



Automobile Club Novara



PIANO DELLA PERFOMANCE

2012-2014

(art. 10 comma1, lett.a del Dlgs. n. 150/2009)

**Approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 17.01.2012 e
successivamente modificato con delibera del Presidente del
24.07.2012**

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO	pag. 3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	pag. 3
2.1 Chi siamo	pag. 3
2.2 Cosa facciamo	pag. 5
2.3 Come operiamo	pag. 7
3. LA NOSTRA IDENTITA'	pag. 8
3.1 L'Automobile Club Novara in cifre	pag. 8
3.2 Mandato Istituzionale e Missione	pag. 9
3.3 Albero della performance	pag. 11
4. ANALISI DEL CONTESTO	pag. 11
4.1 Contesto Esterno	pag. 11
4.2 Contesto Interno	pag. 16
5. OBIETTIVI STRATEGICI	pag. 21
6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	pag. 23
6.1 Obiettivi assegnati al Direttore	pag. 25
7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	pag. 25
7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano	pag. 25
7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio	pag. 26
7.3 Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione delle Performance	pag. 28
Allegati:	
A - Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente	pag. 29
B - Scheda Obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club Novara	pag. 31
C - Piani delle Attività dell'Automobile Club Novara 2012	pag. 32
D - Schede budget economici e degli investimenti	pag. 41
E - GANTT - Pianificazione attività progettuali	pag. 43

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il Piano della performance è un documento programmatico triennale previsto dal Decreto Legislativo 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 del proprio operato verso i cittadini. Il presente piano è stato predisposto secondo le indicazioni della Delibera n° 112/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club Novara è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro e a base associativa facente parte della Federazione ACI

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

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

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

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

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

La struttura organizzativa dell'Automobile Club Novara è la seguente:

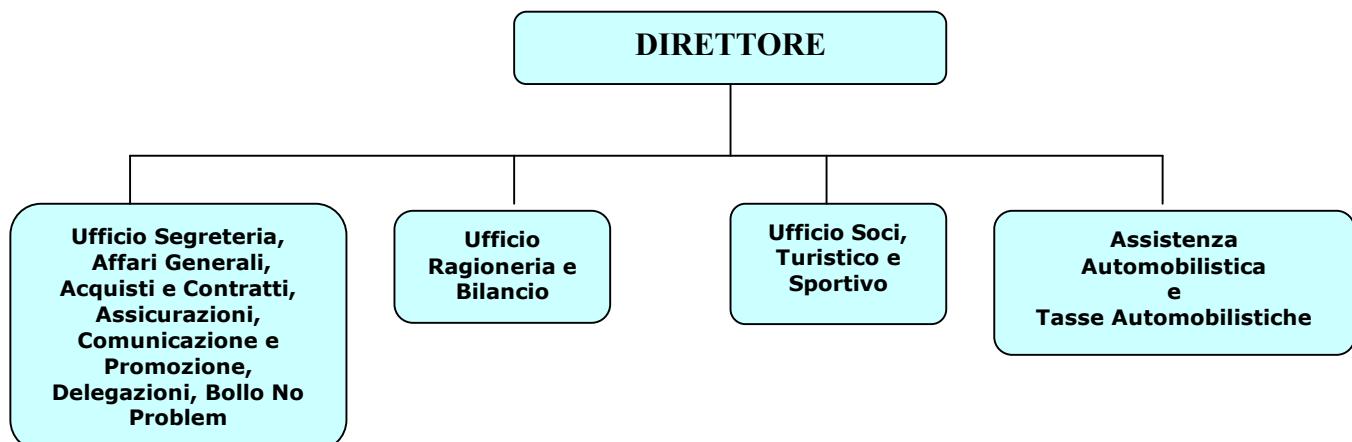
Organi di indirizzo politico-amministrativo:

- **Assemblea dei Soci**, le cui competenze principali sono: l'elezione dei componenti del Consiglio Direttivo e dei due revisori dei conti effettivi e l'approvazione del Bilancio consuntivo.
- **Consiglio Direttivo**, è l'organo di esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e può deliberare su tutte le materie non riservate specificatamente alla competenza dell'Assemblea. In particolare approva il budget annuale e predispone il bilancio consuntivo, delibera sui provvedimenti di assunzione e licenziamento del personale, predispone regolamenti di carattere generale riguardanti lo svolgimento dei servizi dell'Ente e definisce i criteri generali di organizzazione.
- **Presidente**, è eletto dal consiglio direttivo ed è il legale rappresentante dell'Automobile Club Novara. Egli si intende munito di tutte le facoltà per il raggiungimento di tutti i fini statutari, potendo, in caso di urgenza e salvo successiva ratifica, anche adottare provvedimenti su materie riservate al consiglio direttivo.
- **Collegio dei Revisori dei Conti**, svolge l'attività di controllo interno dell'Ente. Esso è composto da tre revisori effettivi e da uno supplente. Un revisore effettivo e il supplente è nominato dal Ministero dell'Economia.

Vertice di struttura

- **Direttore**, situato al vertice della struttura amministrativa, è un funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'Automobile Club. Tra le responsabilità assegnategli particolare rilevanza assume la responsabilità della gestione dell'Automobile Club Novara secondo gli indirizzi definiti dagli organi di indirizzo politico-amministrativo e dell'ACI.

Struttura organizzativa



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, che sono studi di consulenza automobilistica, disciplinati dalla Legge 264/91, appositamente convenzionate con l'Automobile Club Novara, che erogano i loro servizi attraverso l'utilizzo del Marchio e sulla base di precise indicazioni contenute nel contratto di franchising.

La Sede dell'Ente è situata a Novara, in Via Rosmini, 36.

Le ubicazioni delle delegazioni indirette:

- AGENZIA MORO - VIALE KENNEDY, 8 - BORGOMANERO
- AGENZIA L.B. - VIA TRIESTE, 3 - GALLIATE
- AGENZIA PAT SNC - CORSO RISORGIMENTO, 40/G - NOVARA
- AGENZIA PRATICHE AUTO SERVICE - V.LE BARACCA, 40/E- ARONA
- APA - VIA NOVARA, 76 - ROMAGNANO SESIA
- MURA SAMUELE - VIA ADUA, 30 - TRECATE
- ION SERVIZI IN MOVIMENTO SRL - VIA ROMA, 30 - OLEGGIO
- NAVA AUTO SRL - VIA CADUTI DELLA LIBERTÀ', 32 - CASTELLETTO SOPRA TICINO

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club Novara esplica sul territorio le attività dell'ente federante di cui all'art.4 dello Statuto ACI: 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; collabora con le Autorità territoriali 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; promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie; 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; promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale; attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli; svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.

In dettaglio, assiste gli automobilisti attraverso l'associazionismo, la riscossione delle tasse automobilistiche (anche attraverso il servizio di Bollo No Problem), l'espletamento pratiche automobilistiche, il rilascio di licenze ACI/CSAI per partecipare alle gare automobilistiche, l'emissione di Carnet de Passages en Douane (nei Paesi in cui richiesto), costi chilometrici e distanze chilometriche, permessi provvisori di guida per cittadini non residenti in Italia (dichiarazione ai sensi dell'art. 135, comma 2, del Codice della Strada), viocard, contrassegni svizzeri ed austriaci, la gestione di impianti di carburante, Telepass point, Ricariche Carte ACI Prepagate e Ricariche Telefoniche, raccolta Fondi Telethon per la ricerca sulla distrofia muscolare e sulle altre malattie genetiche.

Tutte le attività dell'Automobile Club Novara sono descritte nella Carta dei Servizi dell'Ente, disponibile agli sportelli dal 05/11/2005, costantemente aggiornata e pubblicata in forma integrale sul sito internet www.novara.aci.it al fine di consentire a tutti di accedervi in qualsiasi momento. La Carta dei Servizi costituisce, altresì, uno strumento, per garantire lo standard di qualità dei servizi offerti.

Dettaglio dei principali servizi offerti:

2.2.1) Servizi associativi

L'Automobile Club Novara 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. La gamma dei servizi offerti al Socio mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale.

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club Novara 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'Automobile Club Novara 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'Automobile Club Novara 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.

2.2.2) Attività di assistenza automobilistica e tasse automobilistiche

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 ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

In tal senso, con la sua rete diretta e indiretta, l'Automobile Club Novara 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.

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

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- gestione servizio "Bollo No Problem" per i Soci (pagamento automatizzato del bollo auto per i Soci).

2.2.3) 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 Novara 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'Automobile Club Novara con riferimento a tale settore di attività:

- partecipazione al Tavolo Tecnico della Prefettura sulla sicurezza stradale
- partecipazione a convegni in tema di sicurezza stradale
- partecipazione al progetto europeo Urbact II denominato "Active Travel Network"
- organizzazione locale Giornata Mondiale in ricordo delle Vittime della Strada
- organizzazione corsi "Prima di perdere i punti ... aggiornati"
- organizzazione corsi sul territorio "TrasportACI Sicuri"

2.2.4) 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.

2.2.5) Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club Novara 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 Novara promuove manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni, come ad esempio il Rally 111 minuti.

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

2.2.6) 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, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale e paesaggistico, attraverso la partecipazione societaria nell'Azienda Turistica Locale di Novara.

2.3 Come operiamo

L'Automobile Club Novara è un Ente pubblico a struttura semplice con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore, il quale detiene il potere di spesa, nonché la responsabilità dell'andamento della gestione ordinaria. Gli indirizzi politici e strategici vengono assunti dal Consiglio Direttivo che dà poi mandato, a seconda dell'area di intervento, o al Presidente o al Direttore, per l'esecuzione di quanto deliberato in seno ad esso.

Normalmente nelle aree strategiche relative all'associazionismo, allo sport, alla gestione contrattuale, alla gestione del personale, il mandato è assegnato al Direttore

con apposito Budget di gestione. Il Presidente, coadiuvato dal Direttore, gestisce i rapporti istituzionali tra l'Ente e le altre istituzioni pubbliche locali. Per quanto attiene i servizi svolti dai singoli uffici è sempre il Direttore responsabile della gestione delle risorse e dell'assegnazione degli obiettivi ai responsabili di volta in volta coinvolti, nonché il potere di controllo e supervisione affinché i compiti e gli incarichi affidati vengano espletati in maniera efficiente, efficace e con criteri di economicità.

Il Direttore, inoltre, ha anche il compito di comunicare le politiche e gli indirizzi strategici alla rete delle delegazioni esistenti sul territorio e di perseguire tutte le necessarie azioni affinché esse vengano correttamente eseguite.

Oltre all'utilizzo delle comunicazioni verbali all'interno degli uffici, è diventata ormai prassi ordinaria l'utilizzo della posta elettronica sia all'interno, che verso l'esterno. Le comunicazioni di interesse collettivo sono a disposizione dei cittadini sul sito istituzionale dell'Ente (www.novara.aci.it). Inoltre, per veicolare di volta in volta notizie a rilevanza pubblica l'Ufficio Stampa dell'Ente elabora comunicati stampa, che vengono diramati ai media locali.

I valori guida, attraverso gli Automobile Club riuniti nella Federazione dell'ACI intendono dare attuazione alla propria missione, sono: le Persone, il Club, la Cultura, la Tutela, l'Etica, la Versatilità, l'Emozione e sono rappresentati nella Carta dei Valori ACI. La carta dei Valori è espressione di una cultura condivisa e di un linguaggio comune, il punto di riferimento dell'agire amministrativo/gestionale ed etico cui intende ispirarsi l'intera Federazione. Per l'esame di dettaglio dei valori si rimanda al sito istituzionale dell'Automobile Club Italia: www.aci.it.

3. LA NOSTRA IDENTITA'

3.1 L'Automobile Club Novara 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

L'Ente è articolato in due aree, ciascuna delle quali è affidata a un Responsabile:

- Back office:
 - o Ufficio Segreteria e Affari Generali , Ufficio Ragioneria e Bilancio
- Front office:
 - o Ufficio Soci e Sportivo, Ufficio Assistenza Automobilistica e Tasse Automobilistiche

In totale la pianta organica dell'Ente è composta da 4 dipendenti in ruolo nell'area B.

Gli uomini rappresentano il 25% del totale, ovvero 1 dipendente, e le donne il 75% del totale con 3 unità.

L'Automobile Club Novara si avvale, per lo svolgimento di alcuni servizi operativi, di una propria Società, il cui capitale è interamente di proprietà dell'Ente. Tale Società ha attualmente 6 dipendenti in servizio.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

Con riferimento alle risorse finanziarie si puntualizza che l'Automobile Club Novara si autofinanzia con le proprie risorse, derivanti dallo svolgimento delle proprie attività e che non usufruisce di alcun trasferimento statale, né di altre amministrazioni pubbliche. Si evidenzia altresì che ci si è sempre attenuti all'osservanza delle disposizioni di legge in relazione al contenimento della spesa pubblica ad eccezione delle limitazioni di spesa disposte dalla Legge Finanziaria 2006, poiché l'Automobile Club Novara, così come l'ACI e gli altri Automobile Club, non sono inseriti nel conto consolidato della pubblica amministrazione.

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 1.386.000,00 nel budget 2012, derivano, per € 1.227.000,00 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 159.000,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

I ricavi della gestione caratteristica, possono essere scomposti in macro categorie. Le principali sono:

- Ricavi relativi all'attività associativa per € 500.000,00
- Ricavi relativi all'assistenza automobilistica per € 185.000,00
- Proventi per riscossione Tasse automobilistiche € 50.000,00
- Provvigioni attive Sara per € 200.000,00

Nel budget 2012:

- La gestione finanziaria presenta un margine negativo di € 15.400,00
- La gestione straordinaria presenta un margine negativo di € 6.000,00

c) Il numero di strutture territoriali

La descrizione sintetica dell'organizzazione è stata già svolta al paragrafo 2.1, a cui si fa rinvio.

d) Gli utenti serviti

L'utenza prevalentemente servita è composta da privati cittadini, imprese di autotrasporti, aziende di media e grande dimensione, nonché concessionari di autoveicoli.

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'Automobile Club Novara nell'anno 2011:

- Numero Soci : 9.898
- Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche – privati: 4.560
- Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche – concessionari: 3.790
- Numero operazioni di riscossione tasse automobilistiche effettuate: 19.246
- Numero licenziati CSAI: 405
- Numero corsi per prima licenza CSAI: 9
- Numero corsi per ufficiali di gara CSAI: 1

Si sottolinea che gli altri numerosi servizi svolti a livello di informazioni telefoniche o di sportello, in materia di educazione stradale e turistica, non sono quantificabili in cifra numerica.

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 nel sito dell'Automobile Club D'Italia www.aci.it. 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.

ART. 1

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

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

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

ART. 2

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

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

ART. 4

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

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

ART. 38

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

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

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

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

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

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

In particolare, per il triennio 2012-2014, la missione dell'Automobile Club Novara 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'Automobile Club Novara va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2012, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche / mission: 1) Sviluppo attività associativa; 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; 3) Ottimizzazione organizzativa.

3.3 Albero della Performance

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

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Novara 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 mercati 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 è fondamentale la situazione rilevabile nel territorio della provincia novarese.

L'Ente insiste su un territorio economicamente sufficientemente produttivo, ma anche su di esso la crisi dell'automobile si è fatta sentire in modo pesante costringendo diversi piccoli concessionari a chiudere e le agenzie di pratiche auto a licenziare parte del proprio personale. Questo anche perché l'economia della provincia è prevalentemente fondata sull'agricoltura e sul terziario, con una miriade di piccole e medie imprese, pur esistendo alcune importanti industrie, specialmente nel settore chimico, note a tutto il mondo per l'eccellenza della produzione. Altro importante settore economico è quello turistico-gastronomico, prevalente nella zona del comune di Borgomanero e limitrofe.

Per un riscontro oggettivo di quanto detto si pubblica la tabella redatta a cura della Camera di Commercio di Novara per illustrare l'economia della provincia (dati 2009).

Indicatori	Novara	Piemonte	% Novara vs Piemonte
Numero Comuni	88	1.206	7,30
Residenti	366.479	4.432.571	8,27
Superficie in km2	1.339	25.400	5,27
Densità per km2	273,7	174,5	156,85
Tasso di occupazione	64,1	64	100,16
Tasso di disoccupazione	7,6	6,8	111,76
Imprese registrate	32.189	468.406	6,87
Presenze turisti italiani 2009	574.643	7.778.665	7,39
Presenze turisti stranieri 2009	391.284	3.815.135	10,26
Spesa media mensile familiare per consumi alimentari	332,17	336,43	98,73
Spesa media mensile familiare per consumi non alimentari	2.393,05	2.442,69	97,97
Spesa media mensile familiare per carburanti, pedaggi e autolavaggi	121,69	118,98	102,28

Dall'ultima analisi del sistema imprenditoriale in provincia di Novara effettuata dalla Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato di Novara, con riferimento agli anni 2005-2007, il sistema economico novarese è risultato contraddistinto da una

forte tradizione industriale, con una prevalenza netta del settore metalmeccanico, con un comparto localizzato in buona parte nell'area di Borgomanero e nel Cusio e che da solo concentra oltre la metà degli addetti del settore. Altre attività di rilievo sono rappresentate dal tessile-abbigliamento, dal comparto chimico e della gomma-plastica e da quello alimentare. Per quanto riguarda il settore dei servizi, i dati evidenziano che poco meno del 40% degli addetti risulta occupato nel settore della distribuzione commerciale. Emergono poi i servizi alle imprese, i servizi alle persone ed il comparto creditizio.

A fine 2007 oltre il 70% degli addetti presenti in provincia di Novara si concentra nelle piccole e medie imprese, qui intese quali imprese con meno di 50 addetti. Le piccole e medie imprese concentrano una quota di occupati superiore al 90% nel turismo e nelle costruzioni; valori al di sopra della media si riscontrano, inoltre, nel comparto creditizio e assicurativo, nel commercio, nei servizi alle persone e nei servizi alle imprese. Le grandi imprese mantengono, invece, una rilevante quota di occupazione nell'industria metalmeccanica, nel sistema moda e nel comparto della chimica-plastica.

Il 94% delle aziende novaresi, in particolare, non supera la soglia dei 9 addetti. In queste microimprese si concentra il 47% dell'occupazione provinciale.

Sotto il profilo occupazionale l'area del capoluogo concentra oltre il 56% degli addetti provinciali, mentre la zona di Borgomanero detiene una quota vicina al 44%.

Secondo l'Atlante della competitività delle Province di Unioncamere, la provincia di Novara nel 2010 ha contribuito alla formazione del valore aggiunto nazionale con una quota pari allo 0,68%, e per tale risultato è 43-esima tra le province del Paese in lieve rialzo rispetto al dato precedente.

Tra le imprese della provincia di Novara si confermano con il maggior numero di addetti: Caleffi, MEMC, Filatura di Grignasco, Giacomini s.p.a., Praxair Surface Technologies, Nova Coop, De Agostini ed Officine Grafiche, Paini Rubinetterie, Meritor Haevy Vehicle S, WPB Waterpump Bearing gmbh, Banca Popolare di Novara, senza dimenticare altre grandi aziende con un minor numero di addetti: Ponti, Rubinetterie Frattini, ecc.

Fonti

- "Piemonte in cifre 2010" Regione Piemonte, Istat, Unioncamere Piemonte
- *Indagine sui consumi delle famiglie piemontesi - anno 2009 – CCIAA Novara*

Pensiamo che questi dati esprimano molto di per sé stessi e fra gli obiettivi strategici di questo Automobile Club, vi è la costante ricerca di azioni volte al miglioramento dell'indice di benessere per la collettività, in particolare nel settore della semplificazione amministrativa, con il miglioramento dell'accesso ai servizi e riduzione dei costi sociali ed affettivi legati all'incidentalità stradale.

Avendo già puntualizzato come l'Automobile Club Novara si autofinanzi attraverso l'erogazione dei propri servizi, è evidente come la ricchezza del territorio influenzi positivamente la stessa situazione economica dell'Ente, nonché l'ambiente civile, culturale, sociale nel quale esso opera quotidianamente.

Per un'analisi completa del contesto esterno passiamo ora ad evidenziare quali sono gli stakeholder (portatori di interessi) che interagiscono più direttamente con l'Automobile Club Novara in relazione alle aree strategiche di intervento ed agli obiettivi prefissi.

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 Novara da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Provincia, varie fondazioni ed associazioni, le scuole.

Le sinergie, volte a favorire una mobilità più sicura ed a promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle cd. utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e sicurezza stradale attraverso vari progetti di educazione stradale presso le scuole elementari e medie inferiori, in collaborazione con le Polizie Locali, che sono state anche coinvolte negli appuntamenti ACI di Riva del Garda, mentre per le scuole superiori, partecipando all'organizzazione con il territorio dei convegni annuali sulla sicurezza " La velocità che senso ha". Costante è la collaborazione con le istituzioni per i progetti che nascono dal tavolo della "Conferenza permanente sulla sicurezza ed educazione stradale", al quale il nostro Ente siede di diritto. Questo è quanto viene effettuato nell'ambito dei progetti che hanno come obiettivo l'educazione e la sicurezza stradale, la mobilità sul territorio e per i quali l'Ente interagisce in particolar modo con il settore Mobilità della Provincia di Novara, con le autorità di pubblica sicurezza e con altre organizzazioni no profit. L'Ente è altresì membro del Comitato per il monitoraggio della sicurezza stradale istituito presso la Provincia.

In questo campo c'è ancora molto da fare. La criticità maggiore è la mancanza di unificazione e coerenza di questi interventi, così come la cronica mancanza di fondi da destinare allo scopo.

Sono principalmente i vertici politici e amministrativi, quali il Consiglio Direttivo, il Presidente e il Direttore, che deliberano e perseguono gli obiettivi di questo settore.

b) Il Club

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'Automobile Club Novara, 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 Novara è l'Ente federante, cioè 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'Automobile Club Novara 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 Novara 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 anche la rete agenziale della SARA Assicurazioni, che è la compagnia assicuratrice ufficiale dell'ACI, sia per lo sviluppo associativo che per l'assistenza assicurativa, la quale offre polizze a prezzi agevolati per i Soci ACI.

Nonostante gli anni 2010 e 2011 abbiano visto una più stretta collaborazione fra l'Automobile Club Novara, i propri agenti capo, i sub-agenti e le delegazioni rispetto agli anni passati, si auspica un miglioramento di tale collaborazione negli anni a venire in termini di performance associativa e assicurativa.

Sul territorio sono presenti tre agenzie capo:

- Novara, che opera presso lo stabile della sede
- Oleggio, con sub-agenzie a Trecate e Galliate
- Borgomanero, con sub-agenzia a Arona

Una quarta agenzia agisce direttamente in sede come agenzia dell'agente generale, con il supporto dell'abilitazione tecnica ISVAP, prestata dal Direttore.

Oltre all'ACI, le Delegazioni e le agenzia Sara Assicurazioni, è stakeholder dell'Automobile Club Novara, anche ACIINFORMATICA – Divisione ACI RETE

In questo ambito è principalmente coinvolto anche l'ufficio Soci di Sede, in quanto motore e propulsore sul territorio degli indirizzi politici deliberati dagli organi competenti. Destinatari finali sono i Soci dell'Automobile Club Novara.

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'Automobile Club Novara è socio nell'Azienda Turistica Locale e partecipa personalmente alla predisposizione di eventi e di pubblicazioni che abbinino le eccellenze del territorio, all'accoglienza dei turisti motorizzati.

L'Automobile Club Novara nell'ambito del Turismo e del tempo libero di occupa anche dell'emissione di Carnet de Passages en Douane (nei Paesi in cui richiesto), di costi chilometrici e distanze chilometriche, dei permessi provvisori di guida per cittadini non residenti in Italia (dichiarazione ai sensi dell'art. 135, comma 2, del Codice della Strada), vendita di viacard, contrassegni svizzeri ed austriaci. L'Ente è inoltre riconosciuto come Telepass point.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale, e l'Associazione Ufficiali di Gara Valsesia di Novara (U.G.V.), che operativamente presta la propria assistenza tecnica durante le gare di regolarità, rally, ecc. Sempre in tale ambito, l'Automobile Club Novara da anni indice in proprio un campionato sportivo rivolto ai piloti, navigatori e scuderie della Provincia, il quale si conclude con la premiazione di quanti fra loro hanno ottenuto le migliori performance sportive durante l'anno. L'Ente collabora all'organizzazione del Rally 111' minuti ed alla kermesse non competitiva Memorial Cristian Zonca, che si svolge sui laghi novaresi, oltre che di diversi raduni di auto storiche, che attraverso i percorsi elaborati consentono di valorizzare il territorio.

Oltre all'Automobile Club d'Italia sono stakeholder dell'Automobile Club Novara, anche: ATL Novara, la Società Autostrade, Associazione Ufficiali di Gara Valsesia, Associazioni Auto Storiche locali ed Associazioni sportive automobilistiche locali.

E' l'ufficio Sportivo di Sede che è incaricato della gestione di questo settore relativamente al rilascio delle licenze sportive CSAI ed all'organizzazione dei corsi per ufficiali di gara.

d) Assistenza agli utenti della strada

L'attività in questo ambito è rivolta principalmente agli automobilisti in relazione ai servizi a loro offerti, quali la riscossione e assistenza in materia di tasse automobilistiche, nonché l'assistenza in relazione alle formalità connesse all'utilizzo dei veicoli.

Principali attori di questa area sono:

- la Regione Piemonte, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la gestione delle tasse auto;
- la Provincia di Novara, per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);

- la Motorizzazione Civile di Novara, 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
- l'Ufficio Tasse Automobilistiche di Sede, che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi
- le Delegazioni indirette in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco

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

Poiché l'attività di assistenza automobilistica viene svolta che questo Ente sul libero mercato in concorrenza, punto critico in questo ambito sono i rapporti con le Agenzie private di pratiche automobilistiche.

4.2 Analisi del contesto interno

a) Organizzazione

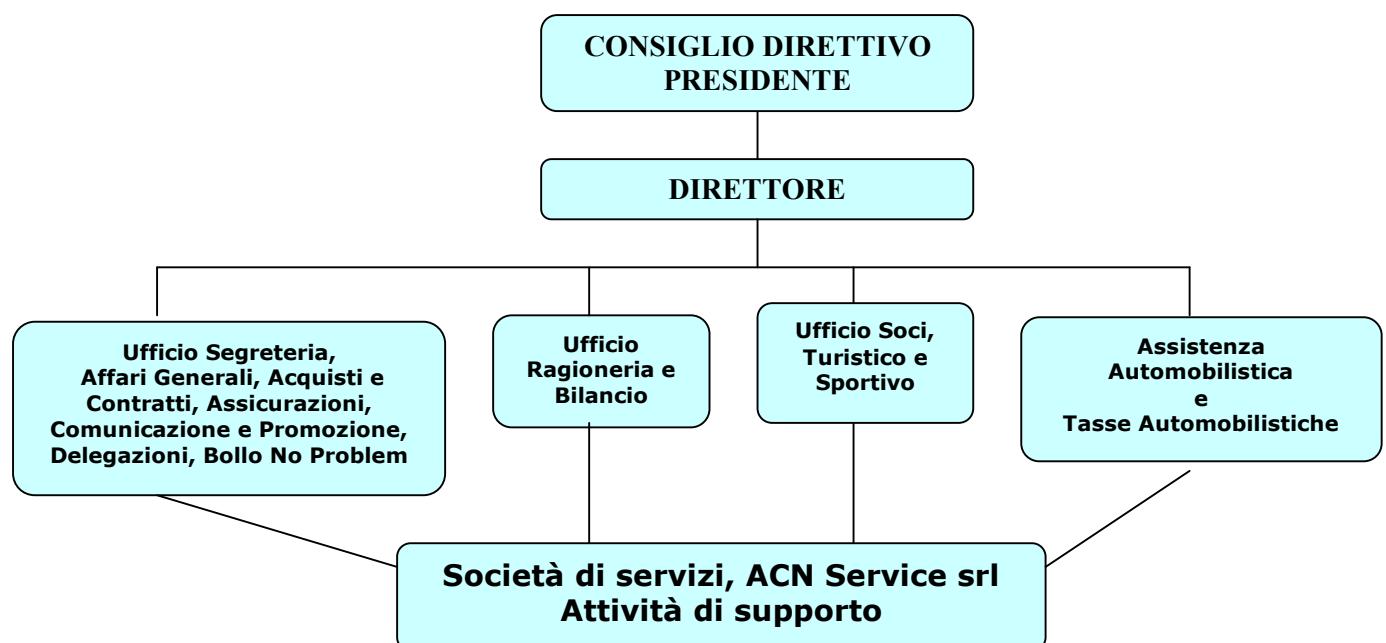
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Novara è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore. La struttura è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile al quale il Direttore delega particolari incarichi.

Nella tabella di seguito l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo ed il Presidente, che sono gli organi di indirizzo politico-amministrativo.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 4 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

L'Automobile Club Novara, a supporto delle attività e servizi svolti, si avvale a mezzo di apposita convenzione, di una Società di servizi, ACN Service srl, il cui personale è composto da n° 6 dipendenti, di cui n° 1 a part-time.

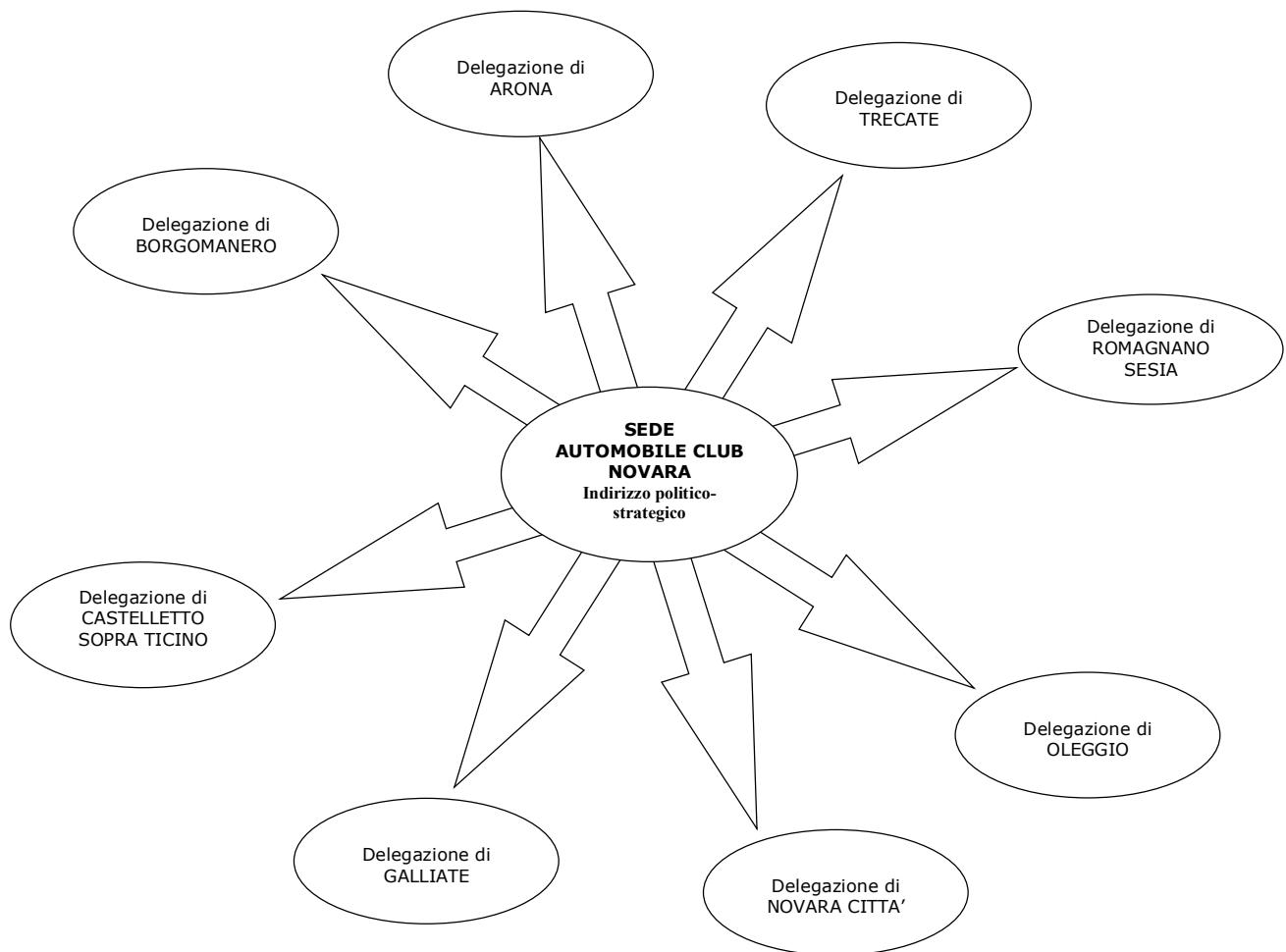
Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.1) del documento, operano nella provincia di competenza n°8 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Novara. Attualmente esse sono presenti nelle città di: Arona, Borgomanero, Castelletto Sopra Ticino, Galliate, Novara, Oleggio, Romagnano Sesia, Trecate.

Si puntualizza il fatto che, pur garantendo la presenza dei servizi offerti dall'Ente nei principali comuni della Provincia, è ritenuta di importanza strategica l'apertura di nuove filiali presso altre località, al fine di migliorare la diffusione sul territorio dei servizi offerti e quindi l'accessibilità ad essi da parte di un maggior numero di cittadini, imprese ed altre organizzazioni.

Struttura Territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

L'Automobile Club Novara, 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 informatico CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client /server che web (prenota MCTC, prenota Ciclomotori), l'accesso alla banca dati dei 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 Novara dispone di un proprio sito web www.novara.aci.it, accessibile ai sensi della L.4/2004 ed ha ottenuto l'autorizzazione da DigitPA ad esporre il "Bollino di accessibilità" 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).

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): automobileclubnovara@pec.aci.it
L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web dell'Automobile Club Novara www.novara.aci.it e sull'IndicePA.

L'Automobile Club Novara, ritiene di importanza fondamentale l'investimento nell'innovazione tecnologica ai fini del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi all'utenza, infatti ha costantemente investito in attrezzature e strutture informatiche, anche per adeguarsi alle norme in materia (PDL a noleggio ACIInformatica, scanner, ecc.)

Altre risorse strumentali ed economiche

L'Ente è proprietario dei locali in provincia siti nei comuni di Arona, Borgomanero ed Omegna e due di questi locali sono sedi di Delegazione. L'Ente ha anche tra i suoi beni due impianti di distribuzione carburante, uno su terreno di proprietà ed uno su terreno oggetto di concessione.

Si ritiene che l'Ente sia dotato di una struttura economica-patrimoniale atta a consentirgli di affrontare sia gli investimenti necessari per un continuo miglioramento ed ampliamento dei servizi alla collettività, sia il previsto peggioramento della situazione economica, come già dimostrato negli anni passati, caratterizzati da una crisi che ha investito in particolar modo il settore dell'auto, motore e centro dell'attività svolta. Per sostenere i propri core business, già con l'approvazione del documento previsionale, il Consiglio a dato mandato per la cessione di un immobile, locato a terzi con contratto scaduto, e di almeno uno degli impianti di distribuzione carburante, oggi chiuso per mancanza di gestore e sul quale sarebbe necessario operare un investimento troppo oneroso per la riqualificazione delle strumentazioni esistenti.

c) Risorse umane

Per quanto attiene le risorse umane, pur trattandosi di una struttura di modeste dimensioni, le professionalità presenti costituiscono l'elemento caratterizzante. Il

contributo delle risorse umane è fondamentale per lo sviluppo della nostra organizzazione e il capitale umano rappresenta il punto di forza principale.

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato - anno 2011

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
1 B		1	38	5
1 B		1	39	5
1 B	1		51	15
1 B		1	44	5

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 customer satisfaction, potrà consentire l'individuazione di possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

Il sistema di rilevazione è basato su questionari, come riportato nella Carta dei Servizi dell'Ente.

Si avvierà una rilevazione 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 Automobile Club, 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.

e) Salute finanziaria

Il budget 2012 dell'Automobile Club Novara presenta una chiusura a pareggio. Tale risultato economico evidenzia un equilibrio con l'esercizio 2011, per il quale si stima un pareggio.

Il risultato della gestione caratteristica stimato per il 2012, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 45.400,00. Tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2011 (dato stimato in € 40.900,00) e positivo nell'esercizio 2010 (dato accertato in € 26.922,90).

Il budget 2012 degli investimenti (al netto dei disinvestimenti) risulta pari a € 1.000,00.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldi di fine anno pari a € 0.

L'Ente prevede il ricorso all'anticipazione bancaria per € 145.000,00.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione, generato prevalentemente da:

- Ricavi relativi all'attività associativa
- Ricavi relativi all'assistenza automobilistica
- Proventi per riscossione Tasse automobilistiche
- Provvidigioni attive Sara.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile al 31/12/2010 in € 9.536,80.

5. OBIETTIVI STRATEGICI

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Di seguito si descrive sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Automobile Club Novara per il triennio 2012-2014.

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

Nel mese di ottobre 2011, 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.

In data 10 ottobre 2011, il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Novara ha deliberato i Piani delle Attività, dell'Automobile Club Novara, per l'anno 2012.

Il 17 gennaio 2012, il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Novara ha deliberato l'approvazione del Piano della performance per il triennio 2012-2014, predisposto secondo le indicazioni della Delibera n° 112/2010 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche

Con lettera prot. 1126/12, del 17 aprile 2012, l'ACI Direzione Regionale del Piemonte ha comunicato all'Automobile Club Novara il parere favorevole, da parte del Comitato Esecutivo, riunitosi in data 10 aprile 2012, ai Piani delle Attività dell'Ente per l'anno 2012.

In data 27 aprile 2012, con lettera prot. 630/12, l'OIV dell'ACI ha comunicato di aver validato il piano operativo di dettaglio dei progetti locali dell'Automobile Club Novara per l'anno 2012.

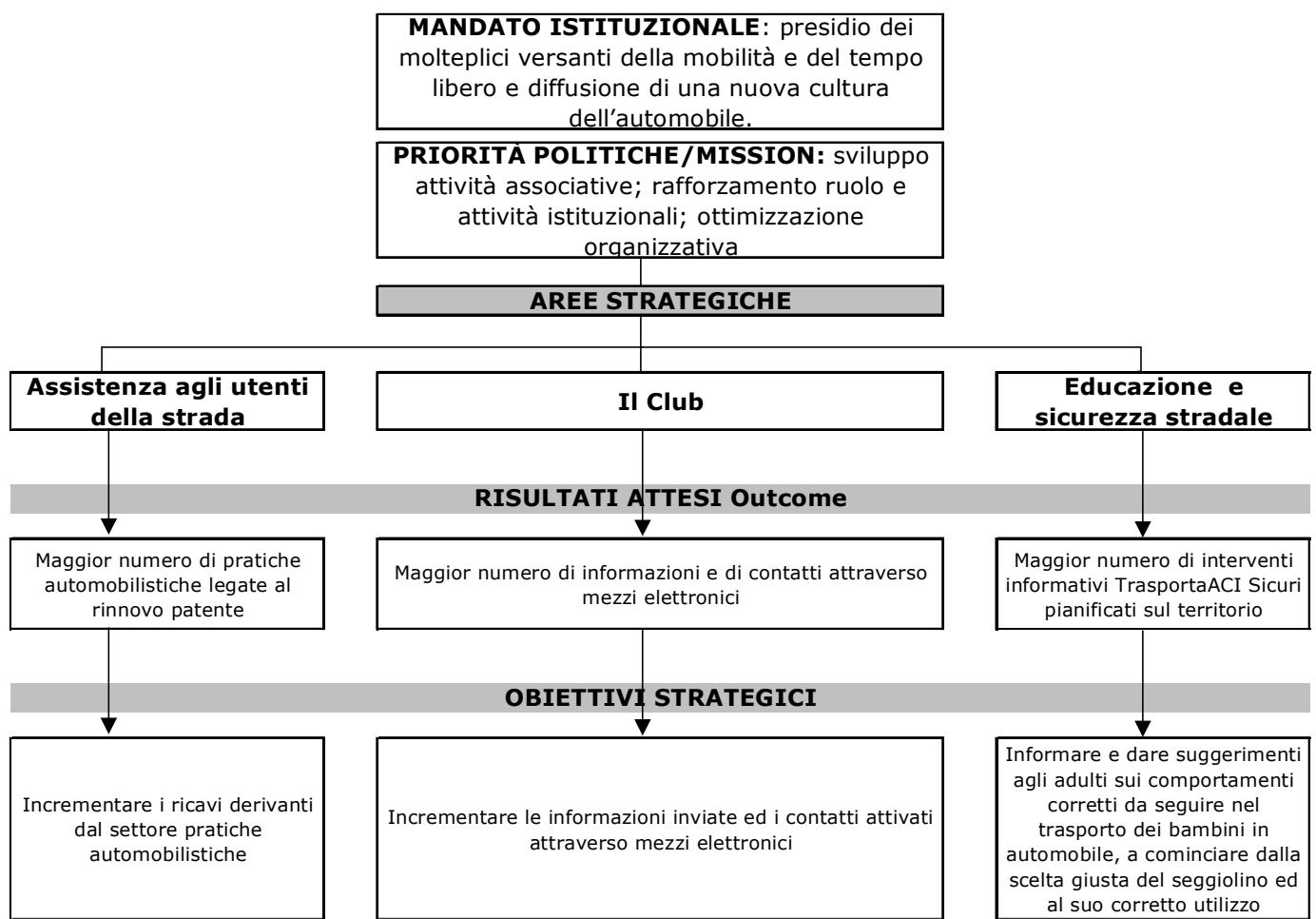
L'11 giugno 2012, con lettera prot. 9102/2012, l'ACI - Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, ha comunicato la rimodulazione dei pesi assegnati ai progetti, all'interno della scheda di assegnazione degli obiettivi individuali della Direzione per l'anno 2012, con l'inserimento delle iniziative locali 2012, deliberate dal Consiglio Direttivo del 10 ottobre 2011.

In considerazione dell'organizzazione a struttura semplice dell'Automobile Club Novara il responsabile dell'avanzamento dei progetti è il titolare dell'unico centro di responsabilità: il Direttore, il quale è l'unico che ha il potere di spesa e di gestione

delle risorse sia umane che finanziarie destinate alle diverse attività come da budget a lui assegnato annualmente.

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, e sono stati stabiliti in coerenza con il mandato istituzionale e la missione dell'Automobile Club Novara. Per quanto riguarda le risorse finanziarie a supporto degli obiettivi indicati, si specifica che esse trovano capienza nei singoli budget annuali approvati dagli organi dell'Ente.



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di 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 A).

Nel mese di ottobre 2011, 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'Automobile Club Novara ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e gli obiettivi operativi 2012 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 10 ottobre 2011, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano (Allegato B).

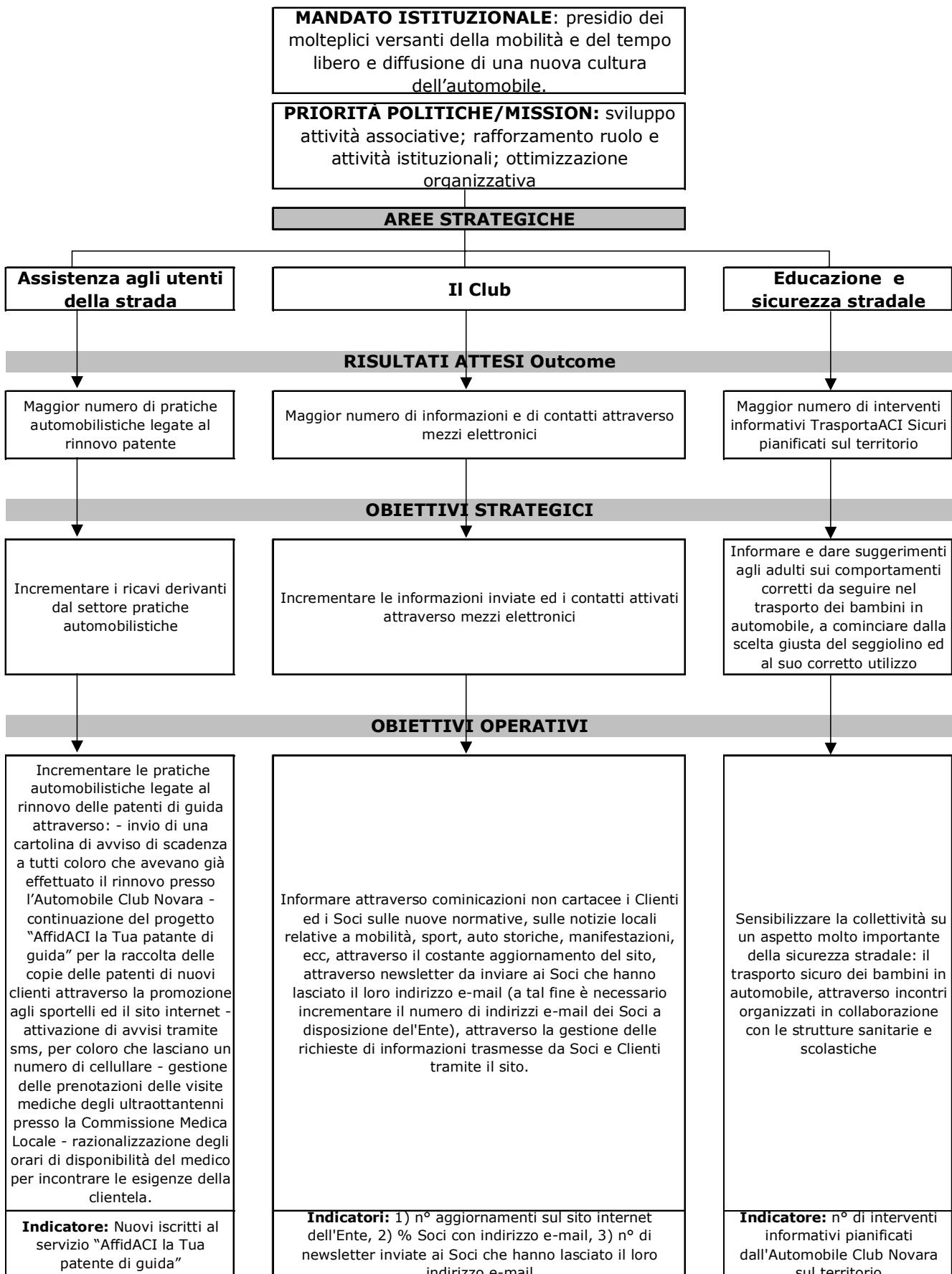
Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente (comprendivo degli allegati) è stato successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento ha provveduto a raccogliere la documentazione degli Automobile Club di competenza ed a corredarla da propria relazione – all'OIV e sottoposto alla validazione dello stesso organismo e successivamente sottoposto all'approvazione da parte del Comitato Esecutivo dell'ACI, per la prescritta verifica di coerenza rispetto alle linee di indirizzo della Federazione.

Contemporaneamente all'approvazione del piano delle attività 2012, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo, nella seduta del 03 novembre 2011, 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 .

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. Alla data di approvazione del presente piano gli obiettivi di performance organizzativa che verranno attribuiti dall'Ente federante al Direttore con i relativi pesi non sono ancora conosciuti. Pertanto vi sono illustrati solo i progetti e le attività locali determinati dal Consiglio Direttivo, che peraltro hanno già ricevuto la validazione da parte dell'OIV e del Comitato Esecutivo dell'ACI.

Come sintetizzato nella tavola che segue, gli obiettivi operativi che discendono da quelli strategici e che coinvolgono come piano temporale l'anno 2012 sono i seguenti:



6.1 OBIETTIVI ASSEGNAZI 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 stesso, per l'anno 2012, assegnati dall'Automobile Club d'Italia, formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI e relativamente al 2012, unitamente a quelli già deliberati dall'Automobile Club Novara e come illustrato nell'Allegato B.

Si specifica che gli obiettivi operativi sopra indicati coincidono con quelli assegnati al Direttore dell'Automobile Club Novara dagli organi di indirizzo politico-amministrativo per l'anno 2012, in particolare

- Piano operativo 1.1 Rinnovo Patente No Problem
- Piano operativo 1.2 InformACI On line
- Piano operativo 1.3 TrasportACI Sicuri

Il dettaglio degli stessi è illustrato negli allegati tecnici del Piano delle Attività dell'Automobile Club Novara per l'anno 2012, il quale forma parte sostanziale ed integrante del presente piano (Allegato C).

A corredo delle schede di progetto e delle schede operative di dettaglio, viene realizzata una scheda relativa alla pianificazione temporale delle attività progettuali per l'anno 2012 (Allegato E).

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

Il processo di individuazione ed assegnazione degli obiettivi si realizza in stretta connessione al ciclo di pianificazione della Federazione e dell'Automobile Club. Entro il mese di settembre vengono definiti i progetti strategici della Federazione che realizzano le priorità politiche proposte dal Presidente dell'ACI ed approvate dall'Assemblea dell'ACI. Questi obiettivi progettuali vengono successivamente integrati con specifiche progettualità locali approvate dai Consigli Direttivi dell'Automobile Club Novara.

Pertanto la performance organizzativa dell'Automobile Club è data dall'insieme di obiettivi relativi a progettualità strategiche definite a livello federativo, nonché da obiettivi relativi ad eventuali progettualità locali definite dal singolo AC.

Si precisa che il presente progetto è stato redatto tenendo conto degli indirizzi strategici, degli orientamenti e di quanto già deliberato dagli organi politiciamministrativi dell'Automobile Club Novara e seguendo le linee guida e lo schema dettato dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche con la Delibera n. 112/2010.

FASE DEL PROCESSO	SOGGETTI COINVOLTI	ARCO TEMPORALE – anno 2011											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Costituzione Gruppo di lavoro e avvio progetto	4	X											
Analisi del contesto esterno ed interno	3									X	X	X	X
Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	4									X			
Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	2									X	X	X	X

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO - FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Novara 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 (Allegato D).

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 Novara.

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		Priorità politiche e direttive generali emanate dall'Assemblea dell'ACI Linee indirizzo della Federazione trasmesse dal Segretario Generale		
Maggio anno n		Priorità politiche e direttive generali dell'AC emanate dal Consiglio direttivo in coerenza con le direttive di Federazione		
Giugno / Dicembre anno n		Predisposizione attività e progettualità locali da parte del Direttore AC Schede impatto economico Scheda investimenti progetti Progetti strategici di Federazione trasmesse 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	 	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

Il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo è stato sviluppato, per il triennio 2012-2014, sulla base delle linee guida illustrate nel "Sistema di Misurazione e valutazione della Performance dell'Automobile Club Novara" che recepisce le nuove disposizioni normative in materia e secondo gli indirizzi dettati dalla CiVIT, adottato con delibera presidenziale n° 20 del 29 dicembre 2010 e successive modificazioni approvate con delibera presidenziale n° 25 del 30 giugno 2011, come di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Novara è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione e dalla struttura tecnica permanente dell'ACI, nominato con delibera presidenziale 19 del 23 dicembre 2010. L'attività da esso 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 effettuata con cadenza trimestrale avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV per il tramite della Direzione Centrale Pianificazione e Coordinamento.

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 per il tramite della Direzione a Direzione Centrale Pianificazione e Coordinamento.

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, al fine della preventiva validazione, all'OIV viene inoltre trasmessa dall'Ente 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 l'Ente presenta al Consiglio Direttivo la Relazione sulla Performance valicata 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

6°) 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 B

Scheda Obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club Novara

SCHEMA OBETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB NOVARA								
1) OBETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'								
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	DIREZIONE CENTRALE DI RIFERIMENTO PER I DATI	INDICATORI	TARGET ANNUALE ASSEGNATO	TARGET AL TRIMESTRE	Pesi locali PESO
PROGETTUALITA' DI FEDERAZIONE								
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOM. ESICUREZZA STRADALE	READY2GO	DAI	N. AUTOSCUOLE AFFILIATE/CONTRATTI ACQUISITI	1 CONTRATTO	N. CONTRATTI IN PROPORZIONE AL TARGET ANNUALE	35% PESO 1): 30%
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOM. ESICUREZZA STRADALE	TRASPORTACI SICURI	DAI	N. CORSI E INIZIATIVE DIVULGATIVE REALIZZATE	3 CORSI E 1 INIZIATIVA DIVULGATIVA in sinergia operativa con l'Ufficio Provinciale della propria area territoriale.	1 CORSO O 1 INIZIATIVA DIVULGATIVA (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)	35%
PROGETTUALITA' LOCALI								
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	Assistenza agli utenti della Strada	Rinnovo Patente No. Problem	Automobile Club Novara	Numero di iscrizioni al servizio "AffidiACI la Tua patente di guida"	130 iscrizioni	Target annuali. Pesi deliberati dal Consiglio Direttivo del	30%
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Il Club	InformACI On Line	Automobile Club Novara	n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente	150 variazioni effettuate		40%
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	Educazione e sicurezza stradale	TrasportACI Sicuri	Automobile Club Novara	n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio	17 interventi pianificati		30%
2) OBETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE								
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	DIREZIONE CENTRALE DI RIFERIMENTO PER I DATI	INDICATORI	TARGET ANNUALE ASSEGNATO	TARGET AL TRIMESTRE	PESO
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	ECONOMICO FINANZIARIA	ROL - (Percentuale di costamento positivo tra risultato operativo lordo - diff. tra valore e costi della produzione - dell'esercizio 2012 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi)	DAF	% DISCOSTAMENTO	10%	10%	50%
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	ECONOMICO FINANZIARIA	RISPETTO TEMPO PAGAMENTI QUOTE SOCIALI	DAF	TEMPI DI PAGAMENTO	MANTENIMENTO TEMPI DI 10 GG DALLA SCADENZA	ENTRO 10 GG DASCENDA	50% 100% 30%
Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIAТИVA	SOCI	PRODUZIONE TESSERE 2012 (al netto delle tessere ACI/SARA e di quelle emesse dal canale ACI Global)	6961	1623	30%
Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIAZIVO 2012	SOCI	COMPENSIAMENTO DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE INDIVIDUALE PRODOTTE NEL 2012 (al netto delle Tessere ACI/SARA e di quelle emesse dal canale ACI Global)	>= 80% min. di gold + Sistema	>= 80% min. di gold + Sistema	30%
Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	SOCI	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSI NEL 2012	717	179	20%
Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Sviluppo ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	PRODUZIONE TESSERE AZIENDA	SOCI	N. TESSERE AZIENDA PRODOTTE NEL 2012	639	182	20%
								100% 40% 1+2) 100%

Piani delle Attività dell'Automobile Club Novara 2012 deliberati dal Consiglio Direttivo del 10 ottobre 2011

Il presente documento è redatto in conformità dell'art. 12 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità, approvato dal Consiglio direttivo con delibera del 29 settembre 2009 e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo in concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze in data 9 marzo 2010, sulla scorta degli indirizzi politici e strategici determinati dall'Ente federante (ACI) nonché dal Consiglio Direttivo dell'Ente in questo e negli esercizi precedenti ed in stretto contatto ed armonia con il Presidente, così come nella gestione ove spesso gli aspetti gestionali coinvolgono le strategie e le politiche dell'Ente.

L'Automobile Club Novara, in linea con le direttive generali in materia di indirizzi strategici della Federazione ACI, approvate dagli Organi dell'Automobile Club d'Italia, si propone di sviluppare l'attività associativa, rafforzare il ruolo e le attività istituzionali, ottimizzare l'organizzazione per rendere l'Ente efficiente e competitivo, nonché per offrire servizi di qualità, senza dimenticare il mandato istituzionale: presidiare, nella circoscrizione di competenza, i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo. Le direttive di cui sopra, costituiscono il quadro di riferimento generale entro il quale l'Ente ha collocato la redazione del proprio Piano della Performance 2012-2014 previsto dagli artt. 10 e 15 del d.lgs. 150/2009, ed in particolar modo le schede obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club stesso.

Progetti

Con riferimento alla pianificazione locale per l'anno 2012, l'Automobile Club Novara si propone di sviluppare i seguenti progetti:

a. Rinnovo Patente No Problem

L'assistenza agli Utenti della Strada rappresenta una delle aree strategiche dell'Automobile Club Novara. In particolare, il settore delle pratiche automobilistiche, costituisce un ambito di intervento che incide in maniera positiva sulla salute economica dell'Ente.

Mentre i passaggi di proprietà ed altri tipi di pratica automobilistica dipendono dalla volontà del singolo, il rinnovo della patente di guida dipende da una precisa normativa che ne fissa le scadenze e tenuto conto delle difficoltà riscontrate da parte degli automobilisti a ricordare tutti gli impegni, si è deciso di orientare la propria attenzione verso questo settore, tenuto conto del database esistente e di come potesse essere implementato.

Con il progetto "Rinnovo Patente No Problem" si procederà verso due direzioni:

- l'invio di cartoline di avviso di scadenza a tutti coloro che avevano già effettuato il rinnovo presso l'Automobile Club Novara
- continuazione del progetto "AffidACI la Tua patente di guida" per la raccolta delle copie delle patenti di nuovi clienti attraverso la promozione agli sportelli ed il sito internet e successivo:
 - invio di cartoline di avviso di scadenza

- invio degli avvisi tramite sms, per coloro che lasciano un numero di cellulare (attivazione servizio)
- gestione delle prenotazioni delle visite mediche degli ultraottantenni presso la Commissione Medica Locale
- razionalizzazione degli orari di disponibilità del medico per incontrare le esigenze della clientela.

Questo permetterà di ottenere il duplice scopo di incrementare le entrate derivanti dalle pratiche automobilistiche legate al rinnovo patente, nonché a livello istituzionale, di rendere un servizio di avviso scadenza agli automobilisti che lo richiedono. Per la rilevanza economica, il servizio è rivolto sia ai Soci, che ai non Soci che lo richiedono.

b. InformACI On line

Il crescente numero di informazioni a disposizione dell'Ente, la necessità di comunicare velocemente con i Soci e con i clienti, l'esigenza di gestire i reclami e le richieste di informazioni sempre più rapidamente, hanno indotto l'Automobile Club Novara ad un utilizzo, in modo sempre più consistente, dei mezzi di comunicazione elettronici: e-mail e sito internet per diffondere le informazioni. Sulla traccia di questa evoluzione, si ritiene importante sfruttare al massimo le possibilità che offrono questo tipo di contatti, attraverso il progetto "InformACI On Line", mediante il quale si intende informare sulle nuove normative, sulle notizie locali relative a mobilità, sport, auto storiche, manifestazioni, ecc, attraverso il costante aggiornamento del sito, attraverso newsletter da inviare ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail (a tal fine è necessario incrementare il numero di indirizzi e-mail dei Soci a disposizione dell'Ente), attraverso la gestione delle richieste di informazioni trasmesse da Soci e Clienti tramite il sito.

I ricavi del progetto sono quantificabili solo in termini di immagine, in quanto consentono all'Ente di accreditarsi all'esterno, come miglior interlocutore locale in termini di sicurezza ed educazione stradale e consulente per l'assistenza automobilistica.

c. TrasportaACI Sicuri

Al fine di sensibilizzare la collettività su un aspetto molto importante della sicurezza stradale, ossia sul trasporto sicuro dei bambini in automobile, e tenuto conto della disponibilità di personale ACI formato ad hoc per la tenuta di corsi gratuiti sul tema, l'Automobile Club Novara intende stabilire il maggior numero di contatti con strutture sanitarie e scolastiche locali, al fine di organizzare con le stesse, sul territorio provinciale, interventi informativi che, come sopra citato, verranno erogati gratuitamente da personale dell'ACI - Ufficio Provinciale di Novara.

Così come per il progetto "InformACI On Line", anche per questa attività, i benefici non sono quantificabili economicamente, ma a livello di immagine, in termini educazione stradale.

SCHEDA PROGETTO				
	Denominazione progetto Rinnovo Patente No Problem		Anno 2012	
	Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi Incremento delle pratiche automobilistiche legate al rinnovo delle patenti di guida attraverso la raccolta delle copie delle patenti dei clienti mediante la promozione agli sportelli e sul sito internet del progetto "AffidACI la Tua patente di guida" ai fini dell'invio delle cartoline di avviso di scadenza patente			
	Risultati da conseguire Incremento delle pratiche automobilistiche legate al rinnovo delle patenti di guida presso l'Automobile Club Novara			
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITY' POLITICA LOCALE			
	AREA STRATEGICA ASSISTENZA AGLI UTENTI DELLA STRADA			
	OUTCOME Incrementare il numero di avvisi scadenza patente trasmessi	INDICATORI DI OUTCOME	Nuovi iscritti al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)	Incrementare i ricavi derivanti dal settore delle pratiche automobilistiche		
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE	UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA		
ALTRI STRUTTURE COINVOLTE				
DURATA	ANNO 2012			
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Nuovi iscritti al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	Archivio moduli cartaceo	130		
BUDGET PROGETTO				
BUDGET ECONOMICO				
COSTI				
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo		
Costo delle risorse umane impiegate nell'aggiornamento del database e nella realizzazione degli avvisi	CP.01.0401 stipendi	1.500,00		
RICAVI				
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo		
Proventi uff. assistenza automobilistica	RP.01.02.015	910,00		
BUDGET DEGLI INVESTIMENTI				
INVESTIMENTI				
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo		
DISINVESTIMENTI				
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo		

SCHEDA PROGETTO					
	Denominazione progetto InformACI On line			Anno 2012	
	Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi Informare attraverso comunicazioni non cartacee i Clienti ed i Soci sulle nuove normative, sulle notizie locali relative a mobilità, sport, auto storiche, manifestazioni, ecc, attraverso il costante aggiornamento del sito, attraverso newsletter da inviare ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail (a tal fine è necessario incrementare il numero di indirizzi e-mail dei Soci a disposizione dell'Ente).				
	Risultati da conseguire Informare i Clienti ed i Soci sulle nuove normative, sulle notizie locali relative a mobilità, sport, auto storiche, manifestazioni, ecc. Far conoscere il Club ai NON Soci. Accreditare l'Ente nei confronti delle altre istituzioni e del pubblico in generale, quale interlocutore privilegiato in tema di mobilità, sicurezza stradale, educazione stradale e sport automobilistico.				
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITY' POLITICA LOCALE				
	AREA STRATEGICA IL CLUB				
	OUTCOME Maggior numero di informazioni e di contatti attraverso mezzi elettronici	INDICATORI DI OUTCOME 1) n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente, 2) n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail 3) % Soci con indirizzo e-mail			
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)	Incrementare le informazioni inviate ed i contatti attivati attraverso mezzi elettronici			
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE	UFFICIO COMUNICAZIONE - UFFICIO SOCI			
ALTRI STRUTTURE COINVOLTE	Delegazioni per la raccolta degli indirizzi e-mail				
DURATA ANNO 2012					
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO	
n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente	registro aggiornamenti sito	150 variazioni effettuate			
% Soci con indirizzo e-mail	ACI	6% dei Soci			
n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	ACIINFORMATICA	10 newsletter			
BUDGET PROGETTO					
BUDGET ECONOMICO					
COSTI					
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo			
Manutenzione sito internet	CP.01.03.001	500,00			
Costo delle risorse umane impiegate nella stesura dei testi e nell'aggiornamento del sito	CP.01.0401 stipendi	1.500,00			
RICAVI					
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo			
BUDGET DEGLI INVESTIMENTI					
INVESTIMENTI					
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo			
DISINVESTIMENTI					
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo			

SCHEDA PROGETTO																																																																																																																																									
Denominazione progetto TrasportaACI Sicuri			Anno 2012																																																																																																																																						
Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi Sensibilizzare la collettività su un aspetto molto importante della sicurezza stradale: il trasporto sicuro dei bambini in automobile, attraverso incontri organizzati in collaborazione con le strutture sanitarie e scolastiche																																																																																																																																									
Risultati da conseguire Stabilire contatti con strutture sanitarie e scolastiche locali ed organizzare con le stesse, sul territorio provinciale, interventi informativi che verranno erogati gratuitamente da personale ACI																																																																																																																																									
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA LOCALE				AREA STRATEGICA EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE				OUTCOME Maggior numero di interventi informativi ACI pianificati sul territorio	INDICATORI DI OUTCOME n° di interventi informativi pianificati sul territorio			OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento) Informare e dare suggerimenti agli adulti sui comportamenti corretti da seguire nel trasporto dei bambini in automobile, a cominciare dalla scelta giusta del seggiolino ed al suo corretto utilizzo					UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE	UFFICIO COMUNICAZIONE				ALTRI STRUTTURE COINVOLTE	ACI Ufficio Provinciale di Novara - Asl 13 - Ospedale Maggiore di Novara - Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Novara e Assessorato all'Istruzione del Comune di Novara				DURATA	ANNO 2012				INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO	n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio	Planning annuale incontri "TrasportACI Sicuri"	17 interventi pianificati			BUDGET PROGETTO					BUDGET ECONOMICO					COSTI					Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo			Spese telefoniche	CP.01.02.0108	50,00			Costo delle risorse umane (impiegate nella ricerca di contatti e nell'organizzazione degli appuntamenti)	CP.01.0401 stipendi	1.500,00			RICAVI					Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo													BUDGET DEGLI INVESTIMENTI					INVESTIMENTI					Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo													DISINVESTIMENTI					Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo												
	PRIORITA' POLITICA LOCALE																																																																																																																																								
	AREA STRATEGICA EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE																																																																																																																																								
	OUTCOME Maggior numero di interventi informativi ACI pianificati sul territorio	INDICATORI DI OUTCOME n° di interventi informativi pianificati sul territorio																																																																																																																																							
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento) Informare e dare suggerimenti agli adulti sui comportamenti corretti da seguire nel trasporto dei bambini in automobile, a cominciare dalla scelta giusta del seggiolino ed al suo corretto utilizzo																																																																																																																																								
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE	UFFICIO COMUNICAZIONE																																																																																																																																							
	ALTRI STRUTTURE COINVOLTE	ACI Ufficio Provinciale di Novara - Asl 13 - Ospedale Maggiore di Novara - Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Novara e Assessorato all'Istruzione del Comune di Novara																																																																																																																																							
	DURATA	ANNO 2012																																																																																																																																							
	INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO																																																																																																																																				
n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio	Planning annuale incontri "TrasportACI Sicuri"	17 interventi pianificati																																																																																																																																							
BUDGET PROGETTO																																																																																																																																									
BUDGET ECONOMICO																																																																																																																																									
COSTI																																																																																																																																									
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo																																																																																																																																							
Spese telefoniche	CP.01.02.0108	50,00																																																																																																																																							
Costo delle risorse umane (impiegate nella ricerca di contatti e nell'organizzazione degli appuntamenti)	CP.01.0401 stipendi	1.500,00																																																																																																																																							
RICAVI																																																																																																																																									
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo																																																																																																																																							
BUDGET DEGLI INVESTIMENTI																																																																																																																																									
INVESTIMENTI																																																																																																																																									
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo																																																																																																																																							
DISINVESTIMENTI																																																																																																																																									
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo																																																																																																																																							

SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB NOVARA						
1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'						
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO
Rinnovo Patente No Problem	Locale	Assistenza agli utenti della Strada	Raccolta delle copie delle patenti dei clienti attraverso la promozione agli sportelli e sul sito internet del progetto "AffidACI la Tua patente di guida" ai fini dell'invio delle cartoline di avviso di scadenza patente	Numero di iscrizioni al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	130 iscrizioni	30,00%
InformACI On Line	Locale	Il Club	costante aggiornamento del sito	n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente	150 variazioni effettuate	40,00%
			incrementare il numero di indirizzi e-mail dei Soci a disposizione del Ente	% Soci con indirizzo e-mail	6% dei Soci	
			trasmettere newsletter ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	10 newsletter	
TrasportACISicuri	Nazionale	Educazione e sicurezza stradale	Sensibilizzare la collettività su un aspetto molto importante della sicurezza stradale: il trasporto sicuro dei bambini in automobile, attraverso incontri organizzati in collaborazione con le strutture sanitarie e scolastiche	n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio	17 interventi pianificati	30,00%
						totale 100,00%
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE						
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO
						totale 0,00%
TOTALE 1) E 2)						PESO TOTALE 1)+2) 100,00%

Allegato C – pag. 6 di 9

SCHEDA PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO					
Denominazione progetto/attività Rinnovo Patente No Problem				Anno 2012	
Descrizione sintetica del progetto Raccolta delle copie delle patenti dei clienti attraverso la promozione agli sportelli e sul sito internet del progetto "AffidACI la Tua patente di guida" ai fini dell'Invio delle cartoline di avviso di scadenza patente					
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA LOCALE				
	AREA STRATEGICA	ASSISTENZA AGLI UTENTI DELLA STRADA			
	OUTCOME	Incrementare il numero di avvisi scadenza patente trasmessi	INDICATORI DI OUTCOME	Nuovi iscritti al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)	Incrementare i ricavi derivanti dal settore delle pratiche automobilistiche			
	<u>PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO</u>				
	UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE	UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA			
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE	UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA			
	ALTRI STRUTTURE COINVOLTE				
	DURATA	2012			
	INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
	Nuovi iscritti al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	Archivio moduli cartaceo	130		

Allegato C – pag. 7 di 9

SCHEDA PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO												
	Denominazione progetto/attività InformACI On line											
	Anno 2012											
	Descrizione sintetica del progetto Informare attraverso comunicazioni non cartacee i Clienti ed i Soci sulle nuove normative, sulle notizie locali relative a mobilità, sport, auto storiche, manifestazioni, ecc, attraverso il costante aggiornamento del sito, attraverso newsletter da inviare ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail (a tal fine è necessario incrementare il numero di indirizzi e-mail dei Soci a disposizione dell'Ente).											
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITY POLITICA LOCALE											
	AREA STRATEGICA IL CLUB											
	OUTCOME Maggior numero di informazioni e di contatti attraverso mezzi elettronici	INDICATORI DI OUTCOME 1) n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente, 2) n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail 3) % Soci con indirizzo e-mail										
	OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)	Incrementare le informazioni inviate ed i contatti attivati attraverso mezzi elettronici										
	<u>PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO</u>											
	UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE UFFICIO COMUNICAZIONE											
	UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE UFFICIO COMUNICAZIONE - UFFICIO SOCI											
	ALTRI STRUTTURE COINVOLTE	Delegazioni per la raccolta degli indirizzi e-mail										
	DURATA 2012											
	INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO							
	n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente	registro aggiornamenti sito	150 variazioni effettuate									
	% Soci con indirizzo e-mail	ACI	6% dei Soci									
	n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	ACIINFORMATICA	10 newsletter									

SCHEDA PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO															
Denominazione progetto/attività TrasportACI Sicuri				Anno 2012											
Descrizione sintetica del progetto Sensibilizzare la collettività su un aspetto molto importante della sicurezza stradale: il trasporto sicuro dei bambini in automobile, attraverso incontri organizzati in collaborazione con le strutture sanitarie e scolastiche															
Collegamento alla mappa strategica	PRIORITA' POLITICA LOCALE														
	AREA STRATEGICA EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE														
	OUTCOME Maggior numero di interventi informativi ACI pianificati sul territorio	INDICATORI DI OUTCOME n° di interventi informativi pianificati sul territorio													
	OBBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento) Informare e dare suggerimenti agli adulti sui comportamenti corretti da seguire nel trasporto dei bambini in automobile, a cominciare dalla scelta giusta del seggiolino ed al suo corretto utilizzo.														
	PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO														
UNITA' ORGANIZZATIVA TITOLARE UFFICIO COMUNICAZIONE															
UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE UFFICIO COMUNICAZIONE															
ALTRE STRUTTURE COINVOLTE		ACI Ufficio Provinciale di Novara - Asl 13 - Ospedale Maggiore di Novara - Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Novara e Assessorato all'Istruzione del Comune di Novara													
DURATA 2012															
INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO		FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO										
n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio		Planning annuale incontri "TrasportACI Sicuri"	17 interventi pianificati												

Allegato D

Schede budget economici e degli investimenti

SCHEDA BUDGET ECONOMICO E INVESTIMENTI						
PROGETTO: Rinnovo Patente No Problem						
Ricavi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
RP.01.02.015	proventi uff. assistenza automobilistica	C09	pratiche auto	a05	assistenza automobilistica	910,00
					totale Ricavi	910,00
Costi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
CP.01.0401	stipendi	C09	pratiche auto	a17	struttura	1.500,00
					totale Costi	1.500,00
Investimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Investimenti	0,00
Disinvestimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Disinvestimenti	0,00

PROGETTO: InformACI On line						
Ricavi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Ricavi	
Costi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
CP.01.03.001	manutenzioni	c25	comunicazione e promozione	a17	struttura	500,00
CP.01.0401	stipendi	c28	segreteria ed affari generali	a17	struttura	1.500,00
					totale Costi	2.000,00
Investimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Investimenti	0,00
Disinvestimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Disinvestimenti	0,00

PROGETTO: TrasportACI Sicuri						
Acronimo contabile:		EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE				
codice progetto:						
Ricavi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Ricavi	
Costi						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
CP.01.02.0108	Spese telefoniche	c25	comunicazione e promozione	a02	Sicurezza ed Educazione Stradale	50,00
CP.01.0401	stipendi	c28	segreteria ed affari generali	a17	Struttura	1.500,00
					totale Costi	1.550,00
Investimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Investimenti	0,00
Disinvestimenti						
CONTO Coge	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	IMPORTO
					totale Disinvestimenti	0,00

Allegato E

Pianificazione attività progettuali

GANTT																
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI																
Obiettivi operativi	Step di realizzazione (azioni, dati ed elementi oggettivi e misurabili)	Strutture Competenti	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Indicatore di misurazione	Target
Rimovo Patente No Problem	Raccolta delle copie delle patenti dei clienti attraverso la promozione agli sportelli e sul sito internet del progetto "AffidACI la Tua patente di guida" ai fini dell'Invio delle cartoline di avviso di scadenza patente	Ufficio Assistenza Automobilistica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Numero di iscrizioni al servizio "AffidACI la Tua patente di guida"	130
FIRMA CAPO PROGETTO	Il Direttore - Dr.ssa Eleonora Vairano															

GANTT																
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI																
Obiettivi operativi	Step di realizzazione (azioni, dati ed elementi oggettivi e misurabili)	Strutture Competenti	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Indicatore di misurazione	Target
InformACI On line	costante aggiornamento del sito sulla base delle informazioni raccolte	Ufficio Comunicazione	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	n° aggiornamenti sul sito internet dell'Ente	150 variazioni effettuate
	incrementare il numero di indirizzi e-mail dei Soci a disposizione dell'Ente	Ufficio Soci	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	% Soci con indirizzo e-mail	6% dei Soci
	trasmettere newsletter (sulla base delle informazioni raccolte) ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	Ufficio Comunicazione	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	n° di newsletter inviate ai Soci che hanno lasciato il loro indirizzo e-mail	10 newsletter
FIRMA CAPO PROGETTO	Il Direttore - Dr.ssa Eleonora Vairano															

GANTT																
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI																
Obiettivi operativi	Step di realizzazione (azioni, dati ed elementi oggettivi e misurabili)	Strutture Competenti	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Indicatore di misurazione	Target
TrasportACI Sicuri	Descrizione sintetica del progetto Sensibilizzare la collettività su un aspetto molto importante della sicurezza stradale: il trasporto sicuro dei bambini in automobile, attraverso incontri organizzati in collaborazione con le strutture sanitarie e scolastiche	Ufficio Comunicazione	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	n° di interventi informativi pianificati dall'Automobile Club Novara sul territorio	17 interventi pianificati
FIRMA CAPO PROGETTO	Il Direttore - Dr.ssa Eleonora Vairano															