31 Gennaio 2012

I N D I C E

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 Piano delle Performance dell'Automobile Club di Genova è un Documento di Programmazione previsto dal dal D.Leg. 27 ottobre 2009 n°.150.

La principale finalità è di rendere partecipe la collettività locale degli obiettivi che questo Ente intende perseguire garantendo la maggiore trasparenza possibile sul proprio operato.

Il presente piano è stato predisposto tenuto conto della Delibera n°.112/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche.

Il fine ultimo del presente lavoro è quindi quello di aumentare il livello di comunicazione e trasparenza con il bacino di utenza dell'Ente in quante esso è uno strumento di:

- *stimolo per la struttura interna per il miglioramento della **qualità** dei servizi erogati e il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati.*
- ***Comprensibilità** in quanto si prefigge di garantire un'adeguata e chiara rappresentazione della performance al bacino di utenza interessato.*
- ***Attendibilità** in quanto il piano stesso prevede obiettivi temporalmente definiti e successivamente controllabili e misurabili.*

IL PRESIDENTE

Dr. G.B. Canevello

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

2.1 Chi siamo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 Interregionale – 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 Liguria, 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 Interregionale svolge funzioni di raccordo tra gli AC della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli AA.CC 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, ed 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'Automobile Club di Genova, allo stato attuale, è istituita la Commissione Sportiva.

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale della Società ACI Genova Service Srl, società strumentale collegata, che cura, per conto ed al servizio dell'AC, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale.

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Genova 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 Genova, 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 nazionale e locale;
- ✓ soccorso stradale gratuito;
- ✓ servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il ***noleggio di autovetture***, la gestione di una ***scuole guida*** e della ***Scuola di Guida Sicura***.

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, quali concerti, spettacoli teatrali con posti riservati ai soci e gite sociali.

Alla data del 31 dicembre 2011, il numero dei soci dell'Automobile Club di Genova, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia, ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 17.745.

2) Attività di assistenza automobilistica

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

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

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

Nell'ambito di tale servizio, nel 2011, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state 20.873; nel 2010, 20.576*.*

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, la Liguria non è una Regione convenzionata, per cui l'Automobile Club Genova svolge attività di riscossione e di consultazione dell'archivio, nell'ottica di assistere il contribuente e collaborare con la Regione.

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;
- 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);

- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio;
- attività di informazione al contribuente sul pagamento dei tributi pregressi.

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 *mouvers* appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

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

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura, auto e scooter;
- corsi per il conseguimento del patentino;
- corsi per il recupero dei punti patente;
- 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.

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 Genova promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni (Rally della Lanterna, Rally di Torriglia, Rievocazione della Pontedecimo-Giovi,.

L'Automobile Club è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze e di organizzazione dei corsi di prima licenza.
Alla data del 31/12/2011, il numero di licenze rilasciate era pari a 418*.*

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 alternativi a quelli tradizionali, ma non per questo meno importanti sotto il profilo artistico e culturale.

Sempre per promuovere il turismo, l'AC Genova omaggia i propri soci di una guida turistica che descrive l'entroterra delle rispettive province, una all'anno.

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 20 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:
Genova Sede, Delegazione di Sede, Genova Bolzaneto, Genova Caricamento, Genova Castelletto, Genova Marassi, Genova Molassana, Genova Quinto, Genova San Benigno, Genova San Martino, Genova Sestri Ponente, Genova Rivarolo, Genova Sampierdarena, Genova Voltri, Busalla, Chiavari, Rapallo, Recco, Sestri Levante, Masone.

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale della Acigenova Service Srl, Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria, che concorre all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

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

Con delibera del Consiglio Direttivo del 30 Dicembre 2010, l'AC Genova ha già provveduto alla ricognizione delle società che l'Ente possiede, ai sensi della L.24 dicembre 2007 n.244 e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

Si riporta di seguito l'indicazione della società che AC Genova possiede:
- Acigenova Service Srl: attività di Assistenza Automobilistica, riscossione tasse automobilistiche, Sicurezza Stradale, front office attività associativa;
e di quella cui AC Genova partecipa:
- Aciconsult Compagnia Nazionale Parcheggi SpA;
- Sara Assicurazioni SpA.

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

L'Ente ha costituito la Commissione Sportiva, il cui Presidente è componente del consiglio Direttivo dell'Ente.

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 risultano in servizio presso l'Automobile Club n° 8 dipendenti così distribuiti:
Area B n° 05
Area C n° 03
Gli uomini rappresentano 80% del totale, ovvero 07 dipendenti, e le donne il 20% con 01 unità.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 2.840.000,00 nel budget 2012, derivano, per € 1.541.000,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 1.299.000,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

I ricavi della gestione caratteristica –pari ad Euro 1.541.000,00 possono essere scomposti nelle seguenti macro categorie:

- Ricavi relativi all'attività associativa per € 1.040.000,00
- Ricavi relativi a:

Servizio Assistenza Automobilistica	€ 180.000,00
Servizio Scuola Guida e Guida Sicura	€ 152.000,00
Proventi per Pubblicità	€ 55.000,00
Servizio riscossione tasse automobilistiche	€ 95.000,00
Servizi vari	€ 19.000,00

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 1.299.000,00 attengono a

Affitti e subaffitti immobili	€ 751.000,00 (*)
Attività assicurativa Sara	€ 370.000,00
Rimborsi e concorsi diversi	€ 149.000,00 (*)
Varie residuali	€ 29.000,00 (*)

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine positivo pari a € 15.000,00.

Saldo finale presunto di tesoreria	€ 15.000,00
Flussi di Tesoreria in entrata	€ 8.377.000,00
Flussi di Tesoreria in uscita	€ 8.377.000,00

(*) Dati presunti

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	17.745
Numero Assicurati	=/=
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	46.000
Numero operazioni riscossioni effettuate	255.000
Numero licenziati CSAI	418
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	*Comune di Genova, Provincia di Genova,Regione Liguria, Inail, per la Sicurezza Stradale*
Numero interventi di soccorso stradale	2.176

effettuati sul territorio di riferimento	
Eventuali altri servizi locali	=/=

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".

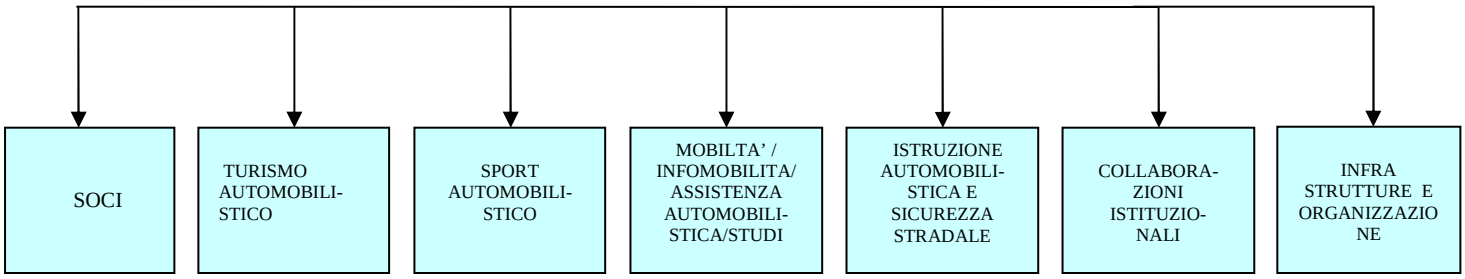
In particolare, per il triennio 2011-2013, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

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 2011-2013.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Genova, 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 dei 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, addizionale erariale della tassa automobilistica, 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.

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 Genova da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: l'Ufficio Provinciale, il Comune, la Provincia, la Regione, l'INAIL regionale, varie associazioni e le scuole.

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

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2011 – 2013 prevede la partecipazione al progetto nazionale "*Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go –"*con l'attivazione sul territorio di autoscuole che utilizzano il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile.

L'AC Genova, inoltre, con il Comune di Genova, La Regione e la direzione regionale INAIL è promotore del "Tour della Sicurezza Stradale", -naturale evoluzione della "Settimana della Sicurezza Stradale", organizzata negli ultimi sei anni- i cui destinatari sono i bambini, i giovani, i neo-patentati, gli Over65 e i soggetti diversamente abili. A corollario dell'iniziativa, sono organizzati convegni sull'uso dei sistemi di ritenzione dei più piccoli, convegni sulla Sicurezza e conferenze tenute dalla Polizia Provinciale, relative al fenomeno degli incidenti stradali causati dagli animali selvatici.
Uno specifico progetto "Tu guidi-Io imparo", è studiato per i bambini di 4^ e 5^ elementare.

Oltre alla Provincia di Genova ed al Comune di Genova Assessorato "Città Sicura", sono stakeholder di questo AC:

Regione Liguria-Assessorato Trasporti;
Direzione Regionale INAIL;
Istituto scolastico Liceo Doria;
Istituto scolastico Liceo Duchessa di Galliera;
Associazione Vittime della Strada;

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 sempre più difficile 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 Genova 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.

c) Turismo, tempo libero e sport

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

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale.

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

Oltre alle strutture ricettizie e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC:
- le scuderie;
- gli organizzatori;
- gli sportivi licenziati AC Genova.

d) Assistenza automobilistica

L'attività in questo ambito è rivolta principalmente agli automobilisti in relazione ai servizi PRA e Tasse automobilistiche.
I principali attori sono:

- la Regione Liguria, titolare del tributo;
- la Provincia di Genova per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Genova con la quale si collabora quotidianamente per l'espletamento delle pratiche e patenti automobilistiche;
- l'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia (PRA) per quanto attiene le pratiche inerenti lo Sportello Telematico dell'Automobilista;
- la società ACI Informatica, che fornisce i sistemi informatici;
- l'Ufficio Assistenza Automobilistica di Sede, che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi e al coordinamento degli stessi presso le delegazioni in provincia;
- le Delegazioni indirette in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco

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

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

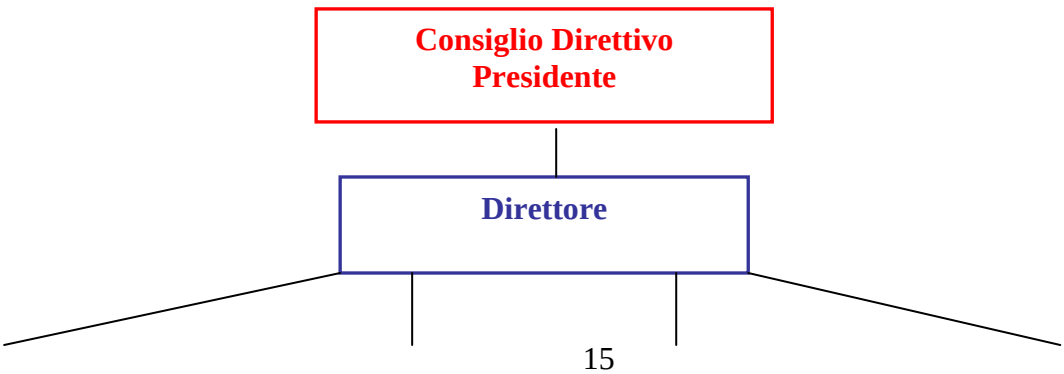
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Genova è un Ente a struttura semplice, con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

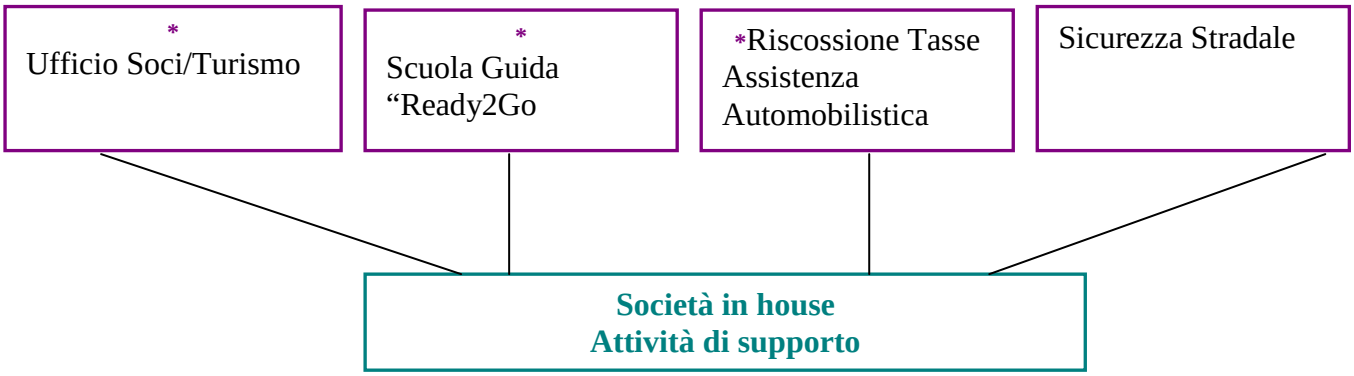
La struttura è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile al quale il Direttore delega particolari incarichi.

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. 08 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

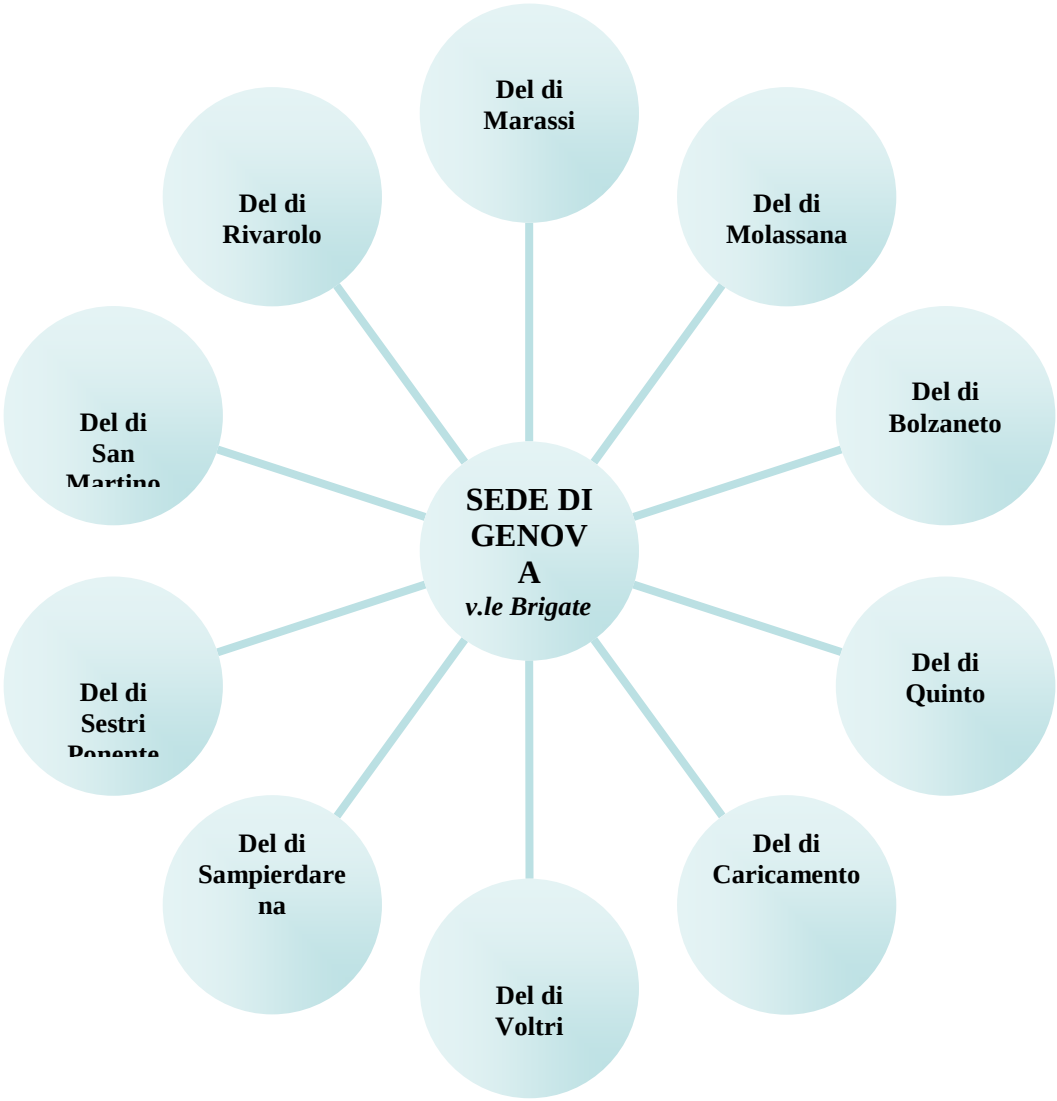
Organigramma

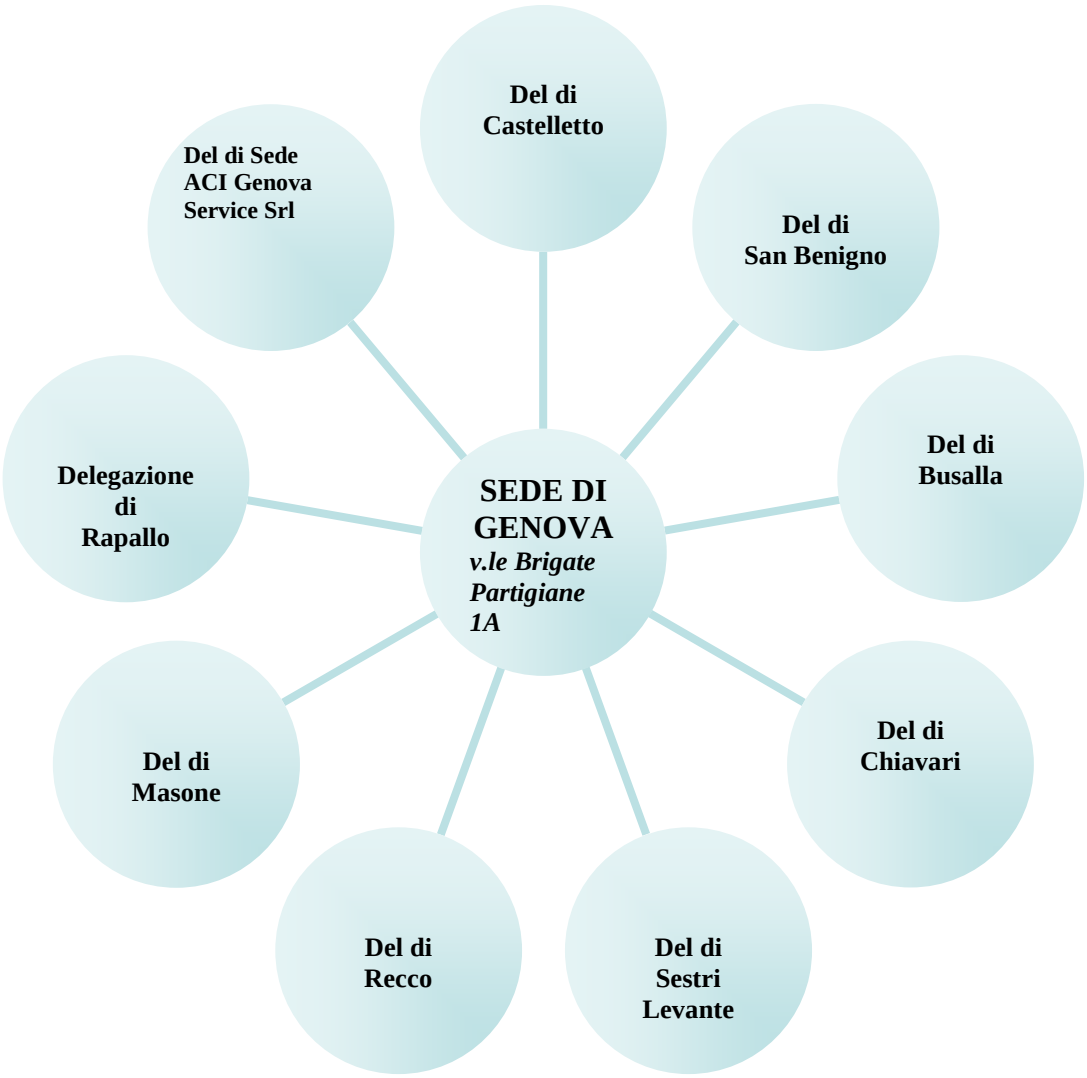




Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza una società di servizi totalmente partecipata dall'AC e n° 18 delegazioni a gestione indiretta, che godono, quindi, di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Genova. Attualmente esse sono presenti nelle zone cittadine di Bolzaneto, Caricamento, Castelletto, Marassi, Molassana, Quinto, San Martino,San Benigno, San Martino, Sampierdarena, Sestri Ponente, Voltri; e nelle città di Busalla, Chiavari, Masone, Rapallo, Recco, Sestri Levante.

Struttura territoriale




Del di Castelletto
Del di Sede ACI Genova Service Srl
Del di San Benigno
Delegazione di Rapallo
SEDE DI GENOVA
v.le Brigate Partigiane 1A
Del di Busalla
Del di Masone
Del di Chiavari
Del di Recco
Del di Sestri Levante

b) Risorse strumentali ed economiche

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

E' quindi il Sistema Informativo centrale che garantisce agli Enti federati, oltre all'attività di assistenza tecnico/sistemistica, gli strumenti tecnologici e le soluzioni software idonee ad assicurare funzionalità ed efficienza nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana e dei compiti istituzionali di propria competenza.
In particolare, il Sistema Informativo Centrale ACI cura la progettazione, realizzazione, gestione e conduzione dei sistemi informatici centrali e periferici di interesse ACI, attraverso la realizzazione di infrastrutture tecnologiche e mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche e di telecomunicazione.

Infrastrutture tecnologiche

L'Automobile Club accede ai servizi interni e a quelli resi al cittadino attraverso una connettività di rete fornita dal sistema informativo centrale e una piattaforma web comune.
L'infrastruttura di rete, denominata Integra, permette l'accesso al sistema informativo centrale attraverso modalità di connessione ISDN Dial UP o ADSL.

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

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

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

Attraverso il portale Titano è possibile accedere anche ad altri servizi: portale assistenza, siti di informazione, siti tematici, Posta Elettronica, servizi statistici, fatturazione, etc.
E' inoltre disponibile l'accesso a Internet attraverso la rete ACI ed è presente una casella di Posta Elettronica Istituzionale gestita su server di posta ACI, accessibile anche da rete Internet.

Al di fuori del portale Titano é 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.acigenova.it che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) servizi on line ai cittadini, quali distanze chilometriche e costi di esercizio.

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC):
automobileclubgenova@pec.aci.it
L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'Indice PA.

c) Risorse umane

Il contributo delle risorse umane è fondamentale per lo sviluppo dell'organizzazione ed il capitale umano rappresenta il punto di forza dell'Ente.

d) Qualità

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

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

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

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

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	*ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA*
	M	F		
B	4	1		
C	3	=		

e) *Salute finanziaria*

Il budget 2012 dell'AC Genova presenta un pareggio. Tale risultato economico risulta invariato rispetto all'anno 2011, per il quale si stima analoga situazione di pareggio.
Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 68.000,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio

2011 (dato stimato in € 66.000,00) e negativo nell'esercizio 2010 (dato accertato € 221.594,00).
Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 180.000,00, riguarda

- Acquisizione di immobilizzazioni immateriali
  Investimenti software € 6.000,00
- Acquisizione di immobilizzazioni materiali
  Immobili, spese di manutenzione straordinaria € 80.000,00
  Attrezzature,automezzi,,mobili,hardware € 90.000,00
- Immobilizzazioni finanziarie
  Partecipazioni € 6.000,00

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 15.000,00.

Budget di Tesoreria.

- Gestione economica	Entrate		€ 7.980.000,00
- " "	Uscite		€ 7.991.000,00

- " "	Saldo	(+)	€ 11.000,00
			==========
- Investimenti			€ 182.000,00
- Dismissioni			€ 2.000,00

Saldo		(-)	€ 180.000,00
Gestione Finanziaria			
- Entrate			€ 13.000,00
- Anticipazioni bancarie			€ 382.000,00

- Totale Entrate			€ 395.000,00
			==========
- Uscite			€ 204.000,00
- Saldo		(+)	€ 191.000,00

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato da (indicare le attività principali dell'Ente a cui collegare i ricavi evidenziando l'andamento che queste hanno avuto nel tempo e le attività poste in essere dall'Ente per migliorare / conservare la sua presenza sul territorio)

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile stimato al 31/12/2011 in € 3.440.000,00.

5. OBIETTIVI STRATEGICI

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio 2011-2013.

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-

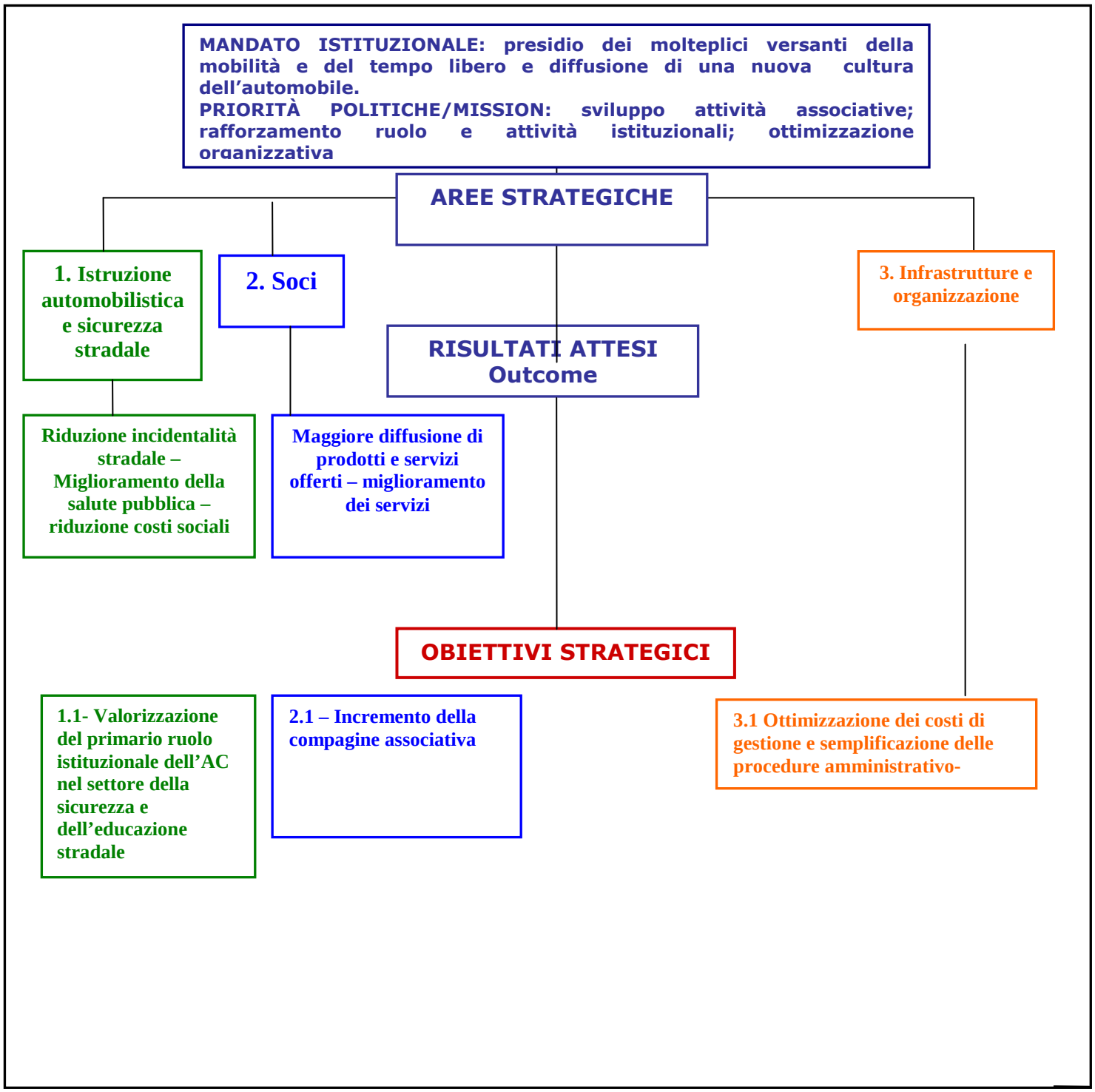
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica dell'Automobile Club, con la definizione dei piani e programmi di attività da realizzare nell'anno successivo. Il ciclo di programmazione strategica si è svolto in parallelo a quello di programmazione finanziaria, al fine di assicurare l'assoluta coerenza tra entrambi i cicli.

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.

IPOTESI DI 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 Genova 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 del 8 Novembre 2011, 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 AA.CC 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 nella seduta del 8 Novembre 2011.

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.

IPOTESI DI 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

RISULTATI ATTESI

- Riduzione incidentalità stradale – Miglioramento della salute pubblica – riduzione costi sociali
- Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

OBIETTIVI STRATEGICI

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

OBIETTIVI OPERATIVI

- 1.1.1 Network autoscuole a marchio ACI (Ready 2 go) *Indicatore*: n.contratti acquisiti
- 2.1.1 Incremento della produzione associativa Indicatore: produzione tessere 2011
- 2.1.2 Equilibrio del portafoglio associativo Indicatore: Composizione della tipologia di tessere in portafoglio
- 2.1.3 Emissione tessere multifunzione Indicatore: tessere multifunzione emesse
- 2.1.4 Tessere Facile Sarà Indicatore: n. tessere Facile Sarà prodotte
- 3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 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 2012 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI.
Negli obiettivi di Performance del Direttore è stata inserita,anche, la progettualità locale "Tour della Sicurezza Stradale", recepito ed approvato del Comitato Esecutivo dell'ACI, nella seduta del 15 Dicembre 2011.

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 2012**											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	Vertici ACI-AC e Direttore AC	20												
2	Analisi del contesto esterno ed interno	Vertici ACI-AC e Direttore AC	50												
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	Vertici ACI-AC e Direttore AC	20												
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	Vertici ACI-AC e Direttore AC	50												

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

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

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 Genova , di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Genova è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, cui l'AC Genova ha aderito.

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 1

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

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

Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente

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

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

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

Priorità 1 – sviluppo attività associativa

Aree di intervento:

- Incremento della compagine associativa nazionale, attraverso la prosecuzione ed il rafforzamento delle iniziative centrali di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di coerenti azioni locali, anche a supporto e di natura implementativa, da parte degli Automobile Club.

- Qualificazione dell'apporto della rete distributiva della Federazione, anche attraverso adeguate iniziative di coinvolgimento, assistenza e supporto specialistico alle attività di promozione e di diffusione della tessera associativa e di ulteriori servizi ai soci ed agli utenti.

- Sviluppo di specifici "target" associativi di interesse, anche sulla base di mirate attività ricognitive dei bisogni espressi, con particolare riferimento al settore giovani e ad altri eventuali segmenti da presidiare.

Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre mission 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 2

PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA'
ANNO 2012

PIANI DI ATTIVITA' 2012

In conformità al nuovo Regolamento di Amministrazione e Contabilità -recepito dall'Automobile Club di Genova, con deliberazione del Consiglio Direttivo del 28/09/2009- e dall'Art. 4, punto 3) e dell'Art. 13 del vigente regolamento di Organizzazione dell'AC Genova, il presente documento ha lo scopo di esporre al Consiglio Direttivo il Piano delle Attività, sul quale -in parte- si baserà la stesura del Budget di Previsione per l'Esercizio 2012.

I programmi ed i piani di attività dell'Ente proposti rappresentano la prosecuzione ed il coerente sviluppo delle iniziative e dei progetti promossi nel corso degli ultimi anni, sulla base degli indirizzi e delle scelte strategiche definiti dagli Organi decisionali e sono, altresì, in coerenza con gli indirizzi espressi dall'Ente Federante.

1 – Adesione alle iniziative centrali dell'ACI

In linea con le direttive generali approvate per l'ACI dall'Assemblea del 29 aprile 2010 e condividendo la richiesta di collaborazione degli AACC per il 2012, l'AC di Genova aderisce alle iniziative centrali illustrate attraverso le Circolari della Direzione Segreteria n. 1753/11 del 15/06/2011 e n. 2562 del 20/09/2011.
In sintesi le iniziative centrali che richiedono la collaborazione degli AA.CC. per l'anno 2012 riguardano:

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

2 – In campo associativo, la collaborazione relativa a :
a) lancio nuova offerta associativa per aziende
b) attività di diffusione della Tessera Multifunzione;
c) Iniziative di sviluppo del progetto ACI/SARA.

3) In campo Turistico, sulla scorta dell'analoga iniziativa già avviata nel 2011 in relazione alla Via Appia, la collaborazione al progetto direzionale interno "Strade blu – Via Aurelia", per i soli AC presenti sul territorio attraversato dalla Via Aurelia.

2 - Rafforzamento ruolo e attività istituzionali

L'AC Genova è particolarmente sensibile alle problematiche relative all'educazione e alla sicurezza stradale e, per questo, si occupa da tempo a diffondere la cultura sul tema.
Nel 2012, L'AC Genova realizzerà il "Tour della Sicurezza Stradale", naturale evoluzione della "Settimana della Sicurezza Stradale", evento realizzato negli anni trascorsi.
Il "Tour" è promosso in collaborazione con Inail Regionale, Regione Liguria-Assessorato Trasporti e Comune di Genova-Assessorato "Città Sicura" e, sulla base di un format che verrà proposto alle amministrazioni locali, farà tappa nei capoluoghi liguri.
(*Vedi allegato Scheda progetto A-AC Genova*)

IL DIRETTORE
Dott.ssa Susanna Marotta

Genova, 30 Settembre 2011

ALLEGATO 3