

AUTOMOBILE CLUB ANCONA

Piano della performance 2012/2014

*Adottato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Ancona
nella seduta del 28 ottobre 2011*

INDICE

-
- 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

 - 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**
 - 2.1 CHI SIAMO**
 - 2.2 COSA FACCIAMO**
 - 2.3 COME OPERIAMO**

 - 3. IDENTITA'**
 - 3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"**
 - 3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE**
 - 3.3 ALBERO DELLA *PERFORMANCE***

 - 4. ANALISI DEL CONTESTO**
 - 4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO**
 - 4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

 - 5. OBIETTIVI STRATEGICI**

 - 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI**
 - 6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**

 - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE***
 - 7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**
 - 7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**
 - 7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**

 - 8. ALLEGATI**
 - A. DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ACI (ASSEMBLEA ACI – 29.4.2010)
 - B. PIANO DELLE ATTIVITA' 2012/2013 (CONSIGLIO DIRETTIVO AC ANCONA – 28.10.2011)
 - C. PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO DELLE PROGETTUALITA' LOCALI 2012 (SCHEDA E1/AC DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE)
 - D. OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA PER L'ANNO 2012 (SCHEDA D/AC DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELL'ENTE)

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente Piano della Performance, redatto in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. n. 150/2009, costituisce l'occasione per rendere "sistematico" e maggiormente "leggibile" il pannello di attività e servizi nei quali l'Ente è storicamente impegnato e costituisce il naturale proseguimento del Piano della Performance approvato dall'Ente per il triennio 2011-2013.

E' con tale spirito che il Presidente ed il personale dell'Automobile Club Ancona hanno inteso avvicinarsi a questo nuovo adempimento.

Peraltro l'Automobile Club Ancona ha potuto avvalersi di un insieme di iniziative e misure già attivate negli anni, avendo sviluppato un sistema di pianificazione a carattere anche pluriennale in uso nell'Ente da circa un decennio che, nella sua impostazione di base, si è rivelato attinente a quello previsto dalle nuove disposizioni di legge; su questo sistema si è potuto innestare, a partire dal 2010, il nuovo ciclo di definizione della performance sia a livello organizzativo che individuale, del cui percorso e dei cui esiti il presente Piano costituisce illustrazione, con evidenziazione di quanto fatto e degli obiettivi finali previsti per l'anno 2012 in una chiave prospettica triennale.

Il presente Piano della Performance che viene rimesso all'attenzione dei Cittadini, delle Istituzioni e degli Stakeholder, cerca di coprire, con un insieme articolato di iniziative, progettuali e non, di cui si dà conto nel documento – iniziative che si aggiungono all'insieme non meno importante delle ordinarie attività gestionali nelle quali risultano quotidianamente impegnate le strutture - l'intero ampio ventaglio di ambiti istituzionali cui l'Automobile Club Ancona è statutariamente preposto.

Dal Piano della Performance emerge come l'Ente operi in vari settori, da quello sportivo, ai servizi e alle prestazioni riconducibili alla "mission" associativa, a quelle di presidio del settore turistico-automobilistico, dalle collaborazioni locali nel campo della infomobilità alle iniziative per i cittadini in materia di educazione e sicurezza stradale. Ed ancora, ai tanti altri contesti anche culturali riferibili al settore dell'automobilismo e della mobilità in tutte le sue diverse declinazioni.

Nel corso dell'anno verranno intraprese iniziative finalizzate all'adeguato coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni, promuovendo la massima condivisione e consapevolezza relativamente agli obiettivi inseriti nel Piano.

Dal punto di vista contenutistico, il Piano mantiene la suddivisione in otto sezioni, secondo le indicazioni emanate dalla CIVIT con la delibera n. 112/2010 e secondo lo schema di massima inviato dall'ACI -Ente federante- in occasione della adozione del Piano della Performance 2011/2013.

Il documento è contestualizzato ed aggiornato secondo la situazione registrata dall'Ente al 31.12.2011 ed in relazione alla pianificazione strategica ed operativa approvata dalla Federazione ACI e dall'Automobile Club di Ancona per il triennio 2012/2014.

Le ulteriori indicazioni recentissimamente emanate dalla CIVIT con la delibera 1/2012, pubblicata sul sito il 10 gennaio 2012, che si inseriscono nel *“graduale processo di miglioramento volto a promuovere una corretta attuazione delle varie fasi del ciclo di gestione della performance”*, non sono rivolte specificatamente all’Automobile Club di Ancona in quanto l’Ente è ente pubblico non economico locale e non rientra quindi tra le amministrazioni indicate all’art. 2 del D. Lgs. 150/2009 (vedi sub CIVIT 1/2012 - §2 cpv 2).

Le indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT sono comunque assunte a parametro di riferimento del presente Piano della Performance, in coerenza con quanto espressamente disposto dalla medesima delibera ed essendo l’Automobile Club di Ancona *“soggetto pubblico, benché non contemplato dal D.Dlgs. 150/2009, che svolge funzioni amministrative”*. (vedi sub CIVIT 1/2012- §2 cpv. 1).

Ad eccezione dei contenuti della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, l’applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell’Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell’Automobile Club Ancona (vedi sub CIVIT 1/2012 §2 cpv. 3).

Ripeto infine che questo è, per l’Automobile Club di Ancona, un primo passo importante su un cammino che porterà ad una meta costituita dalla nuova dimensione dell’Ente, meglio calibrata rispetto alle attese dei cittadini.

IL PRESIDENTE
Marco Rogano

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Ancona è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

L'Automobile Club è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, di interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art. 38 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

Tenuto conto dell'omogeneità degli scopi istituzionali, pur essendo Ente autonomo con propri Organi, un proprio patrimonio, un proprio bilancio e proprio personale, è legato all'ACI dal vincolo federativo, che si estrinseca attraverso:

- la partecipazione del Presidente dell' AC all'Assemblea dell'ACI;
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI sia del bilancio preventivo e del conto consuntivo dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

Nel quadro di questo assetto federativo, l'AC è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo; è inoltre assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'AC: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un Collegio dei Revisori dei Conti composto da tre revisori effettivi e un supplente.

La struttura organizzativa dell'AC prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del Direttore dell'Ente, Dr Giulio Rizzi.

Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con qualifica non dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'AC, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI in qualità di Federazione degli stessi AC.

In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale – il cui ruolo è di seguito descritto – la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'AC.

L'AC partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Marche che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli AC della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli AC nella regione di competenza nonché di attuazione e gestione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali definiti dal Comitato Regionale. In tale ambito svolge il ruolo primario di interlocutore con le Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per le materie di competenza.

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi e venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci, e agli automobilisti in generale, attraverso la rete delle proprie delegazioni dirette e indirette (queste ultime sono studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91, appositamente convenzionate con lo stesso AC, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti).

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC Ancona si avvale dal 1997 della società strumentale collegate, Aci Drive Srl, partecipata al 100% dall'AC Ancona. Essa cura, per conto ed al servizio dell'AC, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale.

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Ancona esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto.

Si esplicita di seguito l'**elenco dei servizi** erogati dall'Ente:

1. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale
2. attività di assistenza automobilistica

3. attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta.
4. attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI
5. attività di promozione dello sport automobilistico
6. attività per lo sviluppo turistico.

Al riguardo si precisa che detti servizi saranno oggetto di successiva definizione per quanto riguarda i relativi valori standard qualitativi, una volta completata la fase propedeutica di stesura della **Carta dei Servizi dell'Ente**, tutt'ora in corso di realizzazione.

La realizzazione della Carta dei Servizi dell'Ente è inserita nell'ambito del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità dell'Automobile Club Ancona 2012/2014, tra gli obiettivi specifici di trasparenza dell'Ente, con **termine previsto di completamento e rilascio entro il 31.12.2012**.

La Carta dei Servizi dell'Automobile Club verrà coordinata sistematicamente da un lato con la Carta dei Servizi dell'ACI – Ente federante - non è ancora pubblicata, e dall'altro con il documento/prototipo conclusivo denominato "Carta dei Servizi AA.CC." , in corso di predisposizione da parte di ACI.

La successiva fase di definizione dei valori standard e di tutti gli ulteriori adempimenti previsti dalla delibera CIViT 3/2012 collegati avrà inizio quindi successivamente alla fase di definizione della Carta dei Servizi ed avverrà in conformità alle indicazioni contenute nella delibera CIViT 88/2010 e 3/2012, con **termine previsto di completamento e rilascio entro il 31.12.2012**.

Ciò premesso, si riportano di seguito le principali caratteristiche dei servizi erogati, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

1) Servizi associativi

L'AC Ancona, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai Soci e alle loro famiglie in viaggio l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.

Nella gamma dei servizi offerti al Socio, che mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale, si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:

- ✓ medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- ✓ tutela e consulenza legale;
- ✓ interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- ✓ rivista sociale ACI;
- ✓ soccorso stradale gratuito;
- ✓ servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e

privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il Bollo Facile e la scuola guida.

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica "FacileSarà", deliberata dall'ACI e finalizzata a valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del business associativo e assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli Assicurati Sara non Soci e, viceversa, delle polizze Sara nei confronti dei Soci non assicurati Sara.

L'AC con la sua rete di delegazioni è canale prioritario di rilascio della tessera sociale e di gestione del rapporto associativo, con una offerta di servizi e prestazioni aggiuntive in ambito locale che integrano l'offerta associativa nazionale, ponendo in essere iniziative non riferite solamente al settore automobilistico (Torneo Aci Golf, presso il Conero Golf Club di Sirolo, giunto alla 12° edizione).

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere e nell'associato ACI in particolare .

La modalità di erogazione del rilascio della tessera sociale avviene mediante presentazione di domanda, che si intende accolta se il Consiglio Direttivo non la respinge entro 3 mesi con provvedimento motivato (art. 41 comma 2 dello Statuto ACI)

Alla data del **31 dicembre 2011**, il n. dei soci dell'AC Ancona, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a **10.457**.

2) Attività di assistenza automobilistica

Fermo restando che la gestione del servizio del Pubblico Registro Automobilistico è svolta esclusivamente dall'ACI e dalla sua organizzazione diretta rappresentata dagli Uffici Provinciali, l'Automobile Club è rispetto al PRA semplice utente e svolge con la propria rete diretta ed indiretta l'attività di consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L.264/91, operando quindi in condizioni di piena concorrenza ed assoluta parità rispetto agli altri operatori del settore.

L'attività di assistenza automobilistica è volta a fornire una completa assistenza nei confronti dei cittadini - e dei soci a condizioni più vantaggiose - per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il Pubblico Registro Automobilistico e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

In tal senso, con la sua rete diretta e indiretta, l'Automobile Club Ancona aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista – STA, previsto dal DPR n.358/2000, per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni all'uopo abilitate, sono state n. **6.577** che sono ubicate a **Ancona, Ancona-Piano San Lazzaro, Senigallia, Loreto, Fabriano, Osimo e Sassoferrato**.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Ancona svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti in virtù della convenzione con la Regione Marche fino al 2014.

La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre poi, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;
- gestione servizio "bollo facile" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC).

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere e nell'associato ACI in particolare .

La modalità di erogazione dei servizi avviene a richiesta dell'interessato ed in relazione alla differente tipologia di prestazione richiesta.

3) Attività istituzionali: istruzione; sicurezza stradale ed educazione alla guida; collaborazione con le altre Amministrazioni nel settore della mobilità.

L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a generare e diffondere la *cultura della mobilità in sicurezza*, attraverso la tutela delle persone in movimento e la rappresentazione ai vari livelli istituzionali delle loro esigenze, la realizzazione di studi e ricerche applicati alla mobilità sostenibile, nonché mediante azioni nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale.

Si collocano in tale ambito tutte le iniziative idonee ad affermare il ruolo dell'Automobile Club quale referente istituzionale in ambito locale nelle materie della mobilità, sicurezza ed educazione stradale, come gli accordi e i tavoli tecnici realizzati in collaborazione con le altre amministrazioni locali al fine di proporre soluzioni nell'ambito della mobilità sostenibile e formulare piani di intervento sul territorio.

L'AC Ancona è partecipe dell'Osservatorio Permanente per la Sicurezza Stradale istituito presso la Prefettura di Ancona.

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

Sinteticamente, si descrivono di seguito le specifiche aree di intervento dell'AC con riferimento a tale settore di attività:

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura;

- corsi per il conseguimento del patentino, corsi per il recupero dei punti patente e corsi di formazione per docenti;
- convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere.

La modalità di erogazione dei servizi avviene a richiesta dell'interessato ed in relazione alla differente tipologia di prestazione richiesta.

4) Attività assicurativa

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente della SARA Assicurazioni, gestendo con la propria rete il portafoglio SARA per offrire, in conformità al dettato statutario, un'ampia gamma di prodotti destinati a soddisfare tutte le esigenze di sicurezza degli individui e delle famiglie, non solo in relazione all'auto, ma anche alla casa, al tempo libero, alle attività professionali, alla previdenza per il futuro, con condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere.

La modalità di erogazione dei servizi avviene a richiesta dell'interessato ed in relazione alla differente tipologia di prestazione richiesta.

L'attività nel territorio di competenza è svolta in primo luogo attraverso Agenzie Capo, che sono ubicate ad Ancona in Corso Stamira n.80 e Senigallia in via Feltrini 23/2.

5) Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico, operando in veste di organizzatore di eventi di interesse nazionale .

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Ancona promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni, quali ad esempio il **Rally dell'Adriatico** e la **Ronda Balcone delle Marche**.

L'Automobile Club è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze e di organizzazione dei corsi di prima licenza.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nel socio ACI in possesso di licenza sportiva CSAI.

La modalità di erogazione dei servizi avviene in relazione alla differente tipologia di abilitazione posseduta (pilota, ufficiale di gara etc.)

Alla data del **31 dicembre 2011** il numero di licenze rilasciate era pari a **156**.

6) Attività in materia turistica

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico locale.

In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale.

All'interno del sito dell'AC sono pubblicati vari itinerari turistici arricchiti con foto e indicazioni utili.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere.

La modalità di erogazione dei servizi avviene a richiesta dell'interessato ed in relazione alla differente tipologia di prestazione richiesta.

2.3 Come operiamo

L'Automobile Club Ancona è un Ente pubblico non economico con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore del Sodalizio.

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite, oltre che dagli Uffici della **Sede**, da n. **9** delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza: Ancona Piano San Lazzaro, Fabriano, Jesi (Aci point), Loreto, Loreto 2 Flli Zallocco (Aci point), Osimo, Sassoferrato, Senigallia, Senigallia (Aci point)

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale di strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria o maggioritaria, che concorrono all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

Tali Società strumentali assicurano la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente, fornendo servizi di qualità in regime di "in house providing" e risultano quindi determinanti e necessarie per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D del 24.01.2011, l'AC ha già provveduto alla ricognizione della società AciDrive Srl partecipata al 100%.

3. IDENTITA'

3.1 L'amministrazione "in cifre"

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno **2011**.

a) I dipendenti

Al **31 gennaio 2012** risulta in servizio presso l'AC n. 1 dipendente appartenente all'area C posizione economica C1.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

Si premette che l'Automobile Club Ancona non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni.

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 1.170.334,00 nel budget 2012, derivano, per €1.096.384,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 73.950,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

I ricavi della gestione caratteristica, possono essere scomposti nelle seguenti macro categorie:

- **Ricavi relativi all'attività associativa per € 670.000,00:** trattasi principalmente di aliquote sociali.
- **Ricavi relativi a:**
 1. **proventi ufficio assistenza automobilistica €125.000.00**
 2. **proventi scuola guida €55.000.00**
 3. **provvigioni Sara Assicurazioni €170.000.00**
 4. **proventi riscossione tasse auto €45.000.00**

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 73.950.00 attengono a

1. **canone marchio Delegazioni € 37.599.00**
2. **concorsi e rimborsi diversi € 37.070.00**
3. **contributi ACI € 2.231.00**

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine negativo pari a € - 3.080.00 dovuto alla differenza fra interessi e altri oneri finanziari (€ - 4.024.00) e il dato positivo dei proventi finanziari (€ 944.00).

La gestione straordinaria relativa al budget 2012 presenta un pareggio.

c) Il numero di strutture territoriali

La descrizione sintetica dell'organizzazione è stata già svolta al paragrafo 2.3, cui si fa rinvio.

d) Gli utenti serviti

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno **2011**.

Numero Soci	10.457
Numero Assicurati	7.007
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	5160
Numero operazioni riscossioni effettuate	112.981 (Provincia di Ancona)
Numero licenziati CSAI	156
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	Regione Marche, Poste Italiane, Confartigianato, Agenzia Dogane Ancona, Club Iesino moto auto, Coop, Faber, Felnac, Ferrari Club Ostra, Inso Kart, Merloni, Vigili del Fuoco
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	847* *Soci Aci
Eventuali altri servizi locali	Servizio Bollo Facile, scuola guida, Assistenza tasse automobilistiche sia nelle attività ordinarie sia in fase di contenzioso, in convenzione con la Regione Marche

3.2 Mandato istituzionale e Missione

L'Automobile Club è preposto nella propria circoscrizione alle stesse finalità dell'Automobile Club d'Italia.

Il mandato istituzionale, quale perimetro nel quale l'Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dagli artt.1, 2, 4 dello Statuto approvato, nella sua ultima formulazione, con Decreto del Ministro per il Turismo 18 agosto 2011. Lo Statuto evidenzia la struttura federativa dell'ACI che ne costituisce elemento peculiare e distintivo rispetto agli altri attori che intervengono sulla medesima politica pubblica.

STATUTO DELL'ACI

ART. 1

L'Automobile Club d'Italia - A.C.I. è la Federazione che associa gli Automobile Club regolarmente costituiti. Della Federazione fanno inoltre parte gli Enti ed Associazioni volontariamente aderenti a termini delle disposizioni del presente Statuto. Esso rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, ferme restando le specifiche attribuzioni già devolute ad altri Enti.

L'A.C.I. rappresenta l'automobilismo italiano presso la Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A. e presso il CONI.

L'A.C.I. è Ente Pubblico non economico senza scopo di lucro ed ha sede in Roma.

ART. 2

La denominazione di Automobile Club, da sola, o accompagnata da attributi e qualifiche, è riservata all'A.C.I. ed agli A.C. Federati.

L'Automobile Club d'Italia è titolare del marchio A.C.I.

ART. 4

Per il conseguimento degli scopi di cui all'art. 1, l'A.C.I.:

- a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;*
- b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;*
- c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;*
- d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le iniziative di competenza all'uopo necessarie;*
- e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;*
- f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;*
- g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli;*
- h) svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.*

L'interpretazione del Mandato Istituzionale è attualmente disciplinata dalla seguente Mission dell'Ente: "Presidiare, nella circoscrizione di competenza, i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile".

In particolare, per il triennio **2012-2014**, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera **dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010** in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*". (**Allegato 1**)

Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio **2012**, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche /mission:

- 1) Sviluppo attività associativa;
- 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali;
- 3) Ottimizzazione organizzativa.

3.3 Albero della Performance

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission come sopra descritte con le aree strategiche in cui si colloca l'azione dell'Ente nel triennio **2012-2014**.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'outcome, al fine di rendere immediatamente intelligibile agli stakeholder (cittadini, utenti, imprese, pubbliche amministrazioni) la finalizzazione dell'attività dell'Ente rispetto ai loro bisogni e aspettative.



4. ANALISI DEL CONTESTO

4.1 Analisi del contesto esterno

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore dell' "auto motive". In particolare la saturazione del mercato di riferimento e gli alti costi a carico degli utenti consumatori, sia in fase di acquisto che di uso e gestione dell'auto, sia in termini di prezzi e tariffe (carburanti/assicurazioni/autostrade) sia, soprattutto, in termini di carico fiscale che grava sul mezzo privato (IPT, tassa automobilistica – accise sui carburanti etc.), hanno determinato una significativa battuta di arresto della domanda di autoveicoli.

E' stato calcolato da ACI che quella per l'automobile è la terza voce di spesa delle famiglie italiane, dopo la casa e l'alimentazione. Il prelievo fiscale incide per circa un terzo.

Nel 2009 gli italiani hanno speso circa 165 miliardi di euro e sono stati versati nelle casse del fisco 57,5 miliardi. Secondo i dati dell'Annuario statistico ACI, nel 2009 sono aumentate sei voci di spesa sulle complessive otto: per l'acquisto di automobili e gli interessi sul capitale se ne sono andati 58,2 miliardi di euro (+0,4%), per la manutenzione 25,4 miliardi (+2%), per gli pneumatici 7,3 miliardi (+0,2%), per i parcheggi 8,1 miliardi (+1%) e per la tassa automobilistica 5,5 miliardi (+0,5%). L'ultimo posto della classifica per voce di spesa sostenuta è occupato dai pedaggi autostradali con 4,1 miliardi di euro (+0,8%).

Tale situazione comporta la necessità di rivedere il tradizionale modello di mobilità (soprattutto in ambito urbano), basato prevalentemente sull'uso dell'auto privata, e di concentrare la propria azione nel prossimo triennio su nuove strategie, ruolo, caratteristiche e tecniche di mercato dell'automobile.

In particolare la situazione rilevabile nel territorio della provincia è in linea con le analisi di tipo economico e sociale sopra condotte

a) Educazione e Sicurezza Stradale

In questo campo, che riveste sempre particolare interesse per la varietà e l'importanza delle iniziative che possono essere realizzate soprattutto nei confronti dei giovani, l'Automobile Club Ancona da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Provincia, varie fondazioni ed associazioni, le scuole.

Le sinergie, volte a favorire una mobilità più sicura ed a promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle cd. utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e sicurezza stradale attraverso vari progetti di educazione stradale presso le scuole nonché concorsi a premio per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2012 – 2014 prevede la partecipazione al progetto nazionale "Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go –" con l'attivazione sul

territorio di ulteriori autoscuole che utilizzano il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile.

Continuando le iniziative in materia di sicurezza, mobilità ed educazione stradale intraprese negli anni precedenti e che hanno posizionato l'Automobile Club di Ancona tra gli Enti pubblici più attivi nel territorio, l'Ente ripropone iniziative che sono state realizzate con successo negli anni precedenti, tra cui i corsi per il rilascio del patentino di guida per ciclomotori per minori presso le autoscuole dell'Ente, Enti di formazione ed Istituti di istruzione primaria e secondaria della Provincia di Ancona, alla luce anche delle novità introdotte dalla recente riforma del codice della strada; Corsi per il Recupero dei Punti Persi della Patente di Guida ex DM 29 Luglio 2003, presso la Sede dell'Ente autorizzata con provvedimento del Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti del 23 Febbraio 2004 e presso le autoscuole dell'Ente; Corsi di guida sicura per maggiorenni e per minorenni neopatentati; Corso di Educazione Stradale presso le Scuole Elementari della provincia di Ancona; iniziative di promozione e sensibilizzazione per il raggiungimento dell'obiettivo UE di riduzione del numero di vittime per incidenti stradali; Convegni e momenti di riflessione sulle problematiche inerenti l'ambiente, la mobilità ed i trasporti.

Sono pertanto stakeholder dell'AC gli istituti scolastici coinvolti nei corsi, la Provincia di Ancona, i comuni della provincia, il CONI provinciale, l'INAIL e l'INPS provinciali, la Confindustria, la Confartigianato e il Dipartimento dei Trasporti Terrestri.

b) I Soci

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC per l'esperienza da anni maturata e per il richiamo delle iniziative dedicate ai soci, l'analisi del contesto generale esterno mette in evidenza la non positiva congiuntura economica complessiva relativa agli ultimi anni e la crescente competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti in generale e nel contesto del servizio di soccorso stradale in particolare.

Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano graditi perché molto pubblicizzati e previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso.

In questo ambito il principale stakeholder che influenza l'attività e la performance dell'Automobile Club Ancona è l'Automobile Club d'Italia, in quanto definisce ed eroga, anche attraverso sue società collegate, i servizi destinati ai soci e coordina progetti nazionali a impatto locale cui l'AC attivamente partecipa con l'obiettivo, in particolare, di aumentare il numero dei soci, coinvolgere maggiormente nell'associazionismo la rete delle Delegazioni e ampliare l'attività di cross selling svolta in collaborazione con SARA Assicurazioni.

A livello locale l'Automobile Club interagisce con istituzioni presenti sul territorio al fine di stipulare convenzioni locali destinate ai propri soci (per sconti o agevolazioni varie) nonché ampliare i servizi ad essi dedicati. Importante stakeholder in questo ambito è anche la rete delle delegazioni indirette che cura capillarmente gli interessi dei soci ed è portatrice a livello periferico degli indirizzi politici e strategici di questo settore.

Importante e strategica è anche la rete agenziale della SARA Assicurazioni, compagnia assicuratrice ufficiale dell'ACI, sia per lo sviluppo associativo che per l'assistenza assicurativa a prezzi agevolati per i soci.

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2012 – 2014 si prevede l'adozione di tutta una serie di iniziative pubblicitarie, promozionali e d'immagine finalizzate all'evidenziazione della vasta gamma di servizi compresi nell'offerta associativa, il tutto in funzione dell'incremento della compagine associativa.

In particolare verrà incentivata la promozione delle seguenti tessere, che rappresentano la più avanzata ed attuale proposta commerciale nell'ambito associativo ed in particolare:

- Tessera Multifunzione
- Tessera ACI One;
- Nuova tessera Azienda;
- Tessera ACI Gold;

Verranno potenziate le iniziative locali associative tendenti a promuovere ed ampliare il numero dei soci siano essi coloro i quali per la prima volta entrano nel Club siano essi già soci perché divengano fidelizzati, anche mediante l'utilizzo e la diffusione del servizio bollo facile come forma di rinnovo automatico alla scadenza di associazione e bolli.

L'attività dell'ente nello specifico settore associativo sarà rivolta altresì alla promozione ed incentivazione delle strutture locali di contatto con i giovani (autoscuole, etc.) in funzione anche della sottoscrizione di convenzioni nazionali e locali.

Verrà promossa la ricerca di accordi commerciali e partnership con affidabili Enti ed Associazioni pubbliche e/o private che consentano, anche mediante la sottoscrizione di apposita convenzione, l'incremento del parco associativo dell'Ente ed in particolare con forme associative fidelizzanti anche con agevolazioni e/o riduzioni ed investimenti promozionali.

Conformemente, anche al fine di diffondere il senso di appartenenza al Club, verrà verificata la possibilità di realizzare iniziative promozionali in occasione di eventi pubblici organizzati direttamente o in collaborazione dall'Ente, come in occasione di manifestazioni sportive automobilistiche ed eventi di grande rilevanza mediatica.

Parimenti si avvieranno contatti per apertura di altre Delegazioni in Provincia al fine di estendere e sviluppare in modo più capillare la presenza istituzionale nel territorio, potenziando ed incrementando i servizi alla collettività, con la diffusione di attività anche finanziarie ed assicurative, di assistenza turistica ed automobilistica coerentemente con strategie centrali.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, sono stakeholder di questo AC le Delegazioni e le agenzie della SARA,

c) Turismo, tempo libero e sport

Nel campo del turismo e del tempo libero il contesto di riferimento evidenzia, per via delle carenze infrastrutturali del nostro Paese, la rete autostradale coinvolta da una ristrutturazione epocale (terza corsia A14) non sempre adeguata a sostenere i flussi di traffico e la difficoltà di disporre di informazioni aggiornate, la crescente necessità di informazioni e assistenza ai cittadini che si spostano per motivi di lavoro e di svago.

Sono stakeholder dell'Automobile Club Ancona, nel settore del turismo, oltre le strutture ricettive e pro loco locali, l'ufficio Informagiovani della Provincia di Ancona ed il centro IAT.

In tale contesto l'Automobile Club Ancona verranno effettuati corsi per rilascio di prima licenza di ufficiale di percorso e corsi per il rilascio di licenze per ufficiali di gara.

A livello locale l'AC interagisce con altri operatori del settore, quali le strutture ricettive turistiche e le pro-loco locali che collaborano con l'Ente per la definizione di itinerari turistici e enogastronomici da offrire poi ai soci di tutta Italia.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale. L'ufficio Sportivo di Sede è incaricato della gestione di questo settore relativamente al rilascio delle licenze sportive CSAI.

Varie le manifestazioni che l'Automobile Club Ancona contribuisce a vitalizzare. Tra queste spiccano per importanza le annuali edizioni del Rally dell'Adriatico e la Coppa Trofeo del Conero delle auto storiche.

Oltre alle strutture ricettive e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC i licenziati ACI CSAI, organizzatori, piloti, ufficiali di gara

d) Assistenza automobilistica

L'attività in questo ambito è rivolta principalmente agli automobilisti in relazione ai servizi PRA e Tasse automobilistiche.

I principali attori sono:

- la Regione Marche titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la riscossione delle tasse auto;
- la Capitaneria di Porto per le pratiche attinenti le patenti nautiche;
- la Motorizzazione Civile di Ancona con la quale si collabora quotidianamente per l'espletamento delle pratiche e patenti automobilistiche;
- l'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia (PRA) per quanto attiene le pratiche inerenti lo Sportello Telematico dell'Automobilista;
- la società ACI Informatica, che fornisce i sistemi informatici;
- l'Ufficio Assistenza Automobilistica di Sede, che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi;
- le Delegazioni indirette e gli AcI point in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco

I destinatari finali in questo ambito sono tutti i cittadini, organizzazioni private e pubbliche e aziende della Provincia, i concessionari.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

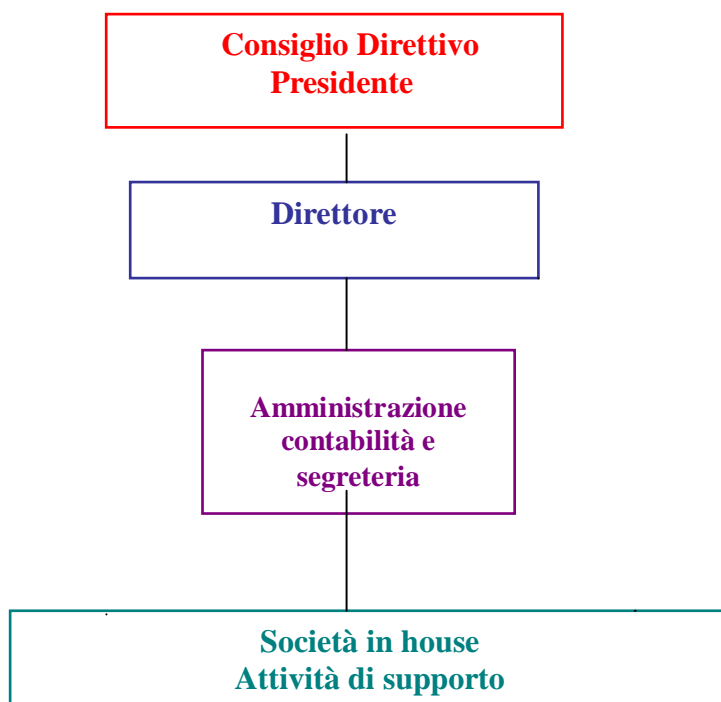
a) Organizzazione

Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Ancona è un Ente a struttura semplice, con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

Nella tabella di seguito riportata è rappresentato l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo e il Presidente, Organi di indirizzo politico-amministrativo.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da **n. 1** dipendente, assegnato all'area soci.

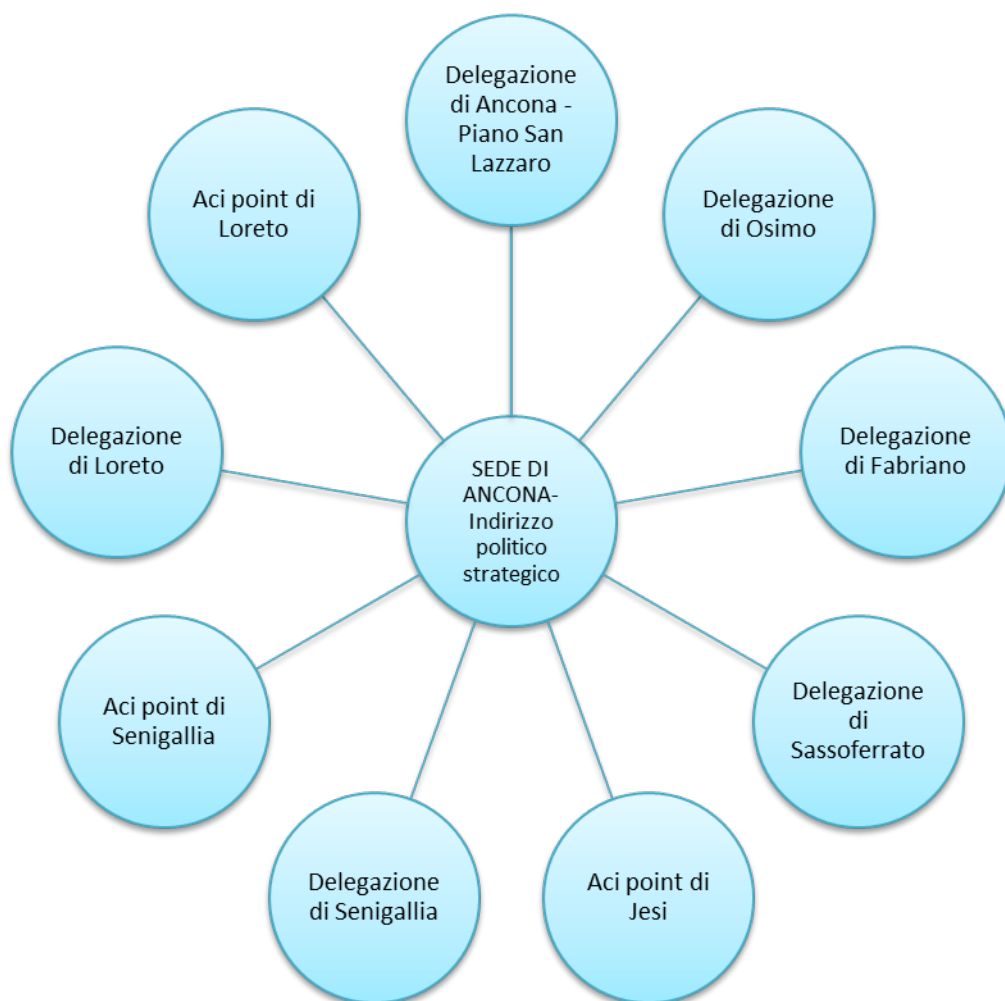
Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 6 delegazioni a gestione indiretta e tre ACI Point che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club.

Attualmente esse sono presenti nelle città di Ancona, Osimo, Fabriano, Loreto, Sassoferrato, Jesi e Senigallia.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

L'Automobile Club Ancona, in qualità di Ente della Federazione ACI, usufruisce nel settore dell'informatica, di infrastrutture condivise e comuni a tutto il panorama federativo che fanno riferimento alla competenza della Direzione Sistemi Informativi, unità organizzativa ACI preposta alla gestione complessiva del Sistema Informativo ai sensi dell'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale, che ha tra l'altro il compito di assicurare l'attuazione delle linee strategiche definite dal Governo per la riorganizzazione e la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

E' quindi il Sistema Informativo centrale che garantisce agli Enti federati, oltre all'attività di assistenza tecnico/sistemistica, gli strumenti tecnologici e le soluzioni software idonee ad assicurare funzionalità ed efficienza nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana e dei compiti istituzionali di propria competenza.

In particolare, il Sistema Informativo Centrale ACI cura la progettazione, realizzazione, gestione e conduzione dei sistemi informatici centrali e periferici di interesse ACI,

attraverso la realizzazione di infrastrutture tecnologiche e mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche e di telecomunicazione.

Infrastrutture tecnologiche

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

L'infrastruttura di rete, denominata Integra, permette l'accesso al sistema informativo centrale attraverso modalità di connessione ISDN Dial UP o ADSL.

La piattaforma web comune, denominata Titano, è invece l'infrastruttura software di base indispensabile per l'accesso e l'erogazione dei servizi ACI. L'accesso a tali servizi è garantito dal Sistema Informativo centrale attraverso strumenti di identificazione univoca (Single Sign On) in linea con i maggiori standard di sicurezza.

I servizi centrali a disposizione del cittadino e delle imprese, erogati attraverso link presenti sul sito web istituzionale, sono:

Socio Web	Accesso alla banca data soci
Sportello Telematico	Accesso alla banca dati PRA
Visure Pra	Accesso alla banca dati PRA
Gestione Tasse Auto	Accesso alla banca dati TASSE (regione convenzionate)
Visure Camerali	Collegamento alla banca dati TELEMACO (Camera di commercio)

Attraverso il portale Titano è possibile accedere anche ad altri servizi: portale assistenza, siti di informazione, siti tematici, Posta Elettronica, servizi statistici, fatturazione, etc.

E' inoltre disponibile l'accesso a Internet attraverso la rete ACI ed è presente una casella di Posta Elettronica Istituzionale gestita su server di posta ACI, accessibile anche da rete Internet.

Al di fuori del portale Titano è inoltre possibile collegarsi al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCiclomotori, PrenotaRevisioni, PrenotaPatenti), l'accesso alla banca dati Licenziati CSAI, l'accesso ai sistemi regionali di riscossione e gestione delle Tasse Auto nelle regioni non convenzionate.

Connettività

La connettività al sistema informativo centrale e al CED-DTT è di norma garantita da una linea ADSL, fornita da ACI, e una linea ISDN dell'Automobile Club; la prima è la linea di esercizio, la seconda ha funzioni di backup e di supporto in teleassistenza.

Sicurezza

Con specifico riferimento a Titano, la sicurezza sulla rete ACI è garantita attraverso l'installazione sui singoli posti di lavoro di software antivirus con aggiornamento automatico a ogni connessione al sistema informativo centrale. Il servizio di assistenza centrale garantisce anche la corretta configurazione dei posti di lavoro e delle periferiche collegate, oltre che la configurazione degli apparati di rete.

Nel caso di Titano tutti gli accessi a reti esterne sono controllati dal centro e sottoposti alle Policy di sicurezza previste a livello centrale.

Posta elettronica

L'Automobile Club comunica con ACI, con le altre Amministrazioni e con i cittadini e le imprese attraverso apposita casella di posta elettronica istituzionale:
automobileclubancona@pec.aci.it

Pagamento elettronico

Per i servizi resi agli sportelli dell'Automobile Club è consentito il pagamento elettronico tramite POS.

Sito web

Relativamente infine agli adempimenti connessi alle prescrizioni in materia di trasparenza e di sito web, l'Automobile Club di Ancona ha aderito alla convenzione ACI per la realizzazione e gestione del sito istituzionale.

Il sito web istituzionale è il seguente: www.ancona.aci.it

In quanto il sito realizzato da ACI, lo stesso è coerente e conforme con le prescrizioni di legge in analogia al sito istituzionale dell'ACI stesso.

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC):
automobileclubancona@pec.aci.it

c) Risorse umane

Struttura organizzativa (personale in servizio alla data del 31/01/2012)

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C 1		X	39	6

d) Qualità

L'Ente ha definito le seguenti dimensioni:

- **Accessibilità** (fisica e virtuale) ai servizi;
- **Tempestività** (tempi di risposta alla domanda)
- **Trasparenza** (rendendo noti, sia attraverso il Piano della Trasparenza ed Integrità, che attraverso l'accessibilità e fruibilità delle informazioni, la documentazione di supporto alla richiesta del servizio, i costi dello stesso, i tempi e le modalità di rilascio, etc.)
- **Efficacia** (la reale rispondenza del servizio alle richieste del richiedente in termini di conformità, affidabilità e competenza, sia attraverso una azione di prevenzione dei rischi aziendali che attraverso una gestione consapevole degli eventuali reclami).

Al riguardo si rinnova quanto già precisato al precedente punto 2.3 e precisamente che i servizi dell'Ente, elencati nel citato punto 2.3, saranno oggetto di successiva definizione per quanto riguarda i relativi valori standard qualitativi, una volta completata la fase propedeutica di stesura della **Carta dei Servizi dell'Ente**, tutt'ora in corso di realizzazione.

La realizzazione della Carta dei Servizi dell'Ente è inserita nell'ambito del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità dell'Automobile Club Ancona 2012/2014, tra gli obiettivi specifici di trasparenza dell'Ente, con **termine previsto di completamento e rilascio entro il 31.12.2012**.

La Carta dei Servizi dell'Automobile Club Ancona verrà coordinata sistematicamente da un lato con la Carta dei Servizi dell'ACI – Ente federante - non è ancora pubblicata, e dall'altro con il documento/prototipo conclusivo denominato "Carta dei Servizi AA.CC." , in corso di predisposizione da parte di ACI.

La successiva fase di definizione dei valori standard e di tutti gli ulteriori adempimenti previsti dalla delibera CIViT 3/2012 collegati avrà inizio quindi successivamente alla fase di definizione della Carta dei Servizi ed avverrà in conformità alle indicazioni contenute nella delibera CIViT 88/2010 e 3/2012, con **termine previsto di completamento e rilascio entro il 31.12.2012**.

e) Salute finanziaria

Il budget 2012 dell'AC Ancona presenta un utile/perdita presunto di € 0,00 e la situazione finanziaria è meglio rappresentata dallo schema che segue.

Il conto di tesoreria 2010 ha chiuso con – 209.146,26 mentre quello del 2011 con - 211.154,26

L'Ente auspica un ricorso minimo all'anticipazione bancaria.

QUADRO RIEPILOGATIVO BUDGET ECONOMICO				
	Consuntivo Esercizio 2010 (A)	Budget Esercizio 2011 (B)	Budget Esercizio 2012 (C)	Differenza (D)= (C)-(B)
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	913.605,96	1.237.116,00	1.170.334,00	-66.782,00
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (B)	1.356.318,61	1.221.794,00	1.154.085,00	-67.709,00
DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	-442.712,65	15.322,00	16.249,00	927,00
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C) (15+16-17+/-17-bis)	-3.042,37	-2.163,00	-3.080,00	-917,00
TOTALE RETTIFICHE VAL. ATTIVITA' FINANZIARIE (D) (18+19)	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE PROVENTI E ONERI STRAORDINARI (E) (20-21)	378.270,19	0,00	0,00	0,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/-C+/-D+/-E)	-67.484,83	13.159,00	13.169,00	10,00
Imposte sul reddito dell'esercizio	13.261,17	13.159,00	13.169,00	10,00
UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	80.746,00	0,00	0,00	0,00

f) pari opportunità

Nel quadro dei recenti interventi di razionalizzazione dell'amministrazione pubblica in tema di pari opportunità e di mobbing, il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, nell'ottica della ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, inserisce, per la prima volta, tra gli interventi oggetto della riforma organica della disciplina del rapporto di lavoro pubblico, la *promozione delle pari opportunità* quale fattore rilevante per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi resi.

Nell'ambito di detto processo di riforma si inserisce la recente legge n. 183/2010 (c.d. Collegato lavoro) che, apportando alcune importanti modifiche agli articoli 1, 7 e 57 del decreto legislativo n. 165/2001 prevede, in particolare, all'articolo 21 la costituzione all'interno di tutte le pubbliche amministrazioni, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità di pari opportunità, benessere organizzativo ed assenza di discriminazione.

Le Linee guida sulle modalità di funzionamento di detto Comitato (CUG) sono contenute nella direttiva emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM in data 4 marzo 2011.

La novità è costituita dalla previsione normativa di un organismo che assume, unificandole, tutte le funzioni che la legge, i contratti collettivi e altre disposizioni attribuiscono ai Comitati per le Pari Opportunità e ai Comitati Paritetici sul fenomeno del mobbing, già operanti all'interno della pubblica amministrazione.

La normativa sopra citata prevede, altresì, che "le amministrazioni di piccole dimensioni abbiano la possibilità di associarsi" (punto 3.1.1 della citata direttiva); ciò al fine di ottimizzare le risorse e di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni.

Preso atto della segnalazione ricevuta dall'OIV dell'ACI e della disponibilità manifestata dal CUG dell'ACI, costituito con deliberazione del Presidente dell'ACI n. 7306 del 21 luglio

2011, l'Automobile Club di Ancona ha aderito al CUG dell'ACI con delibera del Presidente n. 3 del 2011, da ratificare da parte del Consiglio Direttivo.

5. OBIETTIVI STRATEGICI

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio **2012-2014**.

Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. **-Allegato 1-**

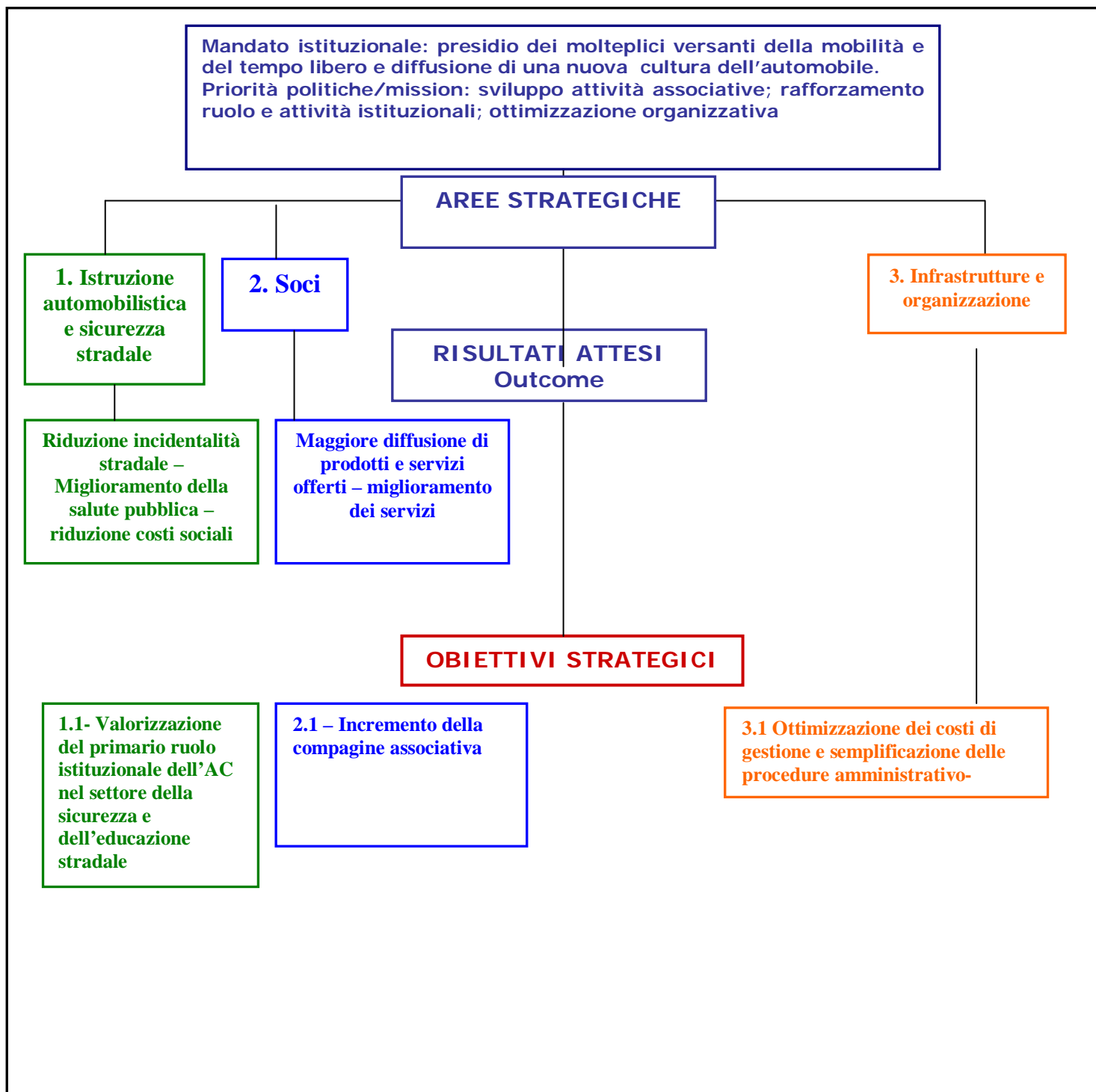
In data 15 giugno 2011 il Segretario Generale dell'ACI ha trasmesso le citate Direttive Generali così dando inizio al processo di pianificazione strategica dell'Automobile Club, con la definizione dei piani e programmi di attività locali da realizzare nell'anno successivo, integrative delle progettualità di Federazione comunicate. Il ciclo di programmazione strategica si è svolto in parallelo a quello di programmazione finanziaria, al fine di assicurare l'assoluta coerenza tra entrambi i cicli.

In data 20 settembre 2011 il Segretario Generale dell'ACI, facendo seguito alla precedente comunicazione sopra evidenziata, ha fornito ulteriori elementi informativi sul processo di pianificazione in corso, fornendo in particolare alcune sintetiche indicazioni di massima circa le iniziative centrali che potranno avere incidenza sull'AC Ancona nel 2012.

Segue al paragrafo 6 la descrizione del processo di definizione degli obiettivi operativi, sulla base degli obiettivi strategici come sopra riportati.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici di seguito rappresentati sono quelli definiti dalle “direttive generali in materia di indirizzi strategici dell’Ente”, deliberate dall’Assemblea dell’ACI. Per quanto riguarda le risorse finanziarie a supporto degli obiettivi indicati si specifica che esse trovano capienza nei singoli budget annuali approvati dagli organi dell’Ente.



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di ottobre, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di aprile, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2012" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Ancona ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e gli ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali.

Tale documento, realizzato per l'anno 2012 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo dell'AC, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. - **Allegato 2-**

Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente è stato successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento ha provveduto a raccogliere la documentazione degli AC di competenza ed a corredarla da propria relazione - all'Automobile Club d'Italia ed è stato sottoposto al Comitato Esecutivo dell'Ente, per la prescritta verifica di coerenza rispetto alle linee di indirizzo della Federazione.

Nel mese di ottobre 2011, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2012.

L'Ente ha quindi proceduto alla trasmissione all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, al quale l'Automobile Club di Ancona è associato, dei piani operativi di dettaglio delle progettualità locali approvate dal Consiglio Direttivo, unitamente a tutta la documentazione prevista dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC (scheda E1/AC, E2/AC, E3/AC, test di autoverifica su indicatori e target) per la verifica e validazione di dette progettualità con il Sistema stesso, da parte del citato Organismo.

L'Ente ha ricevuto comunicazione dell'avvenuta validazione delle progettualità locali con nota dell'Organismo Indipendente di Valutazione 107/12 del 13.1.2012 (**Allegato 3 - piani operativi di dettaglio**)

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli schemi di obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2012 (scheda D/AC). - **Allegato 4 –**

Si precisa al riguardo che secondo il vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC, gli obiettivi di performance dell'Ente tengono conto della più generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e ripropongono, quindi, sotto il profilo della performance organizzativa dell'AC, gli obiettivi individuali collegati alla performance organizzativa attribuiti dall'ACI stesso al Direttore del sodalizio, ivi incluso il peso percentuale ponderato attribuito alla sezione dedicata alle progettualità di federazione e quello eventualmente attribuito alla sezione dedicata alle progettualità locali, secondo il

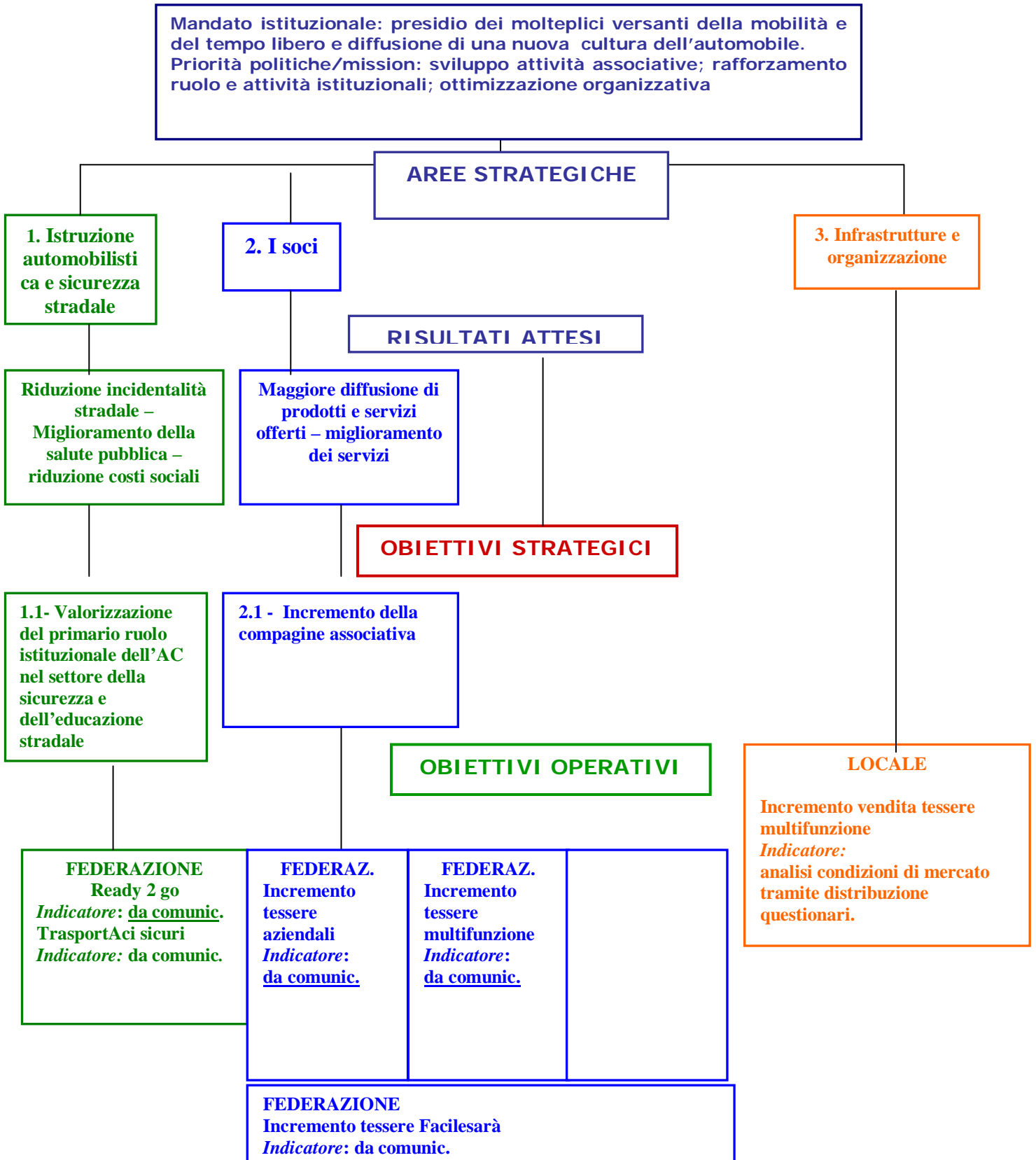
valore, in quest'ultimo caso, assegnato dal Segretario Generale dell'AC, sulla base anche della proposta contenuta nel Piano delle Attività dell'Ente e del Presidente dell'AC.

Preso atto che non è ancora stata trasmessa all'AC la citata scheda contenente gli obiettivi individuali del Direttore, la scheda di performance di Ente allegata al presente Piano riproduce gli obiettivi di performance di Federazione, secondo le indicazioni di massima pervenute nel mese di settembre 2011, senza indicazione dell'indicatore e del target assegnato all'AC, e gli obiettivi di performance locali, come validati dall'OIV.

Entrambi gli obiettivi di performance dell'Ente, di federazione e locali, sono riportati senza indicazione del rispettivo peso percentuale.

Si fa riserva di successiva integrazione della scheda stessa.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA OBIETTIVI OPERATIVI



6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE

Il Direttore dell'Automobile Club, come descritto al paragrafo 2.1 è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI. Pertanto gli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2012 verranno assegnati dall'Automobile Club d'Italia per formare parte integrante del Piano della Performance dello stesso AC.

SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE ANCONA - ANNO 2012 -

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'							PESO 1): 30%	
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO		
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALE	PROMOZIONE EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI - READY2GO -	N. CONTRATTI ACQUISITI	N. 1 CONTRATTO	40%		
	PROMOZIONE EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE		TRASPORTACI SICURI	N. CORSI ED INIZIATIVE DIVULGATIVE REALIZZATE	N. 3 CORSI E N. 1 INIZIATIVA DIVULGATIVA	35%		
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	FEEDBACK SERVIZI ACI/AC	SCHEDE OPERATIVE	REALIZZAZIONE OBIETTIVI PROGETTO	25%		
TOTALE							100%	
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALL' ATTIVITA' ASSOCIATIVA							PESO 2): 40%	
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO		
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	DIFFUSIONE E MIGLIORAMENTO DEI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI	SOCI	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE E TESSERE 2012 AL NETTO DELLE TESSERE ACI-SARA E DI QUELLE EMESSE DAL CANALE ACI GLOBAL	9.023	30%		
			EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE INDIVIDUALI PRODOTTE NEL 2012 AL NETTO DELLE TESSERE ACI-SARA E DI QUELLE EMESSE DAL CANALE ACI GLOBAL	GOLD + SISTEMA >= 80 % CLUB <= 5 %	30%		
			EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE NEL 2012	252	20%		
			PRODUZIONE TESSERE AZIENDA	N. TESSERE AZIENDA PRODOTTE NEL 2012	2.907	30%		
TOTALE							100%	
3) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE							PESO 3): 30%	
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO		
MIGLIORAMENTO ECONOMICO - FINANZIARIO	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE	% DI SCOSTAMENTO POSITIVO TRA RISULTATO OPERATIVO LORDO (DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE) DELL'ESERCIZIO 2012 RISPETTO ALLA MEDIA DEL MEDESIMO DEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI	% DI SCOSTAMENTO	10%	50%		
			RISPETTO TEMPI DI PAGAMENTO DELLE QUOTE SOCIALI	TEMPI DI PAGAMENTO	MANTENIMENTO TEMPI 10 GIORNI DALLA SCADENZA	50%		
TOTALE							100%	
TOTALE							PESO TOTALE 1) + 2) + 3) 100%	

7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE anno 2010											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	Direttore	14	X											
2	Analisi del contesto esterno ed interno	Direttore	14	X											
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	Direttore	14	X											
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	Direttore	14	X											

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Ancona, il sistema della Performance è strettamente collegato al ciclo della programmazione economica, finanziaria e di bilancio sia sotto il profilo dei contenuti (ovvero delle risorse attribuite a ciascun progetto/attività), sia in termini di coerenza dei tempi in cui si sviluppano i due processi.

Occorre premettere che, a partire dall'anno 2011, l'ACI e la Federazione degli Automobile Club hanno adottato un sistema contabile di natura economico/patrimoniale in luogo del prevalente sistema di contabilità finanziaria. Il budget è strutturato, pertanto, in tre documenti: il budget economico, il budget degli investimenti/disinvestimenti e il budget di tesoreria.

A partire dalla fase della predisposizione dei progetti e dei piani di attività di Federazione e locali, il Direttore dell'AC predispone una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse del budget economico e degli investimenti. Tale valorizzazione avviene sulla base del piano dei conti dell'Automobile Club seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto) nonché la classificazione per "destinazione" (attività e centro di costo) tipica della contabilità analitica.

In tal modo è possibile verificare in fase di programmazione l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività mentre in fase di gestione è possibile misurare periodicamente il grado di utilizzo di tali risorse.

Nella fase di consolidamento dei progetti/attività da effettuarsi a settembre e nella successiva fase di approvazione del Piano delle Attività dell'Ente da parte del Consiglio Direttivo, le suddette schede di budget per progetto/attività seguono gli altri documenti di progetto in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget.

Il Direttore, in quanto unico Centro di Responsabilità dell'Automobile Club, ha piena responsabilità di tutte le risorse assegnate al proprio progetto/attività, gestisce l'acquisizione dei beni/servizi necessari al progetto/attività. I processi di variazione del budget di progetto/attività sono sottoposti all'iter autorizzativo previsto per le rimodulazioni di budget.

Durante la fase di monitoraggio periodico della performance organizzativa, le predette schede contabili (budget economico e investimenti) sono aggiornate con le variazioni intervenute in corso d'anno evidenziando lo scostamento tra le risorse assegnate e quelle utilizzate; tali schede sono trasmesse dal Direttore ai soggetti incaricati della misurazione della performance organizzativa dell'Automobile Club.

Di seguito si riporta il quadro delle interrelazioni tra i due processi (programmazione e budget) che rende chiara la coerenza dei tempi delle diverse fasi e della reportistica di supporto.

Tempi	Ciclo di pianificazione e programmazione(PPC) ANNO N + 1		Processo di budget e di reporting economico ANNO N + 1	
	Fasi	Output	Fasi	Output
Gennaio/Aprile anno n	Pianificazione strategica di Federazione	<p>Priorità politiche e direttive generali emanate dall'Assemblea dell'ACI</p> <p>Linee indirizzo della Federazione trasmesse dal Segretario Generale</p>		
Maggio anno n	Pianificazione strategica dell'AC	<p>Priorità politiche e direttive generali dell'AC emanate dal Consiglio direttivo in coerenza con le direttive di Federazione</p>		
Giugno / Dicembre anno n	Programmazione operativa e budgeting n+1	<p>Predisposizione attività e progettualità locali da parte del Direttore AC</p> <p>Schede impatto economico</p> <p>Schede investimenti progetti</p> <p>Progetti strategici di Federazione trasmessi dal Segretario Generale</p> <p>Approvazione Consiglio Direttivo portafoglio progetti / attività di Federazione e locali</p> <p>Verifica coerenza progetti da parte del Comitato esecutivo ACI</p> <p>Piani operativi di dettaglio progetti / attività locali</p> <p>Assegnazione ai direttori AACC da parte del Segretario Generale degli obiettivi di performance individuale e definizione del relativo peso</p> <p>Definizione Consiglio Direttivo obiettivi di performance organizzativa AC in base ai progetti della Federazione e a quelli locali</p> <p>Predisposizione piano della performance AC</p>	<p>Valorizzazione budget dei progetti</p> <p>Valorizzazione budget economico gestionale</p> <p>Valorizzazione budget degli investimenti</p> <p>Approvazione budget annuale</p> <p>Rilascio budget di gestione e assegnazione risorse da parte del Direttore</p>	<p>Proposta di budget economico gestionale</p> <p>Proposta di budget investimenti</p> <p>Proposta di budget dei progetti</p> <p>Budget annuale</p> <p>Budget di gestione</p>
Gennaio anno n+1		<p>Adozione piano della performance AC da parte del Consiglio Direttivo</p>		

7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

Al fine di assicurare il monitoraggio e il conseguente miglioramento del ciclo di gestione della performance viene applicato quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Automobile Club Ancona, di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, al quale l'Automobile Club ha aderito in forma associata

L'attività da questo svolta si riferisce alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale del grado di raggiungimento degli obiettivi dell'Automobile Club, così come definiti dal Consiglio Direttivo sulla base del processo di pianificazione locale.

Il monitoraggio della performance organizzativa è effettuato con cadenza **trimestrale** avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV.

A tal fine, il Direttore predispone apposite schede in cui vengono riportati i target rilevati per ciascun obiettivo ed evidenziata la differenza rispetto al target obiettivo.

Da tale differenza emerge la percentuale di conseguimento dell'obiettivo che, ponderata rispetto al peso dello stesso, determina il punteggio parziale assegnato al singolo obiettivo. La somma dei punteggi parziali così ottenuti da ogni singolo obiettivo, determina il livello di performance organizzativa raggiunto.

Per quanto attiene le progettualità locali, il loro monitoraggio è effettuato dall'OIV sempre con cadenza **trimestrale**, avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV.

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude **entro il 10 febbraio** dell'anno successivo.

A conclusione di tale processo l'OIV effettua la valutazione finale sulla performance organizzativa dell'Ente, sulla base di apposita scheda e predisponendo successiva relazione. A tal fine l'OIV acquisisce un adeguato flusso informativo da parte del Direttore dell'Automobile Club.

Entro il 31 marzo dell'anno successivo, viene inoltre trasmessa all'OIV, ai fini della preventiva validazione, **la Relazione sulla Performance**, che evidenzia a consuntivo, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Entro il 30 aprile l'Organismo Indipendente di Valutazione trasmette al Consiglio Direttivo la Relazione sulla Performance validata, che contiene la valutazione finale sulla performance organizzativa di Ente effettuata dal medesimo OIV.

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Ancona- e al Direttore.

ALLEGATO 1

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

**DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE Approvate
dall'Assemblea dell'Ente del 29 aprile 2010**

Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente

Nel quadro delle innovazioni introdotte dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, gli organi di indirizzo politico-amministrativo sono chiamati ad adottare, ai sensi dell'art.15 dello stesso decreto, le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici delle attività dell'Ente.

Tali direttive costituiscono il quadro di riferimento generale entro il quale l'Ente dovrà collocare la redazione del proprio documento di programmazione triennale, denominato "Piano della Performance", previsto dagli artt. 10 e 15 del decreto legislativo medesimo, da adottare annualmente a partire dall'esercizio 2011.

Allo scopo di ottemperare a quanto previsto dalle disposizioni in parola, si sottopone all'approvazione dell'Assemblea dell'Ente il seguente documento che reca, in forma sintetica, le direttive generali contenenti le priorità strategiche riferite ad un arco temporale triennale e declinate in relazione a diverse aree di intervento cui dovrà essere orientata l'azione dell'Ente a partire dall'anno 2011.

Priorità 1 – sviluppo attività associativa

Aree di intervento:

- Incremento della compagine associativa nazionale, attraverso la prosecuzione ed il rafforzamento delle iniziative centrali di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di coerenti azioni locali, anche a supporto e di natura implementativa, da parte degli Automobile Club.
- Qualificazione dell'apporto della rete distributiva della Federazione, anche attraverso adeguate iniziative di coinvolgimento, assistenza e supporto specialistico alle attività di promozione e di diffusione della tessera associativa e di ulteriori servizi ai soci ed agli utenti.
- Sviluppo di specifici "target" associativi di interesse, anche sulla base di mirate attività ricognitive dei bisogni espressi, con particolare riferimento al settore giovani e ad altri eventuali segmenti da presidiare.

Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre missioni dell'Ente.
- Sviluppo della valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione, in coerenza con la sua natura pubblica, attraverso la predisposizione di politiche, servizi ed attività rivolti alla soddisfazione dei bisogni di categorie di utenti deboli,

alla tutela ambientale, allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed eco-sostenibile ed allo studio delle relative tematiche.

- Rafforzamento del ruolo di efficiente ed avanzata pubblica amministrazione preposta al settore dell'automobilismo e della mobilità e di interlocutore qualificato delle amministrazioni centrali e locali e di altri referenti istituzionali nelle materie di competenza, anche attraverso la prosecuzione e lo sviluppo degli accordi in essere e la ricerca di nuovi ambiti di collaborazione e/o cooperazione.
- Ulteriore sviluppo delle relazioni internazionali, con l'obiettivo di potenziare il ruolo ed il peso rappresentativo della Federazione in ambito FIA ed ARC Europe e di incrementare i rapporti di collaborazione con gli Automobile Club esteri.
- Potenziamento dell'attività di comunicazione esterna, anche in riferimento ai punti precedenti.
- Sviluppo dei compiti propri come Federazione Sportiva Nazionale dello sport automobilistico, sia in ambito internazionale che presso il CONI, fatto salvo l'esercizio e la gestione del potere sportivo da parte della CSAI.

Priorità 3 – consolidamento servizi delegati

Aree di intervento:

- Potenziamento del presidio del servizio del Pubblico Registro Automobilistico, attraverso il mantenimento di elevati standard di qualità, l'aggiornamento professionale specialistico del personale e l'introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento - di miglioramenti e semplificazioni procedurali a beneficio dell'utenza e della P.A., secondo logiche indirizzate alla valorizzazione delle funzioni dell'istituto ed alla qualità e completezza dei dati.
- Rafforzamento della presenza della Federazione nel settore tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.
- Mantenimento degli attuali ambiti di collaborazione con le Province ai fini della gestione dei servizi connessi all'imposta provinciale di trascrizione, anche mediante il rinnovo delle convenzioni in scadenza sulla base della nuova convenzione - tipo definita con l'UPI ed il puntuale presidio dei relativi rapporti in un'ottica di costante attenzione alla customer care.

Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa

Aree di intervento:

- Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.
- Valorizzazione delle risorse e delle professionalità interne, anche mediante processi di formazione permanente del personale ed il miglioramento della comunicazione interna e dei livelli di benessere organizzativo.
- Ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.
- Miglioramento dei livelli di integrazione e di raccordo interfunzionale tra le articolazioni centrali e periferiche della Federazione e le strutture collegate, nel quadro del nuovo sistema della governance.

ALLEGATI 2-3-4

Ancona 30 settembre 2011

AUTOMOBILE CLUB DI ANCONA

PIANO GENERALE DELLE ATTIVITÀ PER L'ANNO 2012

Si sottopone all'attenzione del Consiglio Direttivo la seguente relazione di natura descrittiva (così come previsto dalla normativa presa a riferimento), tesa alla definizione degli obiettivi generali e dei programmi dell'attività istituzionale dell'A.C. Ancona per l'anno 2012.

RELAZIONE

I piani ed i programmi di attività dell'Automobile Club di Ancona per l'anno 2012, esposti con il presente documento, interpretano il percorso intrapreso dall'Ente nella ricerca di innovazione. Configurano, quindi, una prosecuzione ideale delle iniziative e dei progetti varati nel corso delle ultime gestioni, sempre sulla base degli indirizzi strategici coerenti con il processo di pianificazione delle iniziative progettuali e ordinarie definite dal sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'ACI e promossi e coordinati sul territorio dalla Direzione interregionale Marche e Umbria.

In particolare si tiene presente il contenuto della Circolare prot. Direzione Segreteria 1753/11 del 15 giugno 2011 e della comunicazione del Segretario Generale del 20 settembre 2011 in materia di pianificazione delle attività 2012 degli AA.CC.

Il quadro di sviluppo delle attività dell'Ente sta coinvolgendo in un'attività di rilancio, nonostante la preoccupante congiuntura politica ed economica che sta condizionando l'intera economia mondiale e che trascinerà i suoi effetti negativi al 2012, ogni settore di interesse del sistema ACI, comprensivo delle società partecipate, con un'attenzione condivisa sul fronte dell'impegno associativo.

Il piano delle attività che caratterizzeranno la performance della Direzione nel **2012**, sviluppato per l'arco temporale di un anno, prevede, nello specifico le seguenti linee guida:

Nel settore commerciale-associativo:

Nell'anno futuro la Direzione procederà ad una continua attività di monitoraggio dell'andamento associativo nel territorio della Provincia, avvalendosi del supporto dell'account manager di ACI RETE.

Verranno quindi stabiliti obiettivi di produzione associativa con cadenza semestrale ed un obiettivo annuale legato al contratto di franchising in essere con una diversificazione di penalità o premi legati al risultato.

-Fondamentale sarà la diffusione del nuovo prodotto associativo **MULTIFUNZIONE** che ha permesso l'utilizzo della tessera ACI come carta di credito prepagata e con la diffusione del relativo POS presso tutte le Delegazioni ha reso possibile anche la vendita di prodotti quali le ricariche telefoniche. Il progetto è di eccezionale importanza per l'Ente ed è volto a mutare la tipologia e la frequenza di utilizzo della tessera da parte dei soci.

-sempre riguardo ai servizi in essere presso l'A.C. Ancona, un concreto piano di rilancio vedrà coinvolto il servizio di SCUOLA GUIDA. Difatti la Direzione è stata coinvolta nel progetto di divulgazione del **network autoscuole a marchio ACI, Ready to go**, fortemente sostenuto dalla Sede Centrale e diretto a creare una elite nel mondo delle Autoscuole adeguando le metodologie di insegnamento alle nuove norme sulla guida in sicurezza e sull'ecoguida.

Nel settore tasse automobilistiche:

Nell'anno 2012 la convenzione con la Regione Marche, stipulata nel 2009, verrà ampliata con l'affidamento di due ulteriori attività che la rete delle Delegazioni ACI potrà svolgere a beneficio dell'utenza.

Difatti, alle pratiche di contenzioso si affiancheranno anche le attività di gestione dei rimborsi nonché di esenzione per i disabili della tassa automobilistica. La Regione Marche, a cominciare dal mese di novembre 2011, curerà la formazione degli addetti posti all'espletamento dei servizi suddetti.

Nel settore turistico-sportivo:

la conferma di una presenza stabile nell'attività sportiva e nella diffusione della cultura motoristica, rivolta anche ai proprietari di auto storiche con la **settima edizione del Trofeo del Conero**, gara di regolarità in salita che sarà organizzata dal Club Auto Moto storiche di Ancona, con il supporto di

A.C. Ancona, e che sarà riprogettata con un'impronta più competitiva e coinvolgente per il 2012.

Si darà vita, inoltre, alla **undicesima edizione del torneo Aci Golf** presso il Conero Golf Club, appuntamento estivo molto atteso dai soci.

Inoltre, l'A.C. Ancona fornirà il proprio patrocinio alla Gran Fondo del Conero, prestigiosa gara di mountain bike, che si terrà assieme al tradizionale raduno delle Fiat 500.

L'Automobile Club Ancona fornirà, inoltre, il proprio supporto all'organizzatore del **19° Rally dell'Adriatico**, spettacolare gara su terra valida per il Campionato Nazionale Rally su Terra, ed in programma nel mese di maggio sugli sterrati della Provincia di Ancona.

La Direzione intende, nell'ottica di implementazione della promozione della tessera multifunzione, sviluppare un progetto di auditing sugli standard qualitativi offerti dalla tessera e sulla soddisfazione dell'utente, basato sulla distribuzione di questionari allo sportello e sul contatto dei clienti per telefono o mail. In tal senso si chiede al Consiglio Direttivo di valutare il progetto denominato: "MULTIFUNZIONE PER OGNI OCCASIONE", quale significativo ai fini della Performance individuale della Direzione, da proporre alla Segreteria Generale ACI per l'inserimento nella scheda obiettivi 2012 con un peso pari al 25% della Performance complessiva.

Costante sarà il rispetto delle norme del nuovo Regolamento di Contabilità nella redazione del Bilancio dell'Ente, quale strumento di monitoraggio dell'attività svolta ed assicura l'osservanza di una continuità nel rientro del disavanzo accumulato, negli anni passati, nei confronti della Sede Centrale.

Nel contempo, verrà attuata una concreta ristrutturazione dei servizi, in particolare l'assistenza pratiche automobilistiche, e verranno ridisegnati compiti e mansioni delle risorse impiegate al fine di ottimizzarne l'utilizzo.

Si fornirà il consueto supporto ad iniziative commerciali poste in essere dall'Agenzia di sede della SARA Assicurazioni e concordate con la Direzione. Anche con il responsabile di area della Società ACI GLOBAL si concorderanno politiche commerciali da attuare con la collaborazione delle officine aderenti dislocate in Provincia.

LA DIREZIONE
Dr Giulio Rizzi

SCHEMA PROGETTO

Denominazione progetto MULTIFUNZIONE PER OGNI OCCASIONE		Anno 2012			
Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi Nell'ottica della promozione della tessera Multifunzione, il progetto si propone di analizzare le motivazioni per cui l'utente attiva o meno la funzione di carta prepagata contattando il socio e valutando quindi la qualità percepita dei servizi svolti da Aci e incorporati nella tessera					
Risultati da conseguire Incrementare emissioni ed attivazioni delle tessere multifunzione; implementare la fidelizzazione del socio ai prodotti Aci e analizzare quelle che sono le criticità dei nuovi servizi offerti. Tramite poi il coinvolgimento delle Delegazioni, valutare proposte correttive ed azioni destinate a risolvere i problemi emersi					
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA DELL'ENTE				
	AREA STRATEGICA AREA SOCI				
	OUTCOME Maggiore diffusione e analisi qualitativa dei prodotti/servizi offerti		INDICATORI DI OUTCOME Feedback positivi		
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento) Incremento della compagine associativa e analisi della qualità percepita dall'utente/socio				
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE Direzione personale dell'Automobile Club				
ALTRE STRUTTURE COINVOLTE Dipendenti società partecipata dell'AC Ancona: Aci Drive Srl, Delegazioni dell'Ente					
DURATA Anno 2012					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO		FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Numero questionari distribuiti all'utenza		Numero questionari	1200		
Numero questionari compilati ricevuti		Numero questionari	600		

BUDGET PROGETTO

BUDGET ECONOMICO

COSTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
MATERIALE DI CONSUMO	8990056	300,00
ALIQUEUTE ACI	8990101	3.900,00

RICAVI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
INCREMENTO QUOTE SOCIALI	9990001	2.600,00

BUDGET DEGLI INVESTIMENTI

INVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

DISINVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

SCHEDA ATTIVITA'

Tipologia attività

Realizzare questionari sul tema della tessera Multifunzione da distribuire all'utenza allo sportello della Sede e delle Delegazioni o da diffondere tramite contatto telefonico. Di seguito verrà attuata, con la collaborazione del personale dell'AC, l'analisi del feedback e la pianificazione di interventi correttivi per le criticità che si saranno manifestate

Anno 2012

Descrizione sintetica attività

Implementazione attività associativa

Risultati da conseguire

Incrementare emissioni ed attivazioni delle tessere multifunzione; implementare la fidelizzazione del socio ai prodotti Aci e analizzare quelle che sono le criticità dei nuovi servizi offerti. Tramite poi il coinvolgimento delle Delegazioni, valutare proposte correttive ed azioni destinate a risolvere i problemi emersi

Collegamento alla mappa strategica

PRIORITA' POLITICA

SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA DELL'ENTE

AREA STRATEGICA

SOCI

OUTCOME

Maggiore diffusione e analisi qualitativa dei prodotti/servizi offerti

INDICATORI DI OUTCOME

Feedback positivi

OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)

Incremento della compagine associativa e analisi della qualità percepita dall'utente/socio

UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE

Direzione, ufficio soci dell'Ente, Delegazioni dell'Ente, dipendenti società partecipata dell'AC Ancona: Aci Drive Srl

DURATA

Anno 2012

INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Numero questionari distribuiti all'utenza	Numero questionari	1200		
Numero questionari compilati ricevuti	Numero questionari	600		

BUDGET ATTIVITA'

BUDGET ECONOMICO

COSTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
MATERIALE DI CONSUMO	8990056	300,00
ALIQUOTE ACI	8990101	3.900,00

RICAVI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
INCREMENTO QUOTE SOCIALI	9990001	2.600,00

BUDGET DEGLI INVESTIMENTI

INVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

DISINVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

SCHEDA PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO				
Denominazione progetto/attività MULTIFUNZIONE PER OGNI OCCASIONE			Anno 2012	
Descrizione sintetica del progetto <i>Nell'ottica della promozione della tessera Multifunzione, il progetto si propone di analizzare le motivazioni per cui l'utente attiva o meno la funzione di carta prepagata contattando il socio e valutando quindi la qualità percepita dei servizi svolti da Aci e incorporati nella tessera</i>				
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA			
	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA DELL'ENTE			
	AREA STRATEGICA			
	AREA SOCI			
	OUTCOME <i>Maggiore diffusione e analisi qualitativa dei prodotti/servizi offerti</i>		INDICATORI DI OUTCOME <i>Feedback positivi</i>	
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento) <i>Maggiore Incremento della compagine associativa e analisi della qualità percepita dall'utente/socio</i>			
PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO				
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE <i>Direzione Automobile Club</i>				
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE <i>Personale Automobile Club</i>				
ALTRE STRUTTURE COINVOLTE <i>Dipendenti società partecipata dell'AC Ancona: Aci Drive Srl</i>				
DURATA <i>Anno 2012</i>				
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO

SCHEDA BUDGET ECONOMICO E INVESTIMENTI

PROGETTO:

Acronimo contabile: ACI FEEDBACK
 codice progetto: ACI FEEDBACK

Ricavi	CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
	9990001	QUOTE SOCIALI	1101	SOCI	110101	PRODOTTI ASSOCIATIVI	2.600,00
						totale Ricavi	

Costi	CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
	8990101	ALIQUOTE SOCIALI	1101	SOCI	110101	PRODOTTI ASSOCIATIVI	3.900,00
	8990101	MATERIALE DI CONSUMO	1117	STRUTTURA	111701	SEGRETERIA/AFFARI GENERALI	300,00
						totale Costi	

Investimenti	CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
						totale Investimenti	0,00

Disinvestimenti	CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
						totale Disinvestimenti	0,00

GANTT

PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI

Obiettivi operativi	Step di realizzazione (azioni, dati ed elementi oggettivi e misurabili)	Strutture Competenti	Mese												Indicatore di misurazione	Target		
			Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giù	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic				
Numero questionari compilati ricevuti	ELABORAZIONE QUESTIONARI INDIVIDUAZIONE CAMPIONE/COORDINAMENTO	DIREZIONE AC/PERSONALE AC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	INDIVIDUAZIONE TARGET	N.D.
	DISTRIBUZIONE, ASSISTENZA E RACCOLTA QUESTIONARI	PERSONALE SOCIETA' PARTECIPATA			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	N.D.	1200
	ANALISI RISULTATI, RELAZIONE E INTERVENTI	DIREZIONE AC														X	NUMERO CONTATTI TELEFONICI	600

FIRMA CAPO PROGETTO