

DISCIPLINARE OPERATIVO

(ai sensi dell'art. 1 del contratto di servizio in house A.C.Lecce/ ACI Service Tre Mari S.r.l.)

Tra

Automobile Club Lecce, di seguito per brevità “AC”, nella persona del Direttore dell’Ente Dott.ssa Francesca Napolitano

e

ACI Service Tre Mari S.r.l., di seguito per brevità “la Società”, nella persona dell'Amministratore Unico Dr. Roberto Corrado

- visto il contratto di servizio vigente tra le parti, sottoscritto in data 23/12/2020;
- visto l'art. 1 del citato contratto che rinvia ad un disciplinare operativo da sottoscrivere annualmente tra le parti, per mezzo del quale vengono esplicitate le singole funzioni affidate alla Società e si disciplinano i relativi aspetti economici, ivi inclusa la quota parte di costi di gestione in capo all’Ente.

si conviene quanto segue

Supporto servizi di back e front office relativi all'attività di assistenza automobilistica

Comprende l'istruzione e definizione di tutte le tipologie di pratiche per i veicoli a motore.

Attività di consulenza ex Legge 264/91 anche attraverso la gestione diretta di delegazioni, in favore di soci e clienti dell’AC.

L'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprensivo di € 35.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
efficacia	Regolarità della prestazione erogata	n. dei servizi forniti rispettando le tempistiche definite	100,00%	
	Esautività della prestazione erogata	n. correzioni effettuate	2%	

Gestione servizi di back e front office relativi all'Ufficio Tasse Automobilistiche

Comprende il servizio di esazione delle tasse automobilistiche nonché ogni altro servizio attinente tali tributi svolto dall'AC per la Regione Puglia, l'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprendivo di € 80.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
efficacia	Regolarità della prestazione erogata	n. dei servizi forniti rispettando le tempistiche definite	100,00%	
	Esaustività della prestazione erogata	n. correzioni effettuate	2%	

Promozione, sviluppo, diffusione e gestione servizi relativi all'Attività Associativa

Comprende l'attività di acquisizione e rinnovo tessere associative all'ACI nonché dei prodotti e servizi forniti dall'ACI, dallo stesso AC e dalle loro società controllate e/o collegate, emissione di contratti di “bollo sicuro”, gestione delle pratiche di rimborso, nonché ogni ulteriore servizio di assistenza ed informazione rivolto ai Soci e ogni altra attività che garantisca l'ottimale presidio dell'ufficio soci dell'AC Lecce ancorché non specificatamente quivi descritta. L'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprendivo di € 30.500,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Totale tessere Aci emesse	100%	
	operatività pratiche rimborso soccorso stradale evase	n. pratiche rimborso evase	100%	
	Esaustività della prestazione erogata	n. correzioni effettuate	2,00%	

Supporto attività di promozione e gestione servizi di back e front office relativi alle Attività Turistiche e dell'Automobilismo Storico

Comprende le attività legate alla diffusione di prodotti/servizi turistici riservati ai Soci ACI (ad. es. “carnet de passages”, informazioni turistiche, ecc.), vendita materiale di settore e gestione servizi

turistici, promozione e organizzazione di attività culturali e di pubblico interesse, nonché tutte le attività relative alla promozione dell'associazionismo storico, alla realizzazione di eventi e manifestazioni ed ogni altro progetto/iniziativa inerente ad auto storiche, l'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprensivo di € 10.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Totale tessere carnet de passage	10%	
	Vendita/distribuzione di materiale	Vendita/distribuzione di materiale	100%	

Servizi di back e front office relativi al servizio Patenti

Comprende le attività di rinnovo e duplicato delle patenti, conversione patente estera, invio avvisi di scadenza delle patenti, rilascio permessi internazionali, nonché ogni ulteriore servizio di supporto e di rilascio di altro documento di pubblica autorità; l'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprensivo di € 20.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Totale delle formalità patente	10%	

Gestione Ufficio Sportivo

Il servizio comprende il rilascio e rinnovo tessere ACI e licenze sportive di qualsiasi tipo, nel rispetto dei regolamenti sportivi vigenti, la cura dei rapporti tra i soci sportivi e AC Lecce, quelli con gli organi locali e centrali ACI e ACI SPORT, il coordinamento e l'organizzazione di corsi per aspiranti ufficiali di gara e conduttori, ecc., Aci Service Tre Mari dovrà anche curare tutte le fasi propedeutiche alla stampa del materiale pubblicitario ed informativo dell'Ente per gli eventi sportivi, curando i rapporti con gli eventuali fornitori. Ricerca e definizione contratti di sponsorizzazione dell'immagine dell'Ente con soggetti terzi (compagnie di assicurazione, banche, società di servizi ad ambito almeno provinciale ecc.), la collaborazione e assistenza alle manifestazioni sportive

organizzate dall'AC, in particolare per il Rally del Salento il supporto tecnico, logistico e operativo all'organizzatore AC Lecce, ivi inclusi gli acquisti di forniture e servizi, così come preventivati nel Piano organizzativo Rally, allegato al Programma delle attività 2022 e nei limiti di spesa previsti nel budget 2022, per i quali saranno riconosciuti i costi dei singoli servizi, previa rendicontazione di spesa. Gestione dati e informazioni pagina sito gare sportive e ogni altra attività che garantisca l'ottimale presidio dell'ufficio sportivo dell'AC Lecce ancorché non specificatamente quivi descritta. L'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprensivo di € 34.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	% addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	n. addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%	
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Totale licenze sportive > 350	100%	
	n. corsi ufficiali gara e conduttori	n. corsi ufficiali di gara e conduttori > 2	100%	
	Rally del Salento	n. iscrizioni > 50	100%	

Supporto nell'ambito delle altre iniziative ed attività istituzionali svolte dall'AC riguardanti sicurezza e l'educazione stradale

Comprende i corsi di educazione stradale nelle scuole e presso altre strutture idonee da realizzare nell'ambito degli obiettivi di performance organizzativa definiti dall'Ente Federante, organizzazione rapporti con Enti e istituzioni; l'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprensivo di € 2.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Raccolta e pre-organizzazione dati per progettazione corsi	Raccolta e pre-organizzazione dati per progettazione corsi	7giorni dalla richiesta	
trasparenza	Predisposizione documentazione /modulistica	Predisposizione documentazione/modulistica	aggiornata	
efficacia	Corsi progettati	Totale corsi progettati/erogati Come da obiettivi performance organizzativa	100%	

Gestione attività servizi contabili/tributari/amministrativi dell'Ente

L'Automobile Club Lecce ha adottato un sistema contabile di tipo economico – patrimoniale approvato dai Ministeri Vigilanti, pertanto tutte le funzioni contabili che qui di seguito si elencano in modo esemplificativo e non esaustivo, devono essere conformi ed in linea con detto *“Regolamento di Amministrazione e Contabilità”*

Comprende la gestione dei rapporti con: Automobile Club D'Italia Clienti, Delegazioni, Fornitori, Personale, Banche, Ministeri “Tesoro – MeF”, Aci Informatica Spa, per la movimentazione dei soci, la raccolta documentale delle operazioni di sportello, Tasse, Soci, Assistenza; emissione di fatture, caricamento delle fatture di acquisto ai fini PCC sul sistema contabile GSA WEB, rilevazione contabile delle fatture di acquisto su GSA WEB, rilevazione contabile dei corrispettivi; rilevazioni

contabili delle operazioni finanziarie e non, degli ordinativi di pagamento. Comprende tutte le operazioni di c/c: riscontro dei corrispettivi giornalieri con il sistema Titano; riscontro mensile dei soci con il sistema Titano. Redazione del Budget economico e suoi allegati; inserimento del Budget Economico sul portale del Ministero del Tesoro; redazione del Bilancio d'Esercizio e suoi allegati; inserimento del Bilancio d'Esercizio sul portale del Ministero del Tesoro; invio del Budget Economico e del Bilancio d'Esercizio ai Ministeri Vigilanti ed all'ufficio D A F dell'Automobile Club d'Italia; compilazione ed invio telematico F/24; compilazione Comunicazioni liquidazioni IVA trimestrali e relativo invio telematico; compilazione semestrale e relativo invio telematico dello Spesometro; dichiarazioni annuali e/o periodiche: I V A, REDDITI, I R A P, IRES, MOD. 770, ecc. con relativo invio telematico;

Compilazione modulo S I C O ed inoltro al M E F; I M U; report mensili sulla situazione clienti e fornitori; analisi di bilancio e per centri di costo, almeno per macro gruppi: ISTITUZIONALI, PROMISCUI E COMMERCIALI; organizzazione e monitoraggio dei documenti fiscali da conservare; stampe dei registri obbligatori; tenuta registro dei Cespiti ammortizzabili; tenuta del libro Inventari; assistenza continuativa in materia fiscale; assistenza e rappresentanza presso uffici Tributarî, Enti preposti alla riscossione dei tributi, Commissioni tributarie, ecc.;

Assistenza per eventuali controlli e/o visite ispettive della Guardia di Finanza, della agenzia delle entrate e degli altri Uffici ispettivi di altri Enti impositori, assistenza visita dei Revisori; assistenza al Consiglio Direttivo e all'Assemblea dei Soci e partecipazione, a richiesta, alle relative riunioni, per le argomentazioni contabili, amministrative, finanziarie e fiscali, e ogni altra attività che garantisca l'ottimale gestione delle attività dei servizi contabili/tributarî e amministrativi dell'AC Lecce ancorché non specificatamente quivi descritta. Inoltre la società fornirà all'Ente il servizio relativo alla contabilità paghe, e più in generale a tutto ciò che riguarda la consulenza inerente problematiche del lavoro, ivi compreso il sistema informatico di rilevazione delle presenze del personale. L'AC riconoscerà alla Società un compenso omnicomprendivo di € 18.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Registrazione tempestiva documentazione data entry	Registrazione tempestiva documentazione data entry	Entro 2 giorni	
trasparenza	Monitoraggio contabilità delegazioni	Tempistica produzione report	mensile	
efficacia	Esaustività della prestazione	Rispetto della tempistica prevista predisposizione budget e bilancio, documentazione amministrativa (relazione Sico, dati per Corte dei Conti ecc..)	Termini di scadenza	

Supporto Attività di segreteria della Presidenza e della Direzione

Comprende le attività di protocollo e smistamento della corrispondenza e di segreteria del Presidente e del Direttore, predisposizione, stampa e tenuta registro delle determinazioni dirigenziali, agenda, ecc; l'AC riconoscerà alla Società un compenso onnicomprensivo di € 15.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Aggiornamento agenda	100%	< 10%

Supporto gestione dei servizi esterni e alle attività di tenuta magazzino

Movimentazione della corrispondenza, dell'assistenza alla consegna valori presso istituto di credito e dell'attività di portavalori, consegna e ritiro delle pratiche e/o documentazione di assistenza automobilistica ed altri atti amministrativi presso gli uffici deputati, tenuta dei registri di carico e scarico degli omaggi ecc., e consegna alle delegazioni del materiale associativo, promozionale; l'AC riconoscerà alla Società un compenso onnicomprensivo di € 2.000,00 + IVA.

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento delle delegazioni	Data di arrivo/consegna prodotti	5 giorni	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Consegna completa prodotti	100%	

Attività di comunicazione e Servizio gestione sito web.

Conferimento ed aggiornamento dati su pagine social dedicate, cura realizzazione e diffusione stampa attraverso diversi tipi di media di tutte le informazioni e/o comunicazioni agli stakeholder, supporto progettazione e realizzazione eventi, rapporti con istituzioni.

Ac Service Tre Mari dovrà anche curare tutte le fasi propedeutiche alla stampa del materiale pubblicitario ed informativo dell'Ente, curando i rapporti con gli eventuali fornitori. Ricerca e definizione contratti di sponsorizzazione dell'immagine dell'Ente con soggetti terzi (compagnie di assicurazione, banche, società di servizi ad ambito almeno provinciale ecc.), anche con definizione di campagne congiunte finalizzate alla promozione dei rispettivi marchi e prodotti valorizzando le economie di scale e le sinergie ottenibili da una proposizione comune di messaggi, prodotti e servizi. Studio e definizione di proposte in merito all'individuazione di omaggi da consegnare ai soci in sede di associazione o rinnovo della tessera sociale. Tali prodotti dovranno essere individuati tra le merceologie o i pacchetti di servizi che abbiano attinenza con il settore dell'impiego dell'automobile o comunque rientrino nella sfera delle necessità dell'automobilista. In alternativa potranno essere valutati prodotti che comunque abbiano la caratteristica della visibilità e ripetitività d'uso, al fine di garantire una costante riproposizione del marchio e dei servizi dell'Ente. Gestione ed organizzazione di tutte le fasi preventive ed attuative, nonché consequenziali a quanto sopra pattuito indicato.

Gestione del sito web, pubblicazione di news e contenuti, pubblicazione di immagini nella gallery, corretta collocazione delle comunicazioni e delle notizie, alimentazione del flusso dei dati per la

pubblicazione obbligatoria sulla sezione Amministrazione Trasparente, l'AC riconoscerà alla Società un compenso onnicomprensivo di € 6.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Pubblicazioni/aggiornamento sito web	n. giorni necessari per aggiornare il sito web	Entro 2 giorni dal verificarsi dell'evento	
trasparenza	Reclami, suggerimenti e ringraziamenti	Nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimenti, ringraziamento	Registro raccolta dati – n. dei reclami trattati	
	% completezza flusso dati Amministrazione Trasparente	Completezza dati Amministrazione Trasparente	100%	
efficacia	Adeguatezza contenuto	Stile del testo adeguato al web	100,00%	

Supporto delegazioni e scuole guida Ready2Go

Attività di coordinamento della rete delle delegazioni dell'A.C. in affiancamento con Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI di ACI Informatica. Produzione e gestione /archiviazione documentazione amministrativa, reportistica documentale, monitoraggio attività. L'AC riconoscerà alla Società un compenso onnicomprensivo di € 20.000,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Disponibilità al ricevimento delle delegazioni e scuole guida su appuntamento	n. appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	
trasparenza	Aggiornamento archivio documentazione fascicolo società	Aggiornamento archivio	Settimanale/mensile	
efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Reportistica documentale	100%	

Attività strumentali e di supporto ai macro processi precedenti.

Comprendono attività preliminari e conseguenti alle riunioni del Consiglio e del Collegio: predisposizione documentazione a supporto, stampa verbali, delibere e relativi estratti, tenuta dei libri sociali (Assemblea dei Soci, Consiglio Direttivo, Delibere presidenziali), archiviazione dei supporti cartacei relativi all'amministrazione, rilevazione, elaborazione dati statistici incidentalità stradale, comunicazioni e aggiornamenti previsti dalla normativa in tema di trasparenza e anticorruzione, Portale del Tesoro, Patrimonio, PER.LA.PA, SICO, Anagrafe delle prestazioni, BCWeb, Consip, OIV, ANAC, ecc; l'AC riconoscerà alla Società un compenso onnicomprensivo di € 2.500,00 + IVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard programmato	Target conseguito 31/12/2020
tempestività	Tenuta libri	Aggiornamento	tempestivo	
trasparenza	Completezza dati riportati sui siti P.A.	Completezza dati	100,00%	
efficacia	Esaustività della prestazione erogata	Supporto riunioni Consiglio/Collegio	Predisposizione atti	

11) Incentivi

Per il raggiungimento delle finalità istituzionali l'Ente cura la predisposizione di convenzioni volte ad offrire servizi con soluzioni vantaggiose ai Soci. Per il supporto a detta attività l'Ente

ricoscerà un compenso determinato in base alle condizioni economiche stabilite di volta in volta nelle convenzioni stipulate e previa rendicontazione della società.

12) Pagamento compensi

I pagamenti dei compensi di cui ai punti 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10) e 11), verranno effettuati dall'AC a mezzo bonifico bancario entro trenta giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura mensile, previa verifica regolarità contributiva e verifica di inadempienza Agenzia delle Entrate.

13) Durata

Il presente disciplinare regola gli aspetti economici relativamente ai servizi menzionati nello stesso e affidati alla Società nel periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2022.

Letto, approvato e sottoscritto.

Lecce, 20/12/2021

AUTOMOBILE CLUB LECCE

f.to IL DIRETTORE

Dott.ssa Francesca NAPOLITANO

ACI SERVICE TRE MARI Srl

f.to AMMINISTRATORE UNICO

Dr. Roberto CORRADO