

AUTOMOBILE CLUB ASTI.



Piano della performance 2012/2014

gennaio 2012

**Adottato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Asti in data
20 febbraio 2012**

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*
-

ALLEGATI

1.PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente “Piano della Performance” dell'Automobile Club Asti costituisce l'evoluzione del precedente piano riferito al triennio 2011-2013 e risponde alle disposizioni normative introdotte con il Decreto Legislativo 150/2009 (meglio nota come “Riforma Brunetta”). Il piano è stato redatto secondo le indicazioni tecnico-operative disposte con le delibere della CIVIT numero 112/2010 e 1/2012 ed ha come obiettivo prioritario conferire solidità programmatica all'azione della pubblica amministrazione.

In particolare la delibera 1/ 2012 è stata adottata in contemporanea alle delibera 2/2012 “*Ulteriori linee guida il tema di trasparenza e integrità*” e alla 3/2012 “*Linee guida per la qualità dei servizi pubblici*” con l'intento di conferire organicità ai correlati temi della Trasparenza, della Performance e della Qualità dell'azione della PA.

La CIVIT stessa ha precisato nella delibera 1/2012 che l'applicazione delle indicazioni fornite potrà avvenire in modo graduale compatibilmente con le dimensioni dell'ente e le caratteristiche strutturali di ogni amministrazione.

I principi informatori alla base della redazione del piano sono:

- 1) **Qualità:** Intesa come capacità di rappresentare la Performance e dare la possibilità di verificare sia dall'interno che dall'esterno l'aderenza degli enunciati alle relative azioni intraprese.
- 2) **Comprensibilità:** intesa come esplicitazione dei legami esistenti tra bisogni della collettività, la mission, le aree strategiche di intervento, le risorse impiegate le relative modalità.
- 3) **Attendibilità:** intesa come possibilità di verificare ex-post la correttezza della metodologia di pianificazione operativa.

Il piano è finalizzato a:

- rispondere alle attese degli Stekeholder
- facilitare la comunicazione Interna ed Esterna
- aumentare l'integrazione fra i vari settori della struttura

Con il Piano si intende rendere partecipe la collettività, ed in generale tutti gli interlocutori istituzionali e non, degli obiettivi, le finalità e le strategie che già precedentemente, con propri atti di indirizzo, l'AC Asti si è dato.

esso costituisce un ulteriore modo per dialogare con la collettività e per abbattere qualora ce ne fosse ancora bisogno, il diaframma interposto tra cittadino e amministrazione.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Asti 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.

Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con

qualifica Responsabile di Struttura di livello 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 Piemonte, 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).

Presso l'AC risultano costituite quattro Commissioni permanenti preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico e la circolazione, la sicurezza stradale, lo sport, il turismo.

Commissioni permanenti istituite presso AC Asti:

- Commissione Turistica
- Commissione Giuridica
- Commissione Mobilità e Traffico
- Commissione Automobilità Storica

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale inoltre di società strumentali collegate, che curano, 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 Asti esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le 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; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

La determinazione dei settori, dei criteri e delle modalità in cui si esplica l'attività dell'ente sono oggetto di un continuo processo di confronto con gli stakeholder principali finalizzato al perseguimento dei prioritari obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utente.

Nome del servizio	Caratteristiche	Modalità di erogazione	Tipologia di utenza
Servizi associativi	Vendita di prodotti associativi previsti dall'ACI eventualmente integrati da contenuti a carattere locale	Vendita diretta ai soci presso la sede dell'ente e presso le delegazioni; iniziative di vendita attraverso convenzionamento di determinate categorie	Automobilisti aventi spiccata sensibilità ai temi della sicurezza e della mobilità responsabile
Servizi di assistenza automobilistica	Servizi di consulenza e assistenza a automobilisti e operatori professionali del settore automotive	Servizi erogati presso la sede dell'ente e presso le delegazioni che sono a tutti gli effetti Studi di Consulenza Automobilistica ai sensi della legge 264/91	Privati cittadini, aziende private e pubbliche, operatori professionali quali concessionari e rivenditori di auto.
Servizio tasse auto	Pagamento e consulenza in materia di tasse auto	Servizio erogato presso la sede dell'ente e presso le delegazioni in regime di convenzionamento con le Regioni titolari del tributo.	Privati cittadini, aziende pubbliche e private, operatori professionali

Servizi di supporto al settore sportivo	Rilascio di licenze CSAI, erogazione di corsi propedeutici al rilascio delle licenze di concorrente e conduttore di gare automobilistiche	Le licenze vengono rilasciate esclusivamente presso la sede dell'ente	Concorrenti e conduttori in manifestazioni automobilistiche competitive (rellies, karting, regolarità, etc)
servizi assicurativi	Erogazione di servizi di consulenza assicurativa con	Attività effettuata presso l'agenzia capo che fa riferimento all'AC Asti	Privati cittadini, aziende pubbliche e private, operatori professionali

Servizi associativi

L'AC Asti, sia in proprio che in quanto ente federato all'ACI, 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;
- ✓ 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 **noleggjo di autovetture**, la gestione di **parcheeggi** (di proprietà od in concessione) e la gestione di **scuole 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.

L'AC svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore automobilistico.

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'AC Asti, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 3317.

servizio 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 Asti 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 a livello locale sono state 6276 formalità.

servizio tasse auto

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Asti svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario, in relazione al contenuto del contratto di servizio in essere con Regione Piemonte.

La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre poi, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione della tassa di circolazione 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;
- coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione mediante sportello bancomat ATM;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

Servizi di supporto al settore sportivo sportivo

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico. L'Automobile Club è impegnato nelle attività di rilascio delle licenze e di organizzazione dei corsi di prima licenza.

Alla data del 31 dicembre 2011 il numero di licenze rilasciate era pari a 269.

Servizi assicurativi

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.

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.

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.

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. L'AC Asti ha collaborato fattivamente con le maggiori istituzioni locali al fine di dare lustro e sempre maggiore visibilità agli eventi di rilevanza turistica ed enogastronomica che caratterizzano il territorio: In particolare rivestono particolare importanza il "Palio di Asti" e la "Douja d'or".

Il primo evento ha luogo la terza domenica di settembre nell'ambito delle celebrazioni del Santo Patrono San Secondo; si tratta di una festa della tradizione Astigiana che ha radici medioevali. L'evento contempla cortei storici, cene rionali e culmina con la corsa dei cavalli montati a pelo ognuno in rappresentanza di un rione.

La "Douja d'or" è un concorso enologico a carattere nazionale nel quale vengono premiate le migliori produzioni vitivinicole italiane. LA manifestazione oltre a promuovere il territorio si pone l'obiettivo di guidare i consumatori verso la scelta di prodotti enologici di pregio.

2.3 Come operiamo

L'Automobile Club Asti 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 da quattro delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza come evidenziato nel seguente prospetto:

Ubicazione	Indirizzo	Gestione/titolare	Servizi attivati
Asti	Corso Savona 21	Poglio Giuliana	STA, Soci, Bolli
Canelli	V.le Italia 4	Maccario fortunato	STA, Soci, Bolli
Incisa Scapaccino	Piazza Ferrero 4	Maccario Fortunato	Soci
Nizza Monferrato	V.le Partigiani 5	Aresca Pier Antonino	STA, Soci

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, l'ente si avvale della struttura operativa

collegata denominata "ACISERVICE srl", costituita sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria e che concorre all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

Tale Società strumentale assicura la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente, fornendo servizi di qualità in regime di "in house providing" e risultando quindi determinante e necessaria per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

L'AC Asti ha recentemente realizzato il proprio sito web istituzionale consultabile all'indirizzo www.asti.aci.it.

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 dicembre 2011 l'AC Asti non ha dipendenti. La totalità dei servizi erogati viene garantita attraverso la società aciservice totalmente partecipata da ACI.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 471.400,00 nel budget 2012, derivano, per € 361.400,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 110.000,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

Le principali voci che compongono i ricavi della gestione caratteristica, possono essere scomposti nelle seguenti macro categorie:

•Ricavi relativi all'attività associativa	€ 180.000,00
•Ricavi relativi assistenza automobilistica	€ 70.000,00
•Provvigioni diverse (Sara Ass. e a.l.a.)	€ 63.000,00
•Aggio tasse automobilistiche	€ 46.000,00

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica per 110.000,00 sono riconducibili ad affitti per € 54.000,00, proventi uso marchio per € 10.000,00, altre voci 46.000,00.

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine positivo presunto pari

a € 22.790,00 così determinato:

● Saldo iniziale	€ 200.000,00
● Totale flussi in entrata	€ 4.150.000,00
● Totale flussi in uscita	€ 4.127.210,00
● Saldo finale tesoreria	€ 222.790,00

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	3317
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	6276
Numero operazioni riscossioni effettuate	24500
Numero licenziati CSAI	269
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	-Collaborazione con Regione Piemonte per riscossione tasse auto
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	310

3.2 Mandato istituzionale e Missione

L'Automobile Club Asti 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 e 38 dello Statuto pubblicato, nella sua ultima formulazione, sulla Gazzetta Ufficiale n.47 del 26 febbraio 2007. 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.

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 provvidenze 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.*

ART. 38

Gli A.C. menzionati nell'art. 1 sono Enti Pubblici non economici a base associativa senza scopo di lucro, e riuniscono nell'ambito della rispettiva circoscrizione le persone e gli Enti che, per ragioni di uso, di sport, di studio, di tecnica e di commercio, si occupano di automobilismo.

Essi assumono la denominazione di A.C..... seguito dal nome della località ove hanno la propria sede ed utilizzano il marchio A.C.I. su autorizzazione dell'Automobile Club d'Italia.

Gli A.C. perseguono le finalità di interesse generale automobilistico, esplicano, nelle rispettive circoscrizioni ed in armonia con le direttive dell'A.C.I., le attività indicate dall'art.4; attuano le particolari provvidenze ritenute vantaggiose per i soci, gestiscono i servizi che possono essere loro affidati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province, dai Comuni o da altri Enti Pubblici, svolgono direttamente e indirettamente ogni altra attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.

Gli A.C. svolgono inoltre servizi pubblici a carattere turistico-ricreativo nell'ambito delle norme regionali che li disciplinano.

La necessaria informazione all'utenza rispetto ai servizi erogati è assicurata dall'A.C. attraverso appositi sportelli per le relazioni con il pubblico, anche avvalendosi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico dell'A.C.I.

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".

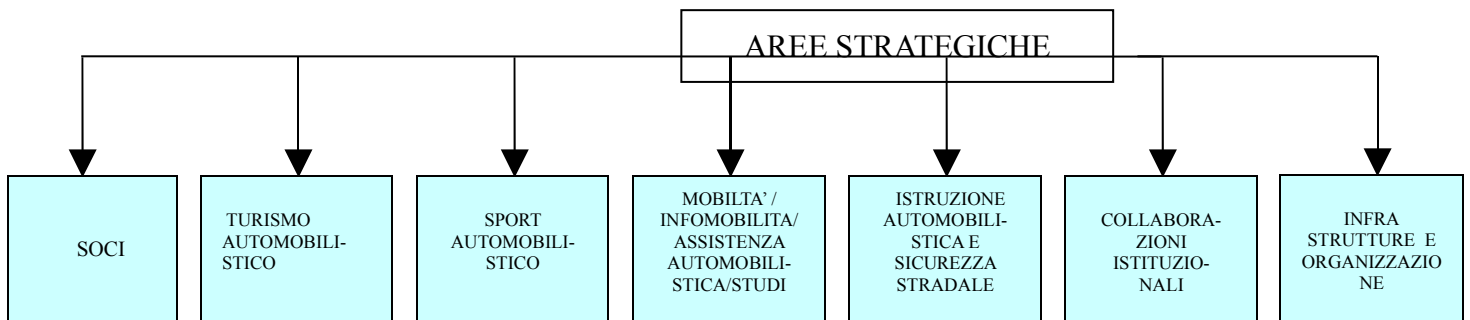
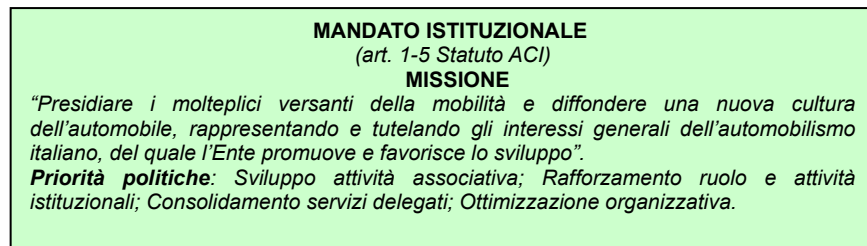
In particolare, per il triennio 2012-2014, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, 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 Asti 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 Asti risente, a livello locale, della situazione generale di forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore “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 e della città di Asti si caratterizza in base alle specifiche peculiarità locali: il tessuto economico cittadino, caratterizzato da una importante presenza industriale riconducibile all'indotto FIAT, ha subito una rilevante battuta d'arresto proprio in conseguenza delle scelte industriali operate dalla casa automobilistica, con la conseguente ricaduta in termini occupazionali. La crisi economica intervenuta successivamente non ha fatto altro che aggravare una situazione già molto difficile. Il territorio della provincia ha invece una vocazione agricola di lunga e pregiata tradizione ed ha quindi risentito in maniera minore degli effetti della crisi dell'industria automobilistica prima e economica dopo. Il settore è stato oggetto negli ultimi decenni di un importante processo di riqualificazione e rilancio che ne ha fatto un fiore all'occhiello dell'economia regionale.

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

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 Asti 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. In Asti l'attività assicurativa è garantita dall'agenzia capo con sede in piazza Medici.

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 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.

In tale contesto l'Automobile Club Asti è attivamente impegnato nell'organizzazione una gara di Golf che rientra nel circuito ACI GOLF, manifestazione che riscuote notevole interesse anche a livello nazionale.

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.

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 Piemonte titolare del tributo con la quale l'AC Asti collabora per la riscossione delle tasse auto;
- la Provincia di Asti per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Asti 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 e al coordinamento degli stessi presso le delegazioni in provincia;
- le Delegazioni indirette 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 di auto.

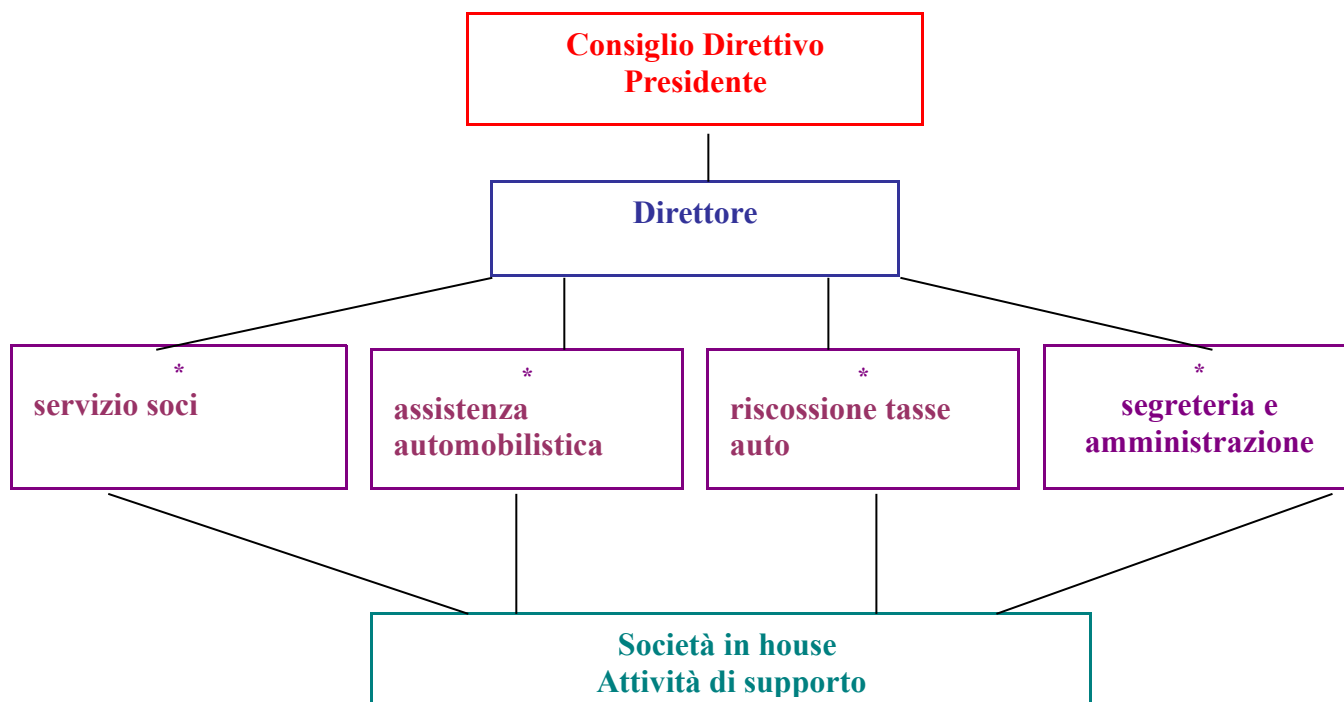
4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Asti 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.

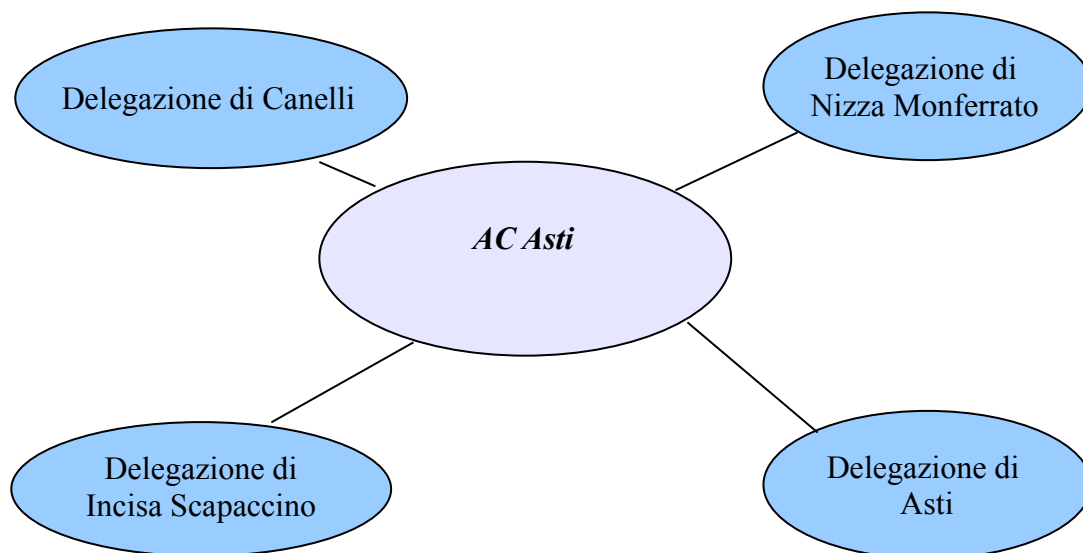
Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del

documento, operano nella provincia di competenza quattro delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Asti. Attualmente esse sono presenti nelle città di Asti, Canelli, Incisa Scapaccino, Nizza Monferrato.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

L'Automobile Club, 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 apposite caselle di posta elettronica istituzionali. E' attivo un indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

Pagamento elettronico

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

Sito web

L'Automobile Club Asti ha recentemente realizzato un proprio sito web consultabile all'indirizzo www.astiaci.it. E' altresì in corso di realizzazione la procedura di protocollo informatico. L'indirizzo di posta elettronica certificata è acasti@pec.it regolarmente pubblicato sull'indice PA.

c) Qualità

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, è in avviamento un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di Customer Satisfaction, potrà consentire l'individuazione di possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

Tale rilevazione sarà condotta secondo la metodica del "Barometro della qualità", dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Formez e l'Istituto Superiore di Statistica, assunta dalla stessa CIVIT quale strumento di misurazione delle performance amministrative.

Pertanto, la qualità erogata sarà declinata rispetto alle 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).

Le aree di miglioramento individuate – sia a livello di Federazione che di singolo AC – potranno così consentire la formulazione di obiettivi di performance condotta sulla base di una anagrafe di dati misurati e verificabili, anche sotto il profilo della trasparenza ed integrità dei comportamenti.

d) Salute finanziaria

Il budget 2012 dell'AC Asti presenta un risultato presunto in pareggio. Tale risultato economico risulta allineato rispetto all'anno 2011, per il quale si stima un risultato in pareggio.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e stimato pari a € 34240,00; tale margine si stima positivo nell'esercizio 2011 (dato stimato in € 45300,00) e negativo nell'esercizio 2010 (dato accertato €25703,21

Il budget degli investimenti non indica previsioni di acquisti di immobilizzazioni né previsioni di dismissioni di immobilizzazioni .

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a €222.790,00 così generato:

Budget di tesoreria esercizio 2012	
Saldo finale tesoreria al 31,12,2011	200.000,00
Totale flussi in entrata esercizio 2012	4.150.000,00
Totale flussi in uscita esercizio 2012	4.127.210,00
Saldo finale presunto di tesoreria al31,12,2012	222.790,00

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione che per l'anno 2012 può essere estrapolato dal relativo budget secondo sotto riportati dati sintetici:

:

Ricavi

-Quote associative	180.000,00
-Proventi Assistenza automobilistica:	70.000,00
-Aggio tasse automobilistiche	46.000,00
-Provvigioni sara ala:	63.000,00
-Altri ricavi e proventi	110.000,00

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.

Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica dell'Automobile Club, con la definizione dei piani e programmi di attività da realizzare nell'anno successivo. 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.

Nel mese di ottobre il Consiglio Generale ha approvato i “Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2012” in cui sono esplicitati gli obiettivi strategici che attuano le linee politiche deliberate ed i relativi Centri di Responsabilità incaricati della realizzazione degli stessi. Nella stessa sede il Consiglio Generale ha approvato gli obiettivi di performance di Ente secondo il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance attualmente vigente.

Nello stesso mese l'Assemblea ha approvato il budget dell'Ente per l'anno 2012 predisposto dal Consiglio Generale con il collegato Piano delle Attività.

Nel mese di novembre conseguentemente il Segretario Generale ha conferito a a ciascun Centro di Responsabilità l'incarico della realizzazione degli obiettivi strategici approvati dal Consiglio Generale e contestualmente i piani operativi di dettaglio delle attività progettuali con esplicitazione di responsabilità, indicatori, target delle singole fasi dei progetti.

Il ciclo di pianificazione si è pertanto concluso nel periodo dicembre2011/gennaio2012 con l'assegnazione degli obiettivi alle singole unità come previsto dal vigente “sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'ACI”.

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.

**Mandato istituzionale: presidio dei molteplici versanti della mobilità e del tempo libero e diffusione di una nuova cultura dell'automobile.
Priorità politiche/mission: sviluppo attività associative; rafforzamento ruolo e attività istituzionali; ottimizzazione organizzativa**

AREE STRATEGICHE

1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale

2. Soci

3. Infrastrutture e organizzazione

**Riduzione incidentalità stradale –
Miglioramento della salute pubblica –
riduzione costi sociali**

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

**RISULTATI ATTESI
Outcome**

OBIETTIVI STRATEGICI

1.1- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale

2.1 – Incremento della compagine associativa

3.1 Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-

dell'AC, gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore del sodalizio.

**Mandato istituzionale: presidio dei molteplici versanti della mobilità e del tempo libero e diffusione di una nuova cultura dell'automobile.
 Priorità politiche/mission: sviluppo attività associative; rafforzamento ruolo e attività istituzionali; ottimizzazione organizzativa**

AREE STRATEGICHE

1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale

2. I soci

3. Infrastrutture e organizzazione

RISULTATI ATTESI

**Riduzione incidentalità stradale –
 Miglioramento della salute pubblica –
 riduzione costi sociali**

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

OBIETTIVI STRATEGICI

1.1- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale

2.1 - Incremento della compagine associativa

OBIETTIVI OPERATIVI

3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi.

Indicatore: % di scostamento

**1.1.1 Network autoscuole a marchio ACI (Ready 2 go)
 Indicatore: n.contratti acquisiti**

**2.1.1 Incremento della produzione associativa
 Indicatore: produzione tessere 2011**

**2.1.2 Equilibrio del portafoglio associativo
 Indicatore: Composizione della tipologia di tessere in portafoglio**

**2.1.3 Emissione tessere multifunzione
 Indicatore: tessere multifunzione emesse**

**2.1.4 Tessere Facile Sarà
 Indicatore: n. tessere Facile Sarà prodotte**

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 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI .

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			*	*	*									
2	Analisi del contesto esterno ed interno				*	*	*	*							
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie							*	*	*	*				
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi										*	*	*	*	

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Asti, 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

previgente 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

La CIVIT con la delibera 1/2012 ha fornito ulteriori nuove indicazioni finalizzate ad assicurare in modo più puntuale il monitoraggio e il conseguente miglioramento del ciclo di gestione della performance. Dette indicazioni sono state recepite dal "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ACI"

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Asti è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 23/12/2010.

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 la prima metà del mese di maggio 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 la prima decade di giugno 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 giugno il Consiglio Direttivo approva la Relazione sulla Performance validata dall'OIV 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 - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.

Allegato

AUTOMOBILE CLUB ASTI

PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA'

Il "Piano generale delle attività" descrive gli obiettivi generali che l'ente intende perseguire per l'anno 2012. Il piano è redatto secondo le direttive previste dal "Regolamento di contabilità e amministrazione" ed integrato in base alle novità normative introdotte dal D.L. 150/2009 in materia di "performance organizzativa dell'Ente". La presentazione di detti piani rappresenta per tanto il momento in cui vengono fissate le strategie future che l'amministrazione intende porre al centro della propria azione; azione che deve sempre essere armonizzata con le strategie della federazione, calibrata sulle reali potenzialità del singolo AC e pianificata in funzione delle aspettative del territorio di competenza.

In primo luogo quindi appare di fondamentale importanza illustrare le iniziative di federazione per le quali è richiesta la fattiva collaborazione dell'AC:

In campo istituzionale la prosecuzione del progetto strategico 2010-2012 "*Network Autoscuole a marchio ACI – Ready2Go*"

In campo Associativo la collaborazione relativa a:

2. Lancio della nuova *offerta associativa per le aziende*;
3. Ripresa e nuova diffusione della Tessera *Multifunzione*;
4. Iniziative di sviluppo del progetto ACI/SARA;

Le iniziative citate sono meglio descritte nelle schede progetto predisposte dalla sede centrale e allegate in calce.

Per la pianificazione delle attività locali esplicitate nelle allegate schede progetto si è voluto individuare dei progetti che a fronte di un modesto sforzo economico offrissero un elevato ritorno in termini di risultato ottenuto.

Il primo progetto pone come tema centrale un argomento che è stato oggetto anche di importanti iniziative della federazione, ovvero quello della "sicurezza stradale" ed in particolare un aspetto specifico spesso trascurato: fornire indicazioni sui corretti comportamenti da porre in essere nel momento in cui un soggetto si trova ad essere spettatore di un incidente sulla strada: come

mettere in sicurezza il sito, come segnalare agli automobilisti la presenza del sinistro, come e quali soccorsi prestare alle vittime, come richiedere soccorsi e quali indicazioni fornire ai presidi di pronto soccorso, come verificare il rischio incendi e come eventualmente prevenirli.

I destinatari privilegiati di questa iniziativa saranno i giovani delle scuole medie superiori che, in considerazione della loro giovane età sono in procinto di affacciarsi al mondo della mobilità. Con loro è nostra intenzione intrattenere degli incontri di sensibilizzazione in orario scolastico. L'intenzione è di coinvolgere in questa attività, per gli argomenti specifici di propria competenza, agenti della Polizia Stradale e dei VV.UU., operatori del 118 e della Terapia di Urgenza, Vigili del Fuoco.

Il risultato atteso è quello di ottenere il riconoscimento dello sforzo messo in campo da ACI sul tema della sicurezza stradale. Parlare a più livelli e sotto molteplici aspetti, non ultimo quello del corretto modo di intervenire su uno scenario di incidente già avvenuto, è una strategia utile al raggiungimento del primario scopo di tenere alta l'attenzione al tema principale.

Un secondo progetto è quello che, a mio giudizio deve sempre essere centrale, della costante attività di formazione, supporto, incentivazione della rete commerciale dell'AC Asti, costituita dai delegati. Con questa iniziativa si intende dotare il delegato di strumenti maggiormente idonei a perseguire il risultato di un incremento della vendita delle tessere associative.

Il risultato atteso è quello di una progressiva crescita della consapevolezza dei soggetti che fanno parte della nostra rete di vendita, un maggior approfondimento del prodotto associativo, la formazione sui temi connessi all'attività di consulente. L'obiettivo verrà perseguito attraverso una serie di incontri sviluppati per specifici argomenti quali l'illustrazione dei contenuti dei prodotti associativi, tecniche di marketing, customer satisfaction.

In considerazione della difficile situazione economica cui versa l'ente si intende realizzare le iniziative proposte senza l'impegno di risorse economiche dell'Ente facendo affidamento su rapporti di collaborazione in via di costituzione con i diversi soggetti interessati che parimente intendono perseguire il medesimo risultato. In particolare, per quanto riguarda il progetto sulla sicurezza stradale, giova ricordare che settori importanti della Pubblica Amministrazione quali Provincia (cui è stato "aggregato" il provveditorato agli studi), Polizia Stradale, ASL, VV.FF. hanno medesimo interesse a perseguire obiettivi formativi quali appunto il tema della sicurezza.

Con riferimento all'attività di formazione della rete commerciale si intende avvalersi della collaborazione delle strutture di ACINFORMATICA e del referente DSI appositamente formato nonché di contributi attivabili in loco.

SCHEMA PROGETTO

Denominazione progetto: Corso di primo intervento in sede di sinistro stradale. **Anno:** 2012

Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi: Il progetto si pone l'obiettivo di istruire i giovani utenti della strada su come intervenire in sede di sinistro stradale cui si trovino ad essere spettatori. In particolare si vuole fornire istruzioni su come mettere in sicurezza il sito, come prestare i primi soccorsi, quali interventi richiedere mediante cellulare, che informazioni fornire al 118 e alle forze dell'ordine, come prevenire il rischio incendi.

Risultati da conseguire: Formare una generazione di giovani utenti in grado di prestare corretta assistenza e soccorso a terzi coinvolti in incidenti.

Collegamento alla mappa strategica

PRIORITA' POLITICA: Attività istituzionali

AREA STRATEGICA: Sicurezza stradale

OUTCOME: aumento della percezione del concetto di "sicurezza stradale"	INDICATORI DI OUT-COME:	Feedback dei soggetti coinvolti	Feedback presidi e insegnanti
---	--------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

OBIETTIVO STRATEGICO: Valorizzazione del ruolo della federazione nel settore della sicurezza stradale

UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE Direzione AC

ALTRE STRUTTURE COINVOLTE Polizia stradale 118 vv. ff.

DURATA Annuale

INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET ANNUALE	
N° INCONTRI REALIZZATI		ALMENO 2 INCONTRI	

BUDGET PROGETTO

BUDGET ECONOMICO

COSTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	im porto

RICA VI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	im porto

BUDGET DEGLI INVESTIMENTI

INVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	im porto

DISINVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	im porto
	3	

SCHEDA ATTIVITA'

Tipologia attività: *Formazione e sensibilizzazione della rete dei delegati* **Anno 2012**

Descrizione sintetica attività: *Attività finalizzata alla formazione costante e continuativa dei delegati AC Asti*

Risultati da conseguire: *Incremento della Produzione associativa con particolare riguardo al lancio sul territorio della nuova tessera Azienda e Multifunzione.*

Collegamento alla mappa strategica

PRIORITA' POLITICA: *Sviluppo attività associativa*

AREA STRATEGICA : *Soci*

OUTCOME

INDICATORI DI OUTCOME

OBIETTIVO STRATEGICO: *consolidamento ed incremento della produzione associativa*

UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE

DURATA: *Annuale*

INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA'	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET		
N° tessere Multifunzione e azienda emesse dalla rete delle delegazioni	DB Soci	Consolidament o portafoglio associativo anno2011		

BUDGET ATTIVITA'

BUDGET ECONOMICO

COSTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

RICA VI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

BUDGET DEGLI INVESTIMENTI

INVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

DISINVESTIMENTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo