



# RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE AUTOMOBILE CLUB TORINO

## INTRODUZIONE

L'Automobile Club Torino è stato selezionato, insieme all'Unità Territoriale ACI di Torino, per partecipare al Progetto F@cile Caf. Il *Common Assessment Framework* rappresenta il prodotto più conosciuto del network, a forte impatto sulla possibilità di valutare e migliorare la qualità delle amministrazioni pubbliche in Europa.

Il CAF è il primo strumento europeo di gestione della qualità appositamente progettato e sviluppato per il settore pubblico da personale pubblico. Si tratta di un modello generale, semplice, accessibile e facile da utilizzare dalle organizzazioni di tutti i settori della pubblica amministrazione. Prende in considerazione tutti gli aspetti dell'eccellenza organizzativa, guidando al miglioramento continuo.

Il Common Assessment Framework (CAF) è uno modello di gestione della qualità sviluppato dal settore pubblico per il settore pubblico per eseguire l'auto-valutazione della performance organizzativa. Il CAF appartiene alla famiglia dei modelli di gestione della qualità - Total Quality Management (TQM) - in quanto originariamente ispirato al modello di eccellenza della European Foundation for Quality Management (EFQM). È un modello per la gestione della performance organizzativa che funge da "bussola" per aiutare i dirigenti responsabili della gestione a definire i percorsi verso l'eccellenza.

La qualità e i servizi della pubblica amministrazione sono valutati sulla base del loro impatto sulla qualità della vita delle persone. Lo scopo del modello CAF è quindi guidare le organizzazioni pubbliche a raggiungere i migliori risultati possibili in tale direzione.

# **CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE**

## **DENOMINAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE/UFFICIO**

Automobile Club Torino

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

L'Automobile Club Torino è un Ente Pubblico Non Economico a base associativa, facente parte della Federazione ACI, di cui è tra gli AC fondatori.

L'Automobile Club Torino, primo in Italia, nasce con il nome di Automobile Club Subalpino il 18 novembre 1898, per iniziativa di un piccolo gruppo di entusiasti pionieri del veicolo a motore. La notizia della sua fondazione è data sul primo numero del periodico "L'Automobile", la prima pubblicazione specializzata italiana, che poi diventerà l'organo ufficiale del club.

In breve, il numero di soci supera i sessanta e l'Ente cambia nome in "Club Automobilisti d'Italia (Torino)" e si impegna nell'organizzare avvenimenti come la prima Mostra internazionale dell'Automobile e varie gare come, per citarne solo alcune, il Giro automobilistico d'Italia nel 1901 e le corse di velocità in salita, Sassi-Superga e Susa-Moncenisio nel 1902.

Nel 1904 dà vita all'Unione Automobilistica Italiana, federazione dei più importanti Automobile Club d'Italia, e l'anno successivo cede la denominazione "Automobile Club d'Italia" (ACI) alla fusione di tutti i principali Club italiani, per assumere il nome definitivo di "Automobile Club di Torino".

Dal 1898 parte integrante della realtà torinese, il Club riunisce gli appassionati di automobilismo, riservando ai propri Soci vantaggi, offerte e servizi.

L'Automobile Club Torino ha incorporato, nel 2021, l'AC di Ivrea e, nel 2022, l'AC di Asti, estendendo così il territorio di competenza a tutta la provincia di Torino, compresa la zona eporediese, e alla provincia di Asti.

L'Automobile Club Torino, che nel 2023 ha festeggiato i suoi 125 anni di vita, affronta i cambiamenti rinnovandosi sempre per rispondere alle nuove esigenze, e avvalendosi delle nuove tecnologie per offrire servizi sempre più rapidi ed efficienti.

### **TIPOLOGIA DI AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

Ente Pubblico Non Economico a base associativa

## **ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

Pubblicato sul sito dell'Ente nella sezione Amministrazione Trasparente, al seguente link:

<https://shorturl.at/3iOLV>

## **PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE/SETTORE**

Automobile Club Torino	8
Acimmagine Srl	31
Sirio Service Srl	4
Delegati e Agenti Sara	42

## **PRINCIPALI PARTNERSHIP STABILITE**

Aci Informatica Spa - Servizio di supporto informatico

Aci Informatica Spa - Iniziative di gestione dello sviluppo della rete ACI, di promozione della compagine associativa ed erogazione di servizi di promozione della Sicurezza Stradale.

## **PRINCIPALI STAKEHOLDER (INTERNI ED ESTERNI) DI RIFERIMENTO**

Stakeholder interni: dipendenti AC, dipendenti società collegate, Delegati, Agenti Sara Assicurazioni.

Stakeholder esterni: Coni, Ufficiali di Gara, Museo dell'Automobile, istituzioni scolastiche e militari, Soci Aci, GTT, Comune di Torino, Regione Piemonte, Soris, Prefettura



## **CAPITOLO 2: PRESENTAZIONE DEL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE CAF SVOLTO**

### **STEP 1 - DECIDERE COME ORGANIZZARE E PIANIFICARE L'AUTOVALUTAZIONE**

#### **Descrizione**

In data 19/01/2024 l'AC Torino viene selezionato dallo Staff ACI F@cile CAF come amministrazione che dovrà avviare il percorso nel 2024. La scelta viene comunicata nell'incontro webinar tenutosi in tale data, dalle ore 12.00 alle ore 13.30.

All'incontro erano presenti:

AC Brindisi Antonio Beccarisi - AC Caltanissetta Rita Caruso - AC Lecce Francesca Napolitano - AC Molise Francesco Meleca - AC Torino Barbara Aguzzi - AM Roma Laura Tagliaferri - AM Torino Annamaria Angela Marinaci - UT Brindisi Pierfilippo Di Cuia - UT Caltanissetta Giuseppina Mulè

Alessandra Amelia Cappuccio - Dirigente dell'Ufficio per il Coordinamento dell'Attività amministrativa

Antonina Pennacchio - Staff CAF in ACI

Simona Lissia - Staff CAF in ACI

La riunione ha visto il coinvolgimento di alcuni CAF User ACI - AC e Uffici Provinciali diversificati in termini di complessità organizzativa -quali AC Brindisi, AC Lecce, AC Molise, Area Metropolitana di Roma e Unità Territoriale di Brindisi nell'ottica di scambiare osservazioni e buone pratiche con coloro che dovranno avviare il percorso CAF/CEF nel 2024 in una logica di benchlearning: AC Caltanissetta, AC Torino, Area Metropolitana di Torino e Unità Territoriale di Caltanissetta.

In tale contesto, si è dato ampio risalto all'iniziativa realizzata nel corso del 2021 dall'AC e dall'UT Brindisi volta, in esito all'utilizzo del CAF presso le rispettive organizzazioni, all'attuazione di un programma di miglioramento unico.

Ciò nell'ottica di fornire all'AC e all'AM Torino, all'AC e dall'UT Caltanissetta il supporto esperienziale necessario per realizzare presso le proprie organizzazioni piani di miglioramento riferiti alla medesima circoscrizione territoriale e comprensivi di iniziative realizzate in maniera congiunta da entrambi le Strutture.

Nel corso della riunione sono stati trattati gli argomenti di seguito indicati:

- illustrazione dell'iniziativa di diffusione e applicazione del modello europeo di eccellenza (Common Assessment Framework) nell'ambito degli indirizzi strategici della Federazione ACI 2023-2025 in materia di Qualità Totale e degli obiettivi propri dell'iniziativa stessa in termini di miglioramento della qualità dei servizi pubblici anche mediante il coinvolgimento dei portatori di interesse e della collettività con particolare riferimento al personale delle strutture partecipanti all'iniziativa ;
- cenni alla struttura del modello CAF (criteri/sotto criteri/esempi);
- aspetti organizzativi connessi alle fasi propedeutiche di applicazione del modello presso le Strutture. A tal proposito lo Staff si è impegnato a rilasciare i seguenti format a supporto delle fasi di cui sopra quali:

- format della delibera/determina per la nomina del referente dell'autovalutazione;format per la nota di costituzione del GAV (Gruppo di autovalutazione);
  - format per la comunicazione sull'avvio del percorso da veicolare sul sito/mass media/newsletter;
  - format di nota da inviare agli stakeholder esterni avente come focus l'avvio del percorso CAF;
  - format pianificazione del processo di autovalutazione e miglioramento con il modello CAF.
- Analisi degli step successivi a cura delle Strutture quali:
- formalizzazione del gruppo GAV;
  - avvio delle attività di comunicazione sull'adesione al progetto.

In data 8 febbraio 2024, l'AC Torino costituisce il Gruppo di Autovalutazione (GAV), cui verrà affidato il compito di condurre il processo di autovalutazione dell'organizzazione mediante il modello CAF.

Ai fini della costituzione del GAV, sono state individuate e selezionate risorse che hanno sviluppato competenze e know-how specifici nei diversi ambiti di attività e servizi di competenza dell'AC e che, pertanto, sono rappresentative della realtà organizzativa di riferimento.

Il GAV comprende alcune risorse in servizio presso l'AC, presso Acimmagine Srl, società partecipata al 100% di AC Torino, e presso una Delegazione diretta.

Il GAV è composto da n. 5 risorse.

Si riportano di seguito i nominativi e le funzioni/ruoli dei componenti.

Dott.ssa Barbara Aguzzi Direttore

Dott. Maurizio Bettica Responsabile Ufficio Soci

Sig.ra Valeria Bonomo Delegato AC Ivrea

Dott.ssa Maria Cugno Funzionario di Segreteria

Sig. Marco Giordano Dipendente Acimmagine Srl (società partecipata 100% AC Torino)

Il ruolo di coordinatore del GAV è affidato alla Dott.ssa Barbara Aguzzi, referente dell'autovalutazione.

Per poter procedere all'autovalutazione, il GAV individua le varie componenti interne alla struttura dell'AC: Dipendenti AC, Dipendenti società collegate, Delegati e Agenti Sara.

Il GAV procede, poi, all'individuazione degli stakeholder dell'Ente: CONI, Ufficiali di Gara, Museo dell'Automobile di Torino, Istituzioni Scolastiche, Forze dell'Ordine e Brigata Alpina Taurinense ed altri soggetti destinatari di programmi di Educazione Stradale, Soci, GTT (Gruppo Trasporti Torinese).

A tali soggetti, vanno aggiunti gli stakeholder in comune con l'UT di Torino: Comune di Torino, Regione Piemonte, Soris, Prefettura.

Per procedere nella pianificazione dell'attività, il GAV individua alcuni sottogruppi delle varie componenti interne ai quali dedicare specifici momenti di condivisione del Progetto, utili a chiarire terminologia, principi, criteri e obiettivi dello stesso:

- Delegati e Assicuratori Sara: referente Maurizio Bettica
- Personale società collegate: referenti Marco Giordano e Valeria Bonomo
- Personale AC Torino: Maria Cugno

A tal proposito, il gruppo decide di stilare una legenda utile all'interpretazione comune del modello CAF.

Il GAV decide di procedere entro il 23 febbraio alla comunicazione agli stakeholder e all'invio della lettera di accompagnamento al questionario, stabilendo come termine ultimo per la restituzione dello stesso il 15/03/2024. Il gruppo opta per l'invio del questionario online.

Parallelamente alla somministrazione del questionario, si procederà alla convocazione dei focus group (referente Barbara Aguzzi). Per quanto riguarda questi ultimi, il GAV decide di convocarli tramite videoconferenza, in modo da poter ottenere la più ampia partecipazione. Ai focus group verranno invitati i seguenti soggetti: CONI, Ufficiali di Gara, Museo dell'Automobile di Torino, Istituzioni Scolastiche, istituzioni militari ed altri soggetti destinatari di programmi di Educazione Stradale, GTT (Gruppo Trasporti Torinese).

Per quanto concerne i Soci, vista la numerosità dei destinatari, il GAV decide di procedere con l'invio di newsletter.

Contestualmente il Referente GAV procede all'intervista al Direttore dell'AC.

### **Documenti/Evidenze**

- Mail del 01/02/2024
- Delibera Pres. n. 1/2024 del 29/01/2024 - nomina referente gruppo GAV
- Prot. 187/2024 dell'08/02/2024 - Nota di costituzione gruppo GAV
- Prot. 214/2024 del 16/02/2024 - verbale incontro GAV del 15/02/2024
- Prot. 231/2024 del 19/02/2024 - scheda di pianificazione del processo
- Prot. 232/2024 del 19/02/2024 - scheda aspetti chiave della comunicazione di avvio del processo

## **STEP 2 - COMUNICARE IL PROGETTO DI AUTOVALUTAZIONE**

### **Descrizione**

Per poter comunicare al meglio il progetto, il GAV individua alcuni sottogruppi delle varie componenti interne ai quali dedicare specifici momenti di condivisione specifici, utili a chiarire terminologia, principi, criteri e obiettivi dello stesso.

A tal proposito, il gruppo decide di stilare una legenda utile all'interpretazione comune del modello CAF.

Il GAV decide di procedere entro il 23 febbraio alla comunicazione agli stakeholder interni e all'invio della lettera di accompagnamento al questionario.

Il 23 febbraio, inoltre, è stata organizzata una videoconferenza per informare Delegati e Agenti SARA circa finalità, tempi e modalità di realizzazione del progetto. In particolare, è stato illustrato il questionario, fornendo indicazioni e chiarimenti sulla sua compilazione o su alcune parti e termini risultati un po' più oscuri.

Martedì 5 marzo è stato organizzato un primo incontro in presenza con il personale del parcheggio Roma e un secondo incontro con il personale della sede di Via Giolitti, utili per poter illustrare e chiarire eventuali dubbi sul questionario.

Per quanto riguarda gli stakeholder esterni, il GAV decide di inviare tramite mail una specifica comunicazione di avvio del Progetto.

Per quanto concerne i Soci, vista la numerosità dei destinatari, il GAV decide di procedere con l'invio di una newsletter.

### **Documenti/Evidenze**

- Prot. 236/2024 del 20/02/2024 - testo newsletter
- Prot. 237/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione CONI
- Prot. 238/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione Ciugi
- Prot. 239/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione Museo Nazionale dell'Automobile
- Prot. 240/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione Città di Torino
- Prot. 241/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione Brigata Alpina Taurinense
- Prot. 242/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione GTT
- Prot. 243/2024 del 20/02/2024 - Comunicazione IC
- Prot. 244/2024 del 21/02/2024 - Lettera questionario per i Delegati AC Torino
- Prot. 245/2024 del 21/02/2024 - Lettera questionario per Agenti Sara
- Prot. 246/2024 del 21/02/2024 - Lettera questionario per il personale AC Torino
- Prot. 247/2024 del 21/02/2024 - Lettera questionario per il personale Acimmagine Srl
- Verbale del GAV AC Torino - incontro del 22/02/2024
- Verbale del GAV AC Torino - incontro del 08/03/2024
- Verbale del GAV AC Torino - incontro del 15/03/2024

### **STEP 3 - FORMARE UNO O PIU' GRUPPI DI AUTOVALUTAZIONE**

#### **Descrizione**

In data 8 febbraio 2024, l'AC Torino costituisce il Gruppo di Autovalutazione (GAV), cui verrà affidato il compito di condurre il processo di autovalutazione dell'organizzazione mediante il modello CAF.

Ai fini della costituzione del GAV, sono state individuate e selezionate risorse che hanno sviluppato competenze e know-how specifici nei diversi ambiti di attività e servizi di competenza dell'AC e che, pertanto, sono rappresentative della realtà organizzativa di riferimento.

Il GAV comprende alcune risorse in servizio presso l'AC, presso Acimmagine Srl, società partecipata al 100% di AC Torino, e presso una Delegazione diretta.

Il GAV è composto da n. 5 risorse.

Si riportano di seguito i nominativi e le funzioni/ruoli dei componenti.

Dott.ssa Barbara Aguzzi Direttore

Dott. Maurizio Bettica Responsabile Ufficio Soci

Sig.ra Valeria Bonomo Delegato AC Ivrea

Dott.ssa Maria Cugno Funzionario di Segreteria

Sig. Marco Giordano Dipendente Acimmagine Srl (società partecipata 100% AC Torino)

#### **Documenti/Evidenze**

- Delibera Pres. n. 1/2024 del 29/01/2024 - nomina referente gruppo GAV
- Prot. 187/2024 dell'08/02/2024 - Nota di costituzione gruppo GAV

### **STEP 4 - ORGANIZZARE LA FORMAZIONE**

#### **Descrizione**

In seguito alla costituzione del GAV AC Torino, in data 8 febbraio il Direttore procede con la formazione dei membri del gruppo, illustrando finalità, obiettivi e funzionamento del progetto. Invia, inoltre, tramite posta elettronica a tutti i componenti il materiale relativo al progetto e le credenziali per accedere alla piattaforma, rimandando tutti alla consultazione e allo studio della documentazione presente sulla stessa.

Il Gav procede anche nello studio del glossario per poter stabilire una legenda comune da utilizzare.

Nella riunione del 15 febbraio la Dott.ssa Pennacchio illustra il progetto, portando a conoscenza del GAV AC Torino gli esempi e l'esperienza fatta dagli altri AC, sottolineando come il progetto F@cile CAF sia un modello universale, che va poi adattato alle complessità dei singoli enti.

Nella riunione in videoconferenza del giorno 08/03/2024 la Dott.ssa Pennacchio chiarisce alcuni dubbi sulla pianificazione e sulla fase di avvio del progetto. Viene, inoltre, sottolineata l'importanza della riuscita del focus group, rinviando alla consultazione del materiale presente in piattaforma relativo alla conduzione dello stesso.

Tutti i membri del GAV, infine, invitati via mail in data 11/03/2024, hanno svolto il questionario di autovalutazione per verificare il livello di apprendimento delle conoscenze in merito al progetto.

#### **Documenti/Evidenze**

- Prot. 187/24 del 08/02/2024 - nota di costituzione GAV
- Verbale primo incontro informale GAV del 08/02/2024
- Prot. 214/24 del 16/02/2024 - verbale riunione del 15/02/2024
- Mail del 11/03/2024

### **STEP 5 - CONDURRE L'AUTOVALUTAZIONE**

#### **Descrizione**

Nella riunione del 15 febbraio 2023, il GAV prende in considerazione le modalità di conduzione dell'autovalutazione. In particolare, concorda sull'invio del questionario online, senza targetizzazione dello stesso. Viene, inoltre, stabilita la data ultima di restituzione del questionario, 15/03/2024.

Per poter permettere una compilazione consapevole ed informata, si decide di dedicare specifici momenti di condivisione del Progetto ai vari sottogruppi, utili a chiarire terminologia, principi, criteri e obiettivi dello stesso.

Tali incontri verranno condotti da un referente interno al GAV.

- Delegati e Assicuratori Sara: referente Maurizio Bettica
- Personale società collegate: referenti Marco Giordano e Valeria Bonomo
- Personale AC Torino: Maria Cugno

Parallelamente alla somministrazione del questionario, si procederà alla convocazione del focus group (referente Barbara Aguzzi).

Si opta per la modalità della videoconferenza, in modo da poter ottenere la più ampia partecipazione e rendere possibile la presenza in remoto della Dott.ssa Pennacchio. Al focus group verranno invitati i seguenti soggetti:

- CONI
- Ufficiali di Gara
- Museo dell'Automobile di Torino
- Istituzioni Scolastiche, istituzioni militari ed altri soggetti destinatari di programmi di Educazione Stradale
- GTT (Gruppo Trasporti Torinese)

L'appuntamento per il focus group viene stabilito il 27/03/2024 alle ore 16.00.

Nell'incontro del 21/03/2024, il referente del GAV sottopone al Gruppo la proposta di selezione delle domande da sottoporre al focus group.

Vengono approvate le domande:

- dalla 1 alla 3, relative a mission, vision e valori dell'Ente (sottocriterio 1.1 CAF)
- dalla domanda 10 alla 12, relative alla gestione delle relazioni efficaci (sottocriterio 1.4)
- la domanda 14, relativa alla comunicazione e attuazione della strategia (sottocriterio 2.3), ponendo l'accento sulla percezione che ne possono avere gli stakeholder esterni
- dalla domanda 22 alla domanda 24, relative allo sviluppo e gestione delle partnership (sottocriterio 4.1)
- la domanda 27, relativa alla gestione della tecnologia (sottocriterio 4.5), ponendo l'accento sulla percezione che ne possono avere gli stakeholder esterni
- dalla domanda 30 alla 31, relative allo sviluppo ed erogazione di servizi e prodotti (sottocriterio 5.2)

Tutte le altre domande vengono escluse dal GAV, in quanto non pertinenti con le competenze e conoscenze degli stakeholder esterni relative alla struttura dell'Ente.

In data 27/03/2024 viene svolto il focus group, con la partecipazione di Valentina Savio e Piera Novara - per le scuole nelle quali AC Torino eroga corsi di Educazione Stradale; Enzo Barbero, Presidente del Ciugi (associazione ufficiali di gara) - per le partnership sulle manifestazioni sportive di AC Torino; Lorenza Bravetta - Direttore del Museo Nazionale dell'Automobile; Antonina Pennacchio – Automobile Club Italia; Barbara Aguzzi – Automobile Club Torino.

Nell'incontro del 28/03/2024 vengono relazionati i risultati del focus group e, al fine di procedere alla raccolta delle evidenze, si procede alla suddivisione dei criteri secondo la tabella fornita dalla piattaforma:

- Criteri 1, 2 e 9 – Barbara Aguzzi e Maria Cugno
- Criteri 3 e 7 – Maurizio Bettica
- Criteri 4 e 8 – Marco Giordano
- Criteri 5 e 6 – Valeria Bonomo

Dall'analisi dei risultati del questionario, inoltre, evince, tra gli altri dati, che su alcuni criteri persiste un'alta percentuale di N.D. (non risponde / non so).

Il GAV stabilisce, nella riunione dell'8 aprile 2024, di organizzare un focus group per approfondire tali mancate risposte. In particolare, si decide di convocare quali rappresentanti di Delegati e Agenti Sara: Anna Sciarillo, Erika Burello, Patrizia Lazzaro ed Emanuele Farina. Viene, inoltre, stabilito che saranno riproposte tutte le domande con percentuali di N.D. superiori al 30%. Il focus group viene convocato per il 12/04/2024 alle h. 10.30, in videochiamata.

In data 26/07/2024 viene, infine, effettuata l'intervista alla Dirigenza, che il GAV ha scelto di fare al Direttore in quanto informato sugli aspetti strategici e organizzativi, mentre il Presidente è impegnato sul fronte politico, come si evince da Regolamento di Organizzazione e Statuto ACI.

#### **Documenti/Evidenze**

- Prot. 214/2024 - Verbale dell'incontro GAV del 15/02/2024
- Prot. 382/2024 - Verbale dell'incontro GAV del 21/03/2024
- Prot. 444/2024 - Verbale del Focus group del 27/03/2024
- Prot. 445/24 - Verbale dell'incontro GAV del 28/03/2024
- Prot. 511/24 - Verbale dell'incontro GAV dell'08/04/2024
- Prot. 1177/24 - Intervista alla Dirigenza
- Prot. 1186/24 - Verbale Focus Group di approfondimento

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

#### **Descrizione**

La sintesi dei criteri è stata svolta individualmente secondo lo schema di suddivisione stabilito nell'incontro del 28/03/2024:

- Criteri 1, 2 e 9 – Barbara Aguzzi e Maria Cugno
- Criteri 3 e 7 – Maurizio Bettica
- Criteri 4 e 8 – Marco Giordano
- Criteri 5 e 6 – Valeria Bonomo
- 

In data 11 ottobre il Gruppo di AutoValutazione dell'Ente analizza tutte le sintesi dei criteri, procedendo alla valutazione collegiale degli stessi. A tale proposito, il GAV decide di non valorizzare, all'interno della griglia di valutazione dei risultati, il punteggio della sezione "confronti", in quanto ritenuto non rilevante, in considerazione della specificità dell'Ente.

**Documenti/Evidenze**

- Prot. 445/24 - Verbale dell'incontro GAV del 28/03/2024
- Prot. 1525/24 - Verbale dell'incontro GAV dell'11/10/2024



## 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

Dall'analisi dei risultati del questionario si rileva la minor incidenza di "ND" e una media di valutazione medio-alta, dalla quale si desume che la leadership dell'Ente fornisce all'organizzazione un indirizzo chiaro, sviluppando mission e vision in linea con la strategia della Federazione ACI e tenendo conto dei principi del valore pubblico europeo. Anche dal focus group con gli stakeholder si evince una notevole capacità dell'Ente di definire e trasmettere la propria mission e i valori dell'organizzazione, grazie anche alla sinergia con la Federazione ACI.

L'intervista alla Dirigenza conferma la visione chiara di mission e vision dell'Ente, nonché la capacità di comunicare valori e obiettivi in maniera efficace, in coerenza con quanto espresso dagli stakeholder.

### **Punti di forza**

La leadership dell'Ente fornisce all'organizzazione un indirizzo chiaro, sviluppando mission e vision in linea con la strategia della Federazione ACI e tenendo conto dei principi del valore pubblico europeo. Valori e obiettivi vengono comunicati in maniera efficace e recepiti correttamente da personale e stakeholder

### **Punti di debolezza**

Non sono stati rilevati punti di debolezza.

### **Idee per il miglioramento**

### **Punteggi**

**Plan: 75    Do: 70    Check: 60    Act: 55    Media: 65**

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

### **Sintesi**

Dall'analisi dei risultati del questionario si rileva che, secondo il personale intervistato, l'Ente definisca strutture gestionali agili, che fissi obiettivi di performance orientati al cliente/cittadino e soprattutto assicuri una buona comunicazione interna ed esterna, anche con l'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione.

L'intervista alla Dirigenza conferma la definizione attenta di obiettivi misurabili ed orientati al cliente/cittadino, comunicati non solo attraverso canali formali quali possono essere circolari ed ordini di servizio, ma anche e soprattutto attraverso il dialogo informale costante.

### **Punti di forza**

- L'Ente definisce strutture gestionali appropriate
- Guida il miglioramento costante della struttura attraverso l'assegnazione di obiettivi di performance orientati al cliente/cittadino
- Assegna obiettivi di performance orientati al cittadino / cliente
- Favorisce la comunicazione interna formale ed il dialogo informale continuo

### **Punti di debolezza**

- Dall'analisi delle evidenze si evince, comunque, l'Ente potrebbe comunicare in maniera più efficace a stakeholder e cittadini quali siano le sue strutture interne e quali obiettivi sono stati assegnati e raggiunti

### **Idee per il miglioramento**

Impostare azioni di comunicazione verso stakeholder e cittadini che mettano in evidenza quali siano le strutture interne e gli obiettivi raggiunti dall'Ente

## **Punteggi**

**Plan: 70    Do: 70    Check: 50    Act: 50    Media: 60**

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

#### **Sintesi**

Dall'analisi del questionario risulta evidente come l'Ente si impegni nel favorire un clima di rispetto, fiducia, collaborazione tra il personale e tra la dirigenza e il personale e per sostenere le pari opportunità ed il contrasto di ogni forma di discriminazione. Nel complesso, il personale valuta coerente il comportamento della Dirigenza dell'Ente e ritiene che quest'ultima supporti e responsabilizzi il personale nella realizzazione dei compiti.

L'intervista alla Dirigenza conferma la volontà di favorire e rafforzare un clima di rispetto e fiducia attraverso l'interazione diretta, la condivisione della pratica lavorativa quotidiana e degli obiettivi di settore generali. Le pari opportunità sono, inoltre, garantite dalla presenza di figure di vertice e di posizioni apicali femminili.

Nell'ultimo biennio è stato impostato un discorso progressivo ed evolutivo ed il personale viene responsabilizzato e supportato attraverso la conoscenza e condivisione. non solo degli obiettivi, ma anche di tutta la catena input - output di valore per ogni processo.

#### **Punti di forza**

L'Ente favorisce e rafforza un clima di rispetto e fiducia reciproci, sostiene le pari opportunità e responsabilizza e supporta il personale

#### **Punti di debolezza**

Il processo di valorizzazione del rapporto di fiducia e di responsabilizzazione del personale ha subito un notevole impulso con l'attuale Dirigenza, ma necessita di tempo per poter esser attuato in pieno.

#### **Idee per il miglioramento**

Implementare il processo di valorizzazione del rapporto di fiducia e di responsabilizzazione del personale

## **Punteggi**

**Plan: 70    Do: 70    Check: 55    Act: 55    Media: 62,5**

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

### **Sintesi**

Dalla lettura del questionario si desume che l'Ente si adoperi costantemente per mantenere una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno, ma che non sia sempre chiaro al personale in quale modo la dirigenza mantenga relazioni proattive con le autorità pubbliche (36,8% ND).

Il focus group con gli stakeholder rileva come AC Torino riesca a gestire relazioni sistematiche con gli stakeholder in maniera efficace, adoperandosi in maniera proattiva per il raggiungimento degli obiettivi comuni e mantenendo una buona reputazione ed una immagine positiva all'esterno.

Dall'intervista alla Dirigenza si evince che la stessa mantiene rapporti sistematici con le autorità politiche ed i portatori di interesse esterni attraverso una costante comunicazione orale e diretta, attraverso lo scambio di e-mail, con incontri e riunioni organizzative ed infine attraverso la partecipazione a momenti istituzionali e la condivisione delle occasioni istituzionali dell'Ente. Tutte le iniziative dell'Ente sono volte a fornire un'immagine positiva dello stesso, dalle riunioni con i vari partner, all'organizzazione di eventi comuni o di eventi a richiamo cittadino e territoriale.

### **Punti di forza**

AC Torino mantiene rapporti sistematici con le autorità politiche ed i portatori di interesse esterni attraverso una costante comunicazione orale e diretta, attraverso lo scambio di e-mail, con incontri e riunioni organizzative ed infine attraverso la partecipazione a momenti istituzionali e la condivisione delle occasioni istituzionali dell'Ente. Tutte le iniziative dell'Ente sono volte a fornire un'immagine positiva dello stesso, dalle riunioni con i vari partner, all'organizzazione di eventi comuni o di eventi a richiamo cittadino e territoriale.

### **Punti di debolezza**

Mancano una pianificazione e una programmazione sistematiche e partecipative della gestione del rapporto con le autorità pubbliche, che viene seguito di volta in volta, sulla base di iniziative ed obiettivi comuni.

### **Idee per il miglioramento**

Impostare una pianificazione sistematica e partecipativa della gestione del rapporto con le autorità pubbliche

### **Punteggi**

**Plan:** 65      **Do:** 65      **Check:** 50      **Act:** 50      **Media:** 57,5

## **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**

L'AC Torino, in quanto Ente facente parte della Federazione ACI, aderisce agli obiettivi strategici delineati dalla Federazione, calandoli nella propria realtà territoriale. Dall'analisi del questionario, tuttavia, si rileva come le strategie di pianificazione dell'Ente non siano sempre chiare al personale (alta percentuale di ND).

Al contrario, il focus group con i principali stakeholder evidenzia come AC Torino operi avendo secondo strategie pianificate sulla base di un quadro ben definito della realtà circostante e dei suoi principali stakeholder.

L'intervista alla Dirigenza evidenzia come l'AC sia a conoscenza delle capacità interne, dei punti di forza e di debolezza, sulla base dei quali pianifica le sue attività, ma, essendo una piccola struttura, non abbia impostate azioni sistematiche di analisi e/o valutazione.

#### **Punti di forza**

Possiamo concludere che l'AC Torino, in quanto Ente facente parte della Federazione ACI, aderisce agli obiettivi strategici delineati dalla Federazione, calandoli nella propria realtà territoriale. A tal fine l'Ente monitora e analizza i feedback ricevuti dall'ambiente e dai principali stakeholder, ma non in maniera sistematica e strutturata, bensì tramite una consolidata prassi di dialogo informale.

È, inoltre, consolidata una prassi di dialogo informale attraverso la quale recepire i feedback per la definizione delle linee strategiche.

#### **Punti di debolezza**

Assenza di un'attività strutturata e sistematica di rilevazione e valutazione del feedback.

#### **Idee per il miglioramento**

Impostare attività di customer satisfaction, rilevazioni e valutazioni dei feedback in maniera strutturata.

#### **Punteggi**

**Plan: 55    Do: 55    Check: 45    Act: 45    Media: 50**

### **2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte**

#### **Sintesi**

Dall'analisi delle risposte al questionario e al focus group si desume che AC Torino sviluppi piani d'azione definendo priorità e obiettivi in linea con la mission e le riforma del settore

pubblico e che assicuri la disponibilità di risorse necessarie per un'efficace attuazione della pianificazione. Dal focus group viene, però, evidenziato una non sempre efficace comunicazione di tale pianificazione: ogni portatore di interesse ha ben chiaro ciò che l'Ente pianifica e attua nel suo settore, ma non nel complesso delle attività dell'AC.

Secondo la Dirigenza, le strategie e i piani sono correlati e congrui rispetto a missione e vision dell'Ente e l'organizzazione pianifica e mette a disposizione le risorse, umane ed economiche, per l'attuazione di tali piani.

AC Torino sviluppa, quindi, piani d'azione definendo priorità e obiettivi in linea con la mission e le riforma del settore pubblico e assicura la disponibilità di risorse necessarie per un'efficace attuazione della pianificazione. Si rileva, però, una non sempre efficace comunicazione di tale pianificazione: ogni portatore di interesse ha ben chiaro ciò che l'Ente pianifica e attua nel suo settore, ma non nel complesso delle attività dell'AC.

### **Punti di forza**

Strategie e piani sviluppati dall'Ente sono correlati ai bisogni eterogenei degli stakeholder e sono in linea con la mission dell'Ente

### **Punti di debolezza**

Gli stakeholder tendono ad avere una visione parziale e settoriale della strategia dell'Ente, che quindi forse potrebbe comunicarla in maniera più completa ed efficace.

### **Idee per il miglioramento**

Impostare azioni strutturali di comunicazione esterna ed interna relativa a piani e strategie dell'Ente, attivando canali di ricezione di eventuali feedback.

### **Punteggi**

**Plan: 70    Do: 70    Check: 50   Act: 50    Media: 60**

## **2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani**

### **Sintesi**

In base alle informazioni ricavate dal questionario e dal focus group, possiamo affermare che l'Ente monitora sistematicamente il raggiungimento dei risultati e valuti le performance e che personale e stakeholder vengano costantemente informati su strategie, obiettivi e piani, prestazioni attese e risultati ottenuti.

La Dirigenza concorda con quanto si evince da questionario e focus group, ma evidenzia come cittadini vengano informati con meno sistematicità rispetto a personale e stakeholder, prevalentemente attraverso la rivista sociale, il sito e la newsletter.

In conclusione, l'Ente monitora sistematicamente il raggiungimento dei risultati e valuta le performance, personale e stakeholder vengono costantemente informati su strategie, obiettivi e piani, prestazioni attese e risultati ottenuti, mentre i cittadini vengono informati in maniera non sistematica.

### **Punti di forza**

Monitoraggio sistematico del raggiungimento di obiettivi e dei risultati ottenuti

### **Punti di debolezza**

Comunicazione non pianificata ai cittadini dei risultati raggiunti

### **Idee per il miglioramento**

Impostare azioni ricorrenti di comunicazione pubblica dei risultati raggiunti

### **Punteggi**

**Plan:** 70      **Do:** 70      **Check:** 55      **Act:** 55      **Media:** 62,5

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

### **Sintesi**

Dalla lettura delle risposte al questionario risulta evidente come l'Ente identifichi e valorizzi le necessità di cambiamento e di innovazione, favorendo ed incoraggiando idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse. Il focus group concorda con tali conclusioni, evidenziando, però, come non sempre l'Ente riesca a comunicare in maniera efficace la spinta all'innovazione.

Secondo la Dirigenza, l'Ente pone molta attenzione non solo alla formazione del personale, ma anche alla condivisione costante di obiettivi e risultati ottenuti e alla responsabilizzazione di tutte le persone coinvolte nei vari processi. L'AC Torino favorisce, inoltre, l'interscambio di idee e di proposte con il personale e i portatori di interesse.

### **Punti di forza**

- L'Ente identifica correttamente e valorizza le necessità di cambiamento e di innovazione
- Favorisce ed incoraggia idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse

### **Punti di debolezza**

Non sempre riesce a comunicare in maniera efficace tale spinta all'innovazione

## **Idee per il miglioramento**

Impostare piani di comunicazione interna ed esterna che valorizzino la spinta all'innovazione e al cambiamento dell'Ente

## **Punteggi**

**Plan: 65    Do: 65    Check: 55    Act: 55    Media: 60**

## **CRITERIO 3: PERSONALE**

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

#### **Sintesi**

La significativa percentuale di NON SO (tra il 30 ed il 40% per ogni domanda) è dovuta all'inserimento di Delegati ed Agenti SARA nel campione interrogato. Questi soggetti hanno una conoscenza oggettivamente ridotta degli argomenti esaminati dal Criterio 3 e poca possibilità di valutare le dinamiche di gestione del personale del gruppo AC Torino, con le relative problematiche.

In considerazione di ciò, dopo aver raccolto ed analizzato i risultati del questionario, è stato organizzato un Focus Group, dedicato ad una rappresentanza dei due gruppi sopracitati. Con i partecipanti si è proceduto ad una rilettura ragionata delle domande del Criterio 3, al termine della quale è emersa la sostanziale condivisione di tutte le affermazioni. La percentuale di risposte positive può dunque essere considerata inclusiva di quella inizialmente assegnata ai NON SO.

Visto il tema particolare, il questionario relativo al Criterio 3 non è stato sottoposto al Focus Group riservato a stakeholders e soggetti esterni.

Dall'intervista alla dirigenza risulta evidente l'attenzione al personale come risorsa centrale per l'organizzazione. A partire dal 2023 si è iniziata un'attività, per ora non sistematica, di analisi della motivazione, del coinvolgimento e delle modalità di miglioramento della performance.

Centrali risultano essere l'assegnazione di obiettivi di performance individuali ed il piano della formazione, oltre alla garanzia di imparzialità, pari opportunità e, in generale, rispetto delle previsioni normative di settore in materia di selezione, gestione e sviluppo professionale del personale.

In conclusione, l'Ente analizza le esigenze attuali e future di risorse umane, verificando che siano in linea con la strategia dell'organizzazione (Piano dei Fabbisogni, Organigramma).

Le risorse umane vengono gestite in maniera trasparente, seguendo criteri oggettivi (dal reclutamento alla promozione, all'assegnazione di compiti e responsabilità) in accordo con i principi di gestione dall'organizzazione. Vengono applicati criteri equità, meritocrazia, pari opportunità, rispetto delle diversità, equilibrio tra lavoro e vita privata (Contrattazione, Part time, Smart Working).

La Dirigenza si attiva per garantire che siano presenti le competenze e le capacità necessarie per raggiungere la mission, la vision e realizzare i valori dell'organizzazione (Piano di formazione).



La cultura del risultato permea l'organizzazione. Gli obiettivi di performance sono condivisi con il personale, formano oggetto di monitoraggio continuo e di confronto con i singoli dipendenti (Contratto Integrativo, Piano della Performance).

### **Punti di forza**

AC Torino, ente pubblico non economico base associativa, segue ed applica le normative di settore in materia di gestione del personale.

È impegnato nell'ottimizzazione del rapporto con lo stesso, al fine di potenziare le capacità individuali e garantire il pieno contributo di ogni dipendente al raggiungimento degli obiettivi generali

Con il Piano di formazione 2024, ad esempio, si è puntato a migliorare le competenze digitali del personale, avvalendosi a tale scopo di strumenti moderni e flessibili come la piattaforma Syllabus (strumentazione multimediale, e-learning).

Cultura del risultato, attenzione alla performance, trasparenza, dialogo continuo e ricerca della collaborazione con il personale sono fattori costanti.

### **Punti di debolezza**

Da circa un anno e mezzo, l'Ente ha avviato un nuovo percorso gestionale, a seguito del cambio dei vertici direttivi.

Ci sono ancora interventi da effettuare, per recuperare il ritardo accumulato negli anni precedenti, in cui molti aspetti del Criterio 3 erano poco considerati.

Occorre sistematizzare e formalizzare alcuni aspetti, soprattutto per quanto riguarda le attività di monitoraggio e l'interazione del personale con i vari livelli dell'organizzazione

### **Idee per il miglioramento**

Implementare il percorso di gestione del personale avviato nell'ultimo biennio

### **Punteggi**

**Plan:** 65    **Do:** 65    **Check:** 55    **Act:** 55    **Media:** 60

## **3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale**

### **Sintesi**

Dall'analisi del questionario e dall'intervista alla Dirigenza, si può dedurre quanto segue. L'Ente pianifica lo sviluppo delle risorse umane, analizzando le competenze presenti, quelle necessarie, le abilità ed i requisiti richiesti al personale; sviluppa i talenti necessari per raggiungere mission, vision ed obiettivi.

Vengono promosse nuove forme di apprendimento e moderne metodologie di formazione (e-learning, approccio multimediale, tirocini e e training on the job).

Assiste e favorisce l'inserimento del nuovo personale attraverso meccanismi di tutoring.

Valuta gli effetti dei programmi di formazione e sviluppo sul raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione e sulla trasmissione interna dei contenuti fra colleghi.

### **Punti di forza**

Attenzione alla formazione del personale ed all'adeguatezza delle sue competenze rispetto agli obiettivi da perseguire.

Creazione di piani di formazione specifici per valorizzare le capacità e monitoraggio dei risultati.

Creazione di condizioni utili a favorire la collaborazione, lo scambio di idee ed il confronto costante tra obiettivi e risultati.

### **Punti di debolezza**

Il percorso è iniziato da poco e deve essere ancora sviluppato e consolidato, anche attraverso una maggior formalizzazione degli interventi.

La dimensione dell'Ente e la consistenza del suo organico sono ridotte. Tale condizione rende più faticoso un approccio sistematico e strutturato nella gestione delle diverse attività in questione.

### **Idee per il miglioramento**

Costruire percorsi formativi sulle soft-skills del personale dell'Ente, di Acimmagine e delle Delegazioni

### **Punteggi**

**Plan:** 65    **Do:** 65    **Check:** 55    **Act:** 55    **Media:** 60

## **3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere**

### **Sintesi**

L'Ente promuove una cultura aperta e di dialogo ed incoraggia il lavoro di gruppo, tramite riunioni, progetti e responsabilizzazione dei singoli.

Il personale ed i sindacati sono coinvolti nello sviluppo di piani, progetti ed obiettivi, così come nell'attuazione di azioni di miglioramento ed innovazione.

Si sviluppano sistemi per raccogliere idee e suggerimenti dal personale. L'adozione del Modello CAF è essa stessa un esempio dell'attenzione prestata al personale, al suo coinvolgimento, all'ascolto delle sue opinioni e delle sue esigenze nell'ottica del miglioramento dell'organizzazione e dell'ottimizzazione dei suoi risultati.

Sono iniziate indagini sul personale, con pubblicazione dei risultati e loro analisi per azioni di miglioramento (rilevazione sul job crafting 2023).

L'Ente assicura buone condizioni ambientali di lavoro in tutta l'organizzazione, rispettando i requisiti richiesti per la salvaguardia della salute e della sicurezza.

L'Ente è impegnato a creare condizioni lavorative capaci di permettere una ragionevole conciliazione dei tempi di vita e lavoro (flessibilità dell'orario, part time, congedi di maternità, l. 104).

Presta attenzione alle esigenze dei dipendenti e delle persone con disabilità.

### **Punti di forza**

Puntuale applicazione della normativa in materia di prevenzione dei rischi e di tutela della salute dei lavoratori.

Puntuale applicazione della normativa in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Coinvolgimento del personale e dei suoi rappresentanti nei processi di definizione di strategie ed obiettivi.

Creazione di un clima aperto di dialogo e confronto.

### **Punti di debolezza**

Non sono previsti metodi per dare riconoscimenti di natura non economica al personale.

Non sono previsti strumenti di conciliazione vita-lavoro in ambiente lavorativo, quali asili nido aziendali, palestre, ecc.

Il ricorso a smart working e strumenti di telelavoro è scarsamente praticato, fermo restando il rispetto della normativa in materia per il comparto della P. A.

### **Idee per il miglioramento**

Impostare azioni di miglioramento del benessere del personale

### **Punteggi**

**Plan: 50    Do: 50    Check: 50    Act: 50    Media: 50**

## **CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE**

### **4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti**

#### **Sintesi**

Il 71,4% dei partecipanti al questionario ha espresso un parere positivo sul lavoro dell'organizzazione in merito all'identificazione dei partner con i quali costruire relazioni di reciproco vantaggio.

Il focus group ha portato alla luce positività tra gli stakeholder interpellati, partner con i quali, per attinenza o valenza sociale vengono promosse iniziative di vario genere ed in alcuni casi di utilità reciproca; allo stesso tempo emerge la criticità dell'Ente nel coinvolgere gli stessi nei processi di progettazione e dialogo soprattutto nei confronti della compagine sportiva.

L'intervista alla dirigenza ha confermato il tutto.

L'AC è attivo nella ricerca e consolidamento delle partnership utili a diffondere un messaggio di assistenza e supporto alla compagine automobilistica.

Tale correlazione, in molti casi di reciproca utilità, prende corpo con affiliazioni, accordi, attraverso piattaforme (Aci MIUR) e, in un caso, con la carica di consigliere del Presidente (Mauto).

MAUTO: la carica del Presidente ACT nel CDA permette una collaborazione attiva e di supporto nell'organizzazione di eventi celebrativi (90 anni del Mauto) e di valenza sociale (Museo, Corso di storia del Codice della Strada);

SCUOLE (maestre): corsi di educazione stradale erogati dall'Ente in presenza o in modalità webinar ed eventi rivolti agli studenti quali karting in piazza e corsi di guida sicura per patentandi;

CIUGI: per le manifestazioni sportive del circuito ACI (Club Ufficiali di Gara, rilascio di licenze sportive);

CONI: ACI è partner istituzionale in qualità di Federazione Nazionale dello sport automobilistico

COMUNE/POLIZIA LOCALE: patrocinio da parte dei Comuni per i servizi di viabilità/staffette durante le manifestazioni automobilistiche (1000miglia, Ruote nella storia, Montecarlo, Karting in Piazza) e nella mobilità sostenibile con la partecipazione a tavole rotonde e convegni. Per tutte queste partnership è prevista una rendicontazione dei risultati tramite relazioni o questionari di gradimento

### **Punti di forza**

Capacità nella creazione dei rapporti con partner istituzionali e privati al fine di perseguire la mission.

### **Punti di debolezza**

Non avere un feedback strutturato per ogni evento in partnership

### **Idee per il miglioramento**

Costruire un sistema di monitoraggio del feedback per ogni evento in partnership

### **Punteggi**

<b>Plan:</b> 70	<b>Do:</b> 70	<b>Check:</b> 55	<b>Act:</b> 60	<b>Media:</b> 63,75
-----------------	---------------	------------------	----------------	---------------------

## **4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile**

### **Sintesi**

Il questionario rileva un pronunciamento più sicuro relativamente all'informazione verso i cittadini (83%), evidenziando invece qualche lacuna nel loro coinvolgimento diretto così come anche per gli stakeholder (52%).

Il focus group con gli stakeholder ribalta in parte il risultato del questionario: scuole (maestre), MAuto, Ciugi esprimono un largo e positivo consenso nella loro partecipazione alle iniziative che li riguardano direttamente.

L'intervista alla dirigenza conferma l'efficacia di una comunicazione trasparente e regolare utilizzando un linguaggio chiaro e coerente con la mission dell'Ente tramite i canali di mediazione a sua disposizione nonché con l'ausilio della stampa locale. Sempre nell'intervista si sottolinea che la collaborazione con i cittadini è occasionale e non strutturata: è nelle loro

possibilità esprimere suggerimenti e reclami attraverso apposita sezione del sito, via mail o PEC.

Il cittadino nella mission dell'Ente rappresenta una figura centrale considerati i servizi in ambito automobilistico messi a disposizione tramite le 41 delegazioni presenti su tutto il territorio provinciale (più Asti), con la gestione dei parcheggi e con i servizi legati all'officina meccanica (revisioni, meccanica). Nonostante ciò, il cittadino, con parere condiviso da più parti, non viene coinvolto nella progettazione, produzione e valutazione dei servizi.

Ottimo invece il responso degli stakeholder più radicati e con i quali l'Ente collabora da anni proattivamente condividendone i processi e l'efficacia della realizzazione con la raccolta di questionari di gradimento e valutazione.

### **Punti di forza**

Ottimo lavoro con gli stakeholder dalla co-progettazione alla valutazione

### **Punti di debolezza**

I cittadini non vengono coinvolti regolarmente e in maniera strutturata eccetto nella comunicazione dei servizi offerti.

### **Idee per il miglioramento**

Impostare azioni strutturali di comunicazione esterna ed interna relativa alle attività dell'Ente, attivando canali di ricezione di eventuali feedback.

### **Punteggi**

**Plan: 60    Do: 60    Check: 50    Act: 50    Media: 55**

## **4.3 Gestire le risorse finanziarie**

### **Sintesi**

Per il suo aspetto peculiare, la gestione delle risorse finanziarie risulta a molti non giudicabile con quasi il 40% di dato non disponibile.

Il focus group giudica la gestione finanziaria in modo efficace in linea con gli obiettivi strategici e le norme sulla trasparenza alle quali l'organizzazione è sottoposta in qualità di ente pubblico. L'utilizzo delle risorse è dimostrabile attraverso il budget e il bilancio d'esercizio: L'intervista afferma inoltre l'utilizzo della pianificazione finanziaria con attenta analisi dei rischi e delle opportunità.

La trasparenza di tale operatività è data dalla pubblicazione sul sito in apposita sezione (Amministrazione trasparente).

In qualità di Ente pubblico, nonché di associazione, c'è una chiara propensione dell'organizzazione alla pubblicazione delle scelte e modalità di impiego delle risorse finanziarie.

Il budget annuale e la semestrale seguiti dal monitoraggio del Direttore ACT, supportato dalle linee guida di AC Italia, permettono un'analisi strutturata ed efficace della spending review

grazie anche alla decentralizzazione delle responsabilità finanziarie organizzandosi con appropriati centri di costo (Direzione, Soci, Servizi Amministrativi).

### **Punti di forza**

Trasparenza finanziaria e pubblicazione delle stesse

### **Punti di debolezza**

Non sono stati rilevati punti di debolezza.

### **Idee per il miglioramento**

-----

### **Punteggi**

**Plan: 80    Do: 80    Check: 80    Act: 80    Media: 80**

## **4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza**

### **Sintesi**

Il questionario riferisce di una buona gestione dell'informazione in modo particolare per quello che riguarda correttezza, affidabilità e sicurezza della stessa.

Opinione ribadita dal focus group, che ne sottolinea l'efficacia attraverso la molteplicità dei canali introdotti dall'organizzazione quali, rivista locale, sito istituzionale, pagina FaceBook e newsletter.

Il focus group sottolinea, inoltre, come la gestione dell'informazione già in atto con il protocollo informatico si stia a mano a mano implementando con una gestione digitalizzata.

L'intervista alla dirigenza evidenzia un quadro preciso di quali siano le informazioni e le conoscenze fondamentali per il proprio funzionamento: l'utilizzo di piani di formazione all'interno dell'organizzazione permette di apprendere le opportunità che la trasformazione digitale mette a loro disposizione al fine di un potenziamento delle competenze e conoscenze. I team di progetto e la puntuale pratica dell'apprendimento completano il quadro.

Una scrupolosa attenzione ai processi evolutivi della digitalizzazione permette all'organizzazione di apprendere sistematicamente ciò che ACI e società collegate (v. Aci Progei sulla sicurezza) mettono a disposizione attraverso webinar asincronici, oltre ai piani formativi predisposti dal Ministero della Funzione Pubblica (Syllabus).

### **Punti di forza**

Aggiornamento continuo e implementazione degli strumenti comunicativi e della formazione in particolare nella digitalizzazione e social

### **Punti di debolezza**

Non sono stati rilevati punti di debolezza

### **Idee per il miglioramento**

Implementare la comunicazione digitale

### **Punteggi**

**Plan:** 65    **Do:** 65    **Check:** 65    **Act:** 65    **Media:** 65

## **4.5 Gestire la tecnologia**

### **Sintesi**

L'organizzazione riconosce un utilizzo della tecnologia efficace ed aggiornato atto a migliorare sia i propri servizi interni sia esterni: la percentuale sfiora il 90% dei pareri favorevoli.

Anche il focus group afferma un utilizzo abbastanza efficace delle tecnologie disponibili sempre in ottica di miglioramento a servizio degli stakeholder.

La dirigenza sottolinea come il favorire lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze verso gli stakeholder sia ben strutturato tramite scambio di mail ed utilizzando strumenti quali rivista, newsletter e incontri ad hoc e ci tiene a sottolineare che l'uso della tecnologia informatica è nell'Ente in costante e continuo miglioramento.

L'implementazione dei servizi online ha permesso una maggiore visibilità e fruibilità dei servizi per l'utente digitale (d). L'AC, coadiuvato dal DPO di ACI, ottempera puntualmente ai dettami del GDPR in tema di privacy (e). In ultimo con la sua presenza capillare sul territorio incontra favorevolmente l'opinione anche dell'utenza non digitale. Dal punto di vista ambientale raccoglie e smaltisce periodicamente cartucce esauste (f)

### **Punti di forza**

Monitoraggio e continuo aggiornamento negli strumenti comunicativi

### **Punti di debolezza**

Il processo implementazione delle nuove tecnologie ha subito un notevole impulso solo negli ultimi due anni

### **Idee per il miglioramento**

L'evoluzione dovrà essere costante e continuativa

## **Punteggi**

**Plan: 80    Do: 80    Check: 80    Act: 80    Media: 80**

### **4.6 Gestire le infrastrutture**

#### **Sintesi**

Il questionario rileva i voti massimi in questo ambito sfiorando la soglia del 90% dei voti che apprezzano l'impiego efficiente delle infrastrutture messe a loro disposizione.

Il focus group ci tiene a precisare come questo aspetto sia particolarmente apprezzabile nella nuova sede dell'Ente, operativa dal 2017.

La direzione è ben conscia di quanto renda disponibile a livello di infrastrutture ai propri stakeholder interni ed esterni nonché alla propria organizzazione, assicurandone efficacia ed efficienza sia nella fornitura che nella loro manutenzione.

Le disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro sono osservate ai massimi livelli.

La sede dell'AC inaugurata nel 2017 osserva tutti i requisiti della sostenibilità: prova ne sia anche l'impianto fotovoltaico a disposizione della struttura a beneficio della sostenibilità energetica ed ambientale nonché la presenza in tutti i parcheggi gestiti dall'Ente di colonnine di ricarica per auto elettriche (a). In tutte le strutture gestite direttamente (proprietà) o indirettamente (Delegazioni, parcheggi) l'Ente assicura capillarità mettendo a disposizione della comunità locale i servizi di sua competenza rappresentando un valore pubblico aggiunto (agenzia pratiche auto, parcheggi) oltre a rendere disponibili aree di pubblica utilità con locali attrezzati ad ospitare eventi, convegni, mostre ed usufruire del servizio ristoro aperto al pubblico (d).

#### **Punti di forza**

Particolare efficienza e riguardo all'efficientamento delle strutture

#### **Punti di debolezza**

Non sono stati rilevati punti di debolezza

#### **Idee per il miglioramento**

---

## **Punteggi**

**Plan: 80    Do: 80    Check: 80    Act: 80    Media: 80**



## **CRITERIO 5: PROCESSI**

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

#### **Sintesi**

L'AC identifica i suoi processi e i sotto processi finalizzati al perseguimento della mission, vision ed obiettivi dell'Ente.

I processi sono regolamentati e documentati, misurati e valutati come risulta dalle evidenze indicate per il criterio in esame.

L'AC svolge un'opera di coordinamento dei propri processi, formalizzati in appositi documenti che tengono conto dei ruoli svolti dal personale e delle rispettive competenze.

I processi che inferiscono con l'ACI sono sottoposti a coordinamento attraverso il costante rapporto con l'Ente federante favorito dall'appartenenza del Direttore ai ruoli dello stesso.

Sussiste anche un'attività di coordinamento dei processi con altre organizzazioni con particolare riguardo alle Pubbliche amministrazioni, Istituzioni ed associazioni del territorio operanti negli ambiti di competenza dell'AC.

L'Ente, anche attraverso l'adesione al progetto F@CILE CAF, ha avviato un processo per introdurre il principio del miglioramento continuo anche attraverso un confronto partecipativo con gli stakeholder interni ed esterni in chiave di valore pubblico rispetto alla collettività locale e nazionale con particolare riguardo al tema dello sport e della tutela del patrimonio storico e culturale italiano.

#### **Punti di forza**

L'AC è organizzato per processi inerenti ai seguenti ambiti:

- soci;
- sicurezza stradale;
- pratiche automobilistiche;
- gestione parcheggi;
- gestione eventi;
- comunicazione.

I processi sono documentati e ben definiti secondo le esigenze del personale e degli stakeholder esterni secondo logiche di data driven. Tali requisiti sono stati entrambi evidenziati dagli stakeholder che hanno partecipato al focus group organizzato dall'AC nel corso dell'autovalutazione condotta con il modello CAF.

L'organizzazione pianifica e gestisce i propri processi per raggiungere i risultati previsti anche attraverso l'utilizzo delle opportunità offerte dalla tecnologia.

Al riguardo l'AC garantisce che i processi dispongano delle risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi di riferimento.

I responsabili di processo sono identificati formalmente con particolare riguardo alle competenze e responsabilità degli stessi.

Il questionario di autovalutazione ha evidenziato una conoscenza del personale rispetto al processo di propria competenza, con particolare riguardo alle singole attività, alle procedure e agli obiettivi di riferimento e ai risultati raggiunti (output).

L'AC analizza e valuta i processi, i rischi e i fattori critici di successo, prendendo in considerazione gli obiettivi dell'organizzazione e i cambiamenti dell'ambiente circostante mediante il ciclo delle performance.

Il Focus group condotto dall'AC ha evidenziato una diffusa consapevolezza dei processi e dei sotto processi dell'organizzazione con particolare riguardo ai risultati conseguiti (output) e agli outcome.

La mappatura dei processi e la loro periodica revisione si articola periodicamente secondo quanto previsto dalla normativa in materia di trasparenza e della prevenzione della corruzione nell'ambito del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

La ricognizione dei processi, inoltre, viene effettuata costantemente dall'Ente in occasione di novità normative e/o di esigenze provenienti dall'esterno.

Di tutti i documenti è data evidenza sul sito istituzionale dell'Ente.

Il Presidente e il Direttore si adoperano attraverso incontri con il personale e con le altre componenti dell'organizzazione per la condivisione delle informazioni rilevanti rispetto alla gestione dei processi e di eventuali innovazioni legislative, organizzative di rilievo per l'Ente.

I processi sono revisionati in applicazione della normativa sulla privacy secondo le indicazioni e/o regolamenti della Federazione ACI.

Il miglioramento dei processi è avviato attraverso l'utilizzo di modelli di eccellenza come il CAF ed il benchmarking con organizzazioni esterne.

### **Punti di debolezza**

Sebbene i processi siano documentati e ben definiti il questionario di autovalutazione ha evidenziato che esiste una non diffusa consapevolezza da parte delle risorse dell'AC di tutti i processi e relativi sotto processi dell'organizzazione.

Dalle evidenze emerge che il personale non ha sempre ben chiaro i risultati in termini di outcome generati dai processi di competenza e in generale dai processi dell'AC alla collettività.

Sebbene l'Ente assicuri una costante verifica e "manutenzione" dei processi, specialmente con riferimento di quelli a rischio di fenomeni corruttivi e di comportamenti non integri, si renderebbe opportuna anche una preventiva e strutturata rilevazione delle istanze provenienti dai portatori di interesse, con particolare riguardo ai cittadini ai fini di un loro fattivo coinvolgimento secondo logiche di valutazione partecipativa dei processi in chiave di valore pubblico.

Sebbene le responsabilità sui processi siano chiare dal questionario di autovalutazione è emersa l'esigenza di perfezionare i processi dell'AC al fine di conseguire una più efficace distribuzione di responsabilità e/o competenze nell'organizzazione.

Dalle evidenze appare ancora poco strutturata l'attività di revisione dei processi attraverso attività sistematiche di benchlearning e/o di benchmarking con l'esterno.

Dalle evidenze e dai risultati del questionario è emerso l'importanza di rafforzare l'impegno dell'Ente sul fronte dell'innovazione tecnologia con particolare riguardo alla gestione del sito

### **Idee per il miglioramento**

Elaborare strategie di benchlearning nazionale e internazionale per avviare un processo sistematico di miglioramento e innovazione dei processi.

Iniziative di comunicazione interna per migliorare la conoscenza dei processi

Sistema di misurazione e valutazione dei processi (output/outcome)

## **Punteggi**

**Plan:** 55

**Do:** 50

**Check:** 40

**Act:** 50

**Media:** 48,75

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

### **Sintesi**

L'AC coinvolge stakeholder nella gestione dei processi di riferimento per offrire loro servizi con standard di qualità elevati.

L'Ente ha aderito all'iniziativa F@cile CAF per introdurre in maniera strutturata e sistematica il ciclo del PDCA per il miglioramento continuo dei propri processi.

L'Ente si impegna a trattare i reclami degli stakeholder in maniera tempestiva ed efficace.

Sempre al fine di assicurare la massima interazione con i cittadini, l'Ente dà evidenza sul proprio sito istituzionale di tutti i recapiti telefonici, PEC e-mail per poter contattare l'Ente e, parallelamente, l'Automobile Club Torino comunica i propri servizi attraverso i media a disposizione, dai più tradizionali (rivista sociale) ai più moderni (pagina notizie sul sito istituzionale, pagina Facebook).

L'AC utilizza la comunicazione elettronica per relazionarsi con i cittadini/clienti (posta elettronica, PEC, sito web, sistema sms) ed è dotato di protocollo informatico che consente di assicurare il rispetto di principi di trasparenza e integrità e di memorizzare i documenti inviati/ricevuti senza rischi di manomissione.

L'Ente è, inoltre, dotato di sistemi prenotazione on line per le revisioni e di rinnovo patente attraverso l'uso del QR-Code.

Sono presenti esempi di coinvolgimento dei cittadini/clienti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi prodotti:

- questionari di customer satisfaction sottoposti ai docenti in occasione di corsi di educazione stradale presso le scuole;
- iniziative di formazione a favore della rete delle Delegazioni;
- incontri con gli stakeholder con particolare riguardo al tema dello sport e della tutela del patrimonio artistico culturale.

L'AC dispone di un sito conforme alla normativa in materia di accessibilità degli strumenti informatici.

### **Punti di forza**

Dai risultati emersi dal questionario e dal focus group è emerso che l'organizzazione coinvolge, in maniera costante ed efficace, i propri stakeholder nella progettazione e fornitura dei servizi di competenza nel rispetto di standard di qualità elevati e secondo logiche e in ossequio al principio "una volta soltanto".

L'AC assicura la disponibilità di informazioni appropriate ai cittadini/clienti e soci e affidabili allo scopo di fornire loro ausilio e informazione sulle attività dell'Ente, attraverso l'area "Amministrazione Trasparente" del sito internet istituzionale, la sezione notizie del sito istituzionale nel rispetto delle disposizioni sulla trasparenza.

L'organizzazione eroga i propri servizi secondo la dimensione dell'accessibilità - fisica e multicanale in termini di:

orari di apertura del front office;

disponibilità di canali digitali.

Il sito dell'AC è stato progettato a favore delle utenze deboli nel rispetto delle indicazioni contenute nel Dlgs del 10 agosto 2018 n°106 che ha recepito la Direttiva europea 2016/2102 del Parlamento e del Consiglio europeo.

I reclami che pervengono tramite i diversi canali di contatto dell'AC con l'utenza sono distribuiti per aree tematiche e ciò consente di evaderli in maniera tempestiva ed efficace.

L'AC si adopera per raccogliere i feedback degli utenti al fine di migliorare i servizi loro offerti.

### **Punti di debolezza**

I risultati del questionario hanno evidenziato che i cittadini non sono abbastanza coinvolti nella progettazione e nella definizione dei servizi dell'AC secondo standard di qualità.

L'Ente, come è stato evidenziato dai risultati del questionario, non ha utilizzato indagini, e altre forme di rilevazione del feedback rivolte ai propri utenti per misurare per identificare ottimizzazioni e miglioramenti dei processi/procedure e servizi loro destinati.

Non risulta evidente la presenza di un registro dei reclami in cui annotare i dati essenziali dei reclami stessi e monitorarne l'andamento nel tempo con particolare riguardo ai disservizi segnalati dai soci.

Il questionario di autovalutazione ha evidenziato l'importanza di rafforzare l'impegno dell'AC nel rendere maggiormente accessibili i propri servizi rispetto a questa specifica categoria di utenza.

al fine di promuovere la qualità dei servizi offerti.

### **Idee per il miglioramento**

- Istituire un registro dei reclami
- Avviare indagini di CS destinati ai propri utenti
- Avviare progetti/iniziative migliorative dell'accessibilità dei servizi con particolare riguardo all'utenza debole.

### **Punteggi**

**Plan:** 55

**Do:** 50

**Check:** 40

**Act:** 50

**Media:** 48,75

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

### **Sintesi**

L'AC svolge un'opera di coordinamento all'interno dell'organizzazione dei propri processi

I processi che inferiscono con l'ACI sono sottoposti a coordinamento attraverso il costante rapporto con l'Ente federante favorito dall'appartenenza del Direttore ai ruoli dello stesso.

Sussiste anche un'attività di coordinamento dei processi con altre organizzazioni, con particolare riguardo ai portatori di interesse istituzionali.

## **Punti di forza**

L'AC ha definito i processi che sono sottoposti a periodica revisione ed ai quali è data visibilità sul sito istituzionale, proprio allo scopo di favorire il confronto all'interno della Federazione e con le istituzioni esterne.

Con particolare riferimento ai processi di erogazione dei servizi, l'AC si coordina con i partner chiave del settore privato e pubblico attraverso accordi di collaborazione, convenzioni e protocolli di intesa che prevedono anche un coordinamento dei processi.

Al riguardo, tali collaborazioni sono avviate dall'Ente per la realizzazione di eventi sportivi o di interesse istituzionale nazionali e internazionali per lo svolgimento di iniziative di educazione stradale insieme agli Istituti scolastici.

In tutti questi casi (e nei casi in cui l'AC condivide con strutture terze la medesima "catena" di erogazione di servizi) l'Ente è aperto allo sviluppo di sistemi comuni per facilitare lo scambio di informazioni.

Si segnala che la Struttura, in occasione dell'avvio del processo di autovalutazione, ha organizzato un focus group con alcuni rappresentanti degli Istituti scolastici e altri stakeholder istituzionali significativi e determinanti per le attività svolte dall'AC per rilevare la loro percezione sui punti di forza e di debolezza dell'organizzazione in chiave CAF, con particolare riferimento ai servizi di educazione stradale, sportivi e al settore museale automobilistico.

## **Punti di debolezza**

L'AC non dispone di un sistema strutturato che preveda il coordinamento dei processi con quelli dei propri partner. Obiettivo definire una filiera di organizzazioni che operano per la generazione di un valore pubblico a beneficio della collettività locale e nazionale.

## **Idee per il miglioramento**

Applicazione sistematica e strutturata del modello di eccellenza CAF per un miglioramento continuo dei processi e per il loro coordinamento con le principali strutture esterne competenti.

Avvio di progetto comuni per la creazione di una rete fra organizzazioni per favorire il processo di generazione del valore pubblico.

## **Punteggi**

**Plan:** 50

**Do:** 50

**Check:** 40

**Act:** 35

**Media:** 43,75

## **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	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
TARGET	<b>OBIETTIVI</b> 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	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	<b>CONFRONTI</b> 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	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100
	<b>COPERTURA</b> 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	0 5 10	15 20 25 30	35 40 45 50	55 60 65 70	75 80 85 90	95 100

## CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

### 6.1 Misurazioni della percezione

#### Sintesi

L'AC ha, in parte, misurato i risultati rispetto alla soddisfazione dei cittadini/ clienti con riferimento alle diverse aree quali: 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

##### **Sottocriterio: 6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente.**

1 - Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è rappresentato dal giudizio di percezione qualitativo espresso per ciascun fattore abilitante sul quale è stato incentrato il focus group tenuto dall'AC Torino con i portatori di interesse di maggiore significatività rispetto alle attività di competenza dell'AC.

Strumento di rilevazione: focus group

Principali Fattori riferibili: criterio 5 sottocriterio 5.1 e 5.2.

Obiettivo: garantire che il 99 % degli stakeholder partecipanti al focus group esprima giudizi di percezione qualitativi positivi sui temi oggetto dell'indagine.

FOCUS GROUP STAKEHOLDER - 27/03/2024		
TABELLA DI CONVERSIONE QUALI-QUANTITATIVA		
DOMANDA FG	corrispondente questionario	PUNTEGGIO
Mission, vision e valori		
1	1	5
2	2-3	5
Gestire relazioni efficaci		
3	10	5
Informazioni sui bisogni e aspettative degli stakeholder		
4	11	5
Sviluppare strategie e piani		
5	12	4
Gestire il cambiamento e l'innovazione		
6	14	5
Sviluppare e gestire partnership		
7	22	4
Collaborazione con i cittadini e con altre organizzazioni		
8	23 - 24	4
Sviluppo ed erogazione di servizi e prodotti		
9	30	4
		4,56
LEGENDA		
1		completamente in disaccordo
2		in disaccordo
3		parzialmente in disaccordo
4		d'accordo
5		parzialmente d'accordo
6		Non so

2 - Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è rappresentato dal numero in media di feedback positivi rilevati tramite il motore di ricerca Google dal 2021 al secondo semestre del 2024.

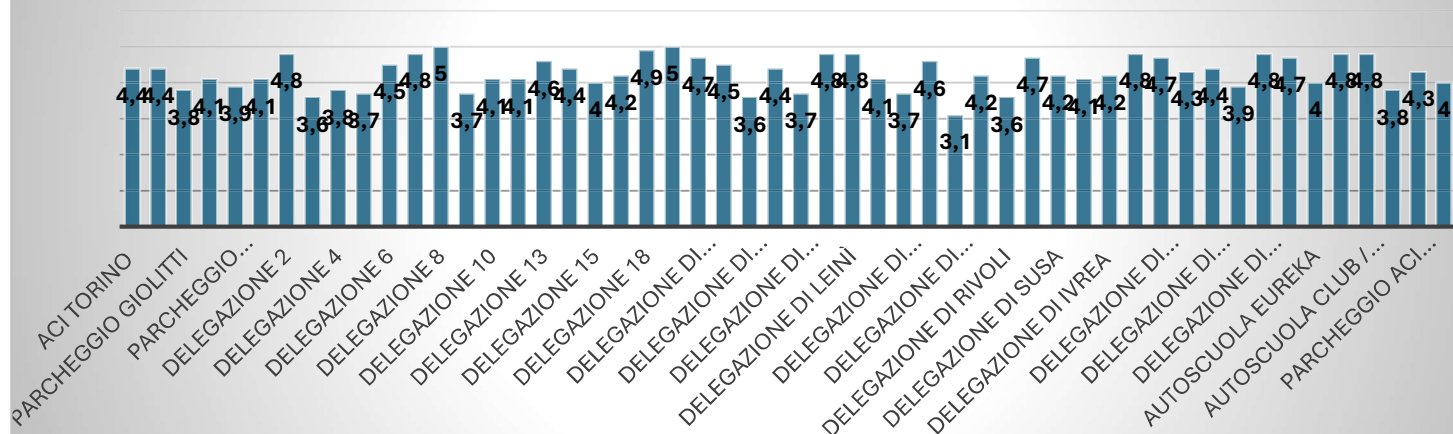
Strumento di rilevazione: strumenti digitali offerti dal motore di ricerca Google per la raccolta delle recensioni espresse on line da parte dei cittadini/clienti destinatari dei servizi erogati dall'AC.

Obiettivo: raggiungimento dal 2021 al 2 semestre del 2024 di una in media pari o superiore a 4 di feedback positivi espressi dai cittadini rispetto ai servizi erogati dall'AC Torino.

	media voti recensioni al 31/08/2024	voto
ACI TORINO	4,4 / 5	4,4
CENTRO REVISIONI	4,4 / 5	4,4
PARCHEGGIO GIOLITTI	3,8 / 5	3,8
PARCHEGGIO BODONI	4,1 / 5	4,1
PARCHEGGIO MADAMA CRISTINA	3,9 / 5	3,9
DELEGAZIONE 1	4,1 / 5	4,1
DELEGAZIONE 2	4,8 / 5	4,8
DELEGAZIONE 3	3,6 / 5	3,6
DELEGAZIONE 4	3,8 / 5	3,8
DELEGAZIONE 5	3,7 / 5	3,7
DELEGAZIONE 6	4,5 / 5	4,5
DELEGAZIONE 7	4,8 / 5	4,8
DELEGAZIONE 8	5,0 / 5	5
DELEGAZIONE 9	3,7 / 5	3,7
DELEGAZIONE 10	4,1 / 5	4,1
DELEGAZIONE 11	4,1 / 5	4,1
DELEGAZIONE 13	4,6 / 5	4,6
DELEGAZIONE 14	4,4 / 5	4,4
DELEGAZIONE 15	4,0 / 5	4
DELEGAZIONE 16	4,2 / 5	4,2
DELEGAZIONE 18	4,9 / 5	4,9
DELEGAZIONE 19	5,0 / 5	5
DELEGAZIONE DI CARMAGNOLA	4,7 / 5	4,7
DELEGAZIONE DI CHIERI	4,5 / 5	4,5
DELEGAZIONE DI CHIVASSO	3,6 / 5	3,6
DELEGAZIONE DI CIRIE'	4,4 / 5	4,4
DELEGAZIONE DI COLLEGNO	3,7 / 5	3,7
DELEGAZIONE DI GRUGLIASCO	4,8 / 5	4,8
DELEGAZIONE DI LEINI	4,8 / 5	4,8
DELEGAZIONE DI MONCALIERI	4,1 / 5	4,1
DELEGAZIONE DI NICHELINO	3,7 / 5	3,7
DELEGAZIONE DI ORBASSANO	4,6 / 5	4,6
DELEGAZIONE DI PINEROLO	3,1 / 5	3,1
DELEGAZIONE DI PIOSSASCO	4,2 / 5	4,2
DELEGAZIONE DI RIVOLI	3,6 / 5	3,6
DELEGAZIONE DI SETTIMO TORINESE	4,7 / 5	4,7
DELEGAZIONE DI SUSÀ	4,2 / 5	4,2
DELEGAZIONE DI VENARIA	4,1 / 5	4,1
DELEGAZIONE DI IVREA	4,2 / 5	4,2
DELEGAZIONE DI CUORGNE'	4,8 / 5	4,8
DELEGAZIONE DI CALUSO	4,7 / 5	4,7
DELEGAZIONE DI CASTELLAMONTE	4,3 / 5	4,3
DELEGAZIONE DI RIVAROLO CANAVESE	4,4 / 5	4,4
DELEGAZIONE DI ASTI	3,9 / 5	3,9
DELEGAZIONE DI INCISA SCAPACCINO	4,8 / 5	4,8
AUTOSCUOLA EUREKA	4,7 / 5	4,7
AUTOSCUOLA EUREKA	4,0 / 5	4
AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB	4,8 / 5	4,8
AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB	4,8 / 5	4,8
Parcheggio ACI Roma - San Carlo - Castello - Ingresso Pedonale CLN	3,8 / 5	3,8
Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - ingresso di via Gobetti	4,3 / 5	4,3
Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - ingresso di Piazza Castello	4,0 / 5	4
	MEDIA	4,27



## Recensioni Google



### 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 con particolare riguardo al tema del coinvolgimento e partecipazione del cittadino cliente, compreso l'e-government.

### Idee per il miglioramento

Avviare un sistema strutturato e sistematico di rilevazione della qualità percepita dei cittadini/clienti dell'AC Torino incentrato su un approccio multicanale, sull'affinamento degli strumenti di ascolto e sul dialogo proattivo con tutti gli stakeholder per una pa innovativa, accessibile e sempre più vicina, in maniera proattiva alle reali necessità dei cittadini/clienti del territorio di riferimento.

### Punteggi

**Trend:** 35      **Obiettivi:** 35      **(Confronti:** 0)      **Copertura:** 35      **Media:** 35

## 6.2 Misurazioni delle performance

### Sintesi

L'AC ha, in parte, misurato i risultati connessi ai richiedi 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, la disponibilità e l'accuratezza delle informazioni, orari di apertura del front office e la trasparenza.

### Punti di forza

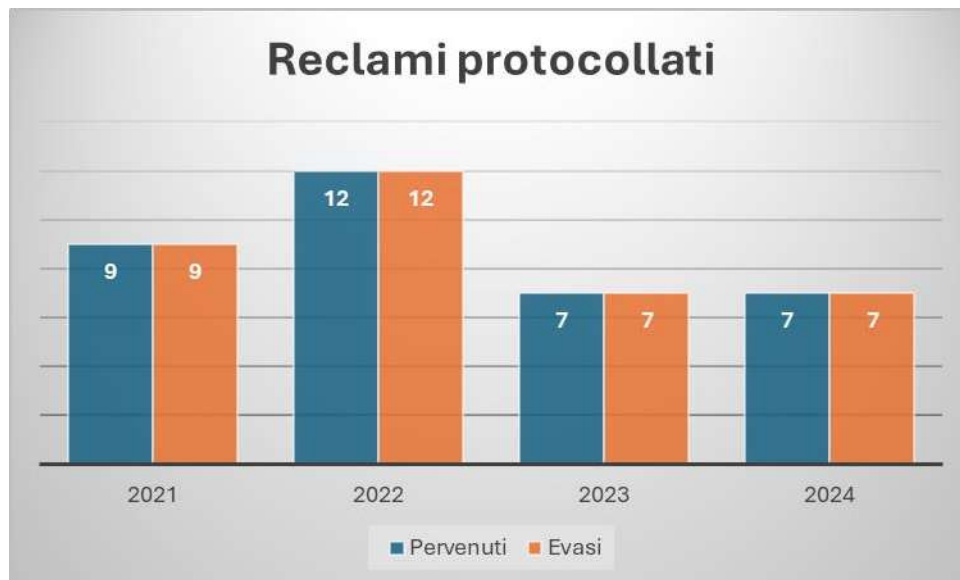
6.2.B - Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il rapporto fra reclami trattati dall'AC rispetto ai reclami ricevuti dall'Ente per anni 2021, 2022, 2023,2024.

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.

	Nr. reclami protocollati pervenuti	Nr. reclami protocollati evasi
2021	9	9
2022	12	12
2023	7	7
2024	7	7



6.2.D - Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è la media dei tempi di pagamento dell'AC per gli anni 2021, 2022, 2023,2024.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2.

Obiettivo: tempi medi < 0

	TEMPI MEDI *	Obiettivo
2021	-12,95	< 0
2022	-11,91	< 0
2023	-12,84	< 0
I sem 2024	-12,89	< 0
	* espressi in gg	

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

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2

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

	Nr. canali di comunicazione attivi	Nr. canali di comunicazione presidiati
2021	4	4
2022	4	4
2023	4	4
2024	4	4



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

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 5. sottocriterio 5.2.

Obiettivo: raggiungimento del 100% degli obiettivi ad evidenza esterna assegnati dal 2022 al 2023

	Tessere			Corsi Educazione Stradale			Iniziative comunicazione Ed. Stradale			N° eventi Aci Storico		
	ob. assegnato	risultato ragg.	% raggiung.	ob. assegnato	risultato ragg.	% raggiung.	ob. assegnato	risultato ragg.	% raggiung.	ob. assegnato	risultato ragg.	% raggiung.
2023	41788	42328	101,29	3	7	233,33	5	9	180,00	3	5	166,67
2022	39303	41411	105,36	2	12	600,00	1	4	400,00	1	1	100,00

## 6.2.I

1 - Descrizione dell'indicatore: % di servizi nei quali sono stati coinvolti gli stakeholder nel processo decisionale e di progettazione

Strumento di rilevazione: report

Obiettivo: presenza % degli stakeholder pari o superiore al 50% dei servizi erogati

% servizi nei quali vengono coinvolti SH				
	2021	2022	2023	2024
Associazionismo	25	25	25	25
Educazione Stradale	25	25	25	25
Eventi Sportivi	25	25	25	25
Pratiche Auto	0	0	0	0
	75	75	75	75

2 - Indicatori per apertura sportelli/trasparenza

Descrizione dell'indicatore: numero di ore di apertura determinato su una settimana standard rispetto ai flussi lavorativi annuali dell'Ente 2024 8 i due semestri)

Obiettivo: garantire massima accessibilità dei servizi a cittadini

MEDIA: 46,32 ORE = 46 ORE E 20 MINUTI									
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Totale ore settimana		
ACI TORINO	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 12:00			46
CENTRO REVISIONI	08:30 - 12:30 / 14:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 14:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 14:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 14:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 14:00 - 18:00	08:30 - 12:30			44
DELEGAZIONE 1	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00	08:30 - 17:00				42,5
DELEGAZIONE 2	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 19:00	09:00 - 12:30			43,5
DELEGAZIONE 3	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30				35
DELEGAZIONE 4	09:00 - 12:30 / 14:30 - 18:00	09:00 - 12:30 / 14:30 - 18:00	09:00 - 12:30 / 14:30 - 18:00	09:00 - 12:30 / 14:30 - 18:00	09:00 - 12:30 / 14:30 - 18:00				35
DELEGAZIONE 5	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 14:00				35
DELEGAZIONE 6	09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00	09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00	09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00	09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00	09:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00				40
DELEGAZIONE 7	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30			43,5
DELEGAZIONE 8	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	10:00 - 12:30			40
DELEGAZIONE 9	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 15:30				34,5
DELEGAZIONE 10	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00				32,5
DELEGAZIONE 11	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:00			40,5
DELEGAZIONE 13	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:30 - 12:30			40,5
DELEGAZIONE 14	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30				35
DELEGAZIONE 15	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:30	08:30 - 12:00			41
DELEGAZIONE 16	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30				35
DELEGAZIONE 18	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:30	09:00 - 18:00	09:00 - 18:00				40,5
DELEGAZIONE DI CARMAGNOLA	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	09:00 - 11:00			37
DELEGAZIONE DI CHERI	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI CHIVASSO	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI CIRIÉ	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00				32,5
DELEGAZIONE DI COLLEGGNO	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI GRUGLIASCO	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:30 / 15:30 - 18:30	08:30 - 12:00			38,5
DELEGAZIONE DI LEINI	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:15	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:15	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:15	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:15	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:15	09:00 - 12:00			39,25
DELEGAZIONE DI MONCALIERI	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI NICHELINO	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30	09:00 - 13:00 / 15:30 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI ORBASSANO	09:00 - 12:30 / 15:30 - 18:30	09:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:30 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:30 - 19:00	09:00 - 15:00				29,5
DELEGAZIONE DI PINEROLO	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:00	08:30 - 12:30 / 15:00 - 18:00				35
DELEGAZIONE DI PIOSSASCO	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30	09:30 - 12:00			28,5
DELEGAZIONE DI RIVOLI	09:00 - 12:00 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:00 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:00 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:00 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:00 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:00			33
DELEGAZIONE DI SETTIMO TORINESE	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:00				32,5
DELEGAZIONE DI SUSA	08:45 - 12:30 / 15:30 - 18:00	08:45 - 12:30 / 15:30 - 18:00	08:45 - 12:30 / 15:30 - 18:00	08:45 - 12:30 / 15:30 - 18:00	08:45 - 12:30 / 15:30 - 18:00				31,25
DELEGAZIONE DI VENARIA	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 18:30				35
DELEGAZIONE DI IVREA	08:30 - 16:00	08:30 - 16:00	08:30 - 16:00	08:30 - 16:00	08:30 - 16:00	09:00 - 12:00			33
DELEGAZIONE DI CUORGNÉ	09:00 - 12:30 / 15:00 - 17:30	09:00 - 12:30	09:00 - 12:30 / 15:00 - 17:30	09:00 - 12:30	09:00 - 12:30				22,5
DELEGAZIONE DI CALUSO	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00	08:30 - 13:00 / 16:00 - 18:00	09:00 - 12:00			29,5
DELEGAZIONE DI CASTELLAMONTE	09:00 - 12:45 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:45 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:45 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:45 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:45 / 15:30 - 18:00	09:00 - 12:00			36,75
DELEGAZIONE DI RIVAROLO CANAVESE	14:30 - 17:00	09:00 - 16:00	chiuso	09:00 - 16:00	09:00 - 13:00	09:00 - 12:00			23,5
DELEGAZIONE DI ASTI	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30				22,5
DELEGAZIONE DI INCISA SCAPACCINO	09:00 - 12:15 / 15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	09:00 - 12:15 / 15:00 - 18:00	09:00 - 12:15 / 15:00 - 18:00	15:00 - 18:00				24,75
AUTOSCUOLA EUREKA	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30				37,5
AUTOSCUOLA EUREKA	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30				37,5
AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:30				37,5
AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:30 - 12:30 / 15:00 - 19:00	09:00 - 19:00	09:00 - 12:30			41,5
Parcheggio ACI Roma - San Carlo - Castello - Ingresso Pedonale CLN			24h/24h						
Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - Ingresso di via Gobetti			24h/24h						168
Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - Ingresso di Piazza Castello			24h/24h						
PARCHEGGIO GIOLITTI			24h/24h						168
PARCHEGGIO BODONI			24h/24h						168
PARCHEGGIO MADAMA CRISTINA			24h/24h						168

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

Elaborare degli indicatori interni di gestione per la misurazione e valutazione delle performance secondo la logica del miglioramento continuo.  
Creazione di un cruscotto di indicatori della performance dell'AC Torino.

## Punteggi

**Trend: 45      Obiettivi: 45    (Confronti: 0)   Copertura: 45   Media: 45**

### 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 Torino. 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 agli 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.

Le tabelle riportanti gli indicatori sono allegati nel file trasmesso dall'AC alla posta elettronica dedicata.

##### 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

Ripetere le rilevazioni di percezioni della soddisfazione del personale e strutturarle nelle modalità e nei tempi al fine di raccogliere dati significativi ed utili al loro confronto nel tempo.

## Punteggi

**Trend: 45      Obiettivi: 45    (Confronti: 0)   Copertura: 45   Media: 45**

## 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 agli obiettivi.  
Gli indicatori coprono in parte i risultati richiesti dal sottocriterio.

#### 7.2.A. Nome dell'indicatore: tasso di assenza

Descrizione dell'indicatore: percentuale di assenza del personale calcolato rapportando il numero dei giorni di assenza complessivi al numero dei giorni lavorativi del periodo di riferimento

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico.

Principali Fattori riferibili: criterio 3.1

Obiettivo: percentuale tasso di assenza inferiore al 25%



#### 7.2.F

1) Nome dell'indicatore: risultato performance associativa Delegazioni

Descrizione dell'indicatore: Percentuale di Delegazioni che ha raggiunto l'obiettivo di crescita annuale dei Soci assegnato

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3.1 e 3.3

Obiettivo: % delegazioni che hanno raggiunto obiettivo > 30

Delegazione	ob. Ann. Ragg.	ob. Ann. Ragg.	ob. Ann. Ragg.
	2021	2022	2023
TO2	1		
TO3			1
TO4		1	
TO5	1	1	
TO6		1	
TO7		1	
TO8			
TO9			1
TO10	1		1
TO11	1		1
TO13	1		1
TO14			
TO15			1
TO16			
TO18		1	
AVI		1	
CAR			
CHI	1		
CHV	1		
CIR		1	1
COL			1
GRU			1
LEI	1	1	1
MON			
NIC			
ORB			1
PIN	1	1	
PIO	1	1	1
RIV			1
SET		1	
SUS	1	1	1
VEN	1	1	1
CAL			
CAS		1	1
CUO			
RIVAROLO	1		
STRAMBINO			(*)
	13	14	16
	Percentuale	Percentuale	Percentuale
	35,14	37,84	44,44
			(*) del. cessata

2) Nome dell'indicatore: risultato di performance individuale Dipendenti AC

Descrizione dell'indicatore: media dei singoli risultati individuali

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3.1 e 3.3

Obiettivo: media >50

	2021	2022	2023
Media voti schede impegno individuale	64,5	65	65,5

7.2.G.

1) Nome dell'indicatore: digitalizzazione pubblicazioni rivolte ai Soci

Descrizione dell'indicatore: rapporto tra pubblicazioni cartacee e digitali rivolte ai Soci

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3.2

Obiettivo: % pubblicazioni digitali >40

	N° pubblicazioni cartacee inviate ai Soci	N° pubblicazioni digitali inviate ai Soci	Totale pubblicazioni	percentuale
2021	6	13	19	68,42
2022	6	14	20	68,42
2023	6	14	20	68,42





2) Nome dell'indicatore: digitalizzazione pubblicazioni generiche

Descrizione dell'indicatore: rapporto tra pubblicazioni cartacee e digitali

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3.2

Obiettivo: % pubblicazioni digitali >40

	N° redazionali affidati	N° post Fb	Totale	percentuale
2021	1	69	70	98,57
2022	4	120	124	96,77
2023	6	220	226	97,35
2024	2	104	106	98,11

7.2.H.

1) Nome dell'indicatore: formazione a dipendenti AC

Descrizione dell'indicatore: numero ore di formazione erogate ai dipendenti

Obiettivo: miglioramento delle competenze dei dipendenti AC e della qualità del servizio.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3

Obiettivo: media h. di formazione >10

PIANO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE - AUTOMOBILE CLUB TORINO													
	MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO		LUGLIO/AGOSTO		SETTEMBRE		Totale
	Data	n. ore	Data	n. ore	Data	n. ore	Data	n. ore	Data	n. ore	Data	n. ore	
DIP.1	19-mar	3,5	11-apr	3,5	13-mag	3,5	07-giu	3,5	05-lug	3,5	17-set	3,5	21
DIP.2	12-mar	3,5	04-apr	3,5	06-mag	3,5	04-giu	4	02-lug	3,5	20-gen	3,5	21,5
DIP.3	14-mar	3,5	08-apr	3,5	08-mag	3,5	21-giu	3,5	31-lug	3,5	13-set	3,5	21
DIP.4	15-mar	3,5	16-apr	3,5	14-mag	3,5	12-giu	3,5	08-lug	3,5	18-set	3,5	21
DIP.5	01-mar	5,0	10-apr	3,5	21-mag	3,5	10-giu	0	29-lug	0	13-set	0	12
DIP.6	26-mar	3,5	17-apr	3,5	16-mag	3,5	06-giu	3,5	16-lug	3,5	27-set	3,5	21
DIP.7					30-mag	3,5	19-giu	3,5	25-lug	3,5	16-set	3,5	14
						4							
DIP.8	29-mar	3,5	16-apr	3,5	07-mag	3,5	05-giu	3	12-lug	3,5	12-set	3,5	22,5
					31-mag	2							
													19,25
													19 ore 15 minuti

2) Nome dell'indicatore: formazione a delegati

Descrizione dell'indicatore: numero dei corsi di formazione erogati ai delegati.

Obiettivo: miglioramento delle competenze della rete dei delegati ACI (delegazioni) e della qualità del servizio.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 3.2

Obiettivo: media h. di formazione >4

Corsi di formazione tecnica e commerciale in materia associativa organizzati e svolti da AC Torino per le Delegazioni							
2021		2022		2023		2024	
11-mar	h. 1,5	15-feb	h. 1,5	20-giu	h. 3	05-giu	h. 2,15
18-mar	h. 1,5	17-feb	h. 1,5				
20-mag	h. 2	17-mag	h. 2				
26-ott	h. 2	22-nov	h. 2,25				
TOTALE	h. 7		h. 7,25		h.3		h. 2,15

### Punti di debolezza

Mancanza di monitoraggi relativi al coinvolgimento del personale nelle attività dell'Ente connesse alla responsabilità sociale dello stesso, anche al di fuori degli obiettivi di performance assegnati.

### Idee per il miglioramento

Realizzazione di un cruscotto che riporti le misure di performance relative al personale e ai delegati in relazione allo sviluppo delle competenze, motivazione e livello di coinvolgimento rispetto alla vita organizzativa dell'AC

### Punteggi

**Trend: 50      Obiettivi: 50      (Confronti: 0)      Copertura: 55      Media: 51,6**

## **CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

### **8.1 Misurazioni della percezione**

#### **Sintesi**

L'AC dispone in parte 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**

Laddove rilevata, la percezione di collettività e stakeholder esprime un giudizio complessivamente positivo in merito alle performance a valenza sociale dell'Ente.

#### **Sottocriterio: 8.1. Misurazione della percezione relativa ai risultati sulla responsabilità sociale**

1. Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è rappresentato dal giudizio di percezione qualitativo espresso per ciascun fattore abilitante sul quale è stato incentrato il focus group tenuto dall'AC Torino con i portatori di interesse di maggiore significatività rispetto alle attività di competenza dell'AC.

Strumento di rilevazione: focus group

Principali Fattori riferibili: criterio 8 sottocriterio 8.1

Obiettivo: garantire che il 99 % degli stakeholder partecipanti al focus group esprima giudizi di percezione qualitativi positivi sui temi oggetto dell'indagine.

FOCUS GROUP STAKEHOLDER - 27/03/2024		
TABELLA DI CONVERSIONE QUALI-QUANTITATIVA		
<b>DOMANDA FG</b>	<b>corrispondente questionario</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Mission, vision e valori		
1	1	5
2	2 - 3	5
Gestire relazioni efficaci		
3	10	5
Informazioni sui bisogni e aspettative degli stakeholder		
4	11	5
Sviluppare strategie e piani		
5	12	4
Gestire il cambiamento e l'innovazione		
6	14	5
Sviluppare e gestire partnership		
7	22	4
Collaborazione con i cittadini e con altre organizzazioni		
8	23 - 24	4
Sviluppo ed erogazione di servizi e prodotti		
9	30	4
		4,56

2. Descrizione dell'indicatore: l'indicatore è il valore medio rilevato rispetto ai driver di qualità presenti nel questionario somministrato dall'AC alle Strutture destinarie dei corsi di sicurezza stradale.

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriterio 4.5 criterio 5 sottocriterio 5.2.

Obiettivo: assicurare una % di soddisfazione del campione intervistato pari ad un valore medio superiore a 4.

2023						2024			
Istituto	N° part	Età	Media Valutazione Corso			Istituto	N° part	Età	Media Valutazio ne Corso
Gobetti	41	18	5/5			Collodi	18	9	5/5
Gramsci	19	9	5/5			Villanova	29	9	5/5
IC Pinerolo	19	7	5/5			Parri Vian	18	9	5/5
Villanova	29	8	5/5			Poet	95	9 - 11	5/5
Chieri	42	18	4,5/5			Pininfarina	73	18	4/5
Corso Mauto	25	da 19 a 50	5/5			Pininfarina	73	18	4/5
TOT.	175		4,9/5			Pininfarina	49	18	5/5
						TOT.	355		4,7/5

### Punti di debolezza

Non sono state rilevate evidenze relative ai seguenti aspetti indicati nel sottocriterio in esame:

- impatto dell'organizzazione sulla qualità della vita dei cittadini/clienti al di là della missione istituzionale
- reputazione dell'organizzazione come attore che contribuisce allo sviluppo economico della società locale/globale;
- impatto dell'organizzazione sulla sostenibilità ambientale, compresi i cambiamenti climatici.

### **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. Ciò nell'ottica di rilevare un sistema di ascolto sistematico e strutturato per il miglioramento continuo delle performance dell'AC a valenza sociale.

### **Punteggi**

**Trend: 50      Obiettivi: 50      (Confronti: 0)      Copertura: 50      Media: 50**

## **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 Torino.

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

### **Punti di forza**

#### **8.2.A**

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore esprime la quantificazione delle azioni dell'Ente volte alla tutela ambientale.

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali Fattori riferibili: criterio 4

Obiettivo: assicurare in maniera continuativa un impegno sul territorio relativo allo sviluppo ambientale.

	2024	2022	2023	Obiettivo
Ogni pilota un albero	100	125	//	= n. piloti
Colonnine Ricarica Auto Elettriche	10	10	10	>5
Pannelli solari Sede	97	97	97	>80

## 8.2.B

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura la frequenza delle relazioni con le autorità di riferimento, i gruppi e i rappresentanti della collettività

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali Fattori riferibili: criterio 4 sottocriteri 4.1 e 4.2

Obiettivo: gestire partnership con le organizzazioni e le autorità pertinenti, collaborare con i cittadini e le organizzazioni

	2022	2023	2024	(al 31/07/24)
CONI	2	5	8	
Città di Torino	11	8	7	
Regione Piemonte	8	4	4	
	21	17	19	



## 8.2.C.

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura la copertura mediatica dell'Ente

Strumento di rilevazione: foglio di lavoro elettronico

Principali Fattori riferibili: criterio 4

Obiettivo: garantire una copertura mediatica costante dell'Ente

	2022	2023	al 07/2024
Nr. Follower FB	3239	3318	3358
Newsletter	14	14	7
Articoli su AC	11	20	15

## 8.2.E

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore descrive il sostegno in qualità di datore di lavoro alle politiche sulle diversità e sull'inclusione nel corso del triennio

Strumento di rilevazione: scheda progetto formativo ipovedenti

Principali Fattori riferibili: criterio 4

Obiettivo: sostenere politiche sulle diversità e sull'inclusione e l'accoglienza delle minoranze etniche e delle persone svantaggiate

1 Stage per persone con disabilità – triennio 2022/24

## 8.2.H

Descrizione dell'indicatore: l'indicatore misura l'impegno dell'Ente nella prevenzione degli incidenti stradali

Strumento di rilevazione: report e foglio elettronico

Principali fattori riferibili: criterio 5 sottocriterio 5.2

Obiettivo: n. partecipanti/corso > 20

2023			2024		
Istituto	N° part	Età	Istituto	N° part	Età
Museo Auto	25	18-40			
Gobetti	41	18	Collodi	18	9
Gramsci	19	9	Villanova	29	9
IC Pinerolo	19	7	Parri Vian	18	9
Villanova	29	8	Poet	95	9 - 11
Chieri	42	18	Pininfarina	73	18
<b>TOT.</b>	<b>175</b>		Pininfarina	73	18
			Pininfarina	49	18
Nr. part/corso	29,17		<b>TOT.</b>	<b>355</b>	
			Nr. part/corso	50,71	

In base alle misurazioni presenti, l'Ente risulta impegnato soprattutto sul fronte delle nuove tecnologie, della sostenibilità ambientale e dell'educazione stradale.

### **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 qualitative 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 Torino come amministrazione impegnata sul fronte dello sviluppo della responsabilità sociale ed ambientale anche in chiave di sostenibilità.

### **Punteggi**

**Trend: 60      Obiettivi: 60      (Confronti: 0)      Copertura: 60      Media: 60**

## **CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE**

### **9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico**

#### **Sintesi**

L'AC dispone di di misurazioni afferenti ai risultati conseguiti sul fronte dell'efficacia della strategia dell'organizzazione in termini di capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder esterni e di produrre valore

pubblico, in coerenza con la mission e la vision e le riforme del settore pubblico. In tale contesto le evidenze hanno rilevato che non sono presenti abbastanza misure in termini di outcome connessi ai servizi erogati dall'AC alla collettività.

#### **Punti di forza**

##### **9.1.A. - Output: gli indicatori misurano quantità e qualità dei servizi e dei prodotti**

Strumento di lavoro: report determine e foglio di lavoro excel

Obiettivo: erogare prodotti e servizi di qualità e ad alto valore pubblico



	2021	2022	2023	Obiettivo
Tessere	39.144	42.338	41.411	Obiettivi ACI
N° eventi	4	6	6	Obiettivi ACI
N° pratiche Sede e Del dirette		6.781	10.015	In crescita
N° Corsi educazione stradale	5	12	7	Obiettivi ACI
N° Log Amministrazione Trasparente	1.649	1.844	1.859	In crescita
N° protocolli	2.826	2.728	2.203	
N° registrazioni contabili	7.204	7.457	7.367	In crescita
N° Licenze sportive	1411	1242	871	In crescita

#### 9.1.B - Outcome: gli indicatori misurano gli effetti degli output dei servizi e prodotti sui destinatari

Strumento di lavoro: foglio di lavoro excel

Obiettivo: erogare prodotti e servizi di qualità

	2021	2022	2023	Obiettivo
Nr Rimborsi diretti erogati	30	39	55	100%
N° Assegnazioni titoli assoluti e di classe	21	21	21	100%
N° rinnovo patenti Sede e Del dirette		4.374	4.165	>3000

#### 9.1.D - Risultati di ispezioni e audit esterni

Gli indicatori sintetizzano in maniera quantitativa i risultati delle ispezioni di soggetti esterni

Strumento di lavoro: foglio di lavoro excel e report

Report Observer FIA - Obiettivo BS <10

Report Safety FIA - Obiettivo BS <5

Monitoraggi OIV

Report Observer FIA	2021	2022	2023
Above Standard		7	
Complies Standard		54	61
Below Standard		4	4
Unacceptable			
		65	65

Report Safety FIA	2021	2022	2023
Above Standard		1	
Complies Standard		31	31
Below Standard		4	5
Unacceptable			
		36	36

Monitoraggi OIV	2021	2022	2023	Obiettivo
Attestazione di pubblicazione	x	x	x	Attestazione positiva
Validazione Performance	x	x	x	Validazione performance

#### 9.1.F - Risparmio spesa pubblica

Descrizione dell'indicatore: misura la capacità dell'Ente di non superare limiti di spesa fissati per legge

Obiettivo: < limite

Risparmio spesa pubblica	2021	2022	2023
Limite	507.692,00 €	523.645,00 €	794.520,00 €
Dato Effettivo	414.267,00 €	309.408,00 €	478.339,00 €
	-93.425,00 €	-214.237,00 €	-316.181,00 €

#### Punti di debolezza

L'AC non dispone di misure afferenti agli outcome connessi ai servizi erogati alla collettività e alle attività di benchmarking.

non sono state rilevate, inoltre, durante l'analisi organizzative informazioni relative alla capacità dell'organizzazione di soddisfare le aspettative degli stakeholder con particolare riguardo al tema del valore pubblico.

#### Idee per il miglioramento

Sviluppare un sistema di misurazione e valutazione della iniziative dell'Ente per valorizzarne il ruolo di amministrazione impegnata a generare valore pubblico sul territorio.

#### Punteggi

**Trend: 70      Obiettivi: 70      Confronti: 0      Copertura: 70      Media: 70**

### 9.2 Risultati interni: livello di efficienza

#### Sintesi

L'AC dispone di un numero di risultati interni congruo anche rispetto al funzionamento dell'organizzazione.

In tale contesto sono infatti presenti risultati relativi ai seguenti ambiti:

- gestione dei processi con riferimento alla misurazione della produttività delle risorse e alla loro efficacia dei processi;
- performance finanziaria in termini di impiego efficace delle risorse finanziarie e di conformità alle procedure amministrativo contabili;
- gestione efficace delle partnership, dell'informazione e della tecnologia;
- valutazioni della performance (ispezioni e audit, certificazioni?).

Non sono del tutto presenti risultati inerenti i seguenti ambiti:

- Risultati relativi al miglioramento e all'innovazione dei processi;
- Risultati relativi al benchmarking;
- Impatto della digitalizzazione sulla performance dell'AC.
- Risultati relativi all'efficacia in termini di outcome ottimizzando le risorse economiche.

## Punti di forza

### 9.2.A - Efficienza nella gestione delle risorse disponibili, comprese le risorse umane, le conoscenze e le infrastrutture

Gli indicatori descrivono l'efficienza dell'Ente nella gestione delle risorse.

	2023	2022	2021	Obiettivo
Costi del personale	399.936 €	386.725 €	491.928 €	<= 519.000
Patrimonio netto	16.509.979 €	15.838.564 €	15.432.141 €	Costante
Utile d'esercizio	671.416 €	668.811 €	1.113.155 €	Costante
Totale Attività	19.698.559 €	19.138.154 €	18.764.613 €	Costante
Tempi medi di pagamento	-12,84	-11,91	-12,95	<0
N° Pannelli solari	100	100	100	>80
N° colonnine parcheggio	5	5	5	>5
N° affidamenti Mepa	10	6	9	
N° Affidamenti PCP / aff. Diretti	98	140	170	

### 9.2.F. Risultati di ispezioni e audit interni

Gli indicatori sintetizzano in maniera quantitativa i risultati delle ispezioni di soggetti interni

Strumento di lavoro: foglio di lavoro excel e report

Obiettivi: 100% verbali dei revisori senza rilievi

	2021	2022	2023
N. verbali revisori complessivo	11	8	9
N. verbali revisori senza rilievi	11	8	9

### 9.2.G - Risultati della partecipazione a concorsi, premi di qualità e certificazione del sistema di gestione per la qualità

Risultati relativi al premio piano aliquote ACI

Obiettivo: raggiungimento fascia sup. a F

	2021	2022	2023	Obiettivo
Premio incremento compagine associativa	Fascia D	Fascia D	Fascia D	super. Fascia F

### 9.2.H. Risultati relativi al raggiungimento degli obiettivi di bilancio e finanziari

Gli indicatori descrivono i risultati relativi al raggiungimento degli obiettivi di bilancio e finanziari

	2023	2022	2021	Obiettivo
Costi del personale	399.936 €	386.725 €	491.928 €	<= 519.000
Patrimonio netto	16.509.979 €	15.838.564 €	15.432.141 €	Costante
Utile d'esercizio	671.416 €	668.811 €	1.113.155 €	Costante
Totale Attività	19.698.559 €	19.138.154 €	18.764.613 €	Costante
Tempi medi di paga	-12,84	-11,91	-12,95	<0

### Punti di debolezza

L'AC non dispone di abbastanza misurazione rispetto ai seguenti ambiti:

- Risultati relativi al miglioramento e all'innovazione dei processi;
- Risultati relativi al benchmarking;
- Impatto della digitalizzazione sulla performance dell'AC.
- Risultati relativi all'efficacia in termini di outcome ottimizzando le risorse economiche.

### Idee per il miglioramento

Avvia un progetto di cruscotto aziendale per misurare e valutare in maniera continua i risultati dei processi interni al fine di avviare le opportune azioni correttive e migliorative.

### Punteggi

**Trend: 70      Obiettivi: 70      Confronti: 0      Copertura: 70      Media: 70**

## 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

- Statuto ACI  
ART 1 e Art. 4: definiscono ACI e la sua mission – Art. 36: definisce la mission degli AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id\\_doc=7679](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id_doc=7679)
- Codice di comportamento  
Definisce la vision dell'Ente e garantisce che i comportamenti dei dipendenti siano basati sul rispetto dei principi e dei valori del settore pubblico europeo quali integrità, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e inclusione, sostenibilità, rispetto delle diversità e del genere (art. 1 – art. 3)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024\\_AC%20TO\\_CodiceComportamento\\_CD190224.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024_AC%20TO_CodiceComportamento_CD190224.pdf)
- Codice etico e codice disciplinare  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766\\_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html)
- Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano\\_triennale/AC%20TO\\_PTPCT\\_2022-2024.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano_triennale/AC%20TO_PTPCT_2022-2024.pdf)  
ed inoltre PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.3; AC TO – Piano triennale PCT 22/24  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Piano triennale della performance PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.2  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Regolamento di organizzazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO\\_2021\\_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO_2021_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf)
- Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Sezione Amministrazione Trasparente  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina0\\_amministrazione-trasparente.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina0_amministrazione-trasparente.html)
- Carta dei Valori – Carta dei servizi ACI

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)

- Indirizzi strategici della Federazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina865\\_documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina865_documenti-di-programmazione-strategico-gestionale.html)
- Risultati del questionario
- Prot. 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot. 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot. 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

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

- Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance  
SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE ED ANTICORRUZIONE  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778\\_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html) (Performance di Federazione)
- Delibera del 21 dicembre 2020, il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Torino ha deliberato di aderire al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Federazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%202020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%202020.pdf)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_fto.pdf) (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf) (CCI 2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf) (CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)
- Prot. 387/23 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO

- Prot. 182/24 MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023
- Prot. 1086/24 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE 1° SEMESTRE 2024
- Prot. 174/24 NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024
- Prot. 583/21 OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRETTORI AUTOMOBILE CLUB 2021
- Prot. 123/24 PRIME INDICAZIONI OPERATIVE IN MATERIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
- Prot. 378/24 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE DELLE AREE.

#### Anno 2021

- prot. 218/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2021
- prot. 726/21 incentivazione produzione nuove tessere Gold- Sistema-Storico nel mese di aprile 2021
- prot. 965/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2021
- prot. 1758/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2021
- prot. 1872/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di settembre 2021
- prot. 2103/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di ottobre 2021
- prot. 2338/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di novembre 2021

#### Anno 2022

- prot. 188/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2022
- prot. 500/22 incentivazione alla produzione di COL anno 2022
- prot. 757/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2022
- prot. 1650/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2022
- prot. 1951/22 incentivazione alla produzione associativa V bim 2022
- prot. 2345/22 incentivazione alla produzione associativa VI bim 2022

#### Anno 2023

- prot. 599/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2023
- prot. 903/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2023
- prot. 1340/23 gara di vendita estiva-premio Fb
- prot. 1543/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2023
- prot. 1787/23 gara di vendita invernale-premio Fb
- prot. 1828/23 incentivazione alla produzione associativa IV trim 2023

#### Anno 2024

- prot. 100/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2024
- prot. 594/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2024
- prot. 1184/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2024
- prot. 1109/24 gara di vendita 2024-premio Fb
- Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/corruzione\\_e\\_trasparenza/ACTO\\_PTPCT%20AC%202021\\_2023.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/corruzione_e_trasparenza/ACTO_PTPCT%20AC%202021_2023.pdf)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano\\_triennale/AC%20TO\\_PTPCT\\_2022-2024.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano_triennale/AC%20TO_PTPCT_2022-2024.pdf)
- PIAO 2023-2025 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)

- PIAO 2024-2026 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- 

#### Note, ordini di servizio

- Prot. 431/21 lavoro straordinario
- Prot. 709/21 Ferie anno 2021
- Prot. 631/22 Ferie anno 2022
- Prot. 704/22 ORDINE DI SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA
- Prot. 743/23 Ferie anno 2023
- Prot. 1992/23 Ferie periodo natalizio
- Prot. 418/24 Ferie anno 2024

#### Comunicazioni relative alle deleghe assegnate in ordine alla gestione

- 1729/21 Assegnazione Incarico Servizio di Cassa
- 1730/21 Assegnazione Incarico Cassiere Economo
- Determina n. 36/2022 Attribuzione incarico alla Dott.ssa Maria Cugno di Responsabile della Gestione Documentale dell'Ente a far data dal 30 marzo 2022.
- Determina 120/2021 Subentro della Dr.ssa Maria Rita Didu nelle credenziali di accesso per la richiesta d'ufficio del DURC on line sui sistemi di INPS e INAIL sotto il profilo "Stazione appaltante"
- Determina n. 113/2021 Voltura delle credenziali di accesso dei sistemi e degli applicativi informatici utili all'Automobile Club Torino dalla Dott.ssa Maggiorotto alla Dott.ssa Aguzzi.
- Art. 57 – Direttore AC, Incarico, Delibera CD con deleghe Direttore Dott. Ansaldi Delibera CD punto 3 (Deleghe)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2031%20marzo.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2031%20marzo.pdf)
- Prot. 557/21 INCARICO AD INTERIM DELLA DIREZIONE DELL'AUTOMOBILE CLUB DI TORINO\_DR. ALBERTO ANSALDI
- Prot. 892/21 INCARICO DI COLLABORAZIONE DELLA DR.SSA BARBARA AGUZZI AL DR. ALBERTO ANSALDI
- Prot. 2097/21 PRESA IN CARICO CREAZIONE REFERENTE FA321321DF674A68\_DOTT. ANSALDI
- Dott.ssa AGUZZI incarico, CD e Deleghe
- Prot. 303/22 INCARICO DELLA DIREZIONE DELL'AUTOMOBILE CLUB DI TORINO\_DR.SSA BARBARA AGUZZI
- Deleghe con Delibera presidenziale n.1  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/personale\\_presidente/DELIBERA\\_N\\_1\\_2022.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/personale_presidente/DELIBERA_N_1_2022.pdf)
- Ratifica Delibera Presidenziale punto 3  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2030%20marzo%202022%20per%20PAT.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2030%20marzo%202022%20per%20PAT.pdf)
- Prot. 447/22 entr RICHIESTA DI INSERIMENTO NUOVO REFERENTE PER I SERVIZI DI GESTORE INDICE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI\_DR.SSA AGUZZI



- Prot 450/22 uscita RICHIESTA DI INSERIMENTO NUOVO REFERENTE PER I SERVIZI DI GESTORE INDICE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI \_DR.SSA BARBARA AGUZZI  
[https://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio3\\_personale\\_0\\_232\\_50\\_1.html](https://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/archivio3_personale_0_232_50_1.html)
- Statuto  
ART 1 e Art. 4: definiscono ACI e la sua mission – Art. 36: definisce la mission degli AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id\\_doc=7679](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id_doc=7679)
- Codice di comportamento  
Definisce la vision dell'Ente e garantisce che i comportamenti dei dipendenti siano basati sul rispetto dei principi e dei valori del settore pubblico europeo quali integrità, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e inclusione, sostenibilità, rispetto delle diversità e del genere (art. 1 – art. 3)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024\\_AC%20TO\\_CodiceComportamento\\_CD190224.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024_AC%20TO_CodiceComportamento_CD190224.pdf)
- Codice etico e codice disciplinare  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766\\_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html)
- Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano\\_triennale/AC%20TO\\_PTPCT\\_2022-2024.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/piano_triennale/AC%20TO_PTPCT_2022-2024.pdf)  
ed inoltre PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.3; AC TO – Piano triennale PCT 22/24  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Piano triennale della performance PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.2  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Regolamento di organizzazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO\\_2021\\_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO_2021_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf)
- Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Sezione Amministrazione Trasparente  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina0\\_amministrazione-trasparente.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina0_amministrazione-trasparente.html)
- Carta dei Valori – Carta dei servizi ACI  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Risultati del questionario

- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

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

#### Sottocriterio 1.3

- Organigramma e funzionigramma  
Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Carta dei Valori  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778\\_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html) (Performance di Federazione)
- Delibera del 21 dicembre 2020 , il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Torino ha deliberato di aderire al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Federazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%20020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%20020.pdf)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_fto.pdf) (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf) (CCI 2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CC%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CC%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf) (CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)
- Prot. 387/23 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO
- Prot. 182/24 MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023
- Prot. 1086/24 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE 1° SEMESTRE 2024
- Prot. 174/24 NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024
- Prot. 583/21 OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRETTORI AUTOMOBILE CLUB 2021

- Prot. 123/24 PRIME INDICAZIONI OPERATIVE IN MATERIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
- Prot. 378/24 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE DELLE AREE.

- 

#### Anno 2021

- prot. 218/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2021
- prot.726/21 incentivazione produzione nuove tessere Gold- Sistema-Storico nel mese di aprile 2021
- prot.965/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2021
- prot. 1758/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2021
- prot. 1872/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di settembre 2021
- prot. 2103/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di ottobre 2021
- prot. 2338/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di novembre 2021

#### Anno 2022

- prot. 188/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2022
- prot. 500/22 incentivazione alla produzione di COL anno 2022
- prot. 757/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2022
- prot. 1650/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2022
- prot. 1951/22 incentivazione alla produzione associativa V bim 2022
- prot. 2345/22 incentivazione alla produzione associativa VI bim 2022

#### Anno 2023

- prot. 599/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2023
- prot. 903/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2023
- prot. 1340/23 gara di vendita estiva-premio Fb
- prot. 1543/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2023
- prot. 1787/23 gara di vendita invernale-premio Fb
- prot. 1828/23 incentivazione alla produzione associativa IV trim 2023

#### Anno 2024

- prot. 100/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2024
- prot. 594/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2024
- prot. 1184/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2024
- prot. 1109/24 gara di vendita 2024-premio Fb

#### Anno 2021 raggiungimento obiettivi

- da 1120/21 a 1124/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-apr 2021
- 1125/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi mese di aprile 2021
- da 1888/21 a 1890/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-lug 2021
- da 2253/21 a 2254/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi mese di sett 2021

#### Anno 2022 raggiungimento obiettivi

- 166/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi mese di nov 2021
- 169/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-dic 2021
- da 170/22 a 171/22 comunicazione raggiungimento obiettivi produzione COL 2021
- da 928/22 a 929/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-apr 2022
- da 1836/22 a 1838/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-lug 2022
- da 2451/22 a 2452/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi V bim 2022

#### Anno 2023 raggiungimento obiettivi

- da 197/23 a 199/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-dic 2022
- da 200/23 a 201/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi VI bim 2022
- da 927/23 a 929/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. Apr 2023
- da 1604/23 a 1606/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. lug 2023
- 1663/23 comunicazione risultati gara di vendita estiva

#### Anno 2024 raggiungimento obiettivi

- da 20/24 a 22/24 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. dic 2023
- da 50/24 a 51/24 gen comunicazione raggiungimento obiettivi e premi IV trim 2023
- 99/24 comunicazione risultati gara di vendita invernale
- da 617/24 a 618/24 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. Apr 2024
- da 1208/24 a 1210/24 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. lug 2024

- Piani di formazione del personale
- 0000335/21 CORSI DI FORMAZIONE PER DIPENDENTI DELLE DELEGAZIONI - 11 E 18 MARZO 2021
- 0000668/21 CORSI DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE PROFESSIONALE PER I DIPENDENTI AC TORINO
- 0001069/21 CORSO DI FORMAZIONE PER DIPENDENTI DELLE DELEGAZIONI - 20 MAGGIO 2021
- 0002228/21 CORSO DI FORMAZIONE ON LINE PER LE DELEGAZIONI - 26 OTTOBRE 2021
- 0000271/22 CORSI DI FORMAZIONE SU TESSERE FIDELIZZATE (COL) - 15 E 17 FEBBRAIO 2022
- 0000524/22 FORMAZIONE COMMERCIALE ANNO 2022 - CICLO DI 5 INCONTRI
- 0000587/22 CORSO DI FORMAZIONE COMMERCIALE – 17/05/2022
- 0000588/22 FORMAZIONE COMMERCIALE ANNO 2022 - CICLO DI 5 INCONTRI - AGGIORNAMENTO CALENDARIO
- 0001160/22 FORMAZIONE COMMERCIALE ANNO 2022 - CICLO 5 INCONTRI
- 0002430/22 CORSO DI FORMAZIONE COMMERCIALE – 22/11/2022

- 0001087/23 20 GIUGNO 2023 - CORSO DI FORMAZIONE : "LA FIDELIZZAZIONE ASSOCIATIVA TRAMITE COL, NELL'AMBITO DEL NUOVO SISTEMA INFORMATICO DI ACQUISIZIONE TESSERE"
- 0000634/24 CORSO DI FORMAZIONE COMMERCIALE – 05/06/2024
- Codice di comportamento  
Definisce la vision dell'Ente e garantisce che i comportamenti dei dipendenti siano basati sul rispetto dei principi e dei valori del settore pubblico europeo quali integrità, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e inclusione, sostenibilità, rispetto delle diversità e del genere (art. 1 – art. 3)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024\\_AC%20TO\\_CodiceComportamento\\_CD190224.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024_AC%20TO_CodiceComportamento_CD190224.pdf)
- Codice etico e codice disciplinare  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766\\_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

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

Partnership con stakeholder pubblici rilevanti

##### **CONI**

2021:

- Prot 473/21 – Richiesta patrocinio Cesana Sestriere
- Prot 474/21 – Richiesta inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere
- Prot 498/21 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 18/01/2021
- Mail di COMUNICAZIONE - Elezioni CONI 2021-2024
- Mail di comunicazione Giornata Nazionale dello Sport – CONI – evento del 06/06/2021
- Scambio mail su Benemerienze CONI 2019 – evento del 18/09/2021
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 24/07/2021
- Scambio mail Conferenza Stampa "European Region of Sport 2022" - evento del 28 ottobre 2021

2022:

- Prot 466/22 - Richiesta patrocinio Cesana Sestriere
- Prot 468/22 - Richiesta inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere
- Prot 506/22 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere
- Avviso pubblico per invio di calendario grandi eventi sportivi ed eventi sportivi
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 01/02/2022
- Scambio mail per comunicazione eventi – Piemonte Regione Europea dello Sport 2022
- Scambio mail per invio documentazione media per inaugurazione anno sportivo
- Scambio mail per organizzazione Giornata Nazionale dello Sport
- Scambio mail su Benemerienze CONI 2020 – evento del 03/12/2022
- Scambio mail per premiazione AC TO dei Soci Sportivi del Piemonte – evento del 28/11/2022

2023:

- Prot 795/23 – Richiesta patrocinio e inserimento Comitato d’Onore Cesana Sestriere
- Prot 828/23 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere
- Prot 829/23 - Piano Regionale per la promozione delle attività sportive fisico-motorie 2023/2024.
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 09/02/2023
- Scambio mail per organizzazione Giornata Nazionale dello Sport – evento del 04/06/2023
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 14/04/2023
- Scambio mail per invio documentazione media per inaugurazione anno sportivo
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 29/07/2023
- Scambio mail su Benemerienze CONI 2021 – evento del 06/12/2023
- Scambio mail per partecipazione alle celebrazioni dei 125 anni dell’AC Torino – evento del 07/10/2023

2024:

- Prot 639/24 - Richiesta patrocinio e inserimento Comitato d’Onore Cesana Sestriere
- Prot 640/24 - Richiesta patrocinio Cesana Sestriere
- Prot 670/24 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere
- Prot 392/24 – Premio talento 2024
- Mail di Convocazione Consiglio Regionale CONI – evento del 10/05/2024
- Scambio mail per invio documentazione media per inaugurazione anno sportivo
- Scambio mail per organizzazione Giornata Nazionale dello Sport – evento del 02/06/2024

### **Città Di Torino**

- 523/21 – Richiesta Patrocinio 39^ Cesana Sestriere
- 691/21 – Lettera e documentazione utilizzo monopattini
- 871/21 – Concessione Patrocinio evento Ruote nella Storia 2021
- 1369/21 – Convocazione collaudo 39^ Cesana Sestriere
- 440/22 - Richiesta Patrocinio 40^ Cesana Sestriere
- 556/22 – Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2022
- 787/22 – Concessione Patrocinio evento Ruote nella Storia 2022
- 705/22 - Richiesta Patrocinio evento Dimore Sabaude
- 1167/22 - Richiesta Patrocinio 25° Rallye Montecarlo Historique
- 1198/22 – Organizzazione 40^ Cesana Sestriere – richiesta interventi
- 1280/22 - Concessione patrocinio evento Dimore Sabaude
- 1429/22 - Convocazione collaudo 40^ Cesana Sestriere
- 2327/22 – Concessione patrocinio 25° Rallye Montecarlo Historique
- 978/23 - Richiesta Patrocinio 41^ Cesana Sestriere e inserimento comitato d’onore
- 1280/23 - Convocazione collaudo 41^ Cesana Sestriere
- 1412/23 - Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2023
- 1439/23 - Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2023
- 1452/23 - Richiesta Patrocinio evento 125 anni Automobile Club Torino
- 375/24 – Concessione Patrocinio 1000 Miglia
- 970/24 - INTERVENTO DI MESSA IN SICUREZZA DELLA SEDE STRADALE INTERESSATA DA UN RILEVANTE MOVIMENTO DI VERSANTE IN COMUNE DI SESTRIERE. CONCLUSIONE LAVORI PRINCIPALI PER LA GARA CESANA - SESTRIERE 2024

- 882/24 – Concessione Patrocinio 42^ Cesana Sestriere
- 889/24 - Convocazione collaudo 42^ Cesana Sestriere
- Mail invito partecipazione Automotoretrò 2022 – convegno organizzato da AC Torino – “Torino centro d’eccellenza dell’ingegno e della manualità industriale post moderna”
- Scambio mail per organizzazione e partecipazione ai 125 anni dell’Automobile Club Torino
- Scambio mail per Rallye Montecarlo Historique e 1000 Miglia

## **Regione Piemonte**

- Prot 1142/21 - SOTTOSCRIZIONE DEL NUOVO SCHEMA DI CONVENZIONE TIPO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DELLA REGIONE PIEMONTE - ANNI 2021/2022
- Prot 577/22 - PIEMONTE 2022 REGIONE EUROPEA DELLO SPORT - UTILIZZO DEL LOGO "PIEMONTE 2022 REGIONE EUROPEA DELLO SPORT"
- Prot 433/23 - SOTTOSCRIZIONE DEL NUOVO SCHEMA DI CONVENZIONE TIPO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DELLA REGIONE PIEMONTE - ANNI 2023/2024
- Carta dei servizi ACI
- [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

## **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**

- Relazione sulla performance, con particolare riferimento alla sez. dedicata agli AC Provinciali [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina715\\_relazione-sulla-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina715_relazione-sulla-performance.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

### **2.2 Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte**

- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Budget e bilancio  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731\\_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html)
- Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archivio29\\_bilanci\\_0\\_4461\\_732\\_1.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archivio29_bilanci_0_4461_732_1.html)

#### Linee di mandato

- Prot 474/22 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2022
- Prot 486/23 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2023
- Prot 174/24 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024

#### Piani e programmi

- PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.3; AC TO – Piano triennale PCT 22/24  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 26/10/2020 con particolare riferimento al punto 4  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%202020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%202020.pdf)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 29/10/2021 con particolare riferimento ai punti 3 e 6  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 26/10/2022 con particolare riferimento ai punti 3 - 7 – 9  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2026ottobre\\_pubb.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2026ottobre_pubb.pdf)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 25/10/2023 con particolare riferimento ai punti 4 – 9  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2025%20ott%2023\\_pubb.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2025%20ott%2023_pubb.pdf)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

## **2.3 Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani**

### 2.3

- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)

#### Linee di mandato

- Prot 474/22 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2022
- Prot 486/23 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2023
- Prot 174/24 - NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024

#### Piani e programmi

- PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.3; AC TO – Piano triennale PCT 22/24  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 26/10/2020 con particolare riferimento al punto 4  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%202020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%202020.pdf)



- Verbale del Consiglio Direttivo del 29/10/2021 con particolare riferimento ai punti 3 e 6  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 26/10/2022 con particolare riferimento ai punti 3 - 7 – 9  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2026ottobre\\_pubb.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2026ottobre_pubb.pdf)
- Verbale del Consiglio Direttivo del 25/10/2023 con particolare riferimento ai punti 4 – 9  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2025%20ott%2023\\_pubb.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2025%20ott%2023_pubb.pdf)
- Piano della performance  
Piano triennale della performance PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.2  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Sistema informativo
  - Rivista Au.To – bimestrale cartaceo <https://torino.aci.it/notizie-e-informazioni/rivista-auto.html>
  - Newsletter
  - Sito web istituzionale <https://torino.aci.it/>
  - Pagina Facebook [https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it_IT)
  - Comunicazione interna informale via scambi e-mail e formale a mezzo circolari e ordini di servizio
  - Social Media Strategy  
Prot 497/22 – Stipula affidamento Social Media Manager  
Prot 524/23 - Affidamento Social Media Manager  
Prot 2202/23 – Stipula affidamento Social Media Manager  
Sviluppo piani editoriali in collaborazione con Ufficio Soci  
[https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it_IT)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

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

- Piani di formazione orientati alle nuove tecnologie
- Prot 288/24 - Piani formativo personale AC Torino – presente dal 2004, analisi esigenze formative e sviluppo piano della formazione
- Corsi di formazione per personale delle delegazioni: Prott. 1069/21, 22228/21, 587/22, 2340/22, 634/24.
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

## CRITERIO 3: PERSONALE

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

- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778\\_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html) (Performance di Federazione)
- Delibera del 21 dicembre 2020 , il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Torino ha deliberato di aderire al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Federazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%202020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%202020.pdf)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_fto.pdf) (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf) (CCI 2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf) (CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)
- Prot. 387/23 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO
- Prot. 182/24 MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023
- Prot. 1086/24 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE 1° SEMESTRE 2024
- Prot. 174/24 NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024
- Prot. 583/21 OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRETTORI AUTOMOBILE CLUB 2021
- Prot. 123/24 PRIME INDICAZIONI OPERATIVE IN MATERIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
- Prot. 378/24 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE DELLE AREE.

Anno 2021

- prot. 218/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2021

- prot.726/21 incentivazione produzione nuove tessere Gold- Sistema-Storico nel mese di aprile 2021
- prot.965/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2021
- prot. 1758/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2021
- prot. 1872/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di settembre 2021
- prot. 2103/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di ottobre 2021
- prot. 2338/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di novembre 2021

#### Anno 2022

- prot. 188/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2022
- prot. 500/22 incentivazione alla produzione di COL anno 2022
- prot. 757/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2022
- prot. 1650/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2022
- prot. 1951/22 incentivazione alla produzione associativa V bim 2022
- prot. 2345/22 incentivazione alla produzione associativa VI bim 2022

#### Anno 2023

- prot. 599/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2023
- prot. 903/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2023
- prot. 1340/23 gara di vendita estiva-premio Fb
- prot. 1543/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2023
- prot. 1787/23 gara di vendita invernale-premio Fb
- prot. 1828/23 incentivazione alla produzione associativa IV trim 2023

#### Anno 2024

- prot. 100/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2024
- prot. 594/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2024
- prot. 1184/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2024
- prot. 1109/24 gara di vendita 2024-premio Fb

- Contrattazione

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_fto.pdf)

[trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_fto.pdf) (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf)

[trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf)

(CCI 2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CC%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf)

[trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CC%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CC%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf)

[trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf)

(CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)

- Prot 1106/21 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 513/22 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE

- Prot 661/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 739/23 - CONCESSIONE SMART WORKING - APRILE / SETTEMBRE 2023
- Prot 742/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 201/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 265/24 - CONCESSIONE - RICHIESTA INDIVIDUALE SMART WORKING
- Prot 574/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 145/22 - RICHIESTA RIENTRO A TEMPO PIENO
- Prot 290/24 - RICHIESTA DI VARIAZIONE ORARIO PART-TIME DA 60% A 85%
- Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Sistema di gestione delle Responsabilità  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina25\\_articolazione-degli-uffici.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina25_articolazione-degli-uffici.html)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina22\\_tipologie-di-procedimento.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina22_tipologie-di-procedimento.html)
- Prot 288/24 - Piani formativo personale AC Torino – presente dal 2004, analisi esigenze formative e sviluppo piano della formazione
- Corsi di formazione per personale delle delegazioni: Prott. 1069/21, 22228/21, 587/22, 2340/22, 634/24.
- Piano triennale della performance PIAO di Federazione con particolare riferimento alla Sez. 2.2  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Documento unico di programmazione (DUP) – PIAO di Federazione, con particolare riferimento alla Sez. 5 – AA.CC.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Borse di studio per figli dei dipendenti AC Torino
  - Determina 140 del 29/11/2021 – Bando borse di studio
  - Determina 159 del 21/12/2021 – Assegnazione borse di studio
  - Determina 167 del 09/12/2022 – Bando borse di studio
  - Determina 179 del 22/12/2022 – Assegnazione borse di studio
  - Determina 204 del 19/12/2023 – Bando borse di studio
  - Determina 14 del 23/01/2024 – Assegnazione borse di studio
- Project work del 14/07/2023 - Motivare i Collaboratori di un ufficio ACI/ AC attraverso il job crafting

### **3.2 Sviluppare e gestire le competenze del personale**

- Prot 288/24 - Piano formativo personale AC Torino – presente dal 2004, analisi esigenze formative e sviluppo piano della formazione
- Codice di comportamento  
 Definisce la vision dell'Ente e garantisce che i comportamenti dei dipendenti siano basati sul rispetto dei principi e dei valori del settore pubblico europeo quali integrità, trasparenza, innovazione, responsabilità sociale e inclusione, sostenibilità, rispetto delle diversità e del genere (art. 1 – art. 3)

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024\\_AC%20TO\\_CodiceComportamento\\_CD190224.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2024_AC%20TO_CodiceComportamento_CD190224.pdf)

- Codice etico e codice disciplinare

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766\\_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina766_codice-disciplinare-e-codice-di-condotta.html)

- Regolamento di organizzazione

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO\\_2021\\_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/AC%20TO_2021_Regolamento%20di%20Organizzazione.pdf)

- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

### **3.3 Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere**

- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza
- Sistema di misurazione e valutazione delle performance  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778\\_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina778_sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance.html) (Performance di Federazione)
- Delibera del 21 dicembre 2020 , il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Torino ha deliberato di aderire al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Federazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Delibere%20CD%20020.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Delibere%20CD%20020.pdf)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_a\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_a_fto.pdf) (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf) (CCI 2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CCI%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf) (CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)

- Prot. 387/23 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO
- Prot. 182/24 MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023
- Prot. 1086/24 MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE 1° SEMESTRE 2024
- Prot. 174/24 NOTA ASSEGNAZIONE OBIETTIVI PER L'ANNO 2024
- Prot. 583/21 OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRETTORI AUTOMOBILE CLUB 2021
- Prot. 123/24 PRIME INDICAZIONI OPERATIVE IN MATERIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
- Prot. 378/24 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE DELLE AREE.

#### Anno 2021

- prot. 218/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2021
- prot.726/21 incentivazione produzione nuove tessere Gold- Sistema-Storico nel mese di aprile 2021
- prot.965/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2021
- prot. 1758/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2021
- prot. 1872/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di settembre 2021
- prot. 2103/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di ottobre 2021
- prot. 2338/21 incentivazione alla produzione associativa del mese di novembre 2021

#### Anno 2022

- prot. 188/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2022
- prot. 500/22 incentivazione alla produzione di COL anno 2022
- prot. 757/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2022
- prot. 1650/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2022
- prot. 1951/22 incentivazione alla produzione associativa V bim 2022
- prot. 2345/22 incentivazione alla produzione associativa VI bim 2022

#### Anno 2023

- prot. 599/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2023
- prot. 903/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2023
- prot. 1340/23 gara di vendita estiva-premio Fb
- prot. 1543/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2023
- prot. 1787/23 gara di vendita invernale-premio Fb
- prot. 1828/23 incentivazione alla produzione associativa IV trim 2023

#### Anno 2024

- prot. 100/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2024
- prot. 594/2024 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2024
- prot. 1184/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2024
- prot. 1109/24 gara di vendita 2024-premio Fb

- Contrattazione

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_ft)

[trasparente/archiviofile/torino/contrattazione\\_collettiva/2024\\_CCI%20Verbale\\_Stipula\\_ft](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contrattazione_collettiva/2024_CCI%20Verbale_Stipula_ft) o.pdf (CCI 2024 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf)

[trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2023\\_CCI\\_Con\\_Stipula\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2023_CCI_Con_Stipula_fto.pdf) (CCI



2023 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2022\\_CC%20Verbale%20Stipula%20completo\\_fto.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2022_CC%20Verbale%20Stipula%20completo_fto.pdf) (CCI 2022 art. 2 criteri di performance organizzativa, art. 3 criteri di performance personale, art. 4 criteri di corresponsione performance organizzativa e personale)

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti\\_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/contratti_integrativi/2021%20CCI%20AREE.pdf) (CCI 2021 Performance Organizzativa e individuale - Allegato A – Scheda obiettivi)

Note, ordini di servizio

- Prot. 431/21 lavoro straordinario
- Prot. 709/21 Ferie anno 2021
- Prot. 631/22 Ferie anno 2022
- Prot. 704/22 ORDINE DI SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA
- Prot. 743/23 Ferie anno 2023
- Prot. 1992/23 Ferie periodo natalizio
- Prot. 418/24 Ferie anno 2024
- Organigramma  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20AC TO.pdf)
- Prot 1106/21 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 513/22 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 661/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 739/23 - CONCESSIONE SMART WORKING - APRILE / SETTEMBRE 2023
- Prot 742/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 201/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 265/24 - CONCESSIONE - RICHIESTA INDIVIDUALE SMART WORKING
- Prot 574/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 145/22 - RICHIESTA RIENTRO A TEMPO PIENO
- Prot 290/24 - RICHIESTA DI VARIAZIONE ORARIO PART-TIME DA 60% A 85%
  
- Prot 1106/21 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 513/22 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 661/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 739/23 - CONCESSIONE SMART WORKING - APRILE / SETTEMBRE 2023
- Prot 742/23 - RICHIESTA E AUTORIZZAZIONE LAVORO AGILE
- Prot 201/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 265/24 - CONCESSIONE - RICHIESTA INDIVIDUALE SMART WORKING
- Prot 574/24 - RICHIESTA AVORO AGILE
- Prot 145/22 - RICHIESTA RIENTRO A TEMPO PIENO
- Prot 290/24 - RICHIESTA DI VARIAZIONE ORARIO PART-TIME DA 60% A 85%
- Borse di studio per figli dei dipendenti AC Torino
  - Determina 140 del 29/11/2021 – Bando borse di studio
  - Determina 159 del 21/12/2021 – Assegnazione borse di studio
  - Determina 167 del 09/12/2022 – Bando borse di studio

- Determina 179 del 22/12/2022 – Assegnazione borse di studio
  - Determina 204 del 19/12/2023 – Bando borse di studio
  - Determina 14 del 23/01/2024 – Assegnazione borse di studio
- Project work del 14/07/2023 - Motivare i Collaboratori di un ufficio ACI/ AC attraverso il job crafting

#### **CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE**

##### **4.1 Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti**

###### **Accordi di partnership e protocolli sottoscritti**

###### **Ciugi**

- Scopi dell'associazione e rapporto con AC Torino  
<http://www.ufficialigaraacitorino.it/chi-siamo/>
- Statuto ACI, con particolare riferimento agli artt. 21 – 22  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?id\\_oggetto=19&id\\_doc=7679](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?id_oggetto=19&id_doc=7679)
- Verbale Consiglio Direttivo AC Torino del 20/12/2022, con particolare riferimento al punto 4  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2020%20dicembre%202022\\_PAT.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2020%20dicembre%202022_PAT.pdf)
- Verbale Consiglio Direttivo AC Torino del 29/10/2021, con particolare riferimento al punto 8  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti\\_indirizzo\\_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/provvedimenti_indirizzo_politico/Verbale%20CD%2029%20ottobre%202021.pdf)
- Prot 0000153/21 - ELEZIONE CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'A.S.D. CI.U.GÌ
- Prot 0002107/21 - PROPOSTA DI COLLABORAZIONE IN INCARICHI ISTITUZIONALI AC TORINO RELATIVI AD EVENTI, MANIFESTAZIONI SPORTIVE, CONGRESSI E CORSI DI AGGIORNAMENTO SPORTIVO DA EFFETTUARSI CON LA COLLABORAZIONE E LA PRESENZA DI UFFICIALI DI GARA DELL'A.S.D. UFFICIALI DI GARA - AUTOMOBILE CLUB TORINO - "CIUGÌ"
- Prot 0002472/22 - PROPOSTA DI COLLABORAZIONE IN INCARICHI ISTITUZIONALI AC TORINO RELATIVI AD EVENTI, MANIFESTAZIONI SPORTIVE, CONGRESSI E CORSI DI AGGIORNAMENTO SPORTIVO DA EFFETTUARSI CON LA COLLABORAZIONE E LA PRESENZA DI UFFICIALI DI GARA DELL'A.S.D. UFFICIALI DI GARA - AUTOMOBILE CLUB TORINO - "CIUGÌ"

###### **Museo Nazionale dell'Automobile di Torino**

- Deliberazione del Podestà 19/07/1933 – Istituzione del Museo con prestito del Reale Automobile Club d'Italia – sede di Torino
- Ringraziamento del Podestà – 27/07/1933
- Statuto del Museo, con particolare riferimento agli artt. 5 - 10  
<https://www.museoauto.it/website/file/Statuto%20museo%20dell'automobile.pdf>
- Prot 655/21 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 14 APRILE 2021
- Prot 953/21 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 28 MAGGIO 2021



- Prot 746/23 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 19 APRILE 2023
- Prot 2060/23 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 19 DICEMBRE 2023
- Prot 317/24 – Delega ACI al Presidente AC Torino a rappresentare in CDA Museo
- Prot 522/24 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 07/05/2024
- Progetto culturale del Museo dell'Automobile – Novembre 2023

## CONI

- Statuto ACI, con particolare riferimento agli art. 1 - 4 – 19 – 21 - 22  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id\\_doc=7679](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/index.php?idoggetto=19&id_doc=7679)
- Bandi di gara e contratti  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina566\\_bandi-di-gara-e-contratti.html?no\\_cache=1](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina566_bandi-di-gara-e-contratti.html?no_cache=1)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

## 4.2 Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile

- Conferenze stampa, comunicati stampa, aggiornamento sito web istituzionale, utilizzo di profili istituzionali dei social network
- Conferenza stampa Cesana Sestriere 2021 – 07/07/2021  
(rif. Prot 1556/21 – Assistenza Tecnica)
- Conferenza stampa Cesana Sestriere 2022 – 04/07/2022  
<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2022/113720/luned%C3%AC-4-la-presentazione-della-40%E-cesana---sestriere/evento>
- Conferenza stampa 1000 Miglia Torino – 24/05/2024  
(rif. Prot 725/24 – servizi resi in occasione conferenza)
- Comunicato stampa Ruote nella Storia 2021  
[https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html/?no\\_cache=1&tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=1047&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=8fb1a6668b50e0469c5c67d7471e13e4](https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html/?no_cache=1&tx_news_pi1%5Bnews%5D=1047&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=8fb1a6668b50e0469c5c67d7471e13e4)
- Comunicato stampa – Autolook week 07 – 11/09/2022
- Comunicato stampa Ruote nella Storia 2022  
[https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/automobile-club/dettaglio-evento.html?tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=1260&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=45871141423681cc76372e0f7f4f2225](https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/automobile-club/dettaglio-evento.html?tx_news_pi1%5Bnews%5D=1260&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=45871141423681cc76372e0f7f4f2225)
- Comunicato stampa 1000 Miglia a Torino  
[https://torino.aci.it/fileadmin/Media/ac\\_torino/Notizie\\_importate/eventi/comunicato\\_stampa\\_1000miglia.pdf](https://torino.aci.it/fileadmin/Media/ac_torino/Notizie_importate/eventi/comunicato_stampa_1000miglia.pdf)
- Sito web istituzionale <https://torino.aci.it/>
- Pagina Facebook [https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it_IT)
- Social Media Strategy
  - Prot 497/22 – Stipula affidamento Social Media Manager
  - Prot 524/23 - Affidamento Social Media Manager

- Prot 2202/23 – Stipula affidamento Social Media Manager
- Sviluppo piani editoriali in collaborazione con Ufficio Soci
- [https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it_IT)
- Carta dei servizi ACI
- [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

#### 4.3 Gestire le risorse finanziarie

- Budget annuale  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731\\_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html)
- Bandi di gara e contratti  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina566\\_bandi-di-gara-e-contratti.html?no\\_cache=1](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina566_bandi-di-gara-e-contratti.html?no_cache=1)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

#### 4.4 Gestire le informazioni e la conoscenza

- PIAO di Federazione, con particolare riferimento all'allegato 1 - Piano triennale per l'informatica  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Procedure di pubblicazione e archiviazione delle informazioni
  - Manuale di gestione documentale  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2022\\_AC%20Torino\\_Manuale%20di%20gestione%20documentale.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/2022_AC%20Torino_Manuale%20di%20gestione%20documentale.pdf)
  - Manuale di conservazione  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/Manuale\\_di\\_conservazione\\_elettronica\\_a\\_norma\\_del\\_Registro\\_Protocollo.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/Manuale_di_conservazione_elettronica_a_norma_del_Registro_Protocollo.pdf)
  - Manuale di gestione protocollo informatico  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/Manuale\\_di\\_gestione\\_Protocollo\\_Informatico.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/Manuale_di_gestione_Protocollo_Informatico.pdf)
  - Regolamento in materia di accesso documentale  
<https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/regolamenti/Regolamento%20accesso%20AC%20TO%202022.pdf>
- Sito web
- Sito web istituzionale <https://torino.aci.it/>
- Social Media Strategy
  - Prot 497/22 – Stipula affidamento Social Media Manager
  - Prot 524/23 - Affidamento Social Media Manager

- Prot 2202/23 – Stipula affidamento Social Media Manager
- Sviluppo piani editoriali in collaborazione con Ufficio Soci
- [https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/AutomobileClubTorino?locale=it_IT)

- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

#### 4.5 Gestire la tecnologia

- PIAO di Federazione, con particolare riferimento all'allegato 1 - Piano triennale per l'informatica  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Formazione del personale sugli applicativi di interesse  
Prott. 2536/21 e 2541/21 – Corso di formazione su piattaforma MePa  
Prot 288/24 - Piani formativo personale AC Torino – presente dal 2004, analisi esigenze formative e sviluppo piano della formazione  
Corsi di formazione per personale delle delegazioni: Prott. 1069/21, 22228/21, 587/22, 2340/22, 634/24.
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

#### Protocolli Acimmagine 2021:

- Prot. 298 - INCIFRA Offerta firmata per accettazione

#### Protocolli Acimmagine 2022:

- Prot 576 - SKIDATA offerta park Bodoni PY Pal e Satispay
- Prot. 575 - SKIDATA offerta Park Madama espansione satispay
- Prot. 486 - INCIFRA conferma contratto più implementazione delegazione ASTI

#### Protocolli Acimmagine 2023:

- Prot. 179 - SKIDATA offerta SQB\_3180 rinnovo Satispay Roma San Carlo
- Prot. 178 - SKIDATA offerta SQB\_3190 rinnovo PayPal Roma San Carlo
- Protocolli Acimmagine 2024:
- Prot. 255 - SKIDATA accett. Giolitti Skiosk Smart e Plate.Tech rev.3
- Prot. 254 - SKIDATA SQ ACIMMAGINE 22-04-24 accett. Madama Cristina Satispay su 2 Skiosk v2

#### 4.6 Gestire le infrastrutture

- Contratti di approvvigionamento di attrezzature e materiali
- Prot 1902/20 - CONTRATTO DI CONSULENZA IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO E ADEMPIMENTI DI CUI AL D.LSG.81/2008 E S.M.I. - CONTRATTO DAL 11/07/2020 AL 10/07/2023
- Prot 2136/23 - CONTRATTO DI CONSULENZA IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO E ADEMPIMENTI DI CUI AL D.LSG.81/2008 E S.M.I. - CONTRATTO 2023 – 2026
- Prot 44/21 - SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI DELL'ENTE – 2021
- Prot 2762/21 - SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI DELL'ENTE - BIENNIO 2022/2023
- Prot 2200/23 - SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI DELL'ENTE - BIENNIO 2024/2025

- Patrimonio immobiliare Ente  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina734\\_patrimonio-immobiliare.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina734_patrimonio-immobiliare.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario

## **CRITERIO 5: PROCESSI**

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

- Organigramma - viene descritta la composizione dell'Automobile Club Torino e della Società partecipata, Acimmagine srl.  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024\\_Organigramma%20gruppo%20ACTO.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/archiviofile/torino/organigramma/2024_Organigramma%20gruppo%20ACTO.pdf)
- Carta dei Valori – Carta dei servizi ACI - Vengono riportati i processi ed eventuali certificazioni  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Mappatura dei processi - vengono definiti i rischi, le probabilità e l'impatto sull'amministrazione, reperibile in amministrazione trasparente dell'Ente PIAO 2023-2025 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)  
PIAO 2024-2026 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

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

- Patti di collaborazione - Convenzioni per Soci AC Torino <https://torino.aci.it/entra-nel-club/sconti-e-convenzioni.html>
- Servizi - Vengono riportati i processi e servizi erogati  
<https://torino.aci.it/lac-torino/i-nostri-servizi.html>
- Sito web: pubblicazione di eventi e attività rivolte ai cittadini <https://torino.aci.it/notizie-e-informazioni/notizie-ed-eventi.html>
- Carta dei Valori – Carta dei servizi ACI  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Pubblicazione di eventi e attività rivolte ai cittadini  
<https://torino.aci.it/notizie-e-informazioni/notizie-ed-eventi.html>
- Sito web – sezione accessibilità e amministrazione trasparente  
<https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/>

- Mappatura dei processi - vengono definiti i rischi, le probabilità e l'impatto sull'amministrazione, reperibile in amministrazione trasparente dell'Ente  
PIAO 2023-2025 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)  
PIAO 2024-2026 [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746\\_altri-contenuti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina746_altri-contenuti.html)
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

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

- Carta dei Valori – Carta dei servizi ACI  
[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)
- Servizi - Vengono riportati i processi e servizi erogati  
<https://torino.aci.it/lac-torino/i-nostri-servizi.html>
- Risultati del questionario
- Prot 444/24 - Focus group stakeholder
- Prot 1186/24 - Focus group di approfondimento questionario
- Prot 1177/24 - Intervista alla Dirigenza

## **CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE**

### **6.1 Misurazioni della percezione**

- Prot 444/24 - Focus group con stakeholder
- Recensioni Google:
  - ACI TORINO <https://tinyurl.com/5fy9ptbt>
  - CENTRO REVISIONI <https://tinyurl.com/2296ua5m>
  - PARCHEGGIO GIOLITTI <https://tinyurl.com/3fp66d9e>
  - PARCHEGGIO BODONI <https://tinyurl.com/9vvvpywr>
  - PARCHEGGIO MADAMA CRISTINA <https://tinyurl.com/2s4kcrjt>
  - DELEGAZIONE 1 <https://tinyurl.com/ydnyp2s3>
  - DELEGAZIONE 2 <https://tinyurl.com/mrxcasws>
  - DELEGAZIONE 3 <https://tinyurl.com/mvh7twpj>
  - DELEGAZIONE 4 <https://tinyurl.com/2v9utvny>
  - DELEGAZIONE 5 <https://tinyurl.com/97vj2842>
  - DELEGAZIONE 6 <https://tinyurl.com/3bxuuabk>
  - DELEGAZIONE 7 <https://tinyurl.com/39adzenx>
  - DELEGAZIONE 8 <https://tinyurl.com/5n7x2djz>
  - DELEGAZIONE 9 <https://tinyurl.com/3fby9wja>
  - DELEGAZIONE 10 <https://tinyurl.com/2mntfwf9>
  - DELEGAZIONE 11 <https://tinyurl.com/4er4nhn5>
  - DELEGAZIONE 13 <https://tinyurl.com/2nezm3nt>
  - DELEGAZIONE 14 <https://tinyurl.com/mryacr95>
  - DELEGAZIONE 15 <https://tinyurl.com/2v6xc99x>

- DELEGAZIONE 16 <https://tinyurl.com/ms37fvjy>
- DELEGAZIONE 18 <https://tinyurl.com/38rs98jh>
- DELEGAZIONE 19 <https://tinyurl.com/3w5hix6x>
- DELEGAZIONE DI CARMAGNOLA <https://tinyurl.com/3h3a8s24>
- DELEGAZIONE DI CHIERI <https://tinyurl.com/4ksemhnh>
- DELEGAZIONE DI CHIVASSO <https://tinyurl.com/mevn6tab>
- DELEGAZIONE DI CIRIÉ' <https://tinyurl.com/ycx4fcfa>
- DELEGAZIONE DI COLLEGNO <https://tinyurl.com/6n7cjm2>
- DELEGAZIONE DI GRUGLIASCO <https://tinyurl.com/3b6b5jc2>
- DELEGAZIONE DI LEINÌ <https://tinyurl.com/bdz8y5tr>
- DELEGAZIONE DI MONCALIERI <https://tinyurl.com/yc7zrjwn>
- DELEGAZIONE DI NICHELINO <https://tinyurl.com/bdhntf4c>
- DELEGAZIONE DI ORBASSANO <https://tinyurl.com/82h5tt3u>
- DELEGAZIONE DI PINEROLO <https://tinyurl.com/yctmdtwk>
- DELEGAZIONE DI PIOSSASCO <https://tinyurl.com/mvd4m4pe>
- DELEGAZIONE DI RIVOLI <https://tinyurl.com/3znm22h7>
- DELEGAZIONE DI SETTIMO TORINESE <https://tinyurl.com/y7sm9f7k>
- DELEGAZIONE DI SUSA <https://tinyurl.com/y3xjjav6>
- DELEGAZIONE DI VENARIA <https://tinyurl.com/47syr9f9>
- DELEGAZIONE DI IVREA <https://tinyurl.com/2v5aj2va>
- DELEGAZIONE DI CUORGNE' <https://tinyurl.com/4pbethsp>
- DELEGAZIONE DI CALUSO <https://tinyurl.com/3mfnzbbj>
- DELEGAZIONE DI CASTELLAMONTE <https://tinyurl.com/bdee3s2d>
- DELEGAZIONE DI RIVAROLO CANAVESE <https://tinyurl.com/2p9pbpc2>
- DELEGAZIONE DI ASTI <https://tinyurl.com/297ywnnj>
- DELEGAZIONE DI INCISA SCAPACCINO <https://tinyurl.com/5b8uzr3d>
- AUTOSCUOLA EUREKA <https://tinyurl.com/mkju2r54>
- AUTOSCUOLA EUREKA <https://tinyurl.com/3529vwj4>
- AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB <https://tinyurl.com/2s3cmz9d>
- AUTOSCUOLA CLUB / NAUTICA CLUB <https://tinyurl.com/mppcaaze>
- Parcheggio ACI Roma - San Carlo - Castello - Ingresso Pedonale CLN <https://tinyurl.com/4uv36pvk>
- Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - ingresso di via Gobetti <https://tinyurl.com/2rzyhrnp>
- Parcheggio ACI Roma-San Carlo-Castello - ingresso di Piazza Castello <https://tinyurl.com/946ps3vy>

## 6.2 Misurazioni delle performance

- Numero di reclami protocollati ed evasi
  - Tempi medi di pagamento - [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina739\\_indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina739_indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti.html)
  - Numero canali comunicazione:  
Rivista, sito, Facebook, newsletter
  - Obiettivi ad evidenza esterna
- Prot 1086/24 - MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE 1° SEMESTRE 2024
- Prot 800/24 - RESTITUZIONE SCHEDA DI VALUTAZIONE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023
- DOTT.SSA AGUZZI
- Prot 182/24 - MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI 2023 - COMPILAZIONE

## Prot 387/23 - MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO

CONI

2021:

Prot 473/21 – Richiesta patrocinio Cesana Sestriere

Prot 474/21 – Richiesta inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere

Prot 498/21 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere

2022:

Prot 466/22 - Richiesta patrocinio Cesana Sestriere

Prot 468/22 - Richiesta inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere

Prot 506/22 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere

Avviso pubblico per invio di calendario grandi eventi sportivi ed eventi sportivi

Scambio mail per premiazione AC TO dei Soci Sportivi del Piemonte – evento del 28/11/2022

2023:

Prot 795/23 – Richiesta patrocinio e inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere

Prot 828/23 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere

Scambio mail per organizzazione e partecipazione alle celebrazioni dei 125 anni dell'AC Torino – evento del 07/10/2023

2024:

Prot 639/24 - Richiesta patrocinio e inserimento Comitato d'Onore Cesana Sestriere

Prot 640/24 - Richiesta patrocinio Cesana Sestriere

Prot 670/24 - Concessione patrocinio Cesana Sestriere

Prot 392/24 – Premio talento 2024

Museo Nazionale dell'Automobile

Prot 2618/21 - UTILIZZO AUDITORIUM, FOYER E GALLERIA NORD PER PREMIAZIONE SOCI SPORTIVI

Prot 2656/21 - UTILIZZO AUDITORIUM CON LE DOTAZIONI TECNICHE ALLEGATE E UTILIZZO FOYER E GALLERIA E NORD PER DESK DI ACCOGLIENZA E LOCALE GUARDAROBA ATTREZZATO PER EVENTO PREMIAZIONE SOCI SPORTIVI

Prot 655/21 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 14 APRILE 2021

Prot 953/21 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 28 MAGGIO 2021

Prot 15/22 - ACCORDI ACTO E MAUTO PER GIORNATA 6 GENNAIO 2022 – soci gratis al Museo  
Scambio Mail Organizzazione giornata del 06/01/2022 – soci gratis al Museo

Mail invito partecipazione Automotoretrò 2022 – convegno organizzato da AC Torino – “Torino centro d'eccellenza dell'ingegno e della manualità industriale post moderna”

Scambio mail per organizzazione Dimore Sabaude – evento AC Torino del 10/09/2022

Scambio mail per premiazione AC TO dei Soci Sportivi del Piemonte – evento del 28/11/2022

Prot 2060/23 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 19 DICEMBRE 2023

Prot 746/23 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 19 APRILE 2023

Scambio mail per organizzazione partenza Rallye Montecarlo Historique

Scambio mail per Corso presso Museo

Scambio mail per organizzazione 90 anni del Museo

Scambio mail per organizzazione e partecipazione alle celebrazioni dei 125 anni dell'AC Torino

Scambio mail per progetto culturale del Museo

Prot 0000522/24 - CONVOCAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI 07/05/2024

Scambio mail per organizzazione e partecipazione a traguardo di tappa 1000 Miglia

Scambio mail per incontro Assessori Torino su Museo

Associazione Sportiva Dilettantistica Ufficiali di Gara - Automobile Club Torino - "Ci.U.Gi"

Prot 0000153/21 - ELEZIONE CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'A.S.D. CI.U.GI

Prot 0000298/21 - CORSO PER UFFICIALI DI GARA CON QUALIFICA DI COMMISSARIO DI PERCORSO (CP) E COMMISSARIO DI PERCORSO QUALIFICATO (CPQ)

Prot 0001713/21 - SERVIZI INERENTI LA SICUREZZA E CONTROLLO DEL PERCORSO DI GARA DURANTE LE MANIFESTAZIONI SPORTIVE 39^ CESANA SESTRIERE E 9^ CESANA-SESTRIERE EXPERIENCE

Prot 0002107/21 - PROPOSTA DI COLLABORAZIONE IN INCARICHI ISTITUZIONALI AC TORINO RELATIVI AD EVENTI, MANIFESTAZIONI SPORTIVE, CONGRESSI E CORSI DI AGGIORNAMENTO SPORTIVO DA EFFETTUARSI CON LA COLLABORAZIONE E LA PRESENZA DI UFFICIALI DI GARA DELL'A.S.D. UFFICIALI DI GARA - AUTOMOBILE CLUB TORINO - "CIUGI"

Prot 0001357/22 - SERVIZI INERENTI LA SICUREZZA E CONTROLLO DEL PERCORSO DI GARA IN OCCASIONE DELLE MANIFESTAZIONI 40^ CESANA SESTRIERE E 10^ CESANA SESTRIERE EXPERIENCE - CIG Z0A36D110F

Prot 0002312/22 - CORSO PER UFFICIALI DI GARA CON QUALIFICA DI COMMISSARIO DI PERCORSO (CP)

Prot 0002472/22 - PROPOSTA DI COLLABORAZIONE IN INCARICHI ISTITUZIONALI AC TORINO RELATIVI AD EVENTI, MANIFESTAZIONI SPORTIVE, CONGRESSI E CORSI DI AGGIORNAMENTO SPORTIVO DA EFFETTUARSI CON LA COLLABORAZIONE E LA PRESENZA DI UFFICIALI DI GARA DELL'A.S.D. UFFICIALI DI GARA - AUTOMOBILE CLUB TORINO - "CIUGI"

Prot 0001499/23 - SERVIZI INERENTI ALLA SICUREZZA E CONTROLLO DEL PERCORSO DI GARA IN OCCASIONE DELLA MANIFESTAZIONE 41^ CESANA SESTRIERE

Prot 0000011/24 - CORSO PER UFFICIALI DI GARA CON QUALIFICA DI COMMISSARIO DI PERCORSO (CP)

Prot 0001039/24 - SERVIZI INERENTI ALLA SICUREZZA E CONTROLLO DEL PERCORSO DI GARA 42^ CESANA SESTRIERE - CIG B24EA3D6FA

Scambio mail per autorizzazioni corsi per commissario di percorso qualificato

Scambio mail organizzazione Automotolook week, Dimore Sabaude, 1000 Miglia, Partenza Rallye Montecarlo. 90 anni del Museo dell'Automobile

Brigata taurinense

Scambio mail per organizzazione giornata di formazione R2GO – Guida sicura – evento del 03/12/2021

Scambio mail per organizzazione Festa Reggimento Taurinense – evento del 28/05/2023

Scambio mail per partecipazione cerimonia di avvicendamento Comando Brigata – evento del 15/06/2023

Scambio mail per partecipazione alle celebrazioni dei 125 anni dell'AC Torino

Città Di Torino

523/21 – Richiesta Patrocinio 39^ Cesana Sestriere

691/21 – Lettera e documentazione utilizzo monopattini

871/21 – Concessione Patrocinio evento Ruote nella Storia 2021

1369/21 – Convocazione collaudo 39^ Cesana Sestriere

440/22 - Richiesta Patrocinio 40^ Cesana Sestriere

556/22 – Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2022

787/22 – Concessione Patrocinio evento Ruote nella Storia 2022

705/22 - Richiesta Patrocinio evento Dimore Sabaude

1167/22 - Richiesta Patrocinio 25° Rallye Montecarlo Historique

1198/22 – Organizzazione 40^ Cesana Sestriere – richiesta interventi

1280/22 - Concessione patrocinio evento Dimore Sabaude



1429/22 - Convocazione collaudo 40^ Cesana Sestriere  
 2327/22 – Concessione patrocinio 25° Rallye Montecarlo Historique  
 978/23 - Richiesta Patrocinio 41^ Cesana Sestriere e inserimento comitato d'onore  
 1280/23 - Convocazione collaudo 41^ Cesana Sestriere  
 1412/23 - Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2023  
 1439/23 - Richiesta Patrocinio evento Ruote nella Storia 2023  
 1452/23 - Richiesta Patrocinio evento 125 anni Automobile Club Torino  
 375/24 – Concessione Patrocinio 1000 Miglia  
 970/24 - INTERVENTO DI MESSA IN SICUREZZA DELLA SEDE STRADALE INTERESSATA DA UN RILEVANTE MOVIMENTO DI VERSANTE IN COMUNE DI SESTRIERE. CONCLUSIONE LAVORI PRINCIPALI PER LA GARA CESANA - SESTRIERE 2024  
 882/24 – Concessione Patrocinio 42^ Cesana Sestriere  
 889/24 - Convocazione collaudo 42^ Cesana Sestriere  
 Mail invito partecipazione Automotoretrò 2022 – convegno organizzato da AC Torino – “Torino centro d’eccellenza dell’ingegno e della manualità industriale post moderna”  
 Scambio mail per organizzazione e partecipazione ai 125 anni dell’Automobile Club Torino  
 Scambio mail per Rallye Montecarlo Historique e 1000 Miglia

## **CRITERIO 7: RISULTATI RELATIVI AL PERSONALE**

### **7.1 Misurazioni della percezione**

questionario di autovalutazione Prot 445/24 - verbale incontro GAV analisi risultati questionario

### **7.2 Misurazioni delle performance**

Tasso di assenza

AC Torino [https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina54\\_tassi-di-assenza.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina54_tassi-di-assenza.html)

Acimmagine <https://acimmagine.it/trasparenza-category/personale/tassi-di-assenza.html>

Scheda Impegno individuale – Allegato CCI

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina63\\_contrattazione-integrativa.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina63_contrattazione-integrativa.html)

Schede di performance individuali agli atti dell'Ufficio Personale dell'Ente

Anno 2021

prot. 218/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2021

prot.726/21 incentivazione produzione nuove tessere Gold- Sistema-Storico nel mese di aprile 2021

prot.965/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2021

prot. 1758/21 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2021

da 1120/21 a 1124/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-apr 2021

1125/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi mese di aprile 2021

da 1888/21 a 1890/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-lug 2021

da 2253/21 a 2254/21 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi mese di sett 2021

Anno 2022

prot. 188/24 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2022

prot. 757/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2022

prot. 1650/22 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2022

da 928/22 a 929/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-apr 2022

da 1836/22 a 1838/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-lug 2022

da 2451/22 a 2452/22 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi V bim 2022

Anno 2023

prot. 599/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-apr 2023

prot. 903/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-lug 2023

prot. 1543/23 incentivazione alla produzione associativa periodo gen-dic 2023

da 197/23 a 199/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen-dic 2022

da 927/23 a 929/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. Apr 2023

da 1604/23 a 1606/23 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. lug 2023

da 20/24 a 22/24 comunicazione raggiungimento obiettivi e premi periodo gen. dic 2023

prot. 335/21 del 17/02/2021 - formazione Delegazioni del 11 e 18/03/2021

prot. 1069/21 del 13/05/2021 - formazione Delegazioni del 20/05/2021

prot. 2228/21 del 14/10/2021 - formazione Delegazioni del 26/10/2021

prot. 271/22 del 04/02/2022 - formazione Delegazioni del 15 e 17/02/2024

prot. 587/22 del 23/03/2022 - formazione Delegazioni del 17/05/2022

prot. 2430/22 del 15/11/2022 - formazione Delegazioni del 22/11/2022

prot. 1087/22 del 25/05/2023 - formazione Delegazioni del 20/06/2023

prot. 634/24 del 09/05/2024 - formazione Delegazioni del 05/06/2024

## **CRITERIO 8: RISULTATI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

### **8.1 Misurazioni della percezione**

Prot 444/24 - Focus group con stakeholder

Schede di gradimento corsi Edustrada compilati da insegnanti

### **8.2 Misurazioni delle performance**

Comando Carabinieri Forestali e della Biodiversità - Autorizzazione alla piantumazione  
CITTA' DI TORINO

440/22 - 40^ CESANA SESTRIERE\_RICHIESTA PATROCINIO E RICHIESTA AUTORIZZAZIONE  
INSERIMENTO NOMINATIVO NEL COMITATO D'ONORE

452/22 - 40° CS - CONFERMA PATROCINIO

556/22 - RUOTE NELLA STORIA 2022\_ RICHIESTA PATROCINIO COMUNE DI TORINO

567/22 - RICHIESTA PER L'OCCUPAZIONE TEMPORANEA DEL SUOLO PUBBLICO - RUOTE  
NELLA STORIA 2022

705/22 - LE DIMORE SABAUDE\_ RICHIESTA PATROCINIO COMUNE DI TORINO

787/22 - LETTERA CONCESSIONE PATROCINIO - RUOTE NELLA STORIA ACI - CITTÀ DI TORINO  
- GIUNTA DEL 12 APRILE 2022

918/22 - CONCESSIONE PATROCINIO CITTÀ DI TORINO ALL'INIZIATIVA LE DIMORE SABAUDE

1167/22 - 25° RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE - RICHIESTA PATROCINIO

1198/22 - ORGANIZZAZIONE 40^ EDIZIONE DELLA CESANA-SESTRIERE

1657/22 - RICHIESTA PER L'OCCUPAZIONE TEMPORANEA DEL SUOLO PUBBLICO - 25^  
RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE

2327/22 - RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE - DAL 25 AL 26 GENNAIO 2023 - CONCESSIONE  
PATROCINIO

196/23 - PARERE FAVOREVOLE E PRESCRIZIONI - 25° RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE

246/23 - CONCESSIONE SUOLO PUBBLICO - PARTENZA 25° RALLYE MONTECARLO  
HISTORIQUE

798/23 - 41^ CESANA SESTRIERE\_RICHIESTA PATROCINIO ED INSERIMENTO NOMINATIVO IN  
COMITATO D'ONORE

827/23 - MANIFESTAZIONE SPORTIVA CESANA SESTRIERE - CONFERMA PATROCINIO

1412/23 - RUOTE NELLA STORIA 2023 RICHIESTA PATROCINIO DELLA CITTÀ DI TORINO  
1439/23 - RICHIESTA ON LINE DIPATROCINIO PER RUOTE NELLA STORIA 2023  
1452/23 - RICHIESTA ON LINE DI PATROCINIO PER 125 ANNI AC TORINO  
2162/23 - CHIUSURA AREA ATTIGUA ALLA VOSTRA SEDE DAL 30 GIUGNO A TUTTO IL 1° LUGLIO 2024 – TOUR DE FRANCE  
93/24 - MILLE MIGLIA 2024 - TAPPA TORINESE  
280/24 - TAPPA TORINO - MILLE MIGLIA 2024 – RICHIESTA PATROCINIO  
375/24 - RICHIESTA PATROCINIO 2024.0002528 - TAPPA TORINO MILLE MIGLIA - LETTERA INVIO ESITO  
523/24 - RICHIESTA PER L'OCCUPAZIONE TEMPORANEA DEL SUOLO PUBBLICO - TAPPA TORINO - 1000 MIGLIA - 11 GIUGNO 2024 - PIAZZA SAN CARLO  
790/24 - S.P.23 DEL SESTRIERE KM 95+500. INTERVENTO DI MESSA IN SICUREZZA DELLA SEDE STRADALE INTERESSATA DA UN RILEVANTE MOVIMENTO DI VERSANTE IN COMUNE DI SESTRIERE. CONCLUSIONE LAVORI PRINCIPALI PER LA GARA CESANA - SESTRIERE 2024  
876/24 - 42^ CESANA SESTRIERE - RICHIESTA PATROCINIO CITTÀ METROPOLITANA  
1411/24 - LETTERA DI CONCESSIONE PATROCINIO - RUOTE NELLA STORIA 2024  
REGIONE PIEMONTE  
428/22 - CESANA-SESTRIERE: RICHIESTA PATROCINIO REGIONE PIEMONTE  
442/22 - LETTERA ASS. TRONZANO - TASSE AUTO STORICHE  
486/22 - CONCESSIONE PATROCINIO 40^ CESANA-SESTRIERE  
557/22 - PIEMONTE 2022 REGIONE EUROPEA DELLO SPORT - UTILIZZO DEL LOGO "PIEMONTE 2022 REGIONE EUROPEA DELLO SPORT"  
674/22 - CONVENZIONE TRA REGIONE PIEMONTE, ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO E FINPIEMONTE S.P.A.  
2005/22 - PARCHEGGI GRATTACIELO REGIONE PIEMONTE  
2180/22 - 25° RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE\_MODULO DI RICHIESTA PATROCINIO REGIONE PIEMONTE  
2296/22 - RALLYE MONTECARLO HISTORIQUE - DAL 25 AL 26 GENNAIO 2023 - CONCESSIONE PATROCINIO  
433/23 - SOTTOSCRIZIONE DEL NUOVO SCHEMA DI CONVENZIONE TIPO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA AL CONTRIBUENTE IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DELLA REGIONE PIEMONTE - ANNI 2023/2024  
797/23 - 41^ CESANA SESTRIERE\_RICHIESTA PATROCINIO ED INSERIMENTO NOMINATIVO IN COMITATO D'ONORE  
799/23 - CESANA-SESTRIERE: RICHIESTA PATROCINIO REGIONE PIEMONTE  
915/23 - CONCESSIONE PATROCINIO 41^ CESANA-SESTRIERE  
92/24 - MILLE MIGLIA 2024 - TAPPA TORINESE  
875/24 - 42^ CESANA SESTRIERE - RICHIESTA PATROCINIO REGIONE PIEMONTE  
1077/24 - EVENTO 42^ CESANA- CONCESSIONE PATROCINIO  
1252/24 - ATTUAZIONE DECRETO 24 AGOSTO 2020, N. 132. REGOLAMENTO RECANTE INDIVIDUAZIONE DELLE CAUSE CHE POSSONO CONSENTIRE IL RIFIUTO DELLE FATTURE ELETTRONICHE DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

#### CONI

468/22 - 40^ CESANA SESTRIERE – RICHIESTA PATROCINIO CONI E COMITATO D'ONORE  
506/22 - 40^ EDIZIONE CESANA- SETRIERE: CONCESSIONE PATROCINIO CONI  
795/23 - 41^ CESANA SESTRIERE\_RICHIESTA PATROCINIO CONI ED INSERIMENTO COMITATO D'ONORE

828/23 - MANIFESTAZIONE SPORTIVA CESANA SESTRIERE - CONCESSIONE PATROCINIO CONI  
829/23 - REGIONE PIEMONTE - PIANO REGIONALE PER LA PROMOZIONE DELLE ATTIVITÀ SPORTIVE FISICO MOTORIE 2023/2024 - AVVISO PUBBLICO PER INVIO DI CALENDARIO DI GRANDI EVENTI SPORTIVI E DI EVENTI SPORTIVI  
892/23 - INVIO ELENCO GRANDI EVENTI SPORTIVI (G.E.S.) E EVENTI SPORTIVI (E.S.) PER ISCRIZIONE A CALENDARIO DELLA REGIONE PIEMONTE  
1702/23 - RICHIESTA RETTIFICA ELENCO EVENTI SPORTIVI (E.S.) PER ISCRIZIONE A CALENDARIO DELLA REGIONE PIEMONTE  
61/24 - REGIONE PIEMONTE - PIANO REGIONALE PER LA PROMOZIONE DELLE ATTIVITÀ SPORTIVE FISICO MOTORIE 2023/2024 - AVVISO PUBBLICO PER INVIO DI CALENDARIO DI GRANDI EVENTI SPORTIVI E DI EVENTI SPORTIVI 2024  
170/24 - INVIO CALENDARI PER G.E.S. E E.S. PER FS-DSA-AB / FINESTRA 2024  
392/24 - PREMIO TALENTO - ANNO 2024  
578/24 - SEGNALAZIONE ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ SPORTIVE PARTECIPANTI CAMPIONATO NAZIONALE A SQUADRE  
639/24 - 42^ CESANA SESTRIERE - RICHIESTA PATROCINIO CONI ED INSERIMENTO COMITATO D'ONORE  
640/24 - 42^ CESANA SESTRIERE - RICHIESTA PATROCINIO CONI PIEMONTE  
656/24 - INDAGINE CONOSCITIVA  
670/24 - MANIFESTAZIONE SPORTIVA CESANA SESTRIERE - CONCESSIONE PATROCINIO CONI  
1065/22 - PROGETTO FORMATIVO INDIVIDUALE ALLEGATO ALLA CONVENZIONE DI STAGE

Report articoli:

2022

<https://www.sestriere.it/sestriere-ultimi-dettagli-per-la-cesana-sestriere-2022-in-programma-il-9-10-luglio/>

<https://www.atnews.it/2022/10/costigliole-grande-successo-per-il-raduno-ruote-nella-storia-organizzato-dallautomobile-club-di-torino-189431/>

<https://www.rallyeslalom.com/aci-torino-premia-i-migliori-rappresentanti-del-motorsport/>

<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2022/113853/ricognizioni-ok-alla-40%5E-cesana---sestriere/evento>

[https://www.lastampa.it/torino/2022/11/23/news/da\\_torino\\_a\\_montercarlo\\_torna\\_il\\_rally\\_in\\_versione\\_historique-12256877/](https://www.lastampa.it/torino/2022/11/23/news/da_torino_a_montercarlo_torna_il_rally_in_versione_historique-12256877/)

<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2022/113811/alla-40%5E-cesana---sestriere-incontro-tra-civsa-e-serie-europea/evento>

<https://www.lavocediasti.it/2022/10/06/leggi-notizia/argomenti/eventi-18/articolo/raduno-di-auto-storiche-a-costigliole-dasti-con-lautomobile-club-di-torino-organizza-in-collabor.html>

<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2022/113857/video-della-40-cesana-sestriere/evento>

[https://www.lastampa.it/torino/2022/07/05/news/torna\\_la\\_cronoscalata\\_cesanasestriere\\_in\\_gara\\_bolidi\\_e\\_auto\\_depoca-5431260/](https://www.lastampa.it/torino/2022/07/05/news/torna_la_cronoscalata_cesanasestriere_in_gara_bolidi_e_auto_depoca-5431260/)

<https://www.aci.it/laci/emergenza-covid-19-informazioni-iniziativa-e-aggiornamenti-copy-1/aci-partner-del-mauto-museo-nazionale-dellautomobile-di-torino.html>

<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2022/113776/40%C2%AA-cesana--sestriere/evento>

2023

<https://www.rainews.it/tgr/piemonte/articoli/2023/12/e-morto-adalberto-lucca-presidente-dellaci-di-torino-6fc85c68-95d2-4b62-88f1-84f7d11eabca.html>

[https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html?no\\_cache=1&tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=1487&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=84b53a85f9a0b62bdeedd2e656627f6ca](https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html?no_cache=1&tx_news_pi1%5Bnews%5D=1487&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=84b53a85f9a0b62bdeedd2e656627f6ca)

<https://torinocronaca.it/news/i-consigli-di-cronacaqui/302813/automobile-club-di-torino-storia-passione-e-competenza-al-servizio-degli-appassionati-di-motori.html>

<https://www.atnews.it/2023/03/i-vertici-dellaci-torino-in-visita-al-sindaco-di-asti-200674/>

[https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html?no\\_cache=1&tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=1476&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=e723be097f4c729083d0629f62da6f6a](https://www.clubacistorico.it/notizie-ed-eventi/comunicati/aci-storico/dettaglio-evento.html?no_cache=1&tx_news_pi1%5Bnews%5D=1476&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=e723be097f4c729083d0629f62da6f6a)

<https://www.torinotoday.it/attualita/morto-Adalberto-Lucca-ACI.html>

<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2023/117833/%3Cp%3Ealla-41%5E-cesana-sestriere-il-5-deg;-round-di-civsa%3Cp%3E>

<https://www.atnews.it/2023/09/aci-torino-porta-ad-asti-karting-in-piazza-per-imparare-la-sicurezza-stradale-divertendosi-216571/>

[https://www.ilsecoloxix.it/genova/2023/12/01/news/morto\\_adalberto\\_lucca\\_ex\\_direttore\\_automobile\\_club\\_genova-13903412/](https://www.ilsecoloxix.it/genova/2023/12/01/news/morto_adalberto_lucca_ex_direttore_automobile_club_genova-13903412/)

<https://www.giornalelavoce.it/news/attualita/537458/il-castello-malgra-ospita-la-tappa-clou-di-ruote-nella-storia.html>

[https://www.ansa.it/canale\\_motori/notizie/attualita/2023/05/23/automobile-club-torino-piergiorgio-re-confermato-presidente\\_4c728f20-ac0e-4596-9865-3d8d961463be.html](https://www.ansa.it/canale_motori/notizie/attualita/2023/05/23/automobile-club-torino-piergiorgio-re-confermato-presidente_4c728f20-ac0e-4596-9865-3d8d961463be.html)

<https://gds.it/speciali/motori/2023/05/23/automobile-club-torino-piergiorgio-re-confermato-presidente-203b298c-abf6-43a3-9084-e6b83a1d584a/>

<https://www.atnews.it/2023/06/premiati-dallautomobile-club-torino-i-piloti-astigiani-vincitori-dei-campionati-209926/>

<https://www.sestriere.it/sestriere-giovedi-26-gennaio-in-serata-il-passaggio-al-colle-delle-vetture-iscritte-al-rallye-monte-carlo-historique/>

<https://www.torinotoday.it/eventi/Rallye-montecarlo-historique-partenza-san-carlo.html>

<https://www.gazzettadalba.it/2023/01/torino-arrivavano-le-auto-storiche-per-il-rallye-di-montecarlo/>

<https://www.comune.sestriere.to.it/it-it/novita/avvisi/2023/news-comunicati-stampa/sestriere-si-scaldano-i-motori-per-la-41-cesana-sestriere-oltre-150-i-piloti-iscritti-283085-1-86ca116d2b7069aeafa5861c370fb7c7>

<https://www.torinotoday.it/eventi/cesana-sestriere-9-luglio-2023.html>

<https://www.rallystorici.it/2023/06/21/cesana-sestriere-corsa-dei-campioni/>

[https://www.lastampa.it/motori/2023/01/24/news/da\\_torino\\_partono\\_132\\_regine\\_dei\\_rally\\_per\\_il\\_montecarlo\\_historique-12602709/](https://www.lastampa.it/motori/2023/01/24/news/da_torino_partono_132_regine_dei_rally_per_il_montecarlo_historique-12602709/)

2024   fino al 31 luglio

[https://www.ansa.it/piemonte/notizie/2024/06/10/aci-piazza-san-carlo-accoglie-la-1000-miglia-2024\\_d637109b-26d2-4a31-98ce-a4a74ef2c5ad.html](https://www.ansa.it/piemonte/notizie/2024/06/10/aci-piazza-san-carlo-accoglie-la-1000-miglia-2024_d637109b-26d2-4a31-98ce-a4a74ef2c5ad.html)  
<https://www.guidatorino.com/eventi-torino/1000-miglia-2024-torino/>  
[https://www.lastampa.it/torino/2024/06/11/news/mille\\_miglia\\_2024\\_torino\\_percorso\\_programma\\_orari-14381132/](https://www.lastampa.it/torino/2024/06/11/news/mille_miglia_2024_torino_percorso_programma_orari-14381132/)  
<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2024/120702/i-big-del-civsa-studiano-la-42%5E-cesana---sestriere/evento>  
<https://iltorinese.it/2024/06/11/la-storia-corre-sulle-strade-di-torino-arriva-la-mille-miglia/>  
  
<https://torinocronaca.it/news/sport/346864/se-la-cesana-sestriere-2024-diventa-un-affare-di-famiglia.html>  
<https://www.acisport.it/it/acisport/news/notizie/91175/karting-in-piazza-oggi-e-domani-a-torino>  
<https://torinocronaca.it/news/sport/338749/un-attesa-durata-76-anni-la-1000-miglia-torna-a-torino-tutto-pronto-in-piazza-san-carlo-per-l-arrivo-della-prima-tappa-ecco-quando-e-dove-passera-in-citta.html>  
<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2024/120683/con-la-42%5E-cesana---sestriere-il-civsa-arriva-in-piemonte/evento>  
<https://www.comune.sestriere.to.it/it-it/novita/avvisi/2024/news-comunicati-stampa/sestriere-al-via-la-42%C2%AA-cesana-sestriere-e-la-12%C2%AA-cesana-sestriere-experience-321779-1-071cdf2ff205c8a6c20516f7ca604e87>  
<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2024/120688/dal-5-al-7-luglio-la-cesana-sestriere-nelle-valli-olimpiche-dopo-1000-miglia-e-tour-de-france>  
[https://www.ansa.it/canale\\_motori/notizie/auto\\_moto\\_storiche/2024/05/24/la-1000-miglia-fa-tappa-a-torino-era-successo-nel-1947-e-1948\\_7fa1040a-af90-470a-b111-7990e2297dc2.html](https://www.ansa.it/canale_motori/notizie/auto_moto_storiche/2024/05/24/la-1000-miglia-fa-tappa-a-torino-era-successo-nel-1947-e-1948_7fa1040a-af90-470a-b111-7990e2297dc2.html)  
[https://www.lastampa.it/torino/2024/05/25/news/mille\\_miglia\\_corsa\\_torino\\_11\\_giugno\\_2024-14332959/](https://www.lastampa.it/torino/2024/05/25/news/mille_miglia_corsa_torino_11_giugno_2024-14332959/)  
<https://www.acisport.it/it/CIVSA/notizie/2024/120710/stefano-peroni-conquista-la-42%5E-cesana---sestriere>  
<https://mole24.it/2024/05/28/mille-miglia-torino-2024-il-ritorno-della-storica-gara-automobilistica/>

## **CRITERIO 9: RISULTATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE CHIAVE**

### **9.1 Risultati esterni: output e valore pubblico**

Assegnazione titoli Cesana Sestriere

2023

<https://salita.ficr.it/#/SAL/programma/41%C2%AA%20CESANA%20SESTRIERE/2023/316/11/1>

2022

<https://salita.ficr.it/#/SAL/programma/40%C2%AA%20CESANA%20SESTRIERE/2022/316/6/1>

2021

<https://salita.ficr.it/#/SAL/programma/39%C2%BA%20CESANA%20SESTRIERE/2021/316/10/1>

Attestazioni OIV

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina774\\_attestazione-delloiv-o-di-altra-struttura-analoga-nellassolvimento-degli-obblighi-di-pubblicazione.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina774_attestazione-delloiv-o-di-altra-struttura-analoga-nellassolvimento-degli-obblighi-di-pubblicazione.html)

Documento dell'OIV di validazione della Relazione sulla Performance

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina779\\_documento-delloiv-di-validazione-della-relazione-sulla-performance.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina779_documento-delloiv-di-validazione-della-relazione-sulla-performance.html)

Relazione di sintesi delle attività e dei risultati conseguiti dall'Automobile Club Torino nell'anno 2021

Prot. 387/23 - MONITORAGGIO OBIETTIVI DI PERFORMANCE RELAZIONE DI SINTESI 2022 E SCHEDA MONITORAGGIO

Prot. 182/24 - MONITORAGGIO FINALE OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2023

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731\\_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html)

## **9.2 Risultati interni: livello di efficienza**

Amministrazione Trasparente – Bilanci

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731\\_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/pagina731_bilancio-preventivo-e-consuntivo.html)

Regolamento per l'adeguamento ai Principi generali di Razionalizzazione e contenimento della Spesa \_triennio 2020 / 2022

[https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/moduli/downloadFile.php?file=oggetto\\_allegati/218210433100\\_\\_O2020\\_Regola\\_degPricGenRazionContenSpesa.pdf](https://torino.aci.it/amministrazione-trasparente/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/218210433100__O2020_Regola_degPricGenRazionContenSpesa.pdf)

Piani aliquote ACI 2021/2022/2023 e lettera di comunicazione risultati

## **APPENDICE 2: GLOSSARIO**

Il Gruppo di autovalutazione, al fine di poter meglio condividere, durante gli incontri di presentazione, obiettivi e caratteristiche del modello F@cile CAF, decide di stilare una legenda della terminologia utilizzata, sulla base del glossario fornito nella documentazione del Progetto.

### **Accessibilità**

L'accessibilità delle strutture pubbliche è un requisito fondamentale per la parità di accesso ai servizi pubblici e l'alta qualità del servizio. Le organizzazioni ben accessibili sono caratterizzate dai seguenti aspetti: accessibilità con i mezzi pubblici, accesso per disabili, tempi di apertura e attesa, sportelli unici, uso di un linguaggio comprensibile ecc.

È inclusa anche l'accessibilità digitale, ad esempio la presenza di siti web senza barriere.

### **Automazione**

Le aspettative dei cittadini in termini di digitalizzazione della pubblica amministrazione sono elevate. Vogliono servizi disponibili in ogni momento, desiderano che le loro esigenze siano soddisfatte attraverso un'offerta di servizi rapidi. Al fine di soddisfare le aspettative dei cittadini e di ottimizzare di tempo, nonché di accelerare i tempi di elaborazione interna, l'automazione completa dei processi nella pubblica amministrazione è un prerequisito indispensabile. Inoltre, è essenziale per far progredire la digitalizzazione.

L'automazione nel settore pubblico tratta quindi la questione di quali compiti e servizi possano essere forniti automaticamente, senza interferenze umane (ad es. elaborazione dei dati, applicazione automatica).

### **CAF**

Il Common Assesment Framework - (Quadro di riferimento Comune per l'Autovalutazione) è un modello di autovalutazione promosso e approvato nell'ambito delle attività di cooperazione dei Ministri della Funzione Pubblica dell'Unione, per introdurre nelle PA i principi di eccellenza. Il modello CAF propone 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 di competenza.

### **Efficacia**

L'efficacia è la relazione tra obiettivo stabilito e l'impatto, l'effetto o l'out-come raggiunto.

### **Efficienza**

L'efficienza e la produttività possono essere viste come una cosa unica. La produttività può essere misurata in modo da considerare sia gli input di tutti i fattori di produzione (fattore di produttività complessivo) sia uno specifico fattore (produttività del lavoro o produttività del capitale).

### **Etica**

Nel servizio pubblico può essere definita come l'insieme di valori comuni e norme a cui gli impiegati pubblici devono attenersi nello svolgimento dei loro compiti. La natura morale di questi valori/norme che possono essere affermati esplicitamente o essere impliciti, si riferisce a ciò che può essere considerato essere un comportamento giusto, sbagliato, buono o cattivo. Laddove i valori servono come principi morali, le norme possono anche affermare ciò che è legalmente e moralmente corretto in una data situazione.

### **Eccellenza**

Significativa pratica di gestione di un'organizzazione e raggiungimento dei risultati basati su un insieme di concetti fondamentali del Total Quality Management formulati dall'EFQM.

Questi concetti includono: orientamento ai risultati, focus sull'utente, leadership e coerenza di gestione dei processi, coinvolgimento del personale, miglioramento continuo e innovazione, partnership reciprocamente proficue, responsabilità sociale condivisa.



## **GAV**

Gruppo di Autovalutazione, si occupa del processo per pianificare le attività, garantendo che tale pianificazione sia fattibile, coerente ed allineata con le strategie e piani operativi dell'amministrazione e con l'attività ordinaria.

## **GDPR e protezione dati**

Il processo per aiutare a identificare e minimizzare i rischi di protezione dei dati del trattamento dei dati che possono comportare un rischio elevato per le persone deve essere valutato attentamente.

I responsabili della protezione dei dati si occupano di supervisionare la strategia di protezione dei dati di un'organizzazione e della sua attuazione, garantendo la conformità ai requisiti del GDPR.

## **Governance**

I principali elementi di una buona amministrazione pubblica sono determinati da un insieme ben coordinato di autorità e di controllo. Essa disporrà: l'obbligo di rendicontazione sul raggiungimento degli obiettivi, la trasparenza verso gli stakeholder delle azioni e del processo decisionale, efficienza ed efficacia, risposta ai bisogni della società, l'anticipazione dei problemi e tendenze, il rispetto delle leggi e delle regole.

## **Inclusione**

L'organizzazione riconosce ogni essere umano come parte della società, indipendentemente dall'origine, dalla disabilità, dall'orientamento sessuale o dall'età.

Riconosce che la società nel suo insieme beneficia della diversità degli individui e implementa i valori di non discriminazione e uguaglianza nella cultura e nei servizi organizzativi. Le organizzazioni del settore pubblico sono il punto di riferimento nell'attuazione di una società inclusiva.

## **Intelligenza artificiale (AI)**

L'intelligenza artificiale è la capacità di un programma per computer di pensare e imparare; è un campo di studio che cerca di rendere i computer "intelligenti". Un sistema di intelligenza artificiale può anche acquisire, rappresentare e manipolare la conoscenza.

Questa manipolazione riguarda la capacità di dedurre nuove conoscenze dalle conoscenze esistenti e di utilizzare metodi di rappresentazione e manipolazione per risolvere problemi complessi.

## **Leadership**

Corrisponde al modo in cui i leader sviluppano e facilitano il raggiungimento della mission e vision dell'organizzazione. Essa riflette il modo in cui sviluppano i valori richiesti per il successo di lungo termine e li implementano attraverso appropriate azioni e comportamenti. Essa indica il modo in cui i leader sono personalmente impegnati ad assicurare che il management system sia sviluppato, implementato e rivisto e che l'organizzazione sia costantemente concentrata sull'innovazione e sul cambiamento. Il termine Leadership può anche essere riferito ad un gruppo di leader che guidano l'organizzazione.

## **Mission**

La mission è la descrizione di cosa l'organizzazione dovrebbe realizzare per i suoi stakeholder. La missione di un'amministrazione pubblica discende da una politica pubblica e/o da un mandato istituzionale. È la ragion d'essere dell'organizzazione. Gli obiettivi finali che un'organizzazione decide di perseguire per ottemperare alla sua mission sono definiti nella sua vision, tradotti in obiettivi strategici e operativi.

Una mission Statement è una dichiarazione scritta che rimane invariata per un periodo più lungo e definisce:

- Qual è lo scopo dell'organizzazione?

- Che tipo di prodotti o servizi sono forniti?
- Chi sono i clienti principali?
- Quali sono i valori dell'organizzazione?

### **Obiettivi**

Formulazione di una situazione auspicata che descrive i risultati o gli effetti desiderati come definiti nella mission dell'organizzazione. Possono essere:

- Obiettivi strategici

Gli obiettivi globali nel medio e lungo termine che indicano dove l'organizzazione vuole andare. Essi descrivono i risultati o effetti finali (outcome) che l'organizzazione si propone di perseguire.

- Obiettivi operativi

Rappresentano una formulazione concreta degli obiettivi strategici, ad es. a livello di unità. Un obiettivo operativo può essere immediatamente trasformato in un insieme di attività e compiti.

### **Output**

I risultati immediati di un processo. C'è una distinzione tra output intermedi e output finali: i primi si riferiscono alle fasi intermedie di un processo, indipendentemente dal fatto che siano prodotti che transitano da un dipartimento ad un altro dipartimento o da un processo all'altro; i secondi riguardano i diretti beneficiari degli output.

### **Outcome**

L'effetto complessivo che gli output hanno sui diretti beneficiari, sugli stakeholder (interni o esterni) e sulla società. Esempi di output e outcome: Regole più severe per la detenzione delle armi da fuoco fanno ridurre il numero dei permessi. L'output è costituito dal numero di permessi rilasciati. L'output diretto è costituito dal minor numero complessivo di permessi rilasciati. L'output finale è che ci sono meno armi circolanti nella società. Questi output portano all'outcome di ottenimento di un più alto livello di sicurezza o di percezione di sicurezza.

### **Resilienza**

La gestione della resilienza comprende tutte quelle misure che hanno come obiettivo migliorare la resilienza di un sistema organizzativo per rafforzarlo contro le influenze esterne. Quindi la resilienza è la resistenza sistemica ai disturbi e ai cambiamenti pericolosi. Qui, viene fatta una distinzione tra una forma proattiva (agilità) e una forma reattiva (robustezza). Le strutture organizzative resilienti sono quindi caratterizzato da una adattabilità rapida e flessibile alle influenze esterne.

### **Responsabilità sociale**

La responsabilità sociale è un impegno delle organizzazioni del settore pubblico e privato a contribuire allo sviluppo sostenibile lavorando con i dipendenti, le loro famiglie, le comunità locali e la società per migliorare la qualità della vita. L'obiettivo è quello di apportare benefici sia alle organizzazioni che alla società in generale.

### **Stakeholder**

Gli stakeholder sono coloro che hanno un interesse, finanziario o no, sulle attività dell'organizzazione. Gli stakeholder interni ed esterni possono essere classificati in 4 categorie principali: le autorità politiche; i cittadini/clienti; tutto il personale; i partner.

Esempi di stakeholder: i decisori politici, cittadini/clienti, impiegati, società, agenzie ispettive, media, partner. Anche le organizzazioni governative possono essere stakeholder.

### **Strategia**

Un piano di attività a lungo termine volto a raggiungere uno scopo parziale o globale o a realizzare la mission.

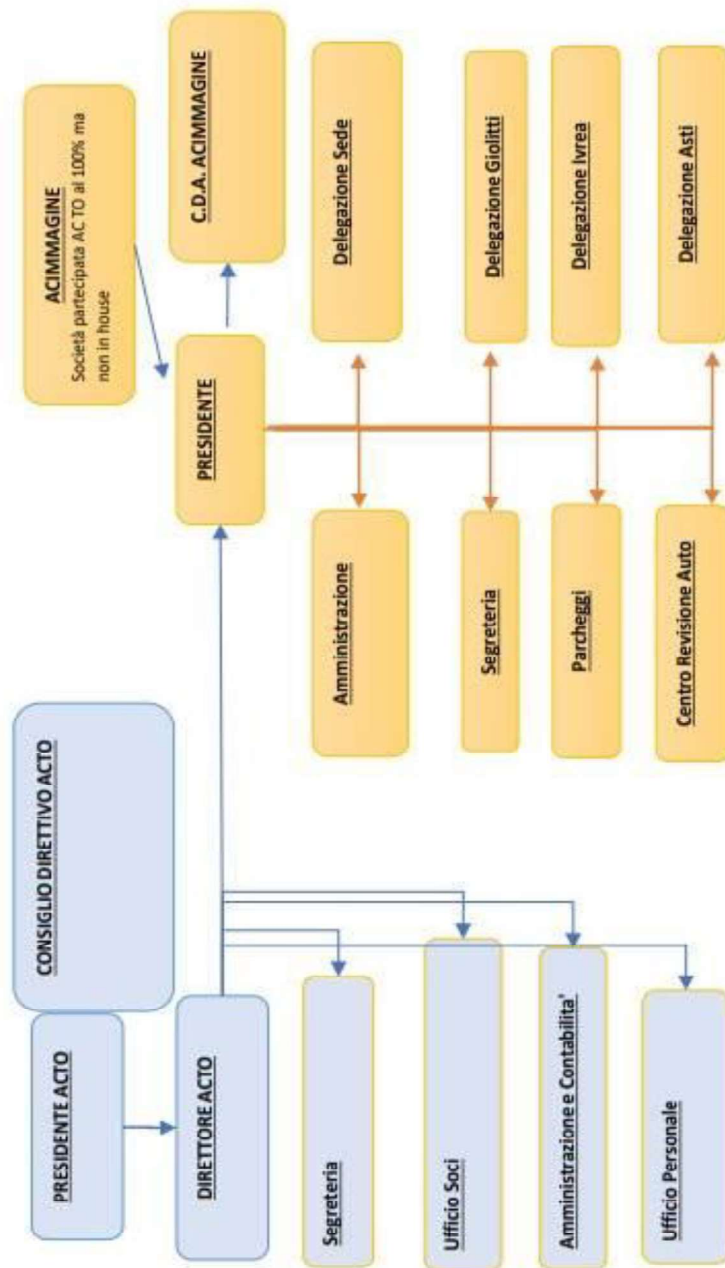
## **Total Quality Management**

Il Total Quality Management è una filosofia di gestione focalizzata sul cliente che coinvolge attivamente tutto il personale e l'intera organizzazione (processi chiave, processi di gestione delle risorse e processi di supporto) nell'assunzione di responsabilità e nel garantire la Qualità dei propri prodotti/servizi e delle attività svolte puntando al miglioramento continuo dell'efficacia dei processi in ogni loro fase. Il TQM dovrebbe essere esteso alla maggior parte delle attività dell'organizzazione attraverso un approccio gestionale di tipo olistico in modo da soddisfare i bisogni e le richieste del cliente. L'approccio coinvolge gli stakeholder. Il concetto di TQM è nato negli anni '80. Total Quality Management (TQM), Quality Management (QM) o TQ (Total Quality) rappresentano il medesimo concetto, sebbene alcuni autori ne sottolineano alcune differenze. Esistono diversi modelli di TQM: il Modello EFQM, il CAF, il Malcom Baldrige, ISO 9000 sono i più comuni.

## **Vision**

Il sogno realizzabile o l'aspirazione di cosa l'organizzazione vuole fare e dove vuole andare. Il contesto di questo sogno ed aspirazione è determinato dalla mission dell'organizzazione.

### APPENDICE 3: ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE/ SETTORE



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

<b>7.2.A.</b>			
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
AC Torino	19,89	20,30	15,50
Acimmagine	16,38	19,09	16,14
<b>Media tot.</b>	<b>18,13</b>	<b>19,70</b>	<b>15,82</b>

<b>7.2.F.1</b>							
Delegazione	ob. Ann. Ragg.	ob. Ann. Ragg.	ob. Ann. Ragg.				
	2021	2022	2023		2021	2022	2023
TO2	1				€ 1.100		
TO3			1				1.500
TO4		1				1200	
TO5	1	1			€ 400	350	
TO6		1				900	
TO7		1				900	
TO8							
TO9			1				400
TO10	1		1		€ 900		900
TO11	1		1		€ 900		900
TO13	1		1		€ 1.100		1200
TO14							
TO15			1				350
TO16							
TO18		1				600	
AVI		1				600	
CAR							
CHI	1				€ 900		
CHV	1				€ 900		
CIR		1	1			350	900
COL			1				900
GRU			1				150
LEI	1	1	1		€ 900	900	150
MON							
NIC							
ORB			1				1200
PIN	1	1			€ 200	150	
PIO	1	1	1		€ 1.100	1200	1200
RIV			1				350
SET		1				350	
SUS	1	1	1		€ 200	150	900
VEN	1	1	1		€ 900	900	900
CAL							
CAS		1	1			600	600
CUO							
RIVAROLO	1				€ 900		
STRAMBINO			(*)				
	13	14	16				
	Percentuale	Percentuale	Percentuale				
	35,14	37,84	44,44				
			(*) del. cessata				

<b>7.2.F.2</b>			
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Media voti schede impegno individuale	64,5	65	65,5

<b>7.2.G.1</b>				
	<b>N° pubblicazioni cartacee inviate ai Soci</b>	<b>N° pubblicazioni digitali inviate ai Soci</b>	<b>Totale pubblicazioni</b>	<b>percentuale</b>
2021	6	13	19	68,42
2022	6	14	20	68,42
2023	6	14	20	68,42

<b>7.2.G.1</b>				
	<b>N° redazionali affidati</b>	<b>N° post Fb</b>	<b>Totale</b>	<b>percentuale</b>
2021	1	69	70	98,57
2022	4	120	124	96,77
2023	6	220	226	97,35
2024	2	104	106	98,11

<b>7.2.H.1</b>													
<b>PIANO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE - AUTOMOBILE CLUB TORINO</b>													
	<b>MARZO</b>		<b>APRILE</b>		<b>MAGGIO</b>		<b>GIUGNO</b>		<b>LUGLIO/AGOSTO</b>		<b>SETTEMBRE</b>		Totale
	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	<b>Data</b>	<b>n. ore</b>	
DIP.1	19-mar	3,5	11-apr	3,5	13-mag	3,5	07-giu	3,5	05-lug	3,5	17-set	3,5	21
DIP.2	12-mar	3,5	04-apr	3,5	06-mag	3,5	04-giu	4	02-lug	3,5	20-gen	3,5	21,5
DIP.3	14-mar	3,5	08-apr	3,5	08-mag	3,5	21-giu	3,5	31-lug	3,5	13-set	3,5	21
DIP.4	15-mar	3,5	16-apr	3,5	14-mag	3,5	12-giu	3,5	08-lug	3,5	18-set	3,5	21
DIP.5	01-mar	5,0	10-apr	3,5	21-mag	3,5	10-giu	0	29-lug	0	13-set	0	12
DIP.6	26-mar	3,5	17-apr	3,5	16-mag	3,5	06-giu	3,5	16-lug	3,5	27-set	3,5	21
DIP.7					30-mag	3,5	19-giu	3,5	25-lug	3,5	16-set	3,5	14
						4							
DIP.8	29-mar	3,5	16-apr	3,5	07-mag	3,5	05-giu	3	12-lug	3,5	12-set	3,5	22,5
					31-mag	2							
													19,25
													19 ore 15 minuti

<b>7.2.H.2</b>								
Corsi di formazione tecnica e commerciale in materia associativa organizzati e svolti da AC Torino per le Delegazioni								
<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>		<b>2024</b>		
11-mar	h. 1,5	15-feb	h. 1,5	20-giu	h. 3	05-giu	h. 2,15	
18-mar	h. 1,5	17-feb	h. 1,5					
20-mag	h. 2	17-mag	h. 2					
26-ott	h. 2	22-nov	h. 2,25					
<b>TOTALE</b>	<b>h. 7</b>		<b>h. 7,25</b>		<b>h.3</b>		<b>h. 2,15</b>	

<b>8.1.1</b>		
<b>FOCUS GROUP STAKEHOLDER - 27/03/2024</b>		
<b>TABELLA DI CONVERSIONE QUALI-QUANTITATIVA</b>		
<b>DOMANDA FG</b>	<b>corrispondente questionario</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Mission, vision e valori		
1	1	5
2	2 - 3	5
Gestire relazioni efficaci		
3	10	5
Informazioni sui bisogni e aspettative degli stakeholder		
4	11	5
Sviluppare strategie e piani		
5	12	4
Gestire il cambiamento e l'innovazione		
6	14	5
Sviluppare e gestire partnership		
7	22	4
Collaborazione con i cittadini e con altre organizzazioni		
8	23 - 24	4
Sviluppo ed erogazione di servizi e prodotti		
9	30	4
		4,56
<b>LEGENDA</b>		
1		completamente in disaccordo
2		in disaccordo
3		parzialmente in disaccordo
4		d'accordo
5		parzialmente d'accordo
6		Non so

8.1.2									
2023					2024				
Istituto	N° part	Età	Media Valutazione Corso		Istituto	N° part	Età	Media Valutazio ne Corso	
Gobetti	41	18	5/5		Collodi	18	9	5/5	
Gramsci	19	9	5/5		Villanova	29	9	5/5	
IC Pinerolo	19	7	5/5		Parri Vian	18	9	5/5	
Villanova	29	8	5/5		Poet	95	9 - 11	5/5	
Chieri	42	18	4,5/5		Pininfarina	73	18	4/5	
Corso Mauto	25	da 19 a 50	5/5		Pininfarina	73	18	4/5	
TOT.	175		4,9/5		Pininfarina	49	18	5/5	
					TOT.	355		4,7/5	

8.2.A				
	2024	2022	2023	Obiettivo
Ogni pilota un albero	100	125	//	= n. piloti
Colonnine Ricarica Auto Elettriche	10	10	10	>5
Pannelli solari Sede	97	97	97	>80

8.2.B				
	2022	2023	2024	(al 31/07/24)
CONI	2	5	8	
Città di Torino	11	8	7	
Regione Piemonte	8	4	4	
	21	17	19	

8.2.C			
	2022	2023	al 07/2024
Nr. Follower FB	3239	3318	3358
Newsletter	14	14	7
Articoli su AC	11	20	15

8.2.H						
2023				2024		
Istituto	N° part	Età		Istituto	N° part	Età
Museo Auto	25	18-40		Collodi	18	9
Gobetti	41	18		Villanova	29	9
Gramsci	19	9		Parri Vian	18	9
IC Pinerolo	19	7		Poet	95	9 - 11
Villanova	29	8		Pininfarina	73	18
Chieri	42	18		Pininfarina	73	18
TOT.	175			Pininfarina	49	18
				TOT.	355	
Nr. part/corso	29,17			Nr. part/corso	50,71	



<b>9.1.A.</b>				
	2021	2022	2023	Obiettivo
Tessere	39.144	42.338	41.411	Obiettivi ACI
N° eventi	4	6	6	Obiettivi ACI
N° pratiche Sede e Del dirette		6.781	10.015	In crescita
N° Corsi educazione stradale	5	12	7	Obiettivi ACI
N° Log Amministrazione Trasparente	1.649	1.844	1.859	In crescita
N° protocolli	2.826	2.728	2.203	
N° registrazioni contabili	7.204	7.457	7.367	In crescita
N° Licenze sportive	1411	1242	871	In crescita
Eventi	2021	2022	2023	
Corso Guida Sicura con Polizia Stradale e R2GO per militari Brigata Taurinense	1			
Cesana Sestriere	1	1	1	
Ruote nella Storia	1	1	1	
Automotoretrò		1		
Aci Golf		1	1	
Dimore Sabaude		1		
Premiazione degli Sportivi	1	1	1	
125 anni AC Torino			1	
Rallye Montecarlo Historique			1	
	4	6	6	

<b>9.1.B.</b>				
	2021	2022	2023	Obiettivo
Nr Rimborsi diretti erogati	30	39	55	100%
N° Assegnazioni titoli assoluti e di classe	21	21	21	100%
N° rinnovo patenti Sede e Del dirette		4.374	4.165	>3000

<b>9.1.D.</b>	2021	2022	2023	
N. verbali revisori complessivo	11	8	9	
N. verbali revisori senza rilievi	11	8	9	
Report Observer FIA	2021	2022	2023	
Above Standard		7		
Complies Standard		54	61	
Below Standard		4	4	
Unacceptable				
		65	65	
Report Safety FIA	2021	2022	2023	
Above Standard		1		
Complies Standard		31	31	
Below Standard		4	5	
Unacceptable				
		36	36	
Monitoraggi OIV	2021	2022	2023	Obiettivo
Attestazione di pubblicazione	x	x	x	Attestazione positiva
Validazione Performance	x	x	x	Validazione performance

<b>9.1.F.</b>			
Risparmio spesa pubblica	2021	2022	2023
Limite	507.692,00 €	523.645,00 €	794.520,00 €
Dato Effettivo	414.267,00 €	309.408,00 €	478.339,00 €
	-93.425,00 €	-214.237,00 €	-316.181,00 €

	2023	2022	2021	Obiettivo
Costi del personale	399.936 €	386.725 €	491.928 €	<= 519.000
Patrimonio netto	16.509.979 €	15.838.564 €	15.432.141 €	Costante
Utile d'esercizio	671.416 €	668.811 €	1.113.155 €	Costante
Totale Attività	19.698.559 €	19.138.154 €	18.764.613 €	Costante
Tempi medi di pagamento	-12,84	-11,91	-12,95	<0
N° Pannelli solari	100	100	100	>80
N° colonnine parcheggio	5	5	5	>5
N° affidamenti Mepa	10	6	9	
N° Affidamenti PCP / aff. Diretti	98	140	170	

<b>9.2</b>	2021	2022	2023		
N. verbali revisori c	11	8	9		
N. verbali revisori s	11	8	9		
	2021	2022	2023	Obiettivo	
Premio incremento compagine associativa	Fascia D	Fascia D	Fascia D	super. Fascia F	
	2023	2022	2021	Obiettivo	
Costi del personale	399.936 €	386.725 €	491.928 €	<= 519.000	
Patrimonio netto	16.509.979 €	15.838.564 €	15.432.141 €	Costante	
Utile d'esercizio	671.416 €	668.811 €	1.113.155 €	Costante	
Totale Attività	19.698.559 €	19.138.154 €	18.764.613 €	Costante	
Tempi medi di paga	-12,84	-11,91	-12,95	<0	






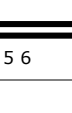

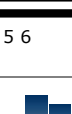

# APPENDICE 5: RISULTATI DEL QUESTIONARIO RIVOLTO AL PERSONALE



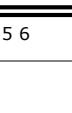
## Risultati sondaggio AC TORINO


[Torna alla pagina precedente](#)

DATA/ORA	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
21/02/2024 15:09:12	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
21/02/2024 15:12:11	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	6	5	3	7	7	4	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	5	7	5	7	7	5	7	7	7	7	2	
21/02/2024 15:17:21	5	6	4	4	5	5	5	6	5	4	5	7	5	7	4	7	5	5	4	5	7	4	6	5	5	4	4	5	6	5	6	3	7	5	7	7	5	5	5	7	4	4	
21/02/2024 16:22:10	5	5	7	7	5	5	5	6	4	4	5	7	5	7	7	7	7	5	6	4	5	5	7	5	5	5	5	5	5	4	5	4	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	
21/02/2024 19:16:26	5	6	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	5	5	
22/02/2024 10:28:23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	7	5	5	7	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	7	5	7	7	4	4	7	5	7	5
22/02/2024 10:51:10	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	4	1	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	2	3	3	3	2	1	3	4	
23/02/2024 10:05:18	4	5	4	4	4	4	7	4	4	7	4	4	4	7	4	4	7	7	4	4	7	7	4	4	7	7	4	4	4	4	4	7	4	7	4	4	4	4	7	7	4	4	4
23/02/2024 10:34:13	5	5	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
23/02/2024 12:12:54	5	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	5	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	
23/02/2024 12:20:27	7	6	7	7	7	6	6	5	5	4	5	6	6	6	6	4	5	5	6	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
23/02/2024 12:37:58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23/02/2024 13:20:50	5	5	5	5	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	5	5	6	6	5	6	5	4	5	5	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23/02/2024 14:40:02	6	5	5	3	4	6	5	5	5	3	3	7	5	5	7	7	5	4	5	5	4	4	7	5	7	5	4	4	7	4	5	7	5	5	7	4	7	5	5	5	6	7	
23/02/2024 14:50:51	7	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	5	5	7	5	7	5	7	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	
23/02/2024 14:53:09	5	5	7	7	5	5	7	7	7	7	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	7	5	5	5	7	7	
23/02/2024 15:20:14	6	5	6	5	5	4	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	4	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	7	5	
23/02/2024 17:12:04	4	5	4	5	5	4	4	6	6	5	6	5	6	4	5	5	6	5	6	6	7	7	4	7	7	4	4	3	4	4	6	6	6	6	5	6	6	5	4	4	6	6	
24/02/2024 09:35:57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
26/02/2024 09:53:16	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	
26/02/2024 11:28:47	4	4	4	4	7	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	7	4	5	4	3	4	4	5	4	4	
26/02/2024 16:21:20	4	6	4	4	5	3	5	6	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	6	4	4	5	5	3	3	3	3	
26/02/2024 17:12:37	5	5	5	4	5	5	5	5	7	4	4	7	5	4	5	4	7	7	4	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
27/02/2024 11:42:25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
27/02/2024 12:34:49	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	7	6	5	5	5	5	5	7	6	5	5	5	5	6	5	7	7	5	4	5	5	5	5	4	6	6	5	5	5	5	5	
27/02/2024 15:55:10	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	
28/02/2024 09:38:55	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	4	5	6	4	6	4	6	3	5	6	5	4	5	6	6	5	4	4	6	5	6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	6
01/03/2024 14:52:18	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
04/03/2024 10:45:15	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	7	4	5	5	4	5	4	4	4	7	7	4	4	4	5	4	7	7	7	7	7	4	4	4	4	5	

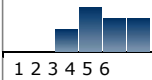
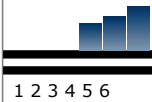

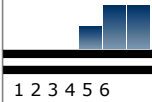

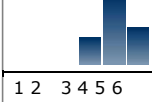
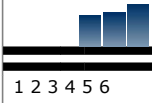
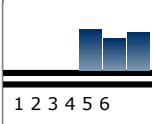
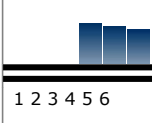
05/03/2024 12:00:37	5	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5		
05/03/2024 12:34:08	4	6	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	6	6	3	4	4	6	5	6	4	4	4	4	6	6	6	4	6	4	5	4	6	4	6	6	6	
05/03/2024 12:43:25	4	7	3	4	4	4	3	7	2	2	7	7	6	4	4	3	4	5	5	3	3	4	2	3	7	7	4	7	5	7	4	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
05/03/2024 16:25:37	2	7	2	7	7	2	1	3	3	1	7	7	5	7	7	2	7	2	7	2	7	1	2	7	1	7	2	7	2	2	3	1	7	7	2	2	7	7	4	7	4	7
05/03/2024 16:55:12	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	7	6	5	6	6	5	4	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	5	7	6	6
05/03/2024 19:50:41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
05/03/2024 20:01:18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
05/03/2024 23:37:34	7	5	7	7	7	5	7	5	7	7	5	5	5	7	7	7	7	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	5	5	5	5	7	7	5	5	5	7
06/03/2024 09:18:25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
06/03/2024 09:46:38	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7
06/03/2024 09:46:40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
06/03/2024 09:46:47	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7
06/03/2024 09:47:42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	4	5	7	4	4	4	4	4	4
07/03/2024 11:28:34	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
07/03/2024 14:54:11	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
07/03/2024 15:30:37	4	5	7	7	7	6	5	6	6	5	7	7	6	7	7	7	5	6	5	7	7	7	6	4	5	5	7	5	7	5	5	5	6	6	4	5	6	6	5	5	7	7
09/03/2024 11:38:27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
09/03/2024 12:04:42	5	5	2	4	2	3	2	1	2	1	4	7	2	3	2	7	7	7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	4	4	7	5	5	5
09/03/2024 19:12:18	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6
12/03/2024 14:26:30	7	7	7	7	7	2	2	2	4	3	3	7	4	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	4	3	7	4	4	3	3	3	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13/03/2024 12:28:18	5	4	5	3	4	5	6	6	6	4	2	5	6	4	2	5	4	6	6	6	4	4	4	5	5	4	5	2	2	3	4	4	4	6	2	5	5	6	5	6	6	3
13/03/2024 12:29:57	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2
13/03/2024 16:24:01	7	7	2	7	7	7	2	2	7	7	2	2	5	7	7	2	7	7	5	1	1	2	7	7	2	7	7	7	2	7	7	2	2	2	2	7	2	5	2	5	2	2
13/03/2024 18:44:44	4	7	7	7	7	4	4	5	5	4	7	7	7	7	5	6	7	7	5	7	4	6	7	5	3	7	4	4	4	7	4	4	7	7	7	4	7	4	4	5	4	6
13/03/2024 19:18:12	5	5	5	7	5	5	5	7	5	5	5	5	6	4	7	5	5	5	5	5	7	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	5	5	5	5	4	4	6
14/03/2024 09:49:57	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
15/03/2024 17:03:53	5	4	4	3	6	4	4	6	6	6	5	4	5	5	3	3	2	2	5	4	3	3	7	7	2	4	4	4	3	4	7	1	5	6	2	2	2	2	4	7	6	7
16/03/2024 10:37:02	7	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	2	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	6	5	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	4	6

LEADERSHIP																						
Nr.	Rif.to	Domanda	Conteggio risposte							Percentuali totali				Percentuali valide						Media valut.	Grafico	
			1	2	3	4	5	6	N.D.	1-6	1-3	4-6	N.D.	1	2	3	4	5	6			
1	1.1	La dirigenza ha definito chiaramente la mission (i nostri obiettivi), la vision (quale tipo di Amministrazione vogliamo realizzare) e i valori, coinvolgendo personale e stakeholder.		1	3	12	18	7	16	71,9	7,0	64,9	28,1		2,4	7,3	29,3	43,9	17,1	4,66		
2	1.1	La dirigenza 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.			1	8	20	13	15	73,7	1,8	71,9	26,3			2,4	19,0	47,6	31,0	5,07		
3	1.1	Mission, vision, valori, obiettivi strategici ed operativi vengono comunicati dalla dirigenza sia al personale che agli altri stakeholder.		3	5	10	14	8	17	70,2	14,0	56,1	29,8		7,5	12,5	25,0	35,0	20,0	4,47		
4	1.2	Sulla base di aspettative e necessità degli stakeholder, la dirigenza definisce il sistema di gestione, l'organizzazione delle attività, le responsabilità, i compiti e le competenze del personale.		1	5	12	13	5	21	63,2	10,5	52,6	36,8		2,8	13,9	33,3	36,1	13,9	4,44		
5	1.2	La dirigenza definisce i risultati attesi dall'organizzazione, gli obiettivi individuali e/o di gruppo ai diversi livelli nonché i modi per misurarli.		1	3	10	15	7	21	63,2	7,0	56,1	36,8		2,8	8,3	27,8	41,7	19,4	4,67		
6	1.2	La dirigenza assicura una buona comunicazione interna ed esterna, anche con l'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione.		2	4	12	16	13	10	82,5	10,5	71,9	17,5		4,3	8,5	25,5	34,0	27,7	4,72		
7	1.3	La dirigenza agisce come esempio, comportandosi coerentemente con gli obiettivi ed i valori stabiliti e ispirando la fiducia reciproca.	1	3	4	9	14	12	14	75,4	14,0	61,4	24,6	2,3	7,0	9,3	20,9	32,6	27,9	4,58		
8	1.3	Nell'organizzazione viene favorito un clima di rispetto, fiducia, collaborazione tra il personale e tra la dirigenza e il personale, vengono sostenute le pari opportunità ed il contrasto di ogni forma di discriminazione.	1	2	3	5	12	23	11	80,7	10,5	70,2	19,3	2,2	4,3	6,5	10,9	26,1	50,0	5,04		
9	1.3	La dirigenza responsabilizza e supporta il personale nella realizzazione dei compiti e fornisce feedback finalizzati al miglioramento delle prestazioni.		3	3	9	16	13	13	77,2	10,5	66,7	22,8		6,8	6,8	20,5	36,4	29,5	4,75		


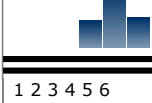
10	1.3	La dirigenza mantiene regolarmente informato e consulta il personale su tutti i temi e le questioni principali.	2	2	4	12	13	11	13	77,2	14,0	63,2	22,8	4,5	4,5	9,1	27,3	29,5	25,0	4,48	
11	1.3	La dirigenza promuove una cultura dell'apprendimento, di sviluppo delle competenze e di disponibilità al cambiamento.		3	5	9	14	12	14	75,4	14,0	61,4	24,6		7,0	11,6	20,9	32,6	27,9	4,63	
12	1.4	La dirigenza mantiene relazioni proattive con gli stakeholder, comprese le autorità pubbliche, per analizzare costantemente i loro bisogni ed aspettative.		1	2	8	14	11	21	63,2	5,3	57,9	36,8		2,8	5,6	22,2	38,9	30,6	4,89	

<b>13</b>	1.4	La dirigenza si adopera costantemente affinché l'organizzazione abbia una buona reputazione ed un'immagine positiva all'esterno.	1	1	8	17	22	8	86,0	3,5	82,5	14,0	2,0	2,0	16,3	34,7	44,9	<b>5,18</b>	
																			1 2 3 4 5 6

#### STRATEGIA E PIANIFICAZIONE

Nr.	Rif.to	Domanda	Conteggio risposte							Percentuali totali				Percentuali valide						Media valut.	Grafico
			1	2	3	4	5	6	N.D.	1-6	1-3	4-6	N.D.	1	2	3	4	5	6		
<b>14</b>	2.1	Per la definizione della propria strategia di breve e lungo periodo, l'organizzazione osserva costantemente i cambiamenti dell'ambiente esterno (legali, politici, demografici ecc.) e le aspettative e necessità attuali e future degli stakeholder.			6	12	9	9	21	63,2	10,5	52,6	36,8			16,7	33,3	25,0	25,0	<b>4,58</b>	
<b>15</b>	2.1	Per la definizione della propria strategia, l'organizzazione valuta sistematicamente le prestazioni e capacità interne, i propri punti di forza, di debolezza, i rischi e le opportunità.	1	3	4	8	10	13	18	68,4	14,0	54,4	31,6	2,6	7,7	10,3	20,5	25,6	33,3	<b>4,59</b>	
<b>16</b>	2.2	L'organizzazione sviluppa e riesamina la strategia, coinvolgendo gli stakeholder e tenendo conto delle loro aspettative e necessità.		3	6	10	15	5	18	68,4	15,8	52,6	31,6		7,7	15,4	25,6	38,5	12,8	<b>4,33</b>	
<b>17</b>	2.2	L'organizzazione sviluppa piani e programmi a tutti i livelli, definendo indicatori e risultati attesi.		2	5	6	12	12	20	64,9	12,3	52,6	35,1		5,4	13,5	16,2	32,4	32,4	<b>4,73</b>	
<b>18</b>	2.2	L'organizzazione mette a disposizione le risorse necessarie per la realizzazione dei propri piani.		2	5	6	15	13	16	71,9	12,3	59,6	28,1		4,9	12,2	14,6	36,6	31,7	<b>4,78</b>	
<b>19</b>	2.3	L'organizzazione monitora sistematicamente il raggiungimento dei risultati e valuta le performance.				8	21	11	17	70,2		70,2	29,8				20,0	52,5	27,5	<b>5,08</b>	
<b>20</b>	2.3	Nell'organizzazione il personale e gli altri stakeholder vengono costantemente informati su politiche, strategie, obiettivi e piani, prestazioni attese e risultati.	3	1	5	11	12	15	10	82,5	15,8	66,7	17,5	6,4	2,1	10,6	23,4	25,5	31,9	<b>4,55</b>	
<b>21</b>	2.4	L'organizzazione valuta e identifica le necessità di cambiamento e di innovazione coinvolgendo il personale e gli altri stakeholder.	2	1	4	13	10	12	15	73,7	12,3	61,4	26,3	4,8	2,4	9,5	31,0	23,8	28,6	<b>4,52</b>	
<b>22</b>	2.4	L'organizzazione sviluppa una cultura dell'innovazione e del cambiamento, favorisce e incoraggia idee creative e proposte innovative da parte del personale e dei portatori di interesse	2	2	4	13	12	11	13	77,2	14,0	63,2	22,8	4,5	4,5	9,1	29,5	27,3	25,0	<b>4,45</b>	

#### PERSONALE

Nr.	Rif.to	Domanda	Conteggio risposte							Percentuali totali				Percentuali valide						Media valut.	Grafico
			1	2	3	4	5	6	N.D.	1-6	1-3	4-6	N.D.	1	2	3	4	5	6		
<b>23</b>	3.1	Nell'organizzazione si analizzano regolarmente i bisogni presenti e futuri del personale.		3	1	13	8	10	22	61,4	7,0	54,4	38,6		8,6	2,9	37,1	22,9	28,6	<b>4,60</b>	
<b>24</b>	3.1	Nell'organizzazione, la politica di gestione del personale è chiara, trasparente e coerente con gli obiettivi strategici definiti.		1	3	7	16	8	22	61,4	7,0	54,4	38,6		2,9	8,6	20,0	45,7	22,9	<b>4,77</b>	

25	3.1	Nell'organizzazione, la gestione del personale garantisce equità, pari opportunità, rispetto delle differenze e bilanciamento vita-lavoro.	1	2	3	7	13	8	23	59,6	10,5	49,1	40,4	2,9	5,9	8,8	20,6	38,2	23,5	4,56	
26	3.1	Nell'organizzazione viene sviluppata una cultura del risultato definendo gli obiettivi della performance condivisi con il personale e monitorando sistematicamente le performance.			2	9	15	6	25	56,1	3,5	52,6	43,9			6,2	28,1	46,9	18,8	4,78	
27	3.2	Nell'organizzazione vengono identificate e assicurate le conoscenze e competenze per attuare mission, vision		2	2	16	9	8	20	64,9	7,0	57,9	35,1		5,4	5,4	43,2	24,3	21,6	4,51	

		e valori e per adeguarle ai ruoli e alle necessità.																			1 2 3 4 5 6
28	3.2	Nell'organizzazione vengono definiti piani di sviluppo delle competenze e capacità personali, anche con l'uso di strumenti di apprendimento innovativi.		1	4	11	12	8	21	63,2	8,8	54,4	36,8		2,8	11,1	30,6	33,3	22,2	4,61	
29	3.3	Nell'organizzazione viene promossa una comunicazione aperta, con l'impiego di strumenti opportuni e nelle diverse direzioni, e viene incoraggiato il lavoro di gruppo.		2	4	9	14	10	18	68,4	10,5	57,9	31,6		5,1	10,3	23,1	35,9	25,6	4,67	
30	3.3	Nell'organizzazione, si raccolgono feedback e suggerimenti dal personale, e si coinvolgono le persone e i loro rappresentanti nell' sviluppo di strategie, piani e progetti di miglioramento.		1	2	13	11	11	19	66,7	5,3	61,4	33,3		2,6	5,3	34,2	28,9	28,9	4,76	
31	3.3	L'organizzazione assicura buon ambiente, condizioni di lavoro confortevoli e sicure per il benessere del personale.		1	3	7	14	18	14	75,4	7,0	68,4	24,6		2,3	7,0	16,3	32,6	41,9	5,05	
32	3.3	Nell'organizzazione vengono dati riconoscimenti di natura non economica al personale (benefit per il personale, sostegno ad attività sociali, culturali e sportive ecc.).	2	2	4	5	9	10	25	56,1	14,0	42,1	43,9	6,2	6,2	12,5	15,6	28,1	31,2	4,47	

#### PARTNERSHIP E RISORSE

Nr.	Rif.to	Domanda	Conteggio risposte							Percentuali totali				Percentuali valide						Media valut.	Grafico
			1	2	3	4	5	6	N.D.	1-6	1-3	4-6	N.D.	1	2	3	4	5	6		
33	4.1	L'organizzazione ha identificato i partner chiave del settore pubblico e privato con cui costruire relazioni di reciproco vantaggio.				10	11	14	22	61,4		61,4	38,6				28,6	31,4	40,0	5,11	
34	4.2	Nell'organizzazione l'informazione verso i cittadini è trasparente, proattiva e aperta (Amministrazione trasparente, FOIA, ecc...).		1	2	4	17	17	16	71,9	5,3	66,7	28,1		2,4	4,9	9,8	41,5	41,5	5,15	
35	4.2	L'organizzazione coinvolge i cittadini e gli stakeholder nella co-progettazione, co-produzione e co-valutazione dei servizi.		5	3	9	10	9	21	63,2	14,0	49,1	36,8		13,9	8,3	25,0	27,8	25,0	4,42	
36	4.2	L'organizzazione ricerca e raccoglie proattivamente idee, suggerimenti e reclami dei cittadini, avvalendosi di strumenti appropriati.		3	2	11	12	11	18	68,4	8,8	59,6	31,6		7,7	5,1	28,2	30,8	28,2	4,67	



37	4.3	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.		1	4	7	10	13	22	61,4	8,8	52,6	38,6		2,9	11,4	20,0	28,6	37,1	4,86	
38	4.4	L'organizzazione favorisce l'accesso, lo scambio e la condivisione delle informazioni e delle conoscenze attraverso canali e strumenti appropriati.		2	2	10	12	13	18	68,4	7,0	61,4	31,6		5,1	5,1	25,6	30,8	33,3	4,82	
39	4.4	L'organizzazione ha predisposto sistemi per gestire e conservare le informazioni e le conoscenze, assicurandone rilevanza, correttezza, affidabilità e sicurezza.		1	3	12	14	9	18	68,4	7,0	61,4	31,6		2,6	7,7	30,8	35,9	23,1	4,69	
40	4.5	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.	1	1	2	8	13	14	18	68,4	7,0	61,4	31,6	2,6	2,6	5,1	20,5	33,3	35,9	4,87	
41	4.5	L'organizzazione utilizza la tecnologia informatica per migliorare i propri servizi interni ed esterni (ad es. predisponendo servizi on line).			4	11	9	16	17	70,2	7,0	63,2	29,8			10,0	27,5	22,5	40,0	4,92	
42	4.6	Nell'organizzazione c'è attenzione ad un impiego efficiente, efficace e sostenibile di edifici, attrezzature ed infrastrutture.		3	3	7	7	18	19	66,7	10,5	56,1	33,3		7,9	7,9	18,4	18,4	47,4	4,89	
43	4.6	L'organizzazione assicura che le infrastrutture (edifici, attrezzature ecc.) garantiscano sicurezza, buone condizioni di lavoro e accessi privi di barriere.	1	2	2	8	9	23	12	78,9	8,8	70,2	21,1	2,2	4,4	4,4	17,8	20,0	51,1	5,02	

#### PROCESSI

Nr.	Rif.to	Domanda	Conteggio risposte							Percentuali totali				Percentuali valide						Media valut.	Grafico
			1	2	3	4	5	6	N.D.	1-6	1-3	4-6	N.D.	1	2	3	4	5	6		
44	5.1	Nell'organizzazione il modo di lavorare è definito da processi documentati, basati sulle esigenze dei clienti e sulle		2	5	11	14	9	16	71,9	12,3	59,6	28,1		4,9	12,2	26,8	34,1	22,0	4,56	
		necessità del personale, pianificati e con le necessarie risorse allocate.																			
45	5.1	Nell'organizzazione i processi sono definiti e riesaminati considerando rischi, fattori critici di successo e cambiamenti del contesto.		3	4	8	10	11	21	63,2	12,3	50,9	36,8		8,3	11,1	22,2	27,8	30,6	4,61	
46	5.1	Nell'organizzazione le responsabilità nella gestione dei processi e delle attività correlate sono chiaramente definite.			6	9	11	13	18	68,4	10,5	57,9	31,6			15,4	23,1	28,2	33,3	4,79	
47	5.1	I processi dell'organizzazione per la realizzazione degli obiettivi strategici dell'organizzazione 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.		1	8	7	13	7	21	63,2	15,8	47,4	36,8		2,8	22,2	19,4	36,1	19,4	4,47	
48	5.2	L'organizzazione coinvolge i cittadini ed altri stakeholder nella progettazione e fornitura dei prodotti e dei servizi a loro	1	2	5	9	11	5	24	57,9	14,0	43,9	42,1	3,0	6,1	15,2	27,3	33,3	15,2	4,27	

[illegible]**VALORI MEDI PER SOTTOCRITERI CAF**

CRITERIO 1: LEADERSHIP		Media
1.1	Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo della mission, della vision e dei valori	4,73
1.2	Gestire l'organizzazione, la sua performance e il miglioramento continuo	4,61
1.3	Inspirare, motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo	4,70
1.4	Gestire relazioni efficaci con le autorità politiche e gli altri stakeholder	5,04
CRITERIO 2: STRATEGIA E PIANIFICAZIONE		Media
2.1	Identificare i bisogni e le aspettative degli stakeholder, unitamente alle informazioni sull'ambiente esterno e a quelle rilevanti sulla gestione	4,59
2.2	Sviluppare strategie e piani basati sulle informazioni raccolte	4,61
2.3	Comunicare, attuare e riesaminare le strategie e i piani	4,81
2.4	Gestire il cambiamento e l'innovazione per assicurare agilità e resilienza dell'organizzazione	4,49
CRITERIO 3: PERSONALE		Media
3.1	Gestire e migliorare le risorse umane per supportare la strategia dell'organizzazione	4,68
3.2	Sviluppare e gestire le competenze del personale	4,56
3.3	Coinvolgere e potenziare il personale, nonché promuoverne il benessere	4,74
CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE		Media
4.1	Sviluppare e gestire partnership con le organizzazioni pertinenti	5,11
4.2	Collaborare con i cittadini e le organizzazioni della società civile	4,74
4.3	Gestire le risorse finanziarie	4,86
4.4	Gestire le informazioni e la conoscenza	4,76
4.5	Gestire la tecnologia	4,90
4.6	Gestire le infrastrutture	4,96
CRITERIO 5: PROCESSI		Media
5.1	Progettare e gestire i processi per aumentare il valore per i cittadini/clienti	4,61
5.2	Erogare prodotti e servizi orientati ai clienti, ai cittadini, agli stakeholder e alla società	4,55
5.3	Coordinare i processi all'interno della organizzazione e con altre organizzazioni pertinenti	4,61

[Torna alla pagina precedente](#)