che ha un risultato di 5.78 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Si rileva la mancanza di strumenti efficaci per la raccolta dei feedback e dei suggerimenti del personale. Il sistema di definizione degli obiettivi individuali e di misurazione del raggiungimento degli stessi condiviso col personale è percepito come poco presente.

Dal focus group emerge l'importanza di prevedere riconoscimenti di natura non economica.

L'organizzazione non sempre si adopera per identificare e assicurare le conoscenze e competenze per attuare mission, vision e valori e per adeguarle ai ruoli e alle necessità. Ciò risulta dai dati del questionario che per questa domanda presentano un risultato pari a 5.67 su una scala di valori da 1 a 6.

Nell'organizzazione vengono dati riconoscimenti di natura non economica al personale (benefit per il personale, sostegno ad attività sociali, culturali e sportive ecc.). Ciò emerge anche dal risultato del questionario che con riferimento a questa domanda presenta un risultato pari a 5.78.

L'organizzazione non assicura sempre un buon ambiente, condizioni di lavoro confortevoli e sicure per il benessere del personale.

Idee per il miglioramento

Promuovere raccolta di feedback da parte del personale

Promuovere una rilevazione del benessere organizzativo.

Punteggi

Plan: 40 Do: 30 Check: 20 Act: 0 Media: 22,5

CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti

Sintesi

L'AC ha sviluppato le proprie partnership sulla base di quelli che sono i propri compiti istituzionali : Autorità di P.S., CONI, Rotary, Associazioni e Istituzioni Scolastiche per quanto riguarda le attività relative alla mobilità sicura; Club associati ACI STORICO per quanto riguarda la valorizzazione dell'automobilismo storico e la promozione delle sue implicazioni turistiche; organizzatori e scuderie per quanto riguarda la facilitazione dell'automobilismo sportivo. Ed ovviamente le delegazioni indirette quali emanazioni su tutto il territorio provinciale.

Punti di forza

Come risulta anche dal focus group, esiste una costante ricerca da parte dell'AC delle partnership via via più funzionali alla realizzazione degli obiettivi strategici e delle conseguenti attività e progetti.

L'attenzione alla redditività delle delegazione. In tal senso il vigente contratto di affiliazione commerciale prevede inoltre un sistema di incentivazione efficace nel motivarle ad offrire i servizi e prodotti più rispondenti alle esigenze dei cittadini/clienti.

Il sito web istituzionale è tenuto costantemente aggiornato per dare evidenza delle iniziative che l'AC Foggia realizza insieme ai propri partner.

L'organizzazione ha identificato i partner chiave del settore pubblico e privato con cui costruire relazioni di reciproco vantaggio, come risulta dal risultato della domanda 33 per la quale si evidenzia un punteggio pari a 5.65.

INDICARE E DESCRIVERE PARTNERSHIP

Punti di debolezza

Come risulta dal focus group, vi è una carenza di capacità informativa dei partner chiave sui servizi realizzati dall'Ente allo scopo di favorire la conoscenza dell'impegno dell'Ente nello svolgimento delle attività in cui si esplica il proprio mandato istituzionale.

Non sono sempre evidenti, a fronte delle partnership instaurate, gli indicatori, i risultati, le analisi effettuate per poter valutare la partnership, né è assicurata la regolarità del monitoraggio.

Idee per il miglioramento

Avviare modelli di monitoraggio dell'efficacia delle partnership.

Punteggi

Plan: 45 Do: 40 Check: 35 Act: 0 Media: 30

4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile

Sintesi

L'AC Foggia opera in una delle province più grandi d'Italia e questa capillarità crea difficoltà nel coinvolgimento diretto dei cittadini.

Pur reputando importante il coinvolgimento attivo dei cittadini/clienti nel processo di calibrazione dei propri servizi in ragione delle loro esigenze, ha finora espletato la comunicazione bilaterale con il pubblico utilizzando i sistemi tradizionali (sportello), senza aver finora attivato i più evoluti social network capaci di raggiungere anche i più giovani.

Punti di forza

L'Ente cura l'aggiornamento puntuale della sezione “Amministrazione Trasparente” presente sul sito web istituzionale, secondo la normativa vigente. In tal modo l'AC Foggia agevola il cittadino/cliente a svolgere il proprio ruolo di “controllore” dei servizi erogati nell’interesse collettivo.

Nell’organizzazione l’informazione verso i cittadini è trasparente, proattiva e aperta. Ciò risulta dal risultato al questionario pari a 5.76 in una scala di valori da 1 a 6.

L’organizzazione ricerca e raccoglie proattivamente idee, suggerimenti e reclami dei cittadini, avvalendosi di strumenti appropriati come risulta dal risultato del questionario pari a 5.82.

Dal focus group emerge che l’organizzazione pone in essere collaborazioni attive con i cittadini/ clienti. Li stimola ad esprimere i propri bisogni e le proprie necessità.

La nostra organizzazione è sempre pronta ad accogliere, avvalendosi di strumenti appropriati, idee, suggerimenti e reclami dei cittadini/clienti.

Punti di debolezza

Non c’è evidenza di un canale di comunicazione diretto con i rappresentanti delle categorie sociali e delle loro organizzazioni.

Mancanza di un canale di social network dinamico ed in grado di interessare un target giovanile.

Inoltre non sono evidenti i sistemi organizzativi interni finalizzati a coinvolgere il personale dell’Ente nelle azioni di miglioramento derivanti dalla relazione proattiva con i cittadini ed i clienti.

L’organizzazione non coinvolge i cittadini e gli stakeholder nella co-progettazione, co-produzione e co-valutazione dei servizi, ciò si evidenzia dalla domanda 35 che evidenza un risultato pari a 5.76.

Idee per il miglioramento

Avviare dei sistemi per la co-progettazione.

Punteggi

Plan: 40

Do: 25

Check: 5

Act: 0

Media: 17,5

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Sintesi

Nel rispetto della normativa vigente in materia di gestione contabile degli Enti Pubblici, l'AC Foggia adotta una contabilità di tipo economico-patrimoniale e alloca le risorse sulla base dei principi di economicità e razionalizzazione di costi, allineando la propria gestione finanziaria agli obiettivi strategici in modo efficiente, efficace ed economico. L'Ente ha adottato un proprio Regolamento di Amministrazione e Contabilità ed un manuale per le procedure amministrativo-contabili che consente di garantire la piena coerenza tra piano della performance e budget economico-finanziario. La trasparenza in ambito finanziario è assicurata dalla pubblicazione dei documenti contabili nella sezione amministrazione trasparente del sito web istituzionale.

Punti di forza

Tra i punti di forza dell'Ente nella gestione delle risorse finanziarie va senza dubbio segnalata:

il coordinamento tra gli obiettivi strategici e la gestione finanziaria, garantito dalla puntuale applicazione del Ciclo della performance. Infatti, dalla fase della predisposizione dei progetti e dei piani di attività di Federazione e locali, il Direttore dell'AC predispone una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse che vengono recepite nel budget economico e degli investimenti.

la formalizzazione di rigorosi processi di gestione del ciclo di bilancio (budget, bilancio) e di coordinamento con gli analoghi cicli della società controllata attraverso un Regolamento di Governance.

L'AC Foggia è inoltre virtuoso nel rispetto dei tempi per il pagamento dei propri fornitori, il cui indicatore è inferiore ai tempi massimi previsti dalla legge; di tale indicatore si dà conoscenza all'esterno attraverso la pubblicazione trimestrale sul sito internet istituzionale. Ciò risulta anche dal focus group.

L'organizzazione assicura che le risorse finanziarie siano gestite nel miglior modo possibile (in termini di efficacia ed efficienza), allineando la gestione finanziaria agli obiettivi strategici e garantendo trasparenza. Ciò si evince dal risultato del questionario pari a 5,82 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Come risulta anche dal focus group, non sono previste attività di benchmarking con altre organizzazioni per valutare l'efficacia della gestione delle risorse finanziarie e procedere a eventuali azioni di miglioramento nella allocazione delle risorse in coerenza con gli obiettivi dati.

Idee per il miglioramento

Attività di benchmarking.

Punteggi

Plan: 55 Do: 45 Check: 35 Act: 0 Media: 33,75

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sintesi

L'AC Foggia garantisce inoltre la condivisione delle informazioni e delle conoscenze rilevanti con i partner chiave e gli altri portatori di interesse, attraverso il sito web e i media locali.

La gestione delle informazioni e della conoscenza con la Federazione ACI è assicurata dal Portale della Comunicazione (Intranet e Internet) e dai sistemi tecnologici, tra cui la posta elettronica.

La corrispondenza in entrata e in uscita viene archiviata e veicolata attraverso il protocollo informatico in uso presso l'Ente sulla base di standard tecnologici messi a disposizione dal Sistema Informativo dell'ACI, che consentono di veicolare automaticamente la corrispondenza protocollata ai destinatari interni.

Il personale ed i delegati ricevono le informazioni adeguate per svolgere il proprio lavoro tramite condivisione delle circolari e attraverso periodiche riunioni di approfondimento.

Punti di forza

Come emerge anche dal focus group l'A.C. Foggia gestisce le informazioni e le conoscenze all'interno dell'organizzazione coerentemente con gli obiettivi strategici ed operativi, assicurando che le medesime siano acquisite, utilizzate e conservate in maniera efficace. In ossequio alla normativa vigente la dirigenza monitora costantemente la circolarità delle informazioni assicurandone correttezza, affidabilità e coerenza rispetto alla pianificazione strategica e ai bisogni presenti e futuri dei portatori d'interesse.

Inoltre dal focus group emerge che la condivisione delle informazioni concernenti la Federazione è attuata attraverso il Portale della Comunicazione interna; per i clienti e gli Stakeholder sono disponibili il sito internet istituzionale e i canali di comunicazione più diffusi e-mail, sms e posta cartacea.

L'AC gestisce in modo autonomo i contenuti della sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito web istituzionale, attraverso un aggiornamento puntuale e tempestivo, mentre la sezione "news" del sito è aggiornata da un operatore esterno che opera a seguito di incarico dell'Ente e sotto il suo costante coordinamento.

Risultano evidente come il personale utilizzi sistematicamente strumenti telematici e piattaforme tecnologiche per la comunicazione interna ed esterna in sostituzione della corrispondenza cartacea

L'organizzazione favorisce l'accesso, lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze attraverso canali e strumenti appropriati. Come emerge dalla domanda 38 per la quale risulta un punteggio di 5.88 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Come emerge dal focus group, al di là dei documenti che servono ai portatori di interesse per relazionarsi con l'AC, non è evidente un approccio uniforme di scambio di informazioni con gli stessi.

Si denota altresì una mancanza di riscontro sull'efficacia della comunicazione effettuata, attraverso strumenti di misurazione specifici.

L'organizzazione non ha predisposto sistemi per gestire e conservare le informazioni e le conoscenze, assicurandone rilevanza, correttezza, affidabilità e sicurezza. Questo emerge dal risultato del questionario pari a 5.76.

Idee per il miglioramento

Avvio di iniziative per lo scambio di informazioni con i portatori di interesse.

Punteggi

Plan: 45 Do: 40 Check: 25 Act: 0 Media: 27,5

4.5 Gestire la tecnologia

Sintesi

L'A.C. Foggia si avvale delle risorse tecnologiche messe a disposizione dall'Ente federante e si impegna a garantire una adeguata formazione ed organizzazione del personale per il loro utilizzo.

Punti di forza

L'Automobile Club accede ai servizi interni e a quelli resi al cittadino attraverso una connettività di rete fornita dal sistema informativo centrale e una piattaforma web comune.

Il Portale del Delegato consente di svolgere i servizi della Federazione quali, attività associative, gestione delle tasse automobilistiche, STA, posta elettronica istituzionale e Portale della Comunicazione Interna. L'AC dispone e utilizza funzioni di firma digitale per la sottoscrizione dei documenti, utilizza regolarmente Posta Elettronica e Pec come sistemi di comunicazione elettronica esterna e interna e cura la protocollazione elettronica dei messaggi in entrata e uscita. In generale l'Ente utilizza software innovativi per la gestione delle varie funzioni aziendali, tra cui si annovera la più recente novità: un'applicazione per smartphone "ACI Space" messa a disposizione di soci e clienti.

Come risulta dal focus group l'organizzazione progetta e programma e utilizza efficacemente le tecnologie disponibili, comprese le tecnologie informatiche, per gestire attività, conoscenza, apprendimento, creatività ed interazione con gli stakeholder. Ciò viene confermato dalle domande 40 e 41 che hanno dei risultati pari a 5.88 e 5.82 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Non risulta attività di confronto con altre organizzazioni, né attività di valutazione dell'efficacia della diffusione della tecnologia in una logica di benchmarking. Servirebbe un miglioramento della possibilità legata allo smart working; come risulta anche dal focus group.

Idee per il miglioramento

Avviare dei confronti.

Punteggi

Plan: 50 Do: 50 Check: 35 Act: 0 Media: 33,75

4.6 Gestire le infrastrutture

Sintesi

L'A.C. Foggia ha realizzato e gestisce le proprie infrastrutture nel rispetto delle norme sulla sicurezza del lavoro, garantendone il pieno utilizzo al proprio personale e agli utenti.

Punti di forza

Come emerge anche dal focus group, la sede dell'A.C. Foggia è ben raggiungibile e le sue dimensioni sono funzionali all'entità delle attività ivi svolte e servizi associativi.

Tutte le postazioni di lavoro risultano automatizzate e dotate di computer connesso in rete e stampante.

L'Ente cura la manutenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro nel rispetto delle normative vigenti, assicurando nel contempo l'accessibilità ai locali anche ai disabili. L'AC richiede che le stesse condizioni vengano rispettate anche dalle Delegazioni che appartengono alla propria rete all'interno delle strutture in cui svolgono l'attività.

L'organizzazione assicura che le infrastrutture (edifici, attrezzature ecc.) garantiscano sicurezza, buone condizioni di lavoro e accessi privi di barriere. Ciò risulta dalla domanda 43 con un voto pari a 5.82.

Punti di debolezza

Come emerge dal focus group, manca una piano di risparmio energetico. Gli impianti informatici, per effetto delle aggiunte e sostituzioni verificatesi nel tempo risultano disordinatamente collocati presso le postazioni di lavoro.

Nell'organizzazione non c'è attenzione ad un impiego efficiente, efficace e sostenibile di edifici, attrezzature ed infrastrutture. Ciò emerge dal del questionario risultato pari a 5.76.

Idee per il miglioramento

Avviare delle iniziative per la sostenibilità ambientale della sede.

Punteggi

Plan: 50 **Do:** 40 **Check:** 20 **Act:** 0 **Media:** 27,5

CRITERIO 5: PROCESSI

5.1 Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti

Sintesi

L'AC identifica e gestisce i processi per il perseguitamento dei propri obiettivi e di quelli della Federazione.

I processi sono identificati a mezzo manuali di procedure e Regolamenti a cui viene data pubblicazione sul sito istituzionale, al fine di consentire a tutti i cittadini ed, in particolare, agli Stakeholder di essere coinvolti ed intervenire per eventuali modifiche ed integrazioni ed hanno lo scopo di erogare output e outcome in funzione delle aspettative dei cittadini/clienti e degli altri portatori di interesse.

Punti di forza

Come risulta dal focus group processi dell'AC Foggia sostengono gli obiettivi strategici e sono pianificati e gestiti allo scopo di ottenere i risultati stabiliti.

La ricognizione, progettazione e formalizzazione dei processi e la loro periodica revisione si articola sia nell'ambito delle attività regolamentari dell'Ente sia nell'ambito del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

I Regolamenti (predisposti dalla Direzione ed approvati dal Consiglio Direttivo) ed i Manuali delle procedure (emanati dal Direttore) disciplinano tutte le attività dell'Ente e vengono applicati dalla struttura organizzativa nell'ambito delle responsabilità di processo disciplinate nell'Ordinamento dei Servizi e

negli incarichi attribuiti ai responsabili.

L'organizzazione pone in essere iniziative al fine di introdurre forme di semplificazione e miglioramento dei processi chiave.

Nell'organizzazione le responsabilità nella gestione dei processi e delle attività correlate sono chiaramente definite. Ciò evince dal risultato della domanda 46 che ha un risultato pari a 5.88.

Punti di debolezza

Come risulta dal focus group si rileva una mancanza di definizione delle responsabilità nella gestione dei processi.

Non vi è evidenza di un sistema strutturato di valutazione delle istanze provenienti dai portatori di interesse che possano tradursi in miglioramento dei processi in termini di efficienza, efficacia e qualità.

Nell'organizzazione i processi non sono definiti e riesaminati considerando rischi, fattori critici di successo e cambiamenti del contesto; come emerge dalla domanda 45 che ha un risultato pari a 5.82.

I processi dell'organizzazione per la realizzazione degli obiettivi strategici dell'organizzazione non sono realizzati in modo agile, sfruttano le opportunità offerte dalla tecnologia (in particolare digitale) e vengono migliorati e innovati anche sulla base di confronti con altre organizzazioni paragonabili. Ciò emerge dal risultato pari a 5.82 in una scala di valori da 1 a 6.

Idee per il miglioramento

Avviare dei confronti sui processi.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 30 **Check:** 10 **Act:** 0 **Media:** 20

5.2 Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società

Sintesi

L'AC Foggia eroga servizi e prodotti per lo più scaturenti dalle scelte strategiche dell'Ente federante (tessere associative) o rivenienti da obblighi normativi e/o disciplinari con cui sono stati delegati servizi da parte di altre Amministrazioni (riscossione tasse automobilistiche). Quindi la decisione circa la definizione dei contenuto delle caratteristiche dei prodotti e servizi erogati sta a monte rispetto all'attività svolta dall'Ente.

L'AC orienta la propria organizzazione verso la prestazione ai clienti e soci di tali output secondo standard di qualità.

Punti di forza

Come emerge dal focus group l'AC Foggia favorisce la qualità dei servizi resi attraverso:

- facilitazione all'accessibilità fisica dei cittadini agli uffici e predisposizione modulistica cartacea e on line adeguata.
- aggiornamento puntuale delle informazioni presenti sul sito web istituzionale, dal quale è possibile

conoscere orari, contatti, tipologia di servizi.

- riscontro puntuale alle segnalazioni, richieste e reclami da parte dei cittadini clienti che si rivolgono all'Ente.

- interventi formativi del personale di front-office e degli uffici delegati.

L'Ac ha istituito uno sportello dedicato ai soci, dando valore alla nozione di appartenenza al Club ACI.

Attraverso la propria rete di delegazioni stipula convenzioni con aziende private in modo da massimizzare la sinergia tra i vari prodotti e servizi ed il vantaggio per i soci.

L'organizzazione sebbene coinvolge i cittadini ed altri stakeholder nella progettazione e fornitura dei prodotti e dei servizi a loro destinati e nella definizione degli standard di qualità degli stessi, non sempre lo fa in maniera strutturata . Ciò emerge dal risultato pari a 5.82.

Punti di debolezza

Come emerge dal focus group, non si struttura un processo di raccolta feedback dai cittadini /clienti sui prodotti e servizi a loro destinati

Sebbene l'organizzazione promuove l'accessibilità fisica dei servizi (ad es. orari di apertura, facilitazioni per cittadini/ clienti svantaggiati ecc.) ed informatica (modulistica on line, help desk informatici etc.) non sempre considera le esigenze dei cittadini/clienti. Ciò emerge dalla domanda 49 che ha un voto pari a 5.82 in una scala di valori da 1 a 6.

L'organizzazione non utilizza indagini, gestione dei reclami, ed altre forme di feedback da parte degli utenti per identificare le opportunità di miglioramento dei processi, prodotti e servizi. Ciò emerge dalla domanda 50 con un punteggio pari a 5.82 in una scala di valori da 1 a 6.

Idee per il miglioramento

Avviare indagini rivolte agli stakeholder per il miglioramento dei processi.

Punteggi

Plan: 40 **Do:** 25 **Check:** 10 **Act:** 0 **Media:** 18,75

5.3 Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti

Sintesi

L'AC Foggia opera per coordinare i processi all'interno dell'organizzazione ed è consapevole dell'importanza di interagire con organizzazioni esterne, in primis con l'Ente federante. Il coordinamento con lo stesso è garantito dall'appartenenza del Direttore ai ruoli organici di ACI. Il coordinamento con i processi delle altre istituzioni è cruciale per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali.

Punti di forza

Elevato grado di interscambiabilità delle risorse umane fra i vari processi in cui si concretizzano le attività dell'Ente.

Come emerge sia dal questionario sia dal focus group, nell'organizzazione la gestione dei processi è ispirata a una cultura del lavoro che va oltre i confini organizzativi superando il modo di pensare "a compartimenti stagni". Infatti il risultato è pari a 5.88 in una scala di valori da 1 a 6.

Punti di debolezza

Non ci sono punti di debolezza rilevanti.

Idee per il miglioramento

Avviare dei confronti con altre PA.

Punteggi

Plan: 60

Do: 50

Check: 35

Act: 0

Media: 36,25

RISULTATI

Tabella per l'attribuzione dei punteggi utilizzata per i sottocriteri 6-9:

	ATTRIBUTI	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TREND	I trend sono positivi	Nessuna misurazione	Misure in crescita, trend da negativi a stazionari a leggermente positivi	Positività trend in crescita, irregolarità in diminuzione	Progressi costanti	Progressi significativi	Confronti positivi con organizzazioni performanti su tutti i risultati
	Punteggio TREND	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 10	<input type="radio"/> 15 <input type="radio"/> 20 <input type="radio"/> 25 <input type="radio"/> 30	<input type="radio"/> 35 <input type="radio"/> 40 <input type="radio"/> 45 <input type="radio"/> 50	<input type="radio"/> 55 <input type="radio"/> 60 <input type="radio"/> 65 <input type="radio"/> 70	<input type="radio"/> 75 <input type="radio"/> 80 <input type="radio"/> 85 <input type="radio"/> 90	<input type="radio"/> 95 <input type="radio"/> 100
TARGET	OBIETTIVI Gli obiettivi (Target o Risultati attesi) sono stati raggiunti	Non ci sono obiettivi e/o misure risultati	Obiettivi più significativi e risultati presenti. Risultati tendenzialmente negativi	Obiettivi più significativi raggiunti	Cresce il numero di obiettivi raggiunti al di là di quelli più significativi	La maggior parte degli obiettivi raggiunti	Tutti gli obiettivi raggiunti o superati
	Punteggio OBIETTIVI	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 10	<input type="radio"/> 15 <input type="radio"/> 20 <input type="radio"/> 25 <input type="radio"/> 30	<input type="radio"/> 35 <input type="radio"/> 40 <input type="radio"/> 45 <input type="radio"/> 50	<input type="radio"/> 55 <input type="radio"/> 60 <input type="radio"/> 65 <input type="radio"/> 70	<input type="radio"/> 75 <input type="radio"/> 80 <input type="radio"/> 85 <input type="radio"/> 90	<input type="radio"/> 95 <input type="radio"/> 100
CONFRONTI	Confronti favorevoli con altre organizzazioni (interne e/o esterne), scelte in modo appropriato	Nessun confronto	Confronti non favorevoli o favorevoli per alcuni risultati	Alcuni confronti favorevoli per alcuni risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli per molti risultati scelti in modo appropriato	Alcuni confronti favorevoli per la maggior parte dei risultati scelti in modo appropriato	Confronti favorevoli per tutti i risultati scelti in modo appropriato
	Punteggio CONFRONTI	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 10	<input type="radio"/> 15 <input type="radio"/> 20 <input type="radio"/> 25 <input type="radio"/> 30	<input type="radio"/> 35 <input type="radio"/> 40 <input type="radio"/> 45 <input type="radio"/> 50	<input type="radio"/> 55 <input type="radio"/> 60 <input type="radio"/> 65 <input type="radio"/> 70	<input type="radio"/> 75 <input type="radio"/> 80 <input type="radio"/> 85 <input type="radio"/> 90	<input type="radio"/> 95 <input type="radio"/> 100
COPERTURA	COPERTURA I risultati sono relativi alle aree pertinenti e segmentati quando appropriato.	Nessuna misura di copertura	I risultati riguardano alcune aree	I risultati riguardano alcune aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano molte aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano la maggior parte delle aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato	I risultati riguardano tutte le aree e/o attività significative e sono segmentati quando appropriato
	Punteggio COPERTURA	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 10	<input type="radio"/> 15 <input type="radio"/> 20 <input type="radio"/> 25 <input type="radio"/> 30	<input type="radio"/> 35 <input type="radio"/> 40 <input type="radio"/> 45 <input type="radio"/> 50	<input type="radio"/> 55 <input type="radio"/> 60 <input type="radio"/> 65 <input type="radio"/> 70	<input type="radio"/> 75 <input type="radio"/> 80 <input type="radio"/> 85 <input type="radio"/> 90	<input type="radio"/> 95 <input type="radio"/> 100

CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

6.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

L'AC Foggia ha in parte misurato la soddisfazione dei cittadini/ clienti attraverso il focus group, nel corso del quale i cittadini stessi sono stati interpellati sui diversi aspetti della performance dell'Ente. Nella maggior parte dei casi questo viene fatto attraverso indagini sui clienti/cittadini, ma vengono utilizzati anche strumenti complementari quali focus group e panel di utenti.

Nel corso del focus group sono state poste domande relativamente i cinque fattori abilitanti che hanno

comportato l'analisi sulle dimensioni di qualità di seguito indicate: l'immagine esterna, l'accessibilità, la performance del personale, la partecipazione dei cittadini/clienti. la trasparenza delle informazioni, la qualità e specificità dei prodotti e dei servizi, nonché le capacità di innovazione, agilità e digitalizzazione dell'organizzazione.

Punti di forza

Obiettivo: garantire che almeno il 90 % degli stakeholder partecipanti al focus group esprima giudizi di percezione qualitativi positivi sui temi oggetto dell'indagine.

TABELLA DA INSERIRE

Punti di debolezza

L'AC non dispone di tutte le informazioni quali-quantitative richieste dagli esempi del sottocriterio per la misurazione della soddisfazione della qualità percepita dei cittadini clienti.

Idee per il miglioramento

Avviare un sistema strutturato e sistematico di rilevazione della qualità percepita dei cittadini/clienti dell'AC incentrato su un approccio multicanale per una pa innovativa, accessibile e sempre più vicina, in maniera proattiva rispetto alle reali necessità dei cittadini/clienti del territorio di riferimento.

Punteggi

Trend: 0 Obiettivi: 15 Confronti: 0 Copertura: 15Media: 7,5

6.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

L'AC ha, in parte, misurato i risultati richiesti dal sottocriterio con particolare riguardo alla capacità di gestione in maniera efficace con i cittadini clienti, la digitalizzazione, il numero di canali di informazione e comunicazione, orari di apertura del front office e la trasparenza.

Punti di forza

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra reclami trattati dall'AC rispetto ai reclami ricevuti dall'Ente per anni 2022, 2023, 2024 e fino a settembre 2025.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2.

Obiettivo: rapporto pari a 1 cioè al 100% dei reclami trattati.

Risultato: il 100% dei reclami pervenuti sono stati trattati.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il tempo di risoluzione dei reclami trattati rispetto al tempo previsto per gli anni 2022, 2023, 2024 e fino a settembre 2025..

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2.

Obiettivo: risoluzione del reclamo in real time o a vista.

Risultato: Il 100% dei reclami sono risolti in tempo reale.

6.2.E. - Descrizione indicatore: l'indicatore è il rapporto tra i canali di comunicazione attivati dall'AC e quelli regolarmente presidiati

Il 100% dei canali sono presidiati

6.2. Descrizione dell'indicatore: è il rapporto tra obiettivi ad evidenza esterna fissati e risultati raggiunti.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Obiettivo: garantire il raggiungimento dell'obiettivo associativo previsto.

Obiettivo: rapporto pari a 1 cioè al 100% dei canali di comunicazione presidiati

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2

Risultato: Il 100% dei canali sono presidiati

NUMERO CANALI NUMERI CANALI ATTIVI/ NUMERI CANALI PRESIDIATI

2022	6
2023	6
2024	6
Primo semestre 2025	6

	Obiettivo AC Foggia relativamente alla tessere da effettuare	Tessere effettuate
2022	4252	4658
2023	4722	5411
2024	5474	6005
2025	6155	3667 (Fino al 28/07/2025)

Punti di debolezza

L'AC non dispone di tutte le informazioni quali-quantitative richieste dagli esempi del sottocriterio per la misurazione degli indicatori di gestione della performance con particolare riguardo ai seguenti risultati:

tempi di attesa;

risultati relativi al tasso di errori sulle pratiche gestite;

aderenza a standard di servizi pubblici;

livello di erogazione open data;

livello di coinvolgimento degli stakeholder nella progettazione ed erogazione di servizi e prodotti e/o nei processi decisionali

entità delle attività di valutazione congiunta con gli stakeholder per monitorare le loro mutevoli esigenze e il relativo grado di soddisfazione.

Idee per il miglioramento

Definire degli indicatori di performance, in ragione degli esempi del sottocriterio, secondo la logica del miglioramento continuo.

Punteggi

Trend: 25 Obiettivi: 25 Confronti: 0 Copertura: 15 **Media: 16,25**

CRITERIO 7: RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE

7.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

Non sussistono indicatori che misurano la soddisfazione e la motivazione del personale a partecipare alla vita organizzativa dell'Automobile Club Foggia. In tal senso sono stati analizzati i dati relativi al sondaggio somministrato al personale dell'Ente nell'ambito del Progetto (in appendice).

Punti di forza

Gli indicatori sono stati realizzati con riferimento a target riferiti gli obiettivi dell'Ente.

Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

Nome dell'indicatore: rilevazione della soddisfazione del personale.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il giudizio in media espresso dal personale dell'AC rispetto alle dimensioni di qualità contenute nel questionario di autovalutazione

Obiettivo: misurare la soddisfazione del cliente interno secondo i principi del TQM.

Punti di debolezza

Non risulta una adeguata copertura del sottocriterio.

Non sono evidenti trend e confronti con soggetti esterni all'AC.

Idee per il miglioramento

Istituire maggiori confronti con soggetti esterni.

Punteggi

Trend: 25 Obiettivi: 15 Confronti: 0 Copertura: 15 **Media: 13,75**

7.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

L'AC dispone di indicatori sulla misurazione delle performance dell'AC, con particolare riferimento al livello di raggiungimento degli obiettivi da parte del personale e delle delegazioni.

Punti di forza

Gli indicatori sono stati costruiti in parte con dei target quantitativi riferiti gli obiettivi.

Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

TASSO DI ASSENZA

2022: 8%

2023: 7,6%

2024: 7,3%

Dati visualizzabili al link <https://trasparenza.aci.it/foggia/page/66/tassi-di-assenza.html>

PERFORMANCE ASSOCIATIVE DELEGATI

Viene consegnata ad ogni Delegazione un Piano Obiettivi annuale:

- incremento associativo,
- raggiungimento percentuale mail,
- produzione soci fidelizzati,
- obiettivo produzione quadriennale,

- obiettivo produzione tessere GOLD Premium ed extra incentivo sulla produzione totale

DATI NUMERICI CONCORSO ORE DI LAVORO: 50 ORE

NUMERO DOCUMENTI PRODOTTI: 57 DOCUMENTI FRA BANDO, CANDIDATURE, COMMISSIONE ECC..

NUMERO DIREZIONI COINVOLTE: 1 DIREZIONE

Punti di debolezza

Mancanza di monitoraggi relativi al coinvolgimento del personale nelle attività dell'Ente, al di fuori degli obiettivi di performance.

Idee per il miglioramento

Elementi per misurare coinvolgimento del personale.

Punteggi

Trend: 25 **Obiettivi:** 25 **Confronti:** 0 **Copertura:** 20 **Media:** 17,5

CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

8.1 Misurazioni della percezione

Sintesi

L'AC non dispone delle misure finalizzate a rilevare la percezione della collettività territoriale di riferimento sulle performance a valenza sociale erogate dall'AC.

Nello specifico l'AC non ha rilevato abbastanza evidenze relative alla percezione da parte dei cittadini/clienti rispetto ad approcci dell'organizzazione sul tema della responsabilità ambientale in chiave di sostenibilità.

Punti di forza

Presenza di qualche misura relativa alla percezione da parte degli stakeholder in merito alle performance a valenza sociale dell'Ente.

Punti di debolezza

Non sono state rilevate evidenze relativo ai seguenti aspetti indicati nel sottocriterio in esame.

Idee per il miglioramento

Progettazione di un questionario da somministrare ai cittadini e agli stakeholder per la misurazione della percezione dell'impegno sociale dell'Ente anche in termini di impatto rispetto alle iniziative, buone pratiche ed attività svolte dall'AC nei diversi ambiti istituzionali.

Punteggi

Trend: 35 **Obiettivi:** 35 **Confronti:** 0 **Copertura:** 30 **Media:** 25

8.2 Misurazioni delle performance

Sintesi

L'AC dispone di alcune delle misurazioni richieste dal sottocriterio in esame volte a misurare e valutare con indicatori qualitativi interni la performance dell'organizzazione sul fronte della responsabilità sociale.

Alcune di queste informazioni sono, infatti, idonee a valutare i risultati conseguiti dall'AC rispetto al tema dell'etica, della prevenzione dei rischi per la salute dei cittadini, della comunicazione con il territorio, dell'inclusione sociale e della sostenibilità, delle relazioni con le Istituzioni del territorio in ragione degli ambiti di competenza propri dell'AC Foggia.

Risultano invece mancanti le informazioni sul tema della condivisione della conoscenza con gli stakeholder e sul sostegno ai progetti internazionali.

Punti di forza

Si rileva una adeguata copertura dei risultati richiesti dal sottocriterio. Gli obiettivi qualitativi sono in gran parte individuati.

Nome dell'indicatore: Campagne sociali ACI a cui ha contribuito l'AC Foggia

1. Colpo di sonno alla guida
2. Etica e legalità
3. 17° giornata della Trasparenza
4. Progetto 2025 – Monopattino, divertimento e regole
5. Pneumatici invernali

Descrizione dell'indicatore: numero delle partecipazioni dell'AC Foggia alle iniziative sociali della Federazione ACI

Strumento di rilevazione: rassegne stampa

Obiettivo: sostenere le politiche di rilevanza sociale.

Punti di debolezza

L'AC dispone in parte delle misurazioni di performance relativamente agli approcci posti in essere dall'organizzazione sul fronte della Responsabilità sociale.

Nello specifico dalle evidenze emerse non risultano abbastanza informazioni quali- quantitative con riferimento ai seguenti ambiti:

- a) iniziative in chiave di sostenibilità;

- b) sostegno a progetti internazionali;
- c) condivisione di conoscenza, informazioni e dati con tutti gli stakeholder che ne fanno richiesta.

Idee per il miglioramento

Sviluppare un sistema di misurazione e valutazione delle iniziative a valenza sociale dell'Ente per rafforzare il ruolo dell'AC come amministrazione impegnata con particolare riguardo sul fronte dello sviluppo della responsabilità sociale ed ambientale anche in chiave di sostenibilità.

Punteggi

Trend: 40 **Obiettivi:** 35 **Confronti:** 35 **Copertura:** 0 **Media:** 27,5

CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE

9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico

Sintesi

I risultati esterni esprimono il livello di raggiungimento degli obiettivi in termini di erogazione di prodotti e servizi (output) e dell'impatto che gli stessi hanno in rapporto alle aspettative di soci e clienti dell'Ente (outcome).

Punti di forza

Gli indicatori coprono in maniera adeguata gli esempi riportati dai sottocriterio e sono sempre provvisti di obiettivi qualitativi definiti.

In particolare, nell'arco temporale del quadriennio 2022-2024 sussistono misure relative al raggiungimento degli obiettivi.

Nome dell'indicatore: Consistenza del parco associativo 2022 AL 2024.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è relativo al numero dei soci dell'Automobile Club Foggia.

Strumento di rilevazione: applicazione socio WEB su piattaforma TITANO. Obiettivo: incremento del parco associativo secondo le strategie dell'AC Foggia.

Tabella del triennio

Obiettivo AC Foggia relativamente:

ANNO- TESSERE DA EFFETTURARE- TESSERE EFFETTUATE

2022: 4252 - 4658

2023: 4722 - 5411

2024: 5474 - 6005

2. Nome dell'indicatore: Numero protocolli 2022-2024

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime il numero dei protocolli effettuati

Strumento di rilevazione: Protocollo informatico della Pubblica Amministrazione

ANNO 2022: 1501

ANNO 2023: 1387

ANNO 2024: 1456

3. Nome dell'indicatore: Numero Licenze sportive

Descrizione dell'indicatore: Le Licenze sportive vengono rilasciate dall'AC Foggia per la partecipazione dei piloti ad eventi sportivi

Strumento di rilevazione: Portale del Delegato funzione Sport Automobilistico

ANNO 2022: 151

ANNO 2023: 152

ANNO 2024: 180

4. Nome dell'indicatore: Numero eventi effettuati nel triennio 2022-2024

Descrizione dell'indicatore: L'AC Foggia ogni anno promuove e supporta eventi legati all'automobilismo e alle finalità perseguitate dall'Ente

Strumento di rilevazione: Sito istituzionale AC Foggia

ANNO 2022: 15 eventi

ANNO 2023: 12 eventi

ANNO 2024: 9 eventi

5. Nome dell'indicatore: Numero delegazioni indirette AC Foggia

Descrizione dell'indicatore: L'AC Foggia ha sul territorio di competenza delle delegazioni indirette che permettono di avere una capillarità sul territorio della Provincia di Foggia per perseguire le finalità dell'Ente

Strumento di rilevazione: Portale del Delegato

Numero delegazioni: 11

ANNO 2022: 11 delegazioni

ANNO 2023: 11 delegazioni

Punti di debolezza

Non sono presenti all'interno dell'organizzazione strumenti per la rilevazione dei risultati in termini di outcome. Manca infatti la valutazione degli effetti dell'erogazione dei servizi e dei prodotti sui soci e clienti.

Idee per il miglioramento

Elaborazione di una carta dei servizi di Ente con standard di qualità rispetto ai servizi erogati dall'AC Foggia.

Punteggi

Trend: 70 **Obiettivi:** 50 **Confronti:** 0 **Copertura:** 50 **Media:** 42,5

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Sintesi

Esistono gran parte delle misure a copertura delle misure richieste dal sottocriterio.

Punti di forza

L'AC ha, ormai, consolidato una gestione economica, patrimoniale e finanziaria virtuosa che si riflette sui risultati di bilancio ampiamente positivi e al di sopra delle obiettivi prefissati.

Gli indicatori coprono in maniera adeguata gli esempi riportati dai sottocriterio e sono sempre provvisti di obiettivi definiti annualmente per gli AC dalla Struttura amministrativa dell'Automobile Club d'Italia.

In particolare sono presenti nell'arco temporale di un triennio dal 2016 al 2018 e, in logica di trend, misure relative al raggiungimento da parte dell'AC degli obiettivi di bilancio e finanziari.

1. Nome dell'indicatore: Patrimonio netto dell'Ente.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è relativo al patrimonio netto dell'Ente. Strumento di rilevazione: Bilancio dell'Ente anni di rilevazione 2022-2024.

Patrimonio netto 2022: € -2.576.305

Patrimonio netto 2023: € -2.935.825

Patrimonio netto 2024: € -2.551.744

Obiettivo: Riassorbimento totale del deficit patrimoniale "storico".

2. Nome dell'indicatore: Risultato di esercizio.

Risultato di esercizio 2022: € 61,085

Risultato di esercizio 2023: -359.520

Risultato di esercizio 2023: € 384.080

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime la differenza fra il complesso dei costi e dei ricavi riferito agli anni presi in esame.

Strumento di rilevazione: Bilancio dell'Ente anni di rilevazione 2022-2024.

Obiettivo: Garantire all'Ente il raggiungimento di un risultato di esercizio positivo.

Punti di debolezza

Non sono presenti all'interno dell'organizzazione strumenti per la rilevazione dei risultati in termini di outcome rispetto ai dati di Bilancio. Si rileva altresì la mancanza dei risultati afferenti all'efficienza e all'ottimizzazione delle risorse umane e di quelli relativi all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della conoscenza.

Idee per il miglioramento

strumenti per la rilevazione dei risultati in termini di outcome rispetto ai dati di Bilancio.

Punteggi

Trend: 50 **Obiettivi:** 50 **Confronti:** 0 **Copertura:** 45 **Media:** 36,25

APPENDICE 1: EVIDENZE A SUPPORTO DEI SOTTOCRITERI

CRITERIO 1: LEADERSHIP

1.1 Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo della mission, della vision e dei valori

Codice Etico della Federazione ACI

Circolari di servizio di attribuzione responsabilità ed incarichi al personale

Contratti di affiliazione commerciale delle delegazioni indirette

Convocazioni incontri con i delegati

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

Focus group

PIAO ACI

1.2 Gestire l'organizzazione, le sue performance e il miglioramento continuo

Sistema di Misurazione Valutazione della Performance della Federazione ACI

Circolari ACI in materia di pianificazione delle attività ed obiettivi di Performance Organizzativa

Piani e programmi annuali delle attività e dei progetti dell'AC Foggia

Budget annuali

Circolari di servizio in materia di organizzazione del lavoro.

questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

1.3 Ispirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

1.4 Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder

Protocolli d'intesa

Rassegne stampa eventi automobilistici sul territorio

Corrispondenza con le istituzioni ed associazioni relativa all'organizzazione di eventi formativi

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

CRITERIO 2: STRATEGIA E PIANIFICAZIONE

2.1 Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione

Questionari di gradimento dei corsi di educazione stradale presso scuole e consultori

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte

Piani e programmi di attività annuali

Documenti di assegnazione obiettivi di performance annuali

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani

Piani e programmi di attività annuali

Documenti di assegnazione obiettivi di performance annuali

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

2.4 Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione

Piani e programmi di attività annuali

Documenti di assegnazione obiettivi di performance annuali

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

CRITERIO 3: PERSONALE

3.1 Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione

Regolamento di organizzazione dell'AC Foggia

Ciclo annuale della contrattazione integrativa di Ente

Questionari compilati dal personale in applicazione del modello CAF

3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale

Circolari di servizio di assegnazione responsabilità ed incarichi

Questionari compilati dal personale in applicazione del modello CAF

3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere

Questionari compilati dal personale in applicazione del modello CAF

CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti

Contratti di affiliazione commerciale delle delegazioni indirette

Report attività di educazione stradale presso scuole e associazioni

Sito web istituzionale

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

Accordi con i partner

SVILUPPARE TUTTI ACCORDI

4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile

Registro dei reclami e relativo Regolamento

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

4.3 Gestire le risorse finanziarie

Regolamento di contabilità dell'AC Foggia

Manuali delle procedure amministrativo-contabili

Documentazione contabile di Budget e conto consuntivo

Determinazioni dirigenziali di gestione del budget

Indicatori tempi medi di pagamento dei creditori

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

Sito web istituzionale

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

4.5 Gestire la tecnologia

Documentazione di adesione ai servizi tecnologici di ACI Informatica

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

4.6 Gestire le infrastrutture

Contratti di affiliazione commerciale delle delegazioni indirette

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

CRITERIO 5: PROCESSI

5.1 Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti

Registro dei reclami e relativo regolamento

Contratti di affiliazione commerciale dei delegati indiretti

Convocazioni riunioni con le delegazioni

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

5.2 Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società

Circolari di servizio di organizzazione dei processi

Regolamenti e manuali delle procedure

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

5.3 Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti

Corrispondenza con istituzioni scolastiche per la tenuta dei corsi di educazione stradale

Questionari compilati dal personale e dai delegati in applicazione del modello CAF

CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

6.1 Misurazioni della percezione

Report Focus group come da verbale n.8 del 17-06-2025 Prot. num. 664/2025 del 17-06-2025.

6.2 Misurazioni delle performance

Registro reclami, sito istituzionale, report della direzione.

CRITERIO 7: RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE

7.1 Misurazioni della percezione

Obiettivi dati dall'Ente.

7.2 Misurazioni delle performance

Obiettivi definiti dall'Ente.

CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

8.1 Misurazioni della percezione

Obiettivi definiti dall'Ente per le delegazioni.

8.2 Misurazioni delle performance

Misurazioni volte a misurare e valutare con indicatori qualitativi interni la performance dell'organizzazione.

CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE

9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico

Obiettivi in termini di erogazione di prodotti e servizi.

9.2 Risultati interni: livello di efficienza

Misure relative al budget, misura relativa agli accordi, misura relativa alla digitalizzazione, misura relativa ad audit (100% delegati controllati nell'arco dei 365 giorni).

Partecipazione esterna alla procedura CAF external feedback, raggiungimento obiettivi di bilancio

Raggiungimento obiettivi di minore spesa

APPENDICE 2: GLOSSARIO

n.a.

APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE

APPENDICE 4: GRAFICI E/O TABELLE CRITERIO 6, 7, 8 e 9