



AUTOMOBILE CLUB CAMPOBASSO

Piano della performance 2012/2014

Gennaio 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** riferito al **triennio 2012-2014**, è stato redatto ai sensi dell'art.10 comma 1, lett. a) del **D.lgvo n.150/2009** ed in coerenza con la **Delibera CiVIT n.112/2010** che ne disciplina la struttura e le modalità di redazione, ed è finalizzato alla descrizione puntuale e integrata delle iniziative definite nell'ambito della programmazione triennale dell'Ente, con evidenziazione di obiettivi, indicatori, target, risorse e di ogni altro elemento richiesto anche ai fini del monitoraggio e della successiva valutazione della performance.

Questo Piano, come il precedente, si propone di coprire, con le iniziative descritte, l'intero ampio ventaglio di ambiti istituzionali cui l'Automobile Club –ente federato- e l'ACI –ente federante- sono statutariamente preposti, evidenziando il particolare impegno profuso in un contesto oggettivamente difficile di crisi economica locale, nazionale ed internazionale.

Il documento è stato realizzato tenendo anche conto, come per il triennio 2011-2013, delle **indicazioni e dei punti di vista espressi dagli stakeholder** di riferimento, le cui esigenze vengono costantemente rilevate in occasione dei molteplici contatti diretti, formali ed informali, da sempre esistenti sulle materie di interesse dell'Ente e in tutte le occasioni ufficiali di incontro alle quali, dal 2011, si sono aggiunte le Giornate della Trasparenza.

Il Piano della Performance 2012/2014 rappresenta la prima occasione di "revisione" organica attraverso l'aggiornamento del piano triennale 2011-2013, deliberato dal Consiglio Direttivo dell'Ente nel 2011, in sede di prima attuazione del d.l.vo n.150/2009. Revisione che è stata operata il più possibile secondo una linea di coerenza e di continuità rispetto al precedente piano, pur tenendo ovviamente conto dei fattori sopravvenuti, dei mutati contesti interni ed esterni e soprattutto dell'esperienza maturata nella prima annualità del piano, così come degli esiti disponibili delle iniziative programmate.

Si è, in particolare, proceduto all'aggiornamento, sulla base degli ultimi dati disponibili, delle parti del documento relative all'identità, con specifico riguardo alle risorse finanziarie complessivamente assegnate, agli utenti serviti e, in generale, ai dati numerici e qualitativi relativi ai servizi erogati.

Particolare attenzione è stata dedicata ovviamente all'aggiornamento della parte relativa **all'analisi del contesto esterno**, quale presupposto indispensabile dei conseguenti programmi e piani di attività 2012, così come di quella concernente la descrizione delle risorse strumentali, economiche ed umane, dell'analisi della salute finanziaria e della qualità.

Si è cercato inoltre di considerare, nei limiti del possibile, quanto indicato nella recente **delibera n.1/2012 della CiVIT**, che ha dettato le linee guida per il miglioramento dei sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei piani della performance. Delibera peraltro resa disponibile solo il 10 gennaio 2012 e quindi in tempi difficilmente compatibili con i necessari approfondimenti dei suoi contenuti e con la scadenza del 31 gennaio normativamente prevista per l'approvazione del piano della performance.

Si fa riserva quindi di eventuali, successivi aggiornamenti del piano in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti di dettaglio della delibera della CiVIT.

Si ritiene importante ed opportuno evidenziare anche in questa sede, come la situazione economica generale del Paese, alla luce di tutti gli indicatori di contesto disponibili e delle ben note difficoltà macroeconomiche che investono non solo l'Italia, ma l'intera area dei Paesi dell'Unione Europea, abbia costituito elemento del quale necessariamente tener conto nella elaborazione degli atti programmatici dell'Ente, sia in relazione a quelli di bilancio e sia nel presente documento di programmazione degli obiettivi e delle attività.

Questo tipo di condizionamento appare particolarmente rilevante per un Ente che ricava pressoché integralmente le risorse necessarie al suo funzionamento ed alle sue attività dalla erogazione di prestazioni e servizi all'utenza, intesa prevalentemente quale collettività di privati cittadini e di soci più in particolare, in un regime quindi di pressoché completo autofinanziamento delle proprie attività, tra l'altro operando in contesti aperti alle condizioni più ampie della concorrenza e del libero mercato.

Per questi motivi, la recessione economica ormai in atto, della quale uno dei punti di massima emersione è costituito proprio dalla perdurante e significativa crisi del settore automobilistico, con un impatto diretto sulle attività dell'Ente che tale settore è chiamato istituzionalmente a presidiare, non può non riverberarsi in misura significativa sulle previsioni di bilancio e sui connessi piani di sviluppo delle attività.

E' stato effettuato quindi il massimo sforzo per contemperare le esigenze inderogabili di equilibrio del bilancio con il mantenimento di obiettivi di progettualità qualificanti e rilevanti per la collettività e gli stakeholder, evitando tagli indiscriminati a progetti ed attività, che avrebbero rappresentato una dolorosa rinuncia dell'Ente all'esercizio della sua missione e del suo mandato istituzionale.

Il piano triennale della performance 2012-2014 è stato elaborato con la collaborazione attiva delle diverse strutture dell'Ente con il coordinamento del Direttore in un processo di costruzione dell'intero iter di pianificazione sviluppato in raccordo con gli Organi di indirizzo politico-amministrativo, secondo le modalità delineate dal d.l.vo n.150/2009.

In linea con il recente passato, merita sempre particolare attenzione **l'impegno dell'Ente nel campo dell'educazione e sicurezza stradale e della promozione e diffusione di una nuova cultura della mobilità responsabile e sostenibile, con particolare riferimento alle utenze "deboli", ai giovani e agli anziani.**

Si collocano in questo contesto iniziative, e correlati obiettivi operativi, quale quella legata allo sviluppo di un "Network autoscuole a marchio ACI" finalizzato alla creazione sul territorio nazionale di una rete di Scuole Guida ACI "certificate" che garantiscano elevati standard qualitativi a livello di contenuti didattici e modalità formative. Ciò nella consapevolezza che la sfida della sicurezza stradale per una mobilità più sicura e sostenibile passa, necessariamente, attraverso un percorso formativo rivolto ai giovani del tutto innovativo e qualificante, in quanto rivisita le materie di insegnamento classiche in un'ottica sempre più orientata alla diffusione di una vera e propria "etica stradale". Al medesimo obiettivo va ricondotto il progetto "TrasportACI sicuri – Trasporto in sicurezza dei bambini", iniziativa dalla forte valenza sociale rivolta principalmente ai genitori, orientata a consolidare ed intensificare le attività di informazione e sensibilizzazione sul trasporto in sicurezza dei bambini in automobile, con la collaborazione di Istituti ospedalieri e scolastici, nonché aziende sanitarie locali.

Entrambi i progetti esprimono in maniera efficace il tradizionale impegno dell'Ente nel settore e si collocano organicamente nell'ambito del programma **"Decennio di iniziative per la sicurezza stradale 2011 – 2020"** indetto dall'ONU. L'iniziativa, il cui lancio è stato organizzato dall'ACI in collaborazione con il Ministero della Salute ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, intende promuovere una nuova sinergia mondiale tra le varie iniziative per la sicurezza stradale, attraverso un piano di interventi a lungo termine che riduca il numero dei morti sulle strade.

La performance organizzativa dell'Ente è sviluppata tenendo conto del quadro di riferimento generale costituito dai progetti e dalle iniziative nazionali deliberate dagli Organi dell'ACI nonché dai piani di attività locali deliberati dall'Automobile Club.

L'Automobile Club ha deliberato di avvalersi dell'**Organismo Indipendente di Valutazione**, nonché del **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni** costituiti presso l'ACI in coerenza con il quadro di **sinergica massimizzazione ed integrazione delle risorse** e delle attività, nel rispetto dei livelli di autonomia statutariamente riconosciuti agli AC. Di questo processo si trova particolare evidenza nella figura del Direttore dell'Ente, Funzionario dell'Automobile Club d'Italia – ovvero dell'Ente federante – che però esplica funzionalmente la propria attività presso e nei confronti dell'Automobile Club (Ente federato). Si tratta di una importante figura di raccordo e coordinamento centro-periferia, espressione del vincolo federativo che lega l'ACI agli AC. In quanto organicamente inseriti nei ruoli ACI, gli obiettivi di performance individuale sono ricompresi nel piano di performance dell'ACI.

Come nel precedente anno, la redazione del Piano è stata interpretata dall'Ente come un'utile opportunità di riflessione interna sul modo di operare, sulla coerenza e consequenzialità della propria azione rispetto al mandato istituzionale ed alle "mission" declinate, e quindi, come importante occasione di autovalutazione e di miglioramento del proprio modo di essere e di agire e come strumento per una più efficace conoscenza da parte dei cittadini, delle Istituzioni e gli stakeholder di riferimento, dell'impegno profuso dall'Automobile Club nel presidio dei molteplici settori di propria competenza istituzionale.

Sul concetto di **autovalutazione - finalizzata al miglioramento dell'organizzazione complessiva dell'Ente** - l'Automobile Club, sotto la diretta operatività del Direttore, coadiuvato dalla Funzione Qualità dell'ACI, ma con il coinvolgimento motivato e fattivo del Consiglio Direttivo, concretizzerà nel 2012 un complesso ed ambizioso progetto, già avviato nel 2011.

Costituisce parte integrante del Piano della Performance 2012 / 2014 la **Relazione allegata al Budget 2012**.

L'esperienza che i vertici e le strutture faranno anche nel corso dell'anno ed i consigli e le osservazioni che potranno giungere sia dall'utenza che dagli stakeholder esterni, concorreranno sicuramente a migliorare il Documento ma soprattutto l'operatività dell'Ente per uniformarsi sempre più allo spirito ed alle finalità che il d.lvo n.150/2009 ha inteso perseguire.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club Campobasso è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI. E' stato costituito il 24 febbraio 1926.

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;
- *la partecipazione del Presidente AC in seno al Consiglio Generale ACI in rappresentanza degli AC della Regione Molise*
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI del Budget di gestione, del Bilancio consuntivo e del Regolamento elettorale dell'AC;
- 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 precedentemente e 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 – Presidenza del Consiglio dei Ministri; 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 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 Molise, 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 risulta costituita una Commissione Sportiva permanente preposta ad attività di studio e proposta nelle materie sportive, rimasta in carica fino alla scadenza del mandato del Consiglio Direttivo uscente; dalla data di insediamento del nuovo Consiglio Direttivo avvenuto il 22 marzo 2011 la nuova Commissione non è stata costituita e, pertanto, allo stato attuale presso l'Automobile Club non risulta costituita alcuna Commissione.

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. In data 21 dicembre l'Automobile Club ha proceduto con atto notarile alla messa in liquidazione di una propria società con conseguente nomina del liquidatore; nel corso del 2012 quindi la società cesserà completamente la propria operatività.

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club Campobasso 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.

1) Servizi associativi

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

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

- ✓ medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- ✓ tutela e consulenza legale;
- ✓ interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- ✓ rivista sociale;
- ✓ 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 condizioni normalmente praticate sul mercato, quali il *noleggio di autovetture*, la gestione di *parcheggi* 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 Campobasso, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a **n. 3.006** (rispetto a n. 2.841 dell'anno 2010) con un incremento complessivo di circa il 6 % rispetto all'anno precedente.

2) Attività di assistenza automobilistica

L'Automobile Club 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.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Campobasso svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai Soci e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario.

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

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;
- coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione;
- 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).

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *movers* 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.

4) Attività assicurativa

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

5) Attività sportiva

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

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Campobasso promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni. Tra le varie manifestazioni quelle che assumono maggior rilievo sono senz'altro lo Slalom Città di Campobasso – memorial Battistini, prova valevole per il Campionato Italiano Slalom - e il Rally di San Giuliano del Sannio.

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

6) Attività in materia turistica

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

In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale. Le attuali iniziative adottate sono riferibili alle manifestazioni sportive. Alla luce dell'esperienza maturata nel precedente anno nel quale l'Ente ha collaborato con un altro Automobile Club per l'organizzazione di un giro turistico nel Molise, si sta sviluppando l'idea di elaborare pacchetti turistici sia di incoming e sia di outcoming.

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 7 uffici, delegazioni ed Acipoint, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

CAMPOBASSO VIA CAVOUR, 14 - 86100 CAMPOBASSO
CAMPOBASSO VIA PIAVE, 29/B - 86100 CAMPOBASSO
CAMPOBASSO PARCO DEI PINI VIA XXV APRILE, 25 - 86100 CAMPOBASSO
CAMPOBASSO AUTOSCALO FERROVIARIO – 86100 CAMPOBASSO
TERMOLI CORSO F LLI BRIGIDA, - 86039 TERMOLI
TERMOLI VIA ARTI E MESTIERI, 39 - 86039 TERMOLI
TRIVENTO PIAZZA FONTANA, 95 - 86029 TRIVENTO

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale di strutture operative collegate:

- La Compagnia Molisana Parcheggi srl, costituita sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria, che ha concorso 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 ha assicurato 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. Come precedentemente riportato, in data 21 dicembre 2011 l'Automobile Club Campobasso, in un'ottica di riorganizzazione e ottimizzazione delle risorse, ha posto in liquidazione la società nominando un liquidatore ed avviando le procedure di liquidazioni che si concluderanno nel corso del 2012.
- L'Automobile Club detiene anche lo 0,05 % del capitale sociale della società Acì Consult Cnp srl il cui capitale sociale è detenuto da Acì e da altri Automobile Club provinciali. Con l'acquisto di tali quote l'Automobile Club Campobasso intende valorizzare ancor più la propria attività nel settore della mobilità

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale. www.campobasso.aci.it

L'Ente è membro della Conferenza Permanente presso la Prefettura di Campobasso.

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 risulta in servizio presso l'AC Campobasso n. 1 dipendente appartenente all'Area C. Conseguentemente gli uomini rappresentano il 100% del totale dei dipendenti.

a)Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

Si premette che l'Automobile Club Campobasso non ha fondi di dotazione iniziali per trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni.

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 350.461,74 nel budget 2012, derivano, per € 221.451,74, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 129.010,00 da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- Ricavi relativi all'attività associativa per € 146.651,74: trattasi principalmente di aliquote associative versate da soci.
- Ricavi relativi a riscossione tasse automobilistiche per € 44.000,00; trattasi di compensi di esazione connessi alla riscossione di tasse automobilistiche per conto di regioni Convenzionate e non convenzionate.
- Ricavi relativi a vendite di materiale cartografico per € 0,00; trattasi di ricavi relativi alla attività di vendita cartine, rilascio permessi di guida mod. 8ctd. Ecc.
- Ricavi relativi a prestazioni di assistenza automobilistica per € 16.000,00; i ricavi sono riferiti alla attività di intermediazione svolta per conto di clienti richiedenti in ambito di consulenza automobilistica.
- Ricavi relativi alla organizzazione di manifestazioni sportive per € 0,00;
- Ricavi relativi a contratti di pubblicità per € 0,00;
- Ricavi relativi a compensi per produzione tessere Aci dalle delegazioni dirette per € 0,00;
- Ricavi relativi a proventi diversi per € 14.800,00; In tale ambito, le previsioni di Budget fanno riferimento essenzialmente al servizio invita revisioni;
- Ricavi relativi a vendita della rivista sociale per € 0,00.

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 129.010,00 attengono a:

- Ricavi relativi a trasferimenti da parte delle regioni per €. 0,00 Ricavi relativi concorsi e rimborsi diversi per €. 22.610,00
- Ricavi relativi a affitti di immobili per €. 22.900,00
- Ricavi relativi a canone marchio ACI da delegazioni per €. 1.500,00
- Ricavi relativi a Provvigioni attive per €. 82.000,00

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine negativo pari a € 2.000,00 in relazione a interessi ed altri oneri finanziari. Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2012 non sono state valorizzate. La gestione straordinaria relativa al budget 2012 non è stata valorizzata.

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	3.041
Numero Assicurati	
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	508
Numero operazioni riscossioni effettuate	49.556
Numero licenziati CSAI	151
Numero convenzioni / collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	2
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	
Eventuali altri servizi locali	- Telethon , per la raccolta di fondi, attraverso la rete delle Delegazioni al fine di sostenere la ricerca scientifica sulla distrofia muscolare e le malattie genetiche rare; - con la Provincia e i Lion's Club per l'organizzazione Corsi di educazione stradale nelle quinte elementari

3.2 Mandato istituzionale e Missione

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

Il mandato istituzionale, quale perimetro nel quale l'Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dagli artt.1, 2, 4 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".

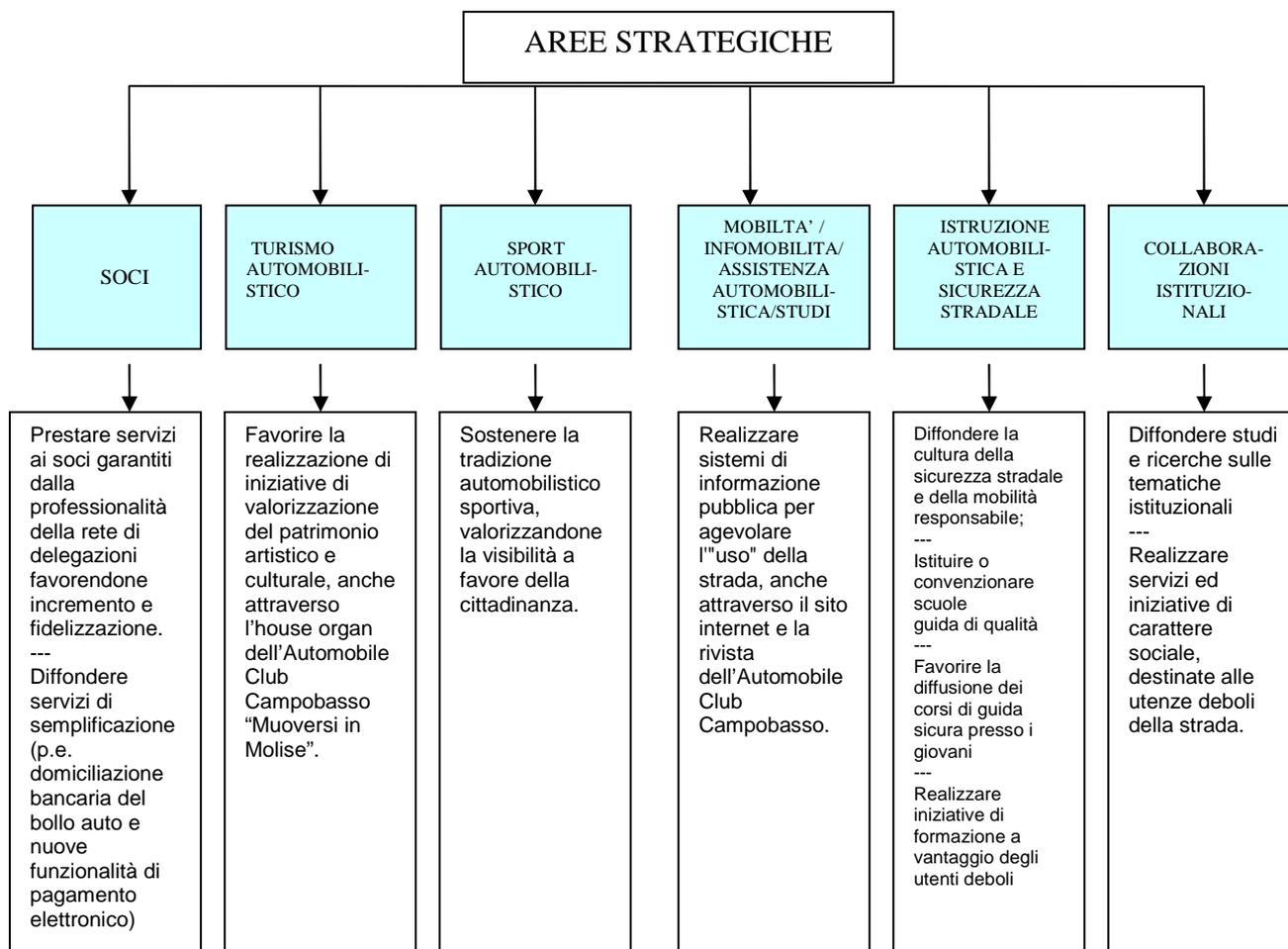
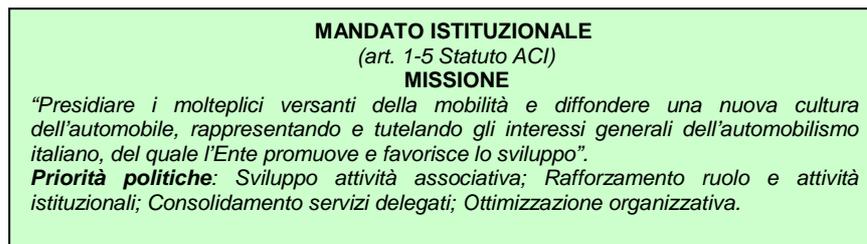
In particolare, per il triennio 2011-2013, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

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



4. ANALISI DEL CONTESTO

4.1 Analisi del contesto esterno

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

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

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

In particolare tale situazione complessiva è rilevabile anche nel territorio della provincia di Campobasso in cui opera l'Automobile Club e i cui principali dati vengono di seguito riportati.

Superficie: 2.909 km²

Popolazione: 231.440

Circolante totale: anno 2008 n. 179.582
anno 2009 n. 181.702
anno 2010 n. 184.708

Numero autoscuole: ca. 30

Agenzie di pratiche automobilistiche: ca. 21

N. Incidenti verificatisi

nell'anno 2008: 431, con n. 16 Decessi e n. 694 Feriti
nell'anno 2009: 388, con n. 17 Decessi e n. 609 Feriti.
nell'anno 2010: 464, con n. 23 Decessi e n. 757 Feriti

La provincia è particolarmente caratterizzata dalla Città di Campobasso che rappresenta anche il capoluogo regionale. La particolare conformazione del territorio e la carenza pressoché assoluta di collegamenti ferroviari efficienti tra i vari comuni della provincia, produce particolari problematiche a livello di traffico, mobilità ed incidentalità stradale, che richiedono lo svolgimento di interventi in termini di sostegno del trasporto pubblico, in particolare su gomma, realizzazione di parcheggi di interscambio, uso condiviso del mezzo e realizzazione di servizi infomobilità, oltre che ad efficienti sistemi di pulizia delle strade in modo particolare nel periodo invernale per la frequenza e l'abbondanza di precipitazioni nevose.

I dati sull'incidentalità stradale, pur modesti in termini assoluti in considerazione della modesta dimensione della provincia, rendono evidente l'esigenza costante di realizzare una politica di sensibilizzazione sulle istanze della sicurezza stradale, da condurre presso gli istituti scolastici e tramite la realizzazione di scuole guida che organizzino percorsi formativi per il conseguimento della patente di guida.

Particolare attenzione deve essere dedicata alle utenze deboli della strada, quali i pedoni, i motociclisti, i ciclisti, da estendersi anche agli anziani ed ai portatori di handicap.

Le considerazioni sopra esposte rendono urgenti interventi sull'infrastruttura stradale, che vanno dal corretto posizionamento dei segnali alla vera e propria manutenzione della strada, alla realizzazione di passaggi pedonali in linea con gli standard tecnologici più moderni fino alla corretta pianificazione e realizzazione dei cantieri stradali.

Da tali pur sintetiche considerazioni emerge chiaramente come numerosi siano i campi di intervento dell'Automobile Club così come gli stakeholder di riferimento, che possono, di volta in volta, riguardare non solo gli Enti locali di riferimento, ma anche Associazioni interessate alle problematiche della circolazione e della mobilità.

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 Campobasso da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Regione, la Provincia, varie 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 con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

In tale ambito si inserisce anche 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. Parallelamente saranno ulteriormente sviluppati gli accordi già in corso con l'Ufficio Scolastico Provinciale e Regionale, con gli istituti scolastici, con la Regione, con la Provincia e con quanti intendano promuovere forme serie di prevenzione nell'ambito della educazione e sicurezza stradale

Oltre alla Regione Molise, alla Provincia di Campobasso, alla Prefettura, rappresentano stakeholder di questo AC la Società ACI Consult SpA, l'Autodromo di Vallelunga con la Scuola di Guida Sicura, gli Istituti scolastici di volta coinvolti in iniziative di educazione stradale, gli studenti e le loro famiglie, le Autoscuole e le Associazioni rappresentative delle vittime e degli utenti della strada, le Amministrazioni comunali con gli Assessorati competenti.

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

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale, in adesione alle linee strategiche dell'Automobile Club d'Italia, si prevede di porre in essere ogni sforzo possibile per sollecitare il rinnovo delle tessere acquisite attraverso le formule di promozione nazionali, proseguire l'azione di trasformazione delle tessere individuali in tessere multifunzione e, ancor meglio, in tessere a rinnovo automatico, avere come riferimento prioritario di ogni singola azione e iniziativa dell'Automobile Club l'incremento complessivo del numero di soci.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, è stakeholder di questo AC la Società ACI Informatica Divisione Informatica e Divisione ACI Rete, che coordina le azioni di intervento sulla rete di Delegazioni con particolare riferimento agli aspetti associativi.

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 lontana e non 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 Campobasso è attivamente impegnato nell'organizzazione dell'accoglienza turistica in occasione degli eventi sportivi nell'organizzazione e il patrocinio di passeggiate turistiche in auto d'epoca.

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 convenzioni e 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. Nel corso degli anni saranno organizzati i Corsi per Ufficiali di Gara, i Corsi per il rilascio della prima licenza conduttori, sarà assicurata la partecipazione degli ufficiali di gara a gare ed eventi sul territorio regionale e nazionale, sarà garantita la collaborazione con ogni altro soggetto organizzatore di eventi sportivi automobilistici.

L'ufficio Sportivo di Sede è incaricato della gestione di questo settore relativamente al rilascio delle licenze sportive CSAI.

Oltre alle strutture ricettive e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder gli esercizi commerciali e più in generale i prestatori di servizi convenzionati con l'Automobile Club Campobasso.

d) Assistenza automobilistica

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

I principali attori sono:

- la Regione Molise, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione esclusivamente per la riscossione delle tasse auto;
- la Motorizzazione Civile di Campobasso 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 le iscrizioni, i trasferimenti e le annotazioni delle pratiche auto;
- 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, i concessionari.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

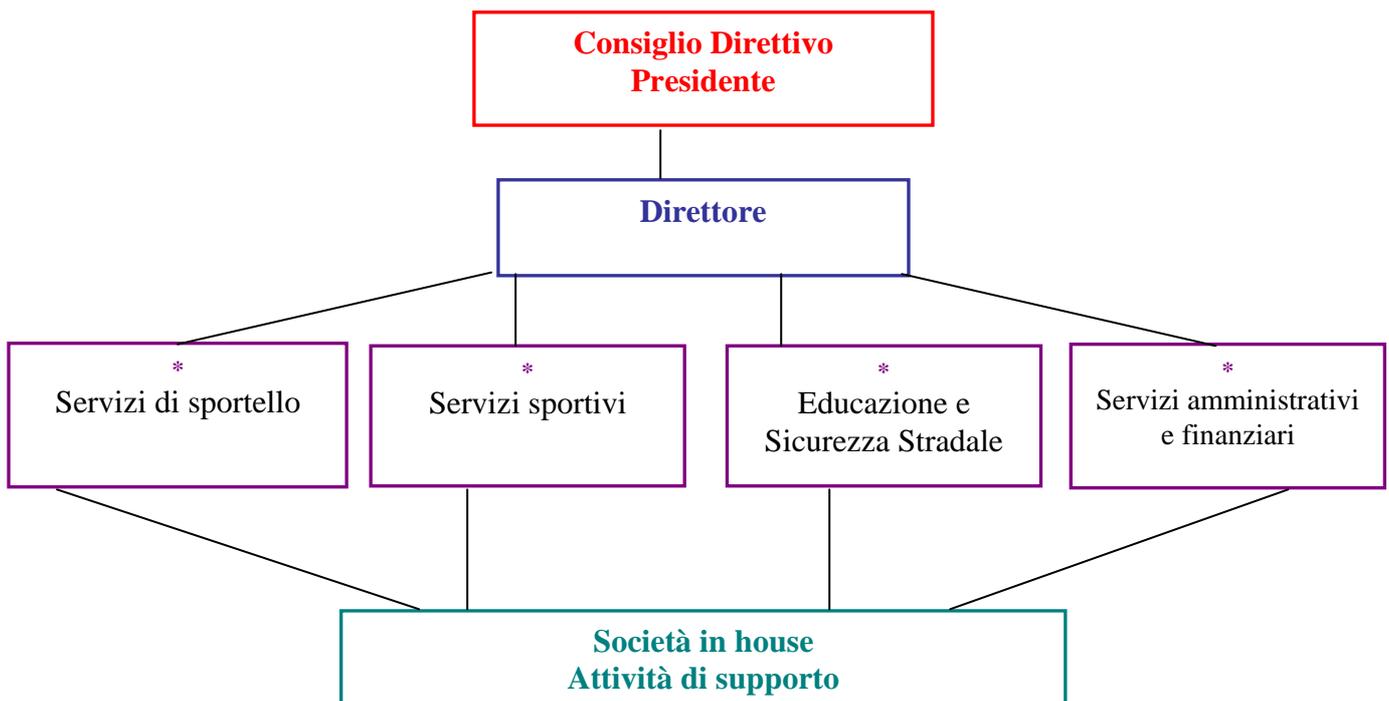
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Campobasso è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

La struttura è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile al quale il Direttore delega particolari incarichi.

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

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 1 dipendente, assegnato alle varie aree funzionali.

Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza delegazioni ed Aci point a gestione indiretta che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Campobasso. Attualmente esse sono presenti nei comuni di Campobasso, Termoli e Triveneto.

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 dati 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.

Pagamento elettronico

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

Sito web

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web: www.campobasso.aci.it aggiornato anche, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, con l'estensione www.campobasso.aci.gov.it che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI www.aci.it servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI).

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

Nel corso dell'anno 2011 è stata modificata l'intera struttura del sito web per renderla pienamente conforme allo standard del sito dell'Automobile Club d'Italia e alle direttive del D. lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) anche alla luce delle ultime modifiche introdotte in materia dal Dlgs. n.235 del 30 dicembre 2010. Il lavoro proseguirà anche nel 2012 anche alla luce delle più recenti direttive CiVIT e più in particolare la **delibera 2/2012**

c) Risorse umane

L'Automobile Club Campobasso può vantare una tradizione secolare, che costituisce una speciale garanzia di affidabilità, qualità e professionalità nella gestione dei servizi ai cittadini ed ai propri soci in tema di mobilità, prestazione dei servizi connessi alle pratiche

automobilistiche, educazione e sicurezza stradale e per tutte le materie affidate istituzionalmente alle proprie cure.

In questo senso, l'Automobile Club Campobasso ha sempre mantenuto uno stretto rapporto con il territorio del quale rappresenta un valido e riconosciuto punto di riferimento istituzionale.

Il Personale dell'Automobile Club e della Società collegata è sempre stato in grado di presidiare il proprio ruolo esprimendo al meglio le competenze, conoscenze e capacità detenute, assicurando uno scarsissimo tasso di assenteismo e l'inclinazione alla assunzione di responsabilità per garantire la prestazione continuativa dei servizi interni ed al pubblico oltre al mantenimento delle relazioni con i numerosi interlocutori dell'Ente per le materie istituzionali.

Il Personale dell'Ente è in possesso di una lunga esperienza professionale, nonché di conoscenze specifiche nell'ambito della tecnologia, che consentono all'Ente di essere orientato verso lo sviluppo di servizi in linea con lo sviluppo delle tecnologie informatiche e telematiche, potendo anche beneficiare dei servizi delle Società del Gruppo ACI, in grado di realizzare soluzioni tecnologiche di carattere generale (ACI Informatica SpA) o specificamente applicate al campo della mobilità (ACI Consult).

Con riferimento alle risorse umane afferenti alla società collegata è da evidenziare, come già riportato in premessa, che è in corso di definizione una nuova modalità di gestione dello sportello di sede.

d) Qualità

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, è stato avviato un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di CS, consente 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 è condotta secondo la metodica del "Barometro della qualità", dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Foromez 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.

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato - anno 2010

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C	X		52	32

e) analisi della salute finanziaria

Di seguito viene riportata l'analisi della salute finanziaria dell'Ente sulla base dei dati del budget 2012 dell'AC Campobasso che presenta un utile presunto di € 1.334,71. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2011, per il quale si stima un utile di €. 1.012,51, evidenzia un incremento di €. 322,20 pari al 31,82 %. (€ . 1.012,51 x 31,82 % = € . 1.334,71),

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a €. 9.684,71; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2011 (dato stimato in €. 9.362,51) e positivo nell'esercizio 2010 (dato accertato €. 3.685,84).

Il budget degli investimenti, riguarda l'acquisizione di crediti nei confronti degli istituti di assicurazione a copertura del trattamento di anzianità spettante al personale dipendente.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a €. 77.960,36.

L'analisi della situazione finanziaria e di quella economica confrontata con i risultati previsti per l'esercizio 2011 e a consuntivo con l'esercizio 2010 presenta le seguenti risultanze in tabella:

BUDGET ECONOMICO

	Consuntivo Esercizio 2010 (A)	Budget Definitivo 2011 (B)	Budget Esercizio 2012 (C)	Differenza (D)= (C)-(B)
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	397.350,90	458.424,74	350.461,74	-107.963,00
B - COSTI DELLA PRODUZIONE				
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (B)	393.655,06	449.062,23	340.777,03	-108.285,20
DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A • B)	3.685,84	9.362,51	9.684,71	322,20
C - PROVENTI E ONERI FINANZIARI				
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (15+16-17+/-17-bis)	-3.330,11	-2.000,00	-2.000,00	0,00
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A - B ± C ± D ± E)	355,73	7.362,51	7.684,71	322,20
22) Imposte sul reddito dell'esercizio	6.399,90	6.350,00	6.350,00	0,00

UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO	-6.044,07	1.012,51	1.334,71	322,20
-------------------------------------	-----------	----------	----------	--------

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dai ricavi per le attività principali dell'ente. L'andamento considerato nel prospetto mette in evidenza una diminuzione del valore della produzione rispetto ai dati stimati 2011 (- 107.963,00), pur tuttavia il valore della produzione a budget risulta inferiore a quello realizzato nell'esercizio 2010 a consuntivo (- 46.889,16).

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un deficit patrimoniale contabile stimato al 31/12/2012 in €. 38.996,59. Per quanto riguarda le attività immobilizzate, investimenti mobiliari - immobili e immobilizzazioni tecniche le stesse sono valutate a costo storico. Per gli immobili, rispetto al valore storico indicato nel patrimonio (€. 62.812,78), il valore d'uso (limite massimo di una eventuale rivalutazione fiscale), parametrato al valore della rendita catastale è di €. 225.672,00. Parametrato al valore di mercato la stima ammonta a €. 520.000,00.

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.

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

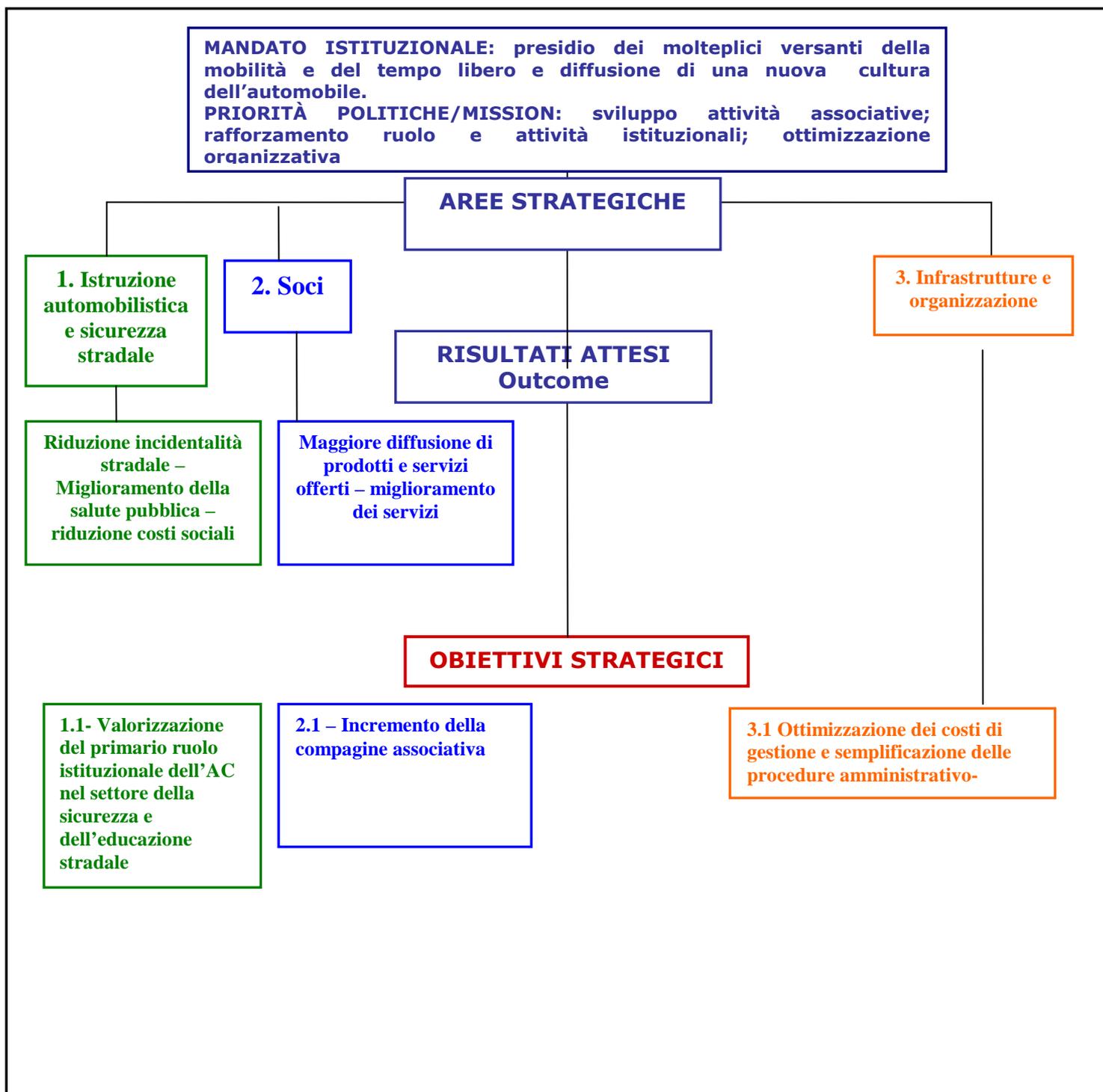
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club delle priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica dell'Automobile 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.

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

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

SCHEMA



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

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

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Campobasso ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Tale documento, realizzato per l'anno 2012 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Campobasso, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. - Allegato 2-

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

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

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2012. - Allegato 3 -

Detti obiettivi tengono conto della più generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e ripropongono, quindi, sotto il profilo della performance organizzativa dell'AC, gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore del sodalizio.

SCHEMA

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

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

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

RISULTATI ATTESI

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

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 2012

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

3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2012 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi.

Indicatore: % di scostamento

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 2011 sono 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	<i>Consiglio Direttivo e Direttore</i>	30	■	■	■											
2 Analisi del contesto esterno ed interno	<i>Consiglio Direttivo e Direttore</i>	50	■	■												
3 Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<i>Consiglio Direttivo e Direttore</i>	60			■	■	■	■	■	■	■	■				
4 Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<i>Direttore</i>	90											■	■	■	■

La redazione del Piano, realizzata nell'arco degli ultimi quattro mesi del 2011 e del gennaio 2012, in parte contemporaneamente alla elaborazione e successiva revisione/integrazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ente, ha ovviamente tenuto conto delle attività propedeutiche svolte, nell'arco di tutto il 2011, attraverso il sistema di pianificazione, assegnazione di obiettivi, monitoraggio dell'andamento dei piani e del conseguimento dei risultati già da tempo in vigore nell'Ente .

* Il Direttore è indicato come soggetto coinvolto in quanto responsabile delle Unità organizzative di livello strategico, anche in termini di coinvolgimento degli Stakeholder esterni e interni, il Consiglio Direttivo in quanto titolare delle scelte politiche e delle strategie ad esse correlate nonché dell'adozione ufficiale delle iniziative dell'Ente.

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Campobasso 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

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Campobasso è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale dell'Automobile Club Campobasso.

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 A

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

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

Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente

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

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

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

Priorità 1 – sviluppo attività associativa

Aree di intervento:

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

Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei

confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre missioni dell'Ente.

- Sviluppo della valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione, in coerenza con la sua natura pubblica, attraverso la predisposizione di politiche, servizi ed attività rivolti alla soddisfazione dei bisogni di categorie di utenti deboli, alla tutela ambientale, allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed eco-sostenibile ed allo studio delle relative tematiche.
- Rafforzamento del ruolo di efficiente ed avanzata pubblica amministrazione preposta al settore dell'automobilismo e della mobilità e di interlocutore qualificato delle amministrazioni centrali e locali e di altri referenti istituzionali nelle materie di competenza, anche attraverso la prosecuzione e lo sviluppo degli accordi in essere e la ricerca di nuovi ambiti di collaborazione e/o cooperazione.
- Ulteriore sviluppo delle relazioni internazionali, con l'obiettivo di potenziare il ruolo ed il peso rappresentativo della Federazione in ambito FIA ed ARC Europe e di incrementare i rapporti di collaborazione con gli Automobile Club esteri.
- Potenziamento dell'attività di comunicazione esterna, anche in riferimento ai punti precedenti.
- Sviluppo dei compiti propri come Federazione Sportiva Nazionale dello sport automobilistico, sia in ambito internazionale che presso il CONI, fatto salvo l'esercizio e la gestione del potere sportivo da parte della CSAI.

Priorità 3 – consolidamento servizi delegati

Aree di intervento:

- Potenziamento del presidio del servizio del Pubblico Registro Automobilistico, attraverso il mantenimento di elevati standard di qualità, l'aggiornamento professionale specialistico del personale e l'introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento - di miglioramenti e semplificazioni procedurali a beneficio dell'utenza e della P.A., secondo logiche indirizzate alla valorizzazione delle funzioni dell'istituto ed alla qualità e completezza dei dati.
- Rafforzamento della presenza della Federazione nel settore tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da

requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.

- Mantenimento degli attuali ambiti di collaborazione con le Province ai fini della gestione dei servizi connessi all'imposta provinciale di trascrizione, anche mediante il rinnovo delle convenzioni in scadenza sulla base della nuova convenzione - tipo definita con l'UPI ed il puntuale presidio dei relativi rapporti in un'ottica di costante attenzione alla customer care.

Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa

Aree di intervento:

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

ALLEGATO B



AUTOMOBILE CLUB CAMPOBASSO

PIANI E PROGRAMMI DI ATTIVITA' PER L'ANNO 2012

PREMESSA

In ossequio alle norme contenute nel Regolamento di Organizzazione dell'Ente, con riferimento agli indirizzi strategici definiti dai competenti Organi della Federazione, avuto riguardo, per la parte d'interesse, alle Direttive Generali approvate per l'ACI dall'Assemblea del 29.04.2010 e tenuto particolare conto delle indicazioni pervenute dal Presidente e dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Campobasso, questa Direzione ha predisposto l'allegato documento contenente una breve relazione illustrativa dei **Piani delle attività** da realizzare nell'**anno 2012** in coerenza con quanto indicato in premessa.

Non vengono pertanto evidenziati i piani e programmi riferiti ad attività ordinarie e/o strettamente strumentali nell'ambito della gestione, così come non vengono evidenziati i progetti di implementazione, miglioramento e sviluppo di attività già svolte e di servizi già erogati, che pur rappresentano un gravoso impegno di continuità e di sviluppo rispetto alle attività avviate negli anni precedenti.

Tutto ciò premesso, si sottopone al Consiglio Direttivo l'allegata Relazione, ai fini della predisposizione, da parte dello stesso Consiglio Direttivo, del documento definitivo concernente i **Piani ed i Programmi di Attività dell'Automobile Club Campobasso per l'anno 2012.**

IL DIRETTORE
Dr. Giovanni CATURANO



AUTOMOBILE CLUB CAMPOBASSO

RELAZIONE SUI PIANI E PROGRAMMI DI ATTIVITA' PER L'ANNO 2012

In considerazione del particolare momento di criticità dal punto di vista amministrativo e finanziario dell'Automobile Club Campobasso che ha visto manifestarsi di recente una insostenibile situazione di mantenimento delle due unità a carico della società di servizi dell'Ente con aggravio evidente dei costi di esercizio e un accumularsi di pagamenti dovuti per attività realizzate in esercizi precedenti, il **Piano Generale delle Attività 2012** è stato improntato sulla base di un'attenta politica di riduzione dei costi e a criteri di ancor più rigorosa attendibilità al bilancio complessivo dell'Ente ed è per questo che esso rappresenta una parte integrante e inscindibile del **Progetto di Budget economico e del Progetto di Budget degli investimenti / dismissioni**, espressioni primarie della politica generale dell'Ente.

Si ritiene indispensabile evidenziare e ribadire sempre che, se da un lato l'Automobile Club Campobasso può definirsi **autosufficiente rispetto alle spese correnti concernenti l'attività ordinaria in rapporto alla capacità di entrate correnti**, è vero dall'altro lato che è possibile **far fronte a rilevanti attività istituzionali legate in particolare all'educazione e alla sicurezza stradale, alla promozione dello sport automobilistico, alla rappresentanza dei movers e al presidio della mobilità soltanto attraverso ulteriori fonti di entrate derivanti da trasferimenti da parte di Enti locali o da sensibili incrementi nell'attività commerciale.**

Proprio per rispettare le previsioni di budget e poter al tempo stesso realizzare l'attività istituzionale in maniera coerente con i programmi e le linee di indirizzo dell'Ente occorre confermare anche per il 2012 l'orientamento al ridimensionamento dell'attività sportiva la quale, benché occasione di grande soddisfazione e di rilevante presenza sul territorio per l'Automobile Club, resta assai onerosa in quanto sempre più difficilmente si riescono a coprire le ingenti spese attraverso contributi di Enti locali o sponsorizzazioni da parte di privati. L'intendimento è quello di affidare l'intera gestione amministrativa e finanziaria dell'attività sportiva ad una struttura esterna in grado di garantire la copertura dei costi complessivi dell'attività stessa e che non preveda alcun costo a carico dell'Ente.

Nel 2012 occorrerà dedicare sempre maggiore attenzione alle attività e alle iniziative che potranno essere realizzate in collaborazione con l'Automobile Club Isernia, anche al fine di ottimizzare costi e risorse, prevedendo anche la gestione in comune di alcuni servizi.

Considerando che, come di consueto, questa Direzione presta una attenzione costante agli eventi e alle opportunità che è possibile cogliere in corso d'anno, il Piano Generale di attività 2012 è stato impostato in modo alquanto prudentiale, nella piena consapevolezza che durante l'anno possano essere presentati o portati avanti nuovi progetti, in aggiunta o in sostituzione di quelli oggi proposti, proprio allo scopo di cogliere e valorizzare le opportunità locali che di volta in volta possono manifestarsi. L'obiettivo prioritario del 2012 deve essere comunque quello dell'assoluto contenimento dei costi e pertanto c'è anche da ipotizzare l'abbandono di quei progetti che comportano oneri eccessivi per l'Ente. Analogamente i progetti per la cui realizzazione sono stati previsti trasferimenti da enti locali o altre entrate diverse saranno realizzati esclusivamente qualora si verificino concretamente i trasferimenti o le entrate previste

Nell'ambito delle singole aree di intervento individuate dalle Direttive generali in materia di indirizzi strategici, si ritiene di dover indirizzare prevalentemente l'impegno dell'Automobile Club Campobasso verso le seguenti **priorità**:

SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA:

L'impegno costante di ogni singola azione e iniziativa dell'Automobile Club ha sempre avuto e dovrà continuare ad avere come riferimento prioritario l'incremento complessivo del numero dei soci, laddove ci possa essere una incidenza diretta e responsabile dell'Automobile Club.

In particolare nel 2012 si prevede di

- supportare efficacemente sul territorio il lancio della nuova offerta associativa per le aziende, attraverso una campagna di comunicazione e promozione verso le aziende presenti localmente;
- promuovere, attraverso iniziative di contatto diretto, la trasformazione delle numerose Carte Multifunzione (precedente versione) verso la nuova tessera Multifunzione ICBPI ma già prevedendo una notevole difficoltà in quanto i Soci non hanno gradito l'interruzione del rapporto contrattuale preesistente e già pervengono alcuni segnali negativi verso la nuova proposta per la quale l'Automobile Club rischia di essere percepito come soggetto non affidabile nel campo delle carte ricaricabili. Si prevede di "convertire" nella nuova Carta ICBPI un numero sensibilmente inferiore rispetto all'attuale portafoglio.

Relativamente allo sviluppo del progetto FacileSarà, nonostante ogni sforzo diretto a coinvolgere e motivare la rete di agenzie assicurative presenti sul territorio, nel 2010 e nella prima parte del 2011 i risultati sono stati scarsi e insoddisfacenti. Considerando che l'Automobile Club non ha un ruolo diretto ed una responsabilità esclusiva o prevalente rispetto all'emissione delle tessere ACI SARA, l'impegno dell'Ente non potrà essere indirizzato, né tanto meno valutato, rispetto al numero di tessere ACI SARA emesse dagli Agenti, ma sarà senz'altro orientato al coinvolgimento degli Agenti attraverso appositi tavoli di incontro.

RAFFORZAMENTO DEL RUOLO E DELL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE

- L'Automobile Club Campobasso porrà in essere, anche nel 2012, ogni possibile impegno per lo sviluppo sul territorio del "Network Autoscuole a marchio ACI – Ready2Go". Ribadendo quanto già evidenziato in precedenti atti formali, si deve ancora una volta ribadire che una sorta di cartello di autoscuole ha finora ostacolato lo sviluppo del progetto Aci in sede locale, anche in considerazione di una forte presenza Unasca e di un manifesto interesse delle autoscuole presenti sul territorio ad aderire al progetto analogo che Unasca sta proponendo in questo stesso periodo. Fermo restando che questo Automobile Club continuerà incessantemente ad impegnarsi affinché il progetto possa svilupparsi anche in provincia di Campobasso: si prevede di realizzare nel 2012 almeno un incontro con le autoscuole potenzialmente interessate al progetto stesso.
- L'Automobile Club Campobasso potenzierà nel corso del 2012 l'attività di comunicazione esterna, con particolare riferimento ai temi della Educazione e Sicurezza Stradale, utenza debole, tutela ambientale, cultura della mobilità consapevole ed ecosostenibile, sport automobilistico. L'idea è di realizzare nell'anno almeno dodici comunicati e/o redazionali sulle tematiche suesposte.
- Per rafforzare il ruolo istituzionale dell'Ente e consolidare il legame con le associazioni presenti sul territorio e offrire una motivazione valoriale aggiuntiva ai soci, si prevede di realizzare una campagna di sensibilizzazione verso iniziative legate alla solidarietà sociale.

OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

- Proseguirà nel corso del 2012 la individuazione e, possibilmente, la realizzazione concreta di forme di **collaborazione e integrazione tra i due Automobile Club della regione e le rispettive società** attraverso le quali pervenire ad una **ottimizzazione dei costi** e ad uno sviluppo delle attività.
- L'AC Campobasso si pone inoltre un ambizioso obiettivo in termini di miglioramento della qualità, coerentemente con il ciclo del PDCA (Plan Do Check Act) sotteso alle logiche del Total Quality Management, implementate grazie all'avvio nel 2011 della Procedura di autovalutazione "Caf external feedback" finalizzata alla predisposizione di tutta la documentazione richiesta e necessaria per l'eventuale riconoscimento del Label europeo nel 2012. L'obiettivo da seguire è duplice in quanto:
 - o da una parte è orientato a verificare che i cambiamenti avviati, a seguito del piano di miglioramento programmato nell'ambito della procedura citata producano l'effetto previsto e,
 - o dall'altro a facilitare, tramite l'avvio in maniera ricorsiva delle attività di autovalutazione, l'utilizzo permanente di strumenti di gestione e di rilevazione della qualità in termini di: indagini di soddisfazione del cliente interno ed esterno; avvio di iniziative di benchmarking; audit sulle performance dell'AC; analisi del fabbisogno formativo per avviare dei corsi di formazione mirata; sistemi di gestione delle performance come la Balanced Score Card.

Nello specifico, l'iniziativa di miglioramento inserita nel piano predisposto dall'AC Campobasso a seguito della procedura Caf external feedback opererà su alcune delle aree di miglioramento emerse dal rapporto di autovalutazione prescelte in forza del loro peso strategico, valutato in forza delle indicazioni in materia di qualità provenienti dalla Federazione e dell'impatto delle stesse sui portatori di interesse, sulle performance dell'organizzazione, della facilità di implementazione delle correlate azioni di miglioramento in termini di livello di difficoltà, risorse disponibili, e velocità di realizzazione secondo la tempistica dettata dal Label (definizione del rapporto di autovalutazione entro il 31 luglio u.s., redazione del piano di miglioramento entro il 31 ottobre p.v., realizzazione dello stesso fino a maggio del 2012, iscrizione dell'AC Campobasso alla "call" di maggio 2012 per il riconoscimento del Label con eventuale visita on site dei valutatori della Procedura Caf external feedback nel periodo temporale che va da maggio a luglio 2012).

Pertanto, avviare un percorso di autovalutazione nel 2012 consentirà all'AC Campobasso di integrare sempre di più la fase di programmazione delle attività secondo la diagnosi organizzativa scaturita dall'autovalutazione condotta sul campo e aggiornata rispetto a quella svolta nel 2011, in forza di un ordine di priorità di azione che tenga, però, anche conto del miglioramento in atto per il Label.

L'attuazione del CAF in maniera ricorsiva consentirà quindi all'AC Campobasso di innescare presso la propria organizzazione il miglioramento continuo, in quanto strumento integrato nel processo di pianificazione strategica dell'organizzazione stessa e, quindi, parte integrante della gestione complessiva dell'organizzazione stessa.

Nello specifico si prevede, nei primi mesi del 2012, di ripetere il percorso autovalutativo perseguendo i 10 step previsti dal modello CAF in termini di:

- pianificazione dell'autovalutazione;
- comunicare il processo di autovalutazione;
- formare dei gruppi di autovalutazione;
- organizzare la formazione;
- condurre l'autovalutazione;
- stendere un nuovo rapporto di autovalutazione;
- redigere il rapporto di autovalutazione;
- delineare un piano di miglioramento secondo i contenuti dell'AV;
- comunicare il piano di miglioramento;
- attuare il piano di miglioramento.
 - aprile / dicembre 2012

Le iniziative scaturite dall'autovalutazione che, in forza della facilità di implementazione delle correlate azioni di miglioramento in termini di livello di difficoltà, risorse disponibili, e velocità di realizzazione nell'anno 2012, visto anche l'impegno per il miglioramento dell'AC, sono:

Progetto di gestione strutturata e sistematica dei reclami. Finalità: creazione di un sistema di gestione strutturato e sistematico dei reclami presentati dai clienti dell'AC Campobasso (telefono, via web, front office istituzione di una cassetta dei reclami)

- gennaio / maggio 2012

Avvio di percorsi di rilevazione del gradimento di soci e non soci sui servizi erogati dall'AC Campobasso

- luglio / dicembre 2012

Avvio di iniziative di benchmarking sul territorio per migliorare le performance organizzative dell'AC Campobasso

- giugno / dicembre 2012

ALLEGATO C

AUTOMOBILE CLUB CAMPOBASSO

Scheda Obiettivi di performance organizzativa - anno 2012

Obiettivi	Peso %	Indicatore	Fonte	Target
Totale	100%			

Non si allega la scheda di performance organizzativa dell'Automobile Club, in quanto non è ancora pervenuta da parte dell'Ente federante ACI la scheda di performance individuale del Direttore, sulla base della quale l'Automobile Club elabora la performance organizzativa di Ente.

Ci si riserva di integrare il Piano della Performance con la scheda relativa agli Obiettivi di performance organizzativa dell'Ente, non appena sarà deliberata sulla base dei presupposti sopra descritti.-