PIANI E PROGETTI

DELL'AUTOMOBILE CLUB MILANO PER IL TRIENNIO 2027/2029

Il Piano Generale dei Progetti e delle Attività dell'Automobile Club Milano è stato redatto in conformità al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance della Federazione ACI (SMVP) - nel testo adottato, da ultimo, con delibera del Comitato Esecutivo, ed a cui l'Ente ha formalmente aderito.

Il Piano è stato redatto tenendo conto degli Obiettivi specifici di Federazione come riportati nel Piano della Performance, approvato dal Consiglio Generale, e degli indirizzi strategici della Federazione per il periodo 2026-2028, come adottati dall'Assemblea dell'Ente, nonché dei programmi e degli obiettivi della medesima Federazione (con specifico riferimento alla comunicazione n. 1466 del 30/04/2026 a firma del Segretario Generale) e della politica gestionale che il Consiglio Direttivo e il Direttore intendono realizzare per l'AC.

Inoltre, in considerazione delle novità normative e procedurali introdotte con il DPR 81/2022, che ha previsto lo schema tipo del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione, con particolare riguardo alle modalità semplificate dettate per gli Enti con meno di 50 dipendenti, il presente documento tiene conto, in modo integrato, dei vari adempimenti connessi all'adozione del suddetto PIAO.

Sulla base dei citati riferimenti, sono state elaborate proposte articolate in progetti e/o iniziative di miglioramento/efficientamento dei processi gestiti, tenendo conto della valutazione iniziale dello stato delle risorse umane, strumentali ed economiche disponibili al fine di verificare la fattibilità delle iniziative stesse.

Le iniziative sono formulate secondo i seguenti criteri di ordine generale, indicati nel SMVP:

• coerenza delle iniziative locali con le strategie ed i programmi deliberati a livello di Federazione;

• congruenza con la programmazione economico-finanziaria, anche nel rispetto del Regolamento di adeguamento ai principi generali di razionalizzazione e contenimento della spesa adottato dall'AC, ed avuto riguardo al contesto generale di Federazione alla luce delle previsioni di cui all'art 1. Comma 867, della legge 30 dicembre 2024 n. 207;

• coinvolgimento degli stakeholder;

• integrazione tra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità e all'anticorruzione;

• digitalizzazione dei processi, ove possibile;

• sostenibilità informatica degli interventi previsti;

• pari opportunità ed assenza di discriminazioni;

• rispetto della normativa in materia di privacy anche mediante il supporto specializzato del Data Protection Officer (DPO);

• inclusione sociale ed accessibilità ai sensi della citata normativa.

Il presente Piano viene articolato in aree operative omogenee e conformi a quelle definite dalla scheda degli obiettivi di performance individuale ed organizzativa ai fini del sistema di incentivazione, nonché a quelle specifiche per l'Automobile Club Milano.

- *Attività connessa al consolidamento e allo sviluppo della compagine associativa*

I dati dei primi nove mesi del 2026 registrano un incremento della compagine associativa del 4,4% (l'incremento è pari al 10,4% considerando la sola produzione diretta e quindi al netto delle tessere FacileSarà); il dato è legato, in modo diretto, all'attività di promozione svolta per il tramite della rete di delegazioni.

Al fine di sostenere lo sviluppo della compagine, l'Ente intende continuare a promuovere l'attività della rete con un programma di incentivazione e di gare di periodo, ponendo l'accento sulla fidelizzazione dell'associato mediante il prodotto con rinnovo automatico e sulla raccolta puntuale e costante degli indirizzi mail dei Soci al fine di poter indirizzar loro le comunicazioni di specifiche iniziative che vengono organizzate nel corso dell'anno.

L'Ente continuerà, inoltre, ad esplorare il territorio al fine di valutare nuove affiliazioni che sposino lo spirito associativo dell'istituzione ed incrementino la platea dei Soci.

Anche il canale Ready2Go sarà oggetto di una costante attività di monitoraggio e ricerca finalizzati all'ampliamento e miglioramento della rete.

Un impegno sempre maggiore è invece indirizzato allo sviluppo di convenzioni: continuerà l'attività di aggiornamento delle affiliazioni e convenzioni con esercizi commerciali ed attività del territorio affinché vengano riconosciute condizioni di favore ai Soci Aci.

- *Attività in materia di educazione stradale*

Automobile Club Milano da sempre è impegnato in iniziative di formazione e sensibilizzazione circa la cultura della prevenzione e della sicurezza stradale, organizzando e gestendo iniziative rivolte soprattutto ai lavoratori ed agli studenti per prevenire gli incidenti stradali e promuovere i valori della mobilità sostenibile.

Proseguirà, quindi, l'attività nelle strutture pubbliche e negli istituti scolastici per diffondere i noti progetti ACI in materia di sicurezza stradale e ci si impegnerà per riproporre le iniziative rivolte alle scuole secondarie di secondo grado intraprese nel corso degli ultimi anni.

Inoltre, proseguirà l'attività in sinergia con le Università e le Istituzioni milanesi per verificare la possibilità di organizzare eventi ed incontri sulla sicurezza/educazione stradali. Allo stesso modo saranno organizzati momenti di approfondimento, dibattito e divulgazione delle tematiche relative alla sicurezza sulle strade.

Inoltre, per il triennio 2025-2027 è stato sottoscritto un nuovo Accordo tra ACI, INAIL e Regione Lombardia per l'attuazione del progetto "*Scegli la strada della sicurezza*": tale iniziativa, in continuità con la precedente, prevede la realizzazione di ulteriori attività di informazione, formazione e comunicazione volte a promuovere comportamenti corretti alla guida, attraverso eventi pubblici, convegni, campagne di sensibilizzazione, materiali divulgativi e, tra le innovazioni introdotte, anche corsi di guida sicura.

- *ACI STORICO*

Quanto ad ACI Storico, l'ACM ha sempre mostrato molta attenzione alla storia e al prestigio delle auto d'epoca manifestando oltremodo cura verso gli appassionati e i collezionisti delle stesse.

Nel prestigioso salone dell'ACM spesso sono ospitate auto storiche gentilmente messe a disposizione da collezionisti, in genere Soci di ACM, che danno risalto all'esclusività del marchio ACI Storico.

Tale marchio è sempre promosso e messo in evidenza in ogni evento organizzato dall'Ente.

Anche nel triennio in esame il personale si adopererà per affiliare nuove scuderie e associazioni del territorio; inoltre sono in programma iniziative che assicureranno la promozione del marchio ACI Storico: la tappa annuale del format "Ruote nella storia" oltre che la partecipazione alle fiere di settore organizzate nel territorio di competenza ed alla riproposizione dei corsi di formazione per l'avvicinamento alle gare di regolarità per i licenziati neofiti. Infine, stante la disposizione normativa regionale circa il riconoscimento di esenzione dalla tassa automobilistica per i veicoli inseriti nella lista di salvaguardia di ACI Storico, la rete di delegazioni si proporrà quale riferimento per l'esecuzione materiale delle pratiche di certificazione ed esenzione.

- *Tempi medi di pagamento delle fatture commerciali*

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa relativa ai tempi medi di pagamento delle fatture commerciali, come introdotta dal Decreto Legge 13/2023, art. 4 bis, comma 2, l'Ente proseguirà l'attento presidio e l'attività di verifica periodica dei tempi medi di pagamento delle fatture passive. In particolare, gli obiettivi di performance individuale assegnati al referente dell'unico centro di responsabilità da parte della Federazione hanno incluso, già a partire dall'annualità 2023, tale parametro qualificante per il raggiungimento degli obiettivi e, di conseguenza, come previsto dalla normativa, dell'erogazione del compenso incentivante e della retribuzione di risultato. L'Ente proseguirà, dunque, nell'azione di monitoraggio e presidio costante al fine di dare completa attuazione anche a questo aspetto dell'attività amministrativa, anche attraverso l'introduzione di monitoraggi periodici dell'attività di pagamento delle fatture passive di natura commerciale.

- *Formazione e crescita del capitale umano*

Particolare attenzione verrà dedicata alla valorizzazione del capitale umano. Questo percorso passa attraverso il riconoscimento della centralità della formazione che per i dipendenti costituisce un "diritto soggettivo" e, al tempo stesso, un dovere; per le amministrazioni, la formazione e riqualificazione del proprio personale devono costituire un investimento organizzativo necessario e non un semplice costo. L'Ente, anche nei prossimi anni, formerà un Piano della Formazione del personale, ovvero un documento programmatico che, tenuto conto dei fabbisogni e degli obiettivi formativi, intende aggiornare le capacità e le competenze esistenti adeguandole a quelle necessarie a conseguire gli obiettivi programmatici dell'Ente.
L'Ente confermerà l'iscrizione alla piattaforma online del Dipartimento della funzione pubblica "Syllabus" che consente a ciascun dipendente abilitato dall'amministrazione di appartenenza, di procedere all'integrazione dei percorsi formativi necessari al raggiungimento del plafond di ore stabilite dalla Direttiva del Ministro della Pubblica Amministrazione del 16 gennaio 2025.

OBIETTIVI SPECIFICI DI FEDERAZIONE E DELL'AC MILANO

- *Assistenza automobilistica e delegazioni*

L'Ente con la rete di delegazioni, anche nell'anno in corso, e nonostante la normativa sia entrata in vigore già da diverso tempo, sta ancora affrontando il passaggio cruciale verso l'utilizzo delle nuove procedure informatiche ed operative previste dal D. Lgs. 98/2017 volte al rilascio del c.d. Documento Unico. Per tale motivo, l'impegno dell'Ente sul tema sarà ancora incentrato nell'applicazione delle novità tecnologiche ed operative in linea con l'attività centralmente disposta da ACI. Tale passaggio richiede ancora un effort formativo di assoluto rilievo al cui temine si potrà contare su strutture sempre più professionali che offriranno all'utenza servizi altamente specializzati. Obiettivo dell'Ente per i prossimi anni è valorizzare sempre più il marchio ACI nell'ambito dei servizi di assistenza e consulenza automobilistica al fine di identificare i propri uffici/delegazioni quali interlocutori principali degli automobilisti, le cui esigenze in tema di mobilità sono in continua evoluzione.
Si affianca al precedente fine, più marcatamente commerciale, il fine istituzionale di ampliamento della compagine associativa per il cui raggiungimento sono coinvolte tutte le delegazioni con un sistema di incentivazione articolato, ma chiaro, condiviso e costantemente monitorato e supportato da un continuo processo di formazione, svolto anche per il tramite delle risorse appositamente individuate da Aci Informatica e del personale di sede, e che si ripeterà con cadenza periodica nel corso degli anni successivi al fine di disporre di delegazioni/collaboratori sempre aggiornati e propositivi.

- *Attività esazione tasse auto regionali*

L'attività di riscossione tasse automobilistiche, svolta dagli Uffici ACM tra gennaio e settembre 2026, ha registrato un incremento rispetto al medesimo periodo dello scorso anno (circa il 7%) perlopiù determinato dalle attività di riscossione massiva effettuata dagli operatori professionali del settore automotive nei confronti delle flotte di veicoli a noleggio (attività B2B). Per quanto concerne, invece, il servizio ai consumatori (attività B2C), si rileva un'utenza sempre più evoluta: il numero di operazioni effettuate presso i canali fisici si sta riducendo drasticamente a fronte del maggior utilizzo dei sistemi di riscossione telematica. L'evoluzione prevedibile è un utilizzo sempre maggiore dei canali di pagamento online con ulteriore riduzione di afflusso della clientela verso gli uffici ACM e conseguente contrazione in termini di risultato economico specifico. L'Ente resta comunque il polo catalizzatore di tutta l'utenza che deve risolvere problematiche più complesse o necessita di consulenza specifica, attività per la quale è universalmente riconosciuta la professionalità degli uffici ACM.
Con riferimento all'anno 2027, particolare attenzione sarà riservata agli effetti derivanti dall'applicazione dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica prevista dall'art. 2 del Decreto-Legge 17 settembre 2026, n. 162, per specifiche tipologie di autoveicoli, motocicli e ciclomotori, in presenza dei requisiti stabiliti dalla normativa. L'Ufficio provvederà a monitorare l'impatto della misura sull'andamento delle entrate e sulle attività di riscossione, valutandone le ricadute sotto il profilo gestionale e operativo. Saranno, inoltre, garantite le consuete attività di informazione, assistenza e supporto ai cittadini e alle istituzioni, al fine di assicurare una corretta e uniforme applicazione delle disposizioni normative.

- *Rete delegazioni operanti sul territorio e supporto, incentivazione e rafforzamento della rete degli AC*

L'Ente continua ad attirare l'attenzione di studi di consulenza automobilistica e/o scuole guida già presenti sul mercato che si propongono per l'affiliazione commerciale al fine di unire alla propria insegna il marchio ACI che gode di fiducia incontrastata da parte di tutta l'utenza. Le numerose richieste non comportano automaticamente l'incremento numerico della rete, anche in virtù degli elevati standard professionali che vengono richiesti dall'Ente ai candidati, al fine di mantenere il livello di qualità degli operatori a marchio ACI. Per il prossimo triennio, l'obiettivo continuerà ad essere il presidio del territorio di competenza con un maggior numero di delegazioni, ma soprattutto con realtà imprenditoriali che possano reggere la concorrenza via via più professionale e che si riconoscano nello spirito associativo proprio di ACI. La crescita della compagine associativa ed il potenziamento della fedeltà di quest'ultima sono gli elementi chiave di sviluppo delle attività di comunicazione e di "vita del Club" che ACM ha intrapreso, negli ultimi anni, con l'organizzazione di specifici eventi e che programma di svolgere anche nel prossimo futuro.

Considerando che l'incremento del numero dei Soci ed il miglioramento della qualità del portafoglio in favore di formule associative più complete e fidelizzate è strategico e funzionale al rilancio dell'Ente e al miglioramento della sua rappresentatività a livello locale e nazionale, il triennio sarà dedicato ad incentivare l'attività di produzione affidata ai Delegati, prendendo spunto da ciò che emerge dal rapporto periodico presentato da ACI Informatica.

In questo senso verranno intraprese azioni congiunte con i referenti ed account di ACI Informatica per meglio presidiare aree ad alto potenziale, finora non adeguatamente sfruttate, nonché per migliorare le sinergie positive tra i vari servizi offerti (Attività di consulenza automobilistica, Pagamento Bollo auto, Assicurazione Sara, ecc.).

In coerenza, poi, con l'attività di riqualificazione e potenziamento della rete, proseguiranno gli incontri di formazione (sia in merito ad attività commerciali, aspetti motivazionali, sia riguardante specifiche materie e normative) e le sessioni di affiancamento del personale per migliorare le tecniche di vendita e di gestione del cliente.

L'impegno della struttura sarà monitorare e controllare l'operato dei Delegati, supportare la loro attività di promozione e produzione, ideare e realizzare iniziative di comunicazione e mailing verso i Soci e i clienti, realizzare azioni di stimolo e formazione della rete, elaborare report mensili sulla produzione e la tipologia delle tessere sottoscritte dalle singole Delegazioni.

- *Punti vendita carburante*

Attualmente l'ACM detiene i titoli autorizzativi all'esercizio dell'attività di distribuzione carburanti per 12 Punti vendita.

Per quanto concerne i dati di vendita registrati nell'anno in corso, si evidenza che nei primi nove mesi dell'anno la rete ACM ha registrato un trend negativo delle vendite in termine di erogato. Tale andamento è determinato sia in virtù dell'ormai costante contrazione della richiesta di mobilità individuale con mezzo privato, riscontrata anche a seguito delle politiche specifiche adottate dagli Enti locali (quale, ad esempio, l'inasprimento dei criteri di accesso all'Area B ed all'Area C deliberati dal Comune di Milano, ma anche dalla particolare congiuntura politica – economica internazionale che ha notevolmente portato ad un innalzamento del prezzo di vendita alla pompa). Dal punto di vista amministrativo, si evidenzia che è stata avviata la procedura di selezione ad evidenzia pubblica finalizzata alla stipula dei una nuova concessione avente ad oggetto il servizio di gestione dei 12 punti di vendita carburante di proprietà dell'Ente e dislocati sul territorio della città di Milano e dell'hinterland.

- *Promozione della pratica sportiva automobilistica*

Dopo la cessione ad ACI del controllo di SIAS, una parte dell'attività sportiva dell'AC Milano si è modificata, e oggi ACM si impegna a eseguire a favore della SIAS, a norma di specifico accordo e convenzione, i Servizi in pista, consistenti nella fornitura dei Commissari di Percorso, Sportivi e Tecnici in occasione delle gare.
Sono previsti anche eventi collaterali, volti a promuovere non solo la manifestazione sportiva in sé, ma anche l'attività e l'immagine dell'AC Milano, come organizzatore di attività sportive nel territorio di competenza.
Verrà altresì programmata la consueta premiazione dei Soci sportivi e degli Ufficiali di Gara che svolgono, su base volontaria, un servizio che dà lustro all'Ente in tutto l'ambiente sportivo, non solo nazionale ma anche internazionale. In occasione della premiazione, oltre al tributo e riconoscimento verso i licenziati ACISport dell'Ufficio Sportivo dell'AC Milano che si sono distinti per merito agonistico oppure per anni di militanza nel settore del motorsport, si terranno dibattiti ed approfondimenti su temi sportivi, coinvolgendo personalità rilevanti nel mondo sportivo e istituzionale.
Proseguirà, infine, anche per il prossimo triennio l'attività di recruitment e professionalizzazione dei Commissari di Percorso anche con iniziative specifiche volte ad agevolare la condivisione di esperienze e conoscenze tra tutti i licenziati appartenenti a tale categoria. Parimenti, verrà ulteriormente incrementata e portata a pieno regime la programmazione formativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di protocollo sanitario avviata con successo dal 2024.
Infine, l'Ente ha consolidato la propria partecipazione nella realizzazione del Trofeo Rally delle Province Lombarde ed ha organizzato, la terza edizione del Trofeo ACM Velocità in circuito. Tali iniziative probabilmente saranno riproposte nel triennio in esame.

- *Rafforzare la comunicazione istituzionale*

Attualmente l'Ente si avvale di strumenti "tradizionali", quali la rivista "VIA!", il sito internet ed i social che hanno target e finalità molto diverse. La rivista, edita dalla società ACM Services Srl, permette di tenere un canale aperto con i Soci, dando resoconti delle attività svolte dall'Ente, fornendo approfondimenti su tematiche relative alla mobilità ed offrendo news sul mercato dell'auto; il sito invece è rivolto ad una platea più ampia e permette ai clienti potenziali di trovare notizie ed informazioni sui vari servizi offerti dal Gruppo ACM (associazioni, pratiche auto, rinnovo patente, ecc.), ma ha soprattutto valenza di "pubblicità legale" e di adempimento di obblighi di legge, attraverso la sezione "Amministrazione Trasparente".
Migliorare ed intensificare la comunicazione istituzionale non è solo necessario per dare maggiore visibilità all'Ente, ma è lo strumento principe per instaurare un rapporto di interscambio con il cittadino. In tale ottica, l'Ente ha attivato ed intensificato l'utilizzo di strumenti agili quali, ad esempio, le *newsletters*.
Infine, tenuto conto che la moderna attività di comunicazione non può prescindere dai canali social, l'Ente proseguirà nel presidio dei vari profili social detenuti, facendo veicolare sempre di più attraverso di essi agli

utenti le attività dell'Ente e delle Delegazioni, specifiche attività promozionali, le attività sportive svolte con particolare attenzione ai risultati sportivi ottenuti dai nostri licenziati sportivi.

- *Procedura CEF*

L'ACI sta sviluppando ed implementando, progressivamente anche negli AC territoriali, la diffusione in ambito federativo della cultura della qualità, con particolare riferimento al modello CAF e alla procedura CEF. Nel momento in cui il nostro Ente, eventualmente anche nel corso del prossimo triennio, sarà interessato da questa implementazione, offrirà la propria collaborazione e disponibilità, in quanto obiettivo dell'Ente è il miglioramento continuo dei servizi offerti e dei processi, promuovendo la diffusione al proprio interno di una cultura organizzativa ispirata al cambiamento e all'innovazione.

- *Promozione della salute*

L'Ente collaborerà, nel prossimo triennio, alle iniziative promosse a livello di Federazione a tutela della salute del Personale, dei Soci e dei Cittadini, con particolare riferimento a quelle informative ed educative.

RISORSE UMANE

Attualmente il numero dei dipendenti in forza all'ACM è di 4 unità così suddiviso:

1 dipendente dedicato a funzioni di carattere amministrativo (anche con riguardo agli aspetti contabili di gestione del personale) con contestuale assegnazione della responsabilità dell'ufficio che si occupa della gestione dei rapporti con la rete;

2 dipendenti addetti alla gestione dell'ufficio sportivo;

1 dirigente amministrativo di seconda fascia, entrato in servizio lo scorso 1° maggio con un contratto a tempo determinato di anni tre ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Dlgs. 165/2001.

Con i relativi Contratti Integrativi, verranno assegnati a ciascuno specifici progetti al cui raggiungimento è correlato il riconoscimento della premialità.

SOCIETÀ CONTROLLATE

ACM SERVICES SRL

Nel corso dell'esercizio 2026 si è stabilizzato il trend gestione dell'attività di assistenza automobilistica svolta dalla società. Pur permanendo le note criticità legate alla collocazione fisica della sede all'interno dell'area C, e quindi in una zona di scarsa appetibilità per i servizi commerciali proposti agli operatori professionali che, normalmente, hanno sedi collocate nelle zone più periferiche della città, la Società ha operato una

riorganizzazione dei servizi nell'ottica di dare continuità e sviluppo all'attività di assistenza. Come sopra indicato, per ovviare all'ubicazione territoriale non più strategica per l'attività della Società, nel corso dei primi mesi del 2026 è entrata a pieno regime la nuova unità locale al di fuori dell'Area C in una zona di più facile accesso e maggior passaggio di clientela. Preme evidenziare come nel corso dei primi nove mesi dell'anno, il nuovo punto di servizio abbia registrato risultati particolarmente positivi, riscontrando un significativo apprezzamento da parte della cittadinanza locale. Tale riscontro testimonia la validità dell'iniziativa e l'efficacia del modello di servizio adottato, confermando il ruolo del nuovo presidio quale punto di riferimento per il territorio e contribuendo al rafforzamento della presenza istituzionale e della prossimità dei servizi offerti all'utenza.

L'attività di riscossione della tassa automobilistica evidenzia una ripresa in termini numerici determinata in particolar modo dall'attività svolta dal nuovo punto di servizio.

Accanto alla pura riscossione si aggiunge la rilevante quantità di consulenza che la Società continua ad offrire agli automobilisti in materia di tasse automobilistiche per ciò che riguarda il pagamento delle annualità precedenti e le richieste di esenzione e rimborso.

IMMOBILIARE ACM SPA

IACM è una società interamente e direttamente partecipata dall' Ente. La società detiene una partecipazione pari al 20% del capitale sociale della ACM Servizi Assicurativi Spa (altra società del gruppo specializzata in fornitura di servizi assicurativi). La società si occupa di gestione degli immobili di proprietà e di terzi. L'oggetto sociale esclusivo consiste nel compimento di operazioni immobiliari e così l'acquisto, la costruzione o ricostruzione, la ristrutturazione, la vendita, la permuta di beni immobili, di diritti immobiliari e di impianti aventi qualsiasi destinazione, e la loro gestione per conto proprio.

Alla fine dell'anno 2025 e l'inizio dell'anno in corso la Società ha proceduto, anche a seguito di atto di indirizzo dell'Ente, all'acquisto di due immobili, uno nell'hinterland milanese ed uno nella Città di Milano, entrambi adibiti all'attività di negozio con vetrine su strada, destinati all'attività assicurativa rispettivamente di subagenzia dell'ACM Servizi Assicurativi spa e di Agenzia Sara Assicurazioni spa, ad implementazione e sviluppo delle attività istituzionali dell'Ente e delle società da esso controllate.

Sono state svolte nel corso dell'anno anche le previste attività di manutenzione ordinaria e straordinaria; in particolare è iniziata ed è programmata per il prossimo triennio l'attività di modernizzazione e ristrutturazione dei locali delle Delegazioni di proprietà della Società, sempre in un'ottica di rivalutazione sia del patrimonio immobiliare di essa si di valorizzazione e sviluppo della rete.

ACM SERVIZI ASSICURATIVI SPA

La rete dei Subagenti è composta, ad ottobre 2026, da **39** Subagenzie, di cui **36** con mandato Vita.

La società si è strutturata sempre più per offrire una consulenza personalizzata, basata sull'analisi approfondita delle esigenze della clientela, e finalizzata a raggiungere risultati positivi in termini di raccolta e proposizione nell'arco del triennio; l'obiettivo è anche quello di incrementare la raccolta nei rami non-auto.
Da segnalare la sottoscrizione di un accordo di collaborazione con un altro Agente in merito al punto di vendita di viale Sabotino, in Milano, in sinergia ed al fine di una valorizzazione reciproca, con l'attività di Delegazione gestita dall'ACM Services srl.

PROGETTUALITA' LOCALI

Nell'ambito delle attività di programmazione strategica e operativa per il triennio 2027–2029, l'Automobile Club Milano ha individuato e programmato n. 2 progetti finalizzati al miglioramento dell'efficienza organizzativa, all'innovazione tecnologica e alla progressiva digitalizzazione dei processi gestionali e operativi dell'Ente.
Le iniziative si inseriscono in un più ampio percorso di modernizzazione delle modalità di lavoro e di rafforzamento della capacità amministrativa e gestionale, con l'obiettivo di promuovere un utilizzo sempre più efficace delle risorse disponibili, semplificare le procedure interne e migliorare la qualità, la tempestività e l'affidabilità dei servizi erogati.
Particolare attenzione è rivolta all'introduzione di soluzioni tecnologiche evolute, capaci di favorire l'automazione delle attività ripetitive, l'integrazione delle informazioni e il potenziamento degli strumenti di pianificazione, monitoraggio e controllo, contribuendo nel contempo a una maggiore flessibilità e capacità di risposta alle esigenze organizzative dell'Ente e dei diversi interlocutori.
I progetti individuati assumono pertanto una valenza non esclusivamente tecnologica, ma anche organizzativa e strategica, in quanto orientati a favorire l'evoluzione dei processi interni, la razionalizzazione delle attività e il miglioramento complessivo delle performance dell'Ente.
La loro attuazione sarà sviluppata secondo una logica di progressiva implementazione, compatibilmente con le risorse disponibili e con le priorità organizzative, prevedendo specifiche fasi di realizzazione, obiettivi operativi e strumenti di verifica dei risultati conseguiti.
Di seguito si procede alla descrizione dei due progetti illustrandone le principali caratteristiche, gli obiettivi generali e specifici, la tipologia di intervento e le ricadute attese in termini di innovazione, efficientamento dei processi e miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa e gestionale.

1. Descrizione del progetto "UdG SMART – Digitalizzazione e gestione integrata"

Il progetto nasce dall'esigenza di modernizzare e rendere più efficienti i processi di gestione e coordinamento degli Ufficiali di Gara dell'Ente, attraverso l'implementazione e la messa in esercizio di una piattaforma web evoluta, flessibile e personalizzabile.

La soluzione consentirà di centralizzare in un unico ambiente digitale tutte le informazioni relative al personale operativo, dalla gestione delle anagrafiche alla pianificazione delle attività, dalla raccolta delle disponibilità alla registrazione delle conferme e delle presenze agli eventi.

La piattaforma permetterà inoltre di gestire e monitorare la documentazione individuale, le dotazioni e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), favorendo una maggiore tracciabilità delle informazioni e un controllo più puntuale degli adempimenti.

Il progetto contribuirà a semplificare i flussi di lavoro, ridurre le attività manuali e migliorare la tempestività e l'affidabilità delle informazioni.

L'iniziativa rappresenta un importante intervento di trasformazione digitale, finalizzato a dotare l'Ente di uno strumento gestionale moderno, scalabile e in grado di evolvere in funzione delle esigenze organizzative e operative.

Obiettivo generale

Innovare e ottimizzare i processi di gestione degli Ufficiali di Gara attraverso la digitalizzazione, l'integrazione e l'automazione delle attività operative, garantendo maggiore efficienza organizzativa, accessibilità alle informazioni, tracciabilità dei processi e capacità di pianificazione, monitoraggio e controllo delle risorse impiegate negli eventi.

Ricadute attese

La realizzazione del progetto è finalizzata a produrre benefici significativi sotto il profilo organizzativo, gestionale e operativo, con una maggiore razionalizzazione dei processi interni, riduzione della frammentazione delle informazioni, semplificazione delle procedure e migliore coordinamento tra le strutture dell'Ente coinvolte nella gestione degli Ufficiali di Gara.

Dal punto di vista operativo consentirà una dei tempi necessari alla gestione delle disponibilità, delle conferme e delle presenze, contenimento delle attività manuali e miglioramento della tempestività nell'organizzazione degli eventi.

Dal punto di vista gestione, si avrà una maggiore disponibilità di informazioni aggiornate e centralizzate, maggiore tracciabilità delle operazioni, miglioramento del controllo documentale e delle dotazioni individuali, nonché possibilità di produrre report a supporto della programmazione e delle verifiche.

Dal punto di vista tecnologico il progetto porta con sé la modernizzazione degli strumenti informativi, maggiore interoperabilità tra sistemi e disponibilità di una soluzione digitale personalizzabile e progressivamente implementabile.

Infine in termini di ricadute economiche e di efficienza, si segnala una ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane, riduzione dei potenziali errori operativi e dei tempi dedicati alle attività amministrative, con possibili benefici in termini di contenimento dei costi di gestione.

Tale progetto è classificabile quale progetto di tipo innovativo, in quanto si configura come un'iniziativa di innovazione, attraverso l'introduzione un nuovo modello di gestione digitale e integrata del personale operativo, superando modalità di lavoro frammentate e prevalentemente manuali, ove ancora presenti.

Concludendo, preme evidenziare come tale iniziativa assume anche una valenza strategica nell'ambito del percorso di trasformazione digitale dell'Ente, contribuendo al miglioramento dell'efficienza operativa, della qualità dei processi interni e della capacità di governo delle attività istituzionali.

2. Descrizione del progetto "SmartContact AI – Innovazione intelligente nella gestione delle comunicazioni telefoniche"

Il progetto si inserisce nel percorso di innovazione tecnologica e trasformazione digitale intrapreso dall'Ente e nasce dall'esigenza di modernizzare il sistema di gestione delle comunicazioni telefoniche, migliorando l'accessibilità ai servizi, l'efficienza dei processi interni e la qualità delle relazioni con l'utenza.

L'iniziativa prevede l'introduzione e la messa in esercizio di un centralino telefonico evoluto, integrato con funzionalità di Intelligenza Artificiale, in grado di gestire in maniera automatizzata e intelligente le chiamate in entrata, fornire risposte alle richieste informative più frequenti e indirizzare gli utenti verso gli uffici e i servizi competenti.

Attraverso l'utilizzo di tecnologie di riconoscimento e comprensione del linguaggio naturale, il sistema potrà consentire un'interazione più immediata e intuitiva con l'utenza, facilitando l'accesso alle informazioni e riducendo i tempi di attesa e le attività di smistamento manuale delle chiamate.

La soluzione sarà inoltre orientata a garantire una maggiore continuità del servizio, anche attraverso la possibilità di fornire risposte automatiche al di fuori dei tradizionali orari di apertura degli uffici, assicurando al contempo il trasferimento delle richieste più complesse al personale competente.

Il progetto prevede altresì l'introduzione di strumenti di monitoraggio e analisi dei flussi telefonici, finalizzati a rilevare i volumi delle chiamate, le principali tipologie di richieste, i tempi di risposta e gli eventuali elementi di criticità, fornendo informazioni utili al miglioramento continuo dell'organizzazione e della qualità dei servizi.

L'implementazione del nuovo sistema rappresenta pertanto non soltanto un intervento di aggiornamento tecnologico, ma anche un'opportunità di innovazione dei processi organizzativi e delle modalità di

interazione tra l'Ente e i propri interlocutori, favorendo un modello di comunicazione più efficiente, accessibile e orientato alle esigenze dell'utenza.

Obiettivo generale

Innovare e ottimizzare il sistema di gestione delle comunicazioni telefoniche dell'Ente attraverso l'introduzione di un centralino intelligente integrato con tecnologie di Intelligenza Artificiale, al fine di migliorare l'accessibilità, la tempestività e la qualità del servizio all'utenza, automatizzare le attività ripetitive, razionalizzare l'impiego delle risorse umane e potenziare l'efficienza complessiva dei processi organizzativi e gestionali.

Ricadute attese

L'attuazione del progetto è finalizzata a produrre benefici significativi sotto il profilo organizzativo, operativo, tecnologico e della qualità dei servizi.

Dal punto di vista organizzativo si assisterà ad un miglioramento dei flussi di comunicazione, razionalizzazione delle attività di gestione delle chiamate e riduzione del carico operativo del personale addetto al servizio telefonico, con una più efficace distribuzione delle attività e delle responsabilità.

Il progetto porta con sé anche elementi di ricadute positive in termini di qualità del servizio all'utenza, grazie ad una maggiore facilità di accesso alle informazioni, riduzione dei tempi di attesa, miglioramento della tempestività delle risposte e possibilità di usufruire di servizi informativi automatizzati anche al di fuori degli orari ordinari di apertura.

Dal punto di vista gestionale si avrà una semplificazione dei processi di risposta e smistamento delle chiamate, contenimento delle attività manuali e disponibilità di strumenti di analisi e reportistica utili a individuare le esigenze ricorrenti dell'utenza e le possibili aree di miglioramento del servizio.

Modernizzazione dell'infrastruttura di comunicazione telefonica mediante l'introduzione di tecnologie di Intelligenza Artificiale e di automazione, con possibilità di progressiva evoluzione e integrazione con gli altri sistemi informativi dell'Ente, costituiranno elementi importanti di ricaduta tecnologica.

Dal punto di vista dell'efficienza si assisterà ad una ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili, riduzione dei tempi dedicati alle attività ripetitive e possibilità di contenimento dei costi operativi connessi alla gestione delle comunicazioni telefoniche.

Infine si evidenzia che le ricadute in termini di accessibilità e inclusione deriveranno dalla possibilità di rendere più semplice e immediato il contatto con l'Ente, attraverso modalità di interazione intuitive e strumenti di assistenza capaci di agevolare l'orientamento dell'utente tra i servizi disponibili, prevedendo adeguate alternative per coloro che necessitano dell'intervento di un operatore.

Anche questo progetto si configura, al pari di quello descritto in precedenza, come un'iniziativa di carattere innovativo in quanto introduce tecnologie evolute di Intelligenza Artificiale nella gestione delle comunicazioni telefoniche, favorendo il superamento dei tradizionali sistemi di risposta e smistamento delle chiamate. La componente innovativa risiede non soltanto nell'adozione di una nuova soluzione tecnologica, ma soprattutto nella possibilità di ridefinire le modalità operative di gestione dei contatti con l'utenza, attraverso l'automazione dei processi, l'interazione intelligente e l'utilizzo sistematico delle informazioni a supporto del monitoraggio e del miglioramento dei servizi.

Nella fase di implementazione saranno inoltre considerati gli aspetti relativi alla protezione dei dati personali, alla sicurezza delle informazioni, alla trasparenza nell'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e alla possibilità di interazione con un operatore umano, al fine di garantire un utilizzo affidabile e appropriato delle nuove tecnologie.

Secondo quanto previsto dal vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, per i presenti progetti sono state redatte le schede progetto ed i relativi GANTT, che vengono allegati al presente Piano.

Conclusioni

In conclusione, il presente documento, sottoposto all'approvazione del Consiglio Direttivo nell'ambito della programmazione di attività determinata dal processo di redazione del Piano Integrato delle Attività e Organizzazione di Federazione, ambisce a delineare le linee guida che uniformeranno l'azione dell'Ente nel prossimo futuro per il raggiungimento degli obiettivi di Federazione e dell'Ente. La trattazione che precede enuclea le varie sfaccettature operative della struttura, anche per il tramite dell'apporto strumentale fornito dalle società partecipate dall'Ente, nell'ottica di coordinare e programmare l'attività in fase progettuale e realizzativa. Si evidenzia, altresì, che Il mantenimento dell'equilibrio economico-patrimoniale di bilancio dell'Automobile Club rimane pur sempre l'obiettivo principale da perseguire.

Milano, 27 ottobre 2026

Il Direttore
Dott. Paolo Roggero