**Prot. ACMN n. 36/D 10/12/2025**

# F@CILE CAF
# AUTOMOBILE CLUB MANTOVA
# FORMAT PER LA PIANIFICAZIONE E IL MONITORAGGIO DEL MIGLIORAMENTO

## Introduzione

Il seguente documento è stato sviluppato specificamente per la piattaforma "F@CILE CAF" e consente alle amministrazioni, che hanno fruito della piattaforma e realizzato un'autovalutazione mediante il Modello CAF, di connettere gli esiti dell'autovalutazione e del Rapporto di Autovalutazione CAF alla pianificazione del miglioramento, progettando adeguatamente gli interventi.

La prima parte del format, quella relativa alla fase di pianificazione (pag. 2- 6), opportunamente compilata, viene trasmessa in formato pdf all'indirizzo di posta elettronica supporto@facilecaf.it nei termini comunicati in piattaforma.
La seconda parte, relativa al monitoraggio, resta a disposizione dell'amministrazione, per la successiva fase di verifica dell'avanzamento dei progetti e del raggiungimento dei risultati attesi alla loro conclusione

# PARTE I
# LA PIANIFICAZIONE DEL MIGLIORAMENTO

## PRIMA SEZIONE
ANAGRAFICA

**Amministrazione**

**Nome dell'organizzazione AUTOMOBILE CLUB MANTOVA**

**Città: Mantova**

**Responsabile dei progetti di miglioramento nel loro complesso (se previsto)**

Cognome e Nome: Pottocar Giuseppe

Ruolo nella organizzazione: Direttore Automobile Club Mantova

Telefono: 0376.325691

Emai: g.pottocar@aci.it

**Gruppo di lavoro**

Simoneschi Luigi

Madella Giovanni

Esposito Rosanna

Bellini Silvia

Mazzoni Fiorenza

**Durata complessiva dell'intervento espressa in mesi : 13**

**Periodo di realizzazione complessivo:** da 1/12/2025 a 31/12/2026

# SECONDA SEZIONE

## STEP 7: ELABORARE IL MIGLIORAMENTO BASATO SUL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

### 1. RELAZIONE TRA RAV E PDM

Nel corso della procedura di autovalutazione CAF – a fronte di elevata efficienza e capacità di problem solving nello svolgimento dei servizi - è emersa soprattutto la mancanza di un'attività strutturata e sistematica di rilevazione e valutazione del feedback nei rapporti con altre Istituzioni e stakeholder.
Al pari, anche nei rapporti con i Cittadini, i Soci e gli Utenti – a fronte di un efficiente sistema di monitoraggio della performance - si è riscontrata la mancanza di sistemi strutturati e periodici di raccolta di informazioni e misurazione delle customer satisfaction.
Pertanto, si è deciso di puntare su due progetti prioritari:

1) Istituzione del REGISTRO DELLA QUALITA' E DELL'ASCOLTO, in cui Cittadini, Stakeholder, Soci e Utenti potranno comunicare all'Ente reclami, complimenti e suggerimenti, mediante email, accesso al sito web istituzionale o modulo cartaceo disponibile presso gli Uffici di Mantova e Provincia.
2) Istituzione di un sistema di RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION, diretto ai Soci dell'Automobile Club Mantova (Ente a base associativa) e che sarà attuato con frequenza annuale.

### 2. RELAZIONE TRA I PROGETTI E GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE (ANNUALI E/O PLURIENNALI) DELL'ORGANIZZAZIONE

I Progetti elencati al punto 1., confluiranno nel Piano Generale delle attività dell'Ente e nell'aggiornamento annuale del PIAO, entrambi deliberati dal Consiglio Direttivo dell'Ente su proposta del Direttore ed unitamente al Budget annuale di Ente.

## STEP 8: COMUNICARE IL MIGLIORAMENTO

### 1. AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E DESTINATARI

*Descrivere le azioni di comunicazione delle azioni di miglioramento definite e e gli strumenti che verranno utilizzati in relazione a ciascuna tipologia di destinatario.*
*Indicare le occasioni in cui saranno illustrati i progetti e le azioni individuate*

Le azioni di miglioramento ed i relativi Progetti, saranno in primo luogo comunicate al Consiglio Direttivo dell'Ente, al fine dell'integrazione degli stessi nella pianificazione annuale e pluriennale delle attività dell'Ente descritta al punto precedente.
In secondo luogo, saranno condivisive preventivamente con il Personale dell'Ente, della sua Società in house e del Museo Tazio Nuvolari.
Infine, saranno resi pubblici mediante un piano di comunicazione integrata, utilizzando comunicati stampa, email, sito web e social network dell'Ente e del Museo.
A tale proposito, si ricorda che nell'home page del sito www.mantova.aci.it è già presente una sezione dedicata al Metodo CAF, la quale sarà successivamente alimentata ed aggiornata,

### 2. TEMPI DELLA COMUNICAZIONE

Le azioni di comunicazione descritte al punto precedente saranno realizzate con carattere di continuità nel corso del 2026 e con aggiornamenti mensili, utilizzando tutti i canali di comunicazione sopra descritti.

# TERZA SEZIONE

## ARTICOLAZIONE DEI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

| ELENCO DEI PROGETTI | Ambito di intervento | Responsabile | Durata (mesi) |
|---|---|---|---|
| Registro della qualità e dell'ascolto | Rapporti con i clienti | Madella | 4 |
| Rilevazione Customer Satisfaction | Rapporti con i soci | Bellini | 12 |
| | | | |

## QUICK WINS

Automobile Club Mantova ha previsto una azione di rapida attuazione e ad effetto immediato, previste a seguito dell'autovalutazione, che sarà realizzata a partire al mese di Dicembre 2025 presso il Museo Tazio Nuvolari.
La descrizione sintetica della "quick wins" è illustrata nella tabella riportata di seguito.

| *QUICK WINS* (DESCRIZIONE) | Responsabili | Breve descrizione degli interventi posti in essere ed indicazione dei principali obiettivi e dei risultati attesi |
|---|---|---|
| Rilevazione Customer Satisfaction visitatori Museo Tazio Nuvolari | Mazzoni | Questionario anonimo per raccogliere informazioni utili per migliorare l'esperienza della visita al Museo Tazio Nuvolari (v. allegato) |
| | | |
| | | |

## GANTT COMPLESSIVO DEI PROGETTI

| Progetto | Data prevista di conclusione | Tempificazione attività (mesi) |
|---|---|---|
| Registro della qualità e dell'ascolto | 30/4/2026 | |
| Rilevazione Customer Satisfaction | 31/12/26 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# QUARTA SEZIONE

## I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

## I

| | |
|---|---|
| **Titolo del progetto:** | **REGISTRO DELLA QUALITA' E DELL'ASCOLTO** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Responsabile del progetto:** | Giovanni Madella | **Data prevista di attuazione definitiva:** | 30/4/2026 |
| **Livello di priorità:** | 16 | **Riferimento a sottocriteri del CAF** | Criterio 5.2 |

**Componenti del Gruppo di progetto**

Simoneschi Luigi, Madella Giovanni. Esposito Rosanna, Bellini Silvia, Mazzoni Fiorenza

1. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Nel corso della procedura di autovalutazione CAF – a fronte di elevata efficienza e capacità di problem solving nello svolgimento dei servizi - è emersa soprattutto la mancanza di un'attività strutturata e sistematica di rilevazione e valutazione del feedback nei rapporti con le altre Istituzioni, con gli Utenti e con gli stakeholder.
Nello svolgimento delle attività quotidiane – dalle singole formalità ai grandi eventi e progetti – si tende a gestire ed a risolvere in tempo reale l'eventuale reclamo, cosiccome ci si limita a prendere atto di successi e commenti positivi, ma manca l'abitudine a rilevare, monitorare e conservare (a fini statistici e di analisi di medio e lungo periodo) i feedback.
Con l'istituzione del "Registro della qualità e dell'ascolto", si intende rendere abituale e strutturata la raccolta di informazioni, suggerimenti e reclami, al fine di contribuire al miglioramento della qualità generale dei servizi, stimolando, analizzando e mettendo a fattore comune provenienti dall'esterno.
I commenti e le osservazioni dei Cittadini, raccolti con metodo ed attenzione, costituiscono una preziosa, vantaggiosa e gratuita fonte di idee e di miglioramento continuo.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Il principale obiettivo è istituire e rendere operativo entro il 30/4/2026 il "Registro della qualità e dell'ascolto". Tale strumento sarà custodito, nel rispetto delle vigenti normative in tema di privacy e trasparenza, presso la Direzione dell'Ente.
Il Registro sarà strutturato in più sezioni secondo la natura del commento o informazione raccolti (reclamo, elogio, suggerimento, ecc.), del settore di attività (Servizi associativi, Museo Nuvolari, Pratiche auto, ecc.)
Il Registro sarà alimentato da: a) Comunicazioni ricevute a mezzo posta ordinaria o email; b) form o email compilata e inviata tramite il sito web; c) modulo compilato presso gli uffici e delegazioni dell'Ente.
Le informazioni raccolte nel Registro saranno periodicamente analizzate al fine di 1) ricavare idee per il miglioramento continuo; 2) migliorare la comunicazione e la qualità dei servizi; 3) implementare e migliorare lo stesso Registro.

3. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

| Risultati attesi del progetto | Indicatori | Target |
|---|---|---|
| Istituzione Registro della Qualità e dell'ascolto | 1 | 1 |
| | | |
| | | |

Descrizione del contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

| Attività | Data prevista di conclusione | Tempificazione attività (mesi) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Analisi progetto | **31/1/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Progettazione del Registro | **28/2/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Rilascio del Registro | **30/4/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Informativa progetto | **30/4/2026** | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

4. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti**, i** mesi uomo previsti:

   n . 1 mese/uomo indicativo totale, suddiviso per tutta la durata del progetto.

5. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

   | **X** | Non sono previste risorse

   |__| Ammontare complessivo: €.....di cui:
   - a carico dell'Amministrazione/ufficio:.€.....
   - a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

6. Indicare la frequenza, il numero di rilevazioni e la periodicità, con cui si intede condurre il monitoraggio di ciascun progetto, in ragione della durata (ad. es. al termine di attività significative) e delle specificità di ognuno. I monitoraggi dei progetti sono cura di ciascun Responsabile di progetto.

Il monitoraggio sarà condotto mensilmente, mediante riunione del Gruppo di Progetto.e redazione di un verbale che conterrà il ripeilogo dei risultati conseguiti, delle eventuali criticità riscontrate e delle considerazioni dei componenti del Gruppo stesso.

# QUARTA SEZIONE

## I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

## II

| | |
|---|---|
| **Titolo del progetto:** | **RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION SOCI ACI MANTOVA** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Responsabile del progetto:** | Silvia Bellini | **Data prevista di attuazione definitiva:** | 31/12/2026 |
| **Livello di priorità:** | 12 | **Riferimento a sottocriteri del CAF** | Criteri 2.1 – 3.1 |

**Componenti del Gruppo di progetto**

Simoneschi Luigi, Madella Giovanni. Esposito Rosanna, Bellini Silvia, Mazzoni Fiorenza

1. Descrivere il problema che si vuole affrontare con il progetto, la soluzione che si intende adottare e le ragioni della scelta di tale soluzione (perché costituisce una soluzione vantaggiosa rispetto ad altre possibili)

Nel corso della procedura di autovalutazione CAF – a fronte di elevata efficienza e capacità di problem solving nello svolgimento dei servizi - è emersa soprattutto la mancanza di un'attività strutturata e sistematica di rilevazione e valutazione del feedback nei rapporti con gli oltre 8.000 Soci dell'Automobile Club Mantova.
Nello svolgimento delle attività quotidiane – dalle singole formalità ai grandi eventi e progetti – si tende a gestire ed a risolvere in tempo reale l'eventuale reclamo, cosiccome ci si limita a prendere atto di successi e commenti positivi, ma manca l'abitudine a rilevare, monitorare e conservare (a fini statistici e di analisi di medio e lungo periodo) i feedback.
Con l'istituzione della "Rilevazione della customer satisfaction", si intende rendere abituale e strutturata la raccolta di informazioni, suggerimenti e reclami, al fine di contribuire al miglioramento della qualità generale dei servizi, stimolando, analizzando e mettendo a fattore comune provenienti dall'esterno.
I commenti e le osservazioni dei Soci ACI, raccolti con metodo ed attenzione, costituiscono una preziosa, vantaggiosa e gratuita fonte di idee e di miglioramento continuo.

2. Descrivere gli obiettivi specifici del progetto

Il principale obiettivo è istituire e rendere operativo entro il 31/12/2026 il "Sistema di rilevazione di customer satisfaction". Tale strumento sarà utilizzato con frequenza annuale, nel rispetto delle vigenti normative in tema di privacy e trasparenza.
Il Registro sarà strutturato in più sezioni secondo la natura del commento o informazione raccolti (reclamo, elogio, suggerimento, ecc.) e dello specifico servizio associativo interessato.
Il sistema di rilevazione sarà alimentato da un questionario inviato a tutti i Soci con tessera in corso di validità a mezzo posta elettronica.
Tale comunicazione, pertanto, si affiancherà alla lettera di "Benvenuto nel Club" inviata a ogni socio al momento della sottoscrizione della tessera associativa ed alle comunicazioni mensili tradizionali (comunicazione di sconti e agevolazioni, avvisi, ecc.)
Le informazioni raccolte saranno periodicamente analizzate al fine di 1) ricavare idee per il miglioramento continuo; 2) migliorare la comunicazione e la qualità dei servizi; 3) implementare e migliorare lo stesso Sistema di rilevazione.

3. Descrivere i risultati attesi del progetto, gli indicatori e i target

| Risultati attesi del progetto | Indicatori | Target |
|---|---|---|
| Istituzione Sistema rielvazione di c.s. | 1 | 1 |
| | | |
| | | |

Descrizione del contenuto delle diverse attività di cui il progetto si compone, i responsabili individuati, la tempistica di realizzazione.

| Attività | Data prevista di conclusione | Tempificazione attività (mesi) | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Analisi progetto | **31/3/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Progettazione | **31/5/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Rilascio | **31/10/2026** | | | | | | | | | | | | |
| Informativa | **31/12/2026** | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

4. Indicare relativamente al personale direttamente coinvolto nella realizzazione del progetti**, i** mesi uomo previsti:

   n . 2 mese/uomo indicativi totali, suddivisi per tutta la durata del progetto.

5. Indicare le risorse specifiche destinate, escluse le retribuzioni del personale coinvolto:

   | **X** | Non sono previste risorse

   |__| Ammontare complessivo: €.....di cui:
   - a carico dell'Amministrazione/ufficio:.€.....
   - a carico di altre Fonti (indicare quali) €.....

6. Indicare la frequenza, il numero di rilevazioni e la periodicità, con cui si intede condurre il monitoraggio di ciascun progetto, in ragione della durata (ad. es. al termine di attività significative) e delle specificità di ognuno. I monitoraggi dei progetti sono cura di ciascun Responsabile di progetto.

Il monitoraggio sarà condotto mensilmente, mediante riunione del Gruppo di Progetto.e redazione di un verbale che conterrà il ripeilogo dei risultati conseguiti, delle eventuali criticità riscontrate e delle considerazioni dei componenti del Gruppo stesso.