AUTOMOBILE CLUB PISA

Piano della performance 2011/2013

31 gennaio 2011

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI
   - 2. 1 CHI SIAMO
   - 2. 2 COSA FACCIAMO
   - 2. 3 COME OPERIAMO
3. IDENTITA'
   - 3. 1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"
   - 3. 2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE
   - 3. 3 ALBERO DELLA *PERFORMANCE*
4. ANALISI DEL CONTESTO
   - 4. 1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO
   - 4. 2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO
5. OBIETTIVI STRATEGICI
6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI
   - 6. 1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE
7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE*
   - 7. 1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO
   - 7. 2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO
   - 7. 3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

ALLEGATI

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente Piano della Performance viene predisposto dall'Automobile Club di Pisa relativamente al triennio 2011-2013 in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 10 del D. Lgs. 150/2009.

Il piano è stato redatto sulla base delle direttive contenenti le priorità strategiche definite a livello di federazione dall'Assemblea dell'ACI nel corso del 2010 ed in base ai progetti ed alle attività deliberate dal Consiglio Generale dell'ACI nel mese di ottobre 2010.

Il documento è assolutamente coerente ai Piani di Attività ed al Budget annuale approvato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Pisa.

Il Piano si basa sul sistema di misurazione e valutazione della performance adottato con delibera della presidenza dell'Automobile Club di Pisa n. 2 del 2010.

L'Ente si riserva di modificare e/o integrare il presente Piano in seguito alle variazioni intervenute in corso di esercizio come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance al punto 4.6.

AUTOMOBILE CLUB PISA
Il Presidente
(Ing. Giovanni Barale)

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

2.1 Chi siamo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con qualifica dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'AC, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI in qualità di Federazione degli stessi AC.

In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale – il cui ruolo è di seguito descritto – la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'AC.

L'AC partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Toscana, che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli AC della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli AC nella regione di competenza nonché di attuazione e gestione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali definiti dal Comitato Regionale. In tale ambito svolge il ruolo primario di interlocutore con le Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per le materie di competenza.

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi e venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci, e agli automobilisti in generale, attraverso la rete delle proprie delegazioni dirette e indirette (queste ultime sono studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91**,** appositamente convenzionate con lo stesso AC, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti).

Presso l'AC risultano costituite le seguenti Commissioni Permanenti:

- Commissione Sportiva;
- Commissione Giuridica;
- Commissione Traffico e Circolazione.

Tali organi sono preposti ad attività di studio e proposta delle materie istituzionali fondamentali quali lo sport, la mobilità, il traffico, la circolazione e la sicurezza stradale.

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale delle società strumentali ACI Action srl e ACI Pisa Viaggi, che curano per conto ed al servizio dell'AC, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale.

L'Automobile Club possiede inoltre partecipazioni di minoranza in altre società che saranno indicate al punto 2.3.

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Pisa esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonchè quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

1) Servizi associativi

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

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

- ✓ medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- ✓ tutela e consulenza legale;
- ✓ interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- ✓ rivista sociale;
- ✓ soccorso stradale gratuito;
- ✓ servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il ***noleggio di autovetture.***

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica "FacileSarà", deliberata dall'ACI e finalizzata a valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del business associativo e assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli Assicurati Sara non Soci e, viceversa, delle polizze Sara nei confronti dei Soci non assicurati Sara.

L'AC con la sua rete di delegazioni è canale prioritario di rilascio della tessera sociale e di gestione del rapporto associativo, con una offerta di servizi e prestazioni aggiuntive in ambito locale che integrano l'offerta associativa nazionale.

L'AC svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse

Alla data del 31 dicembre 2010, il n. dei soci dell'AC Pisa, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 10.693.

2) Attività di assistenza automobilistica

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

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

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

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC sono state 1.708 nel 2010 e 13.590 dalle 12 delegazioni con sede in provincia di Pisa.

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

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

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- monitoraggio attraverso l'ufficio assistenza bollo sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC).

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

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

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura;
- corsi per il conseguimento del patentino, corsi per il recupero dei punti patente e corsi di formazione per docenti;
- convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

4) Attività assicurativa

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

5) Attività sportiva

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

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Pisa promuove il calendario di manifestazioni, mediante il sostegno economico ed il patrocinio delle seguenti manifestazioni:

Rally Casciana Terme;
Rally Alta Val di Cecina;

Sostiene inoltre le associazioni costituite da ufficiali di gara supportandole nella loro attività.

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

Alla data del 31/12/2010, il numero di licenze rilasciate era pari a 244*.*

6) Attività in materia turistica

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico automobilistico e anche locale. L'Automobile Club Pisa, ha aderito ad un circuito costituito da 16 AA.CC. denominato "ACINGIRO" con l'intento di creare itinerari turistici per i Soci ACI, con lo scopo di valorizzare e promuovere il territorio nonchè di fidelizzare gli associati.

L'Automobile Club Pisa è comunque e soprattutto detentore del 98% delle quote della Società ACI Pisa Viaggi, attraverso la quale vengono erogati servizi turistici ed in particolare vengono organizzati viaggi a livello europeo per comitive soprattutto in pullman. Di questi gruppi fanno parte molti dei nostri associati.

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette (sede) e indirette costituite da n. 12 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza

SEDE Via Cisanello, 168 – 56124 Pisa

DELEGAZIONI DI CITTA'

P.zza M. Libertà 11 – 56127 Pisa
Via Vespucci, 114 – 56125 Pisa

DELEGAZIONI IN PROVINCIA

56022 CASTELFRANCO DI SOTTO	Via Leopardi, 17/19
56033 CAPANNOLI	Via F. Berlinguer 16
56023 NAVACCHIO	Largo P. Gori, 6
56010 PONTASSERCHIO	Via Che Che Guevara 2
56024 PONTE A EGOLA	Piazza G. Rossa 8
56045 POMARANCE	Viale Roma 5
56025 PONTEDERA	Via Pisana 46/48
56038 PONSACCO	Via N. Sauro 67/69
56029 S. CROCE S.A.	Piazza Matteotti 24
56048 VOLTERRA	Via Matteotti 35

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale delle seguenti strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione maggioritaria e tal volta minoritaria, tali società concorrono all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

Tali Società assicurano la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente e risultano quindi determinanti e necessarie per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D.del 17 dicembre 2010, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L.24 dicembre 2007 n.244 e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

Si riporta di seguito l'indicazione delle principali società collegate strumentali al conseguimento delle proprie finalità***:***

- L'Automobile Club Pisa detiene partecipazioni (pari al 99,60% per un valore di € 30.884,12) in ACI ACTION Srl, società in house che svolge servizi di supporto per l'Automobile Club ai fini dell'erogazione dei servizi previsti dalla normativa statutaria e di interesse generale nei confronti della cittadinanza e dei propri soci;

- L'Automobile Club Pisa detiene partecipazioni (pari al 98% per un valore di € 46.645,00) nella Società ACI PISA VIAGGI srl, che svolge attività di promozione del turismo;

- L'Automobile Club Pisa detiene partecipazioni (pari al 0,06% per un valore di € 1.191,41) in ACI Consult SpA ;
  La suddetta società (in house rispetto ad Acitalia) produce servizi e tecnologie per la mobilità e l'ambiente;

- L'Automobile Club Pisa detiene partecipazioni (pari allo 0,19% del capitale sociale per un valore di € 219,00) in ACI Lucca Service srl.. Tale società strumentale eroga beni e servizi per conto dell'Automobile Club di Lucca, a favore della collettività coerentemente alle finalità istituzionali previste dallo Statuto ACI;

- L'Automobile Club Pisa detiene partecipazioni (pari al 2% del capitale per un valore di € 12.395,12) nella Società Villa Monti Spa, società costituita per la realizzazione di un autodromo all'interno del quale sarà possibile la pratica dello sport automobilistico e l'erogazione di corsi di guida sicura a favore della collettività. A tutt'oggi la società è inattiva in quanto mancano ancora le autorizzazioni necessarie per la realizzazione dell'impianto.

3. IDENTITA'

3.1 L'amministrazione "in cifre"

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno 2009.

a) *I dipendenti*

Al 31 dicembre 2010 risultano in servizio presso l'AC Pisa dipendenti così distribuiti:

n. 4 AREA B
n. 4 AREA C

Gli uomini rappresentano il 62,50% del totale, ovvero 5 dipendenti, e le donne il 37,50% con 3 unità.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

Si premette che l'Automobile Club Pisa riceve trasferimenti da parte di alcuni Comuni della Provincia di Pisa per € 14.000,00 per la realizzazione della manifestazione Imparare giocando e i Corsi per il conseguimento del Patentino.

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in 1.907.500,00 nel budget 2011, derivano, per € 1.163.000,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 744.500,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- **Ricavi relativi all'attività associativa per € 700.000,00**: trattasi principalmente di ..(descrizione delle attività svolte per i soci).

- **Ricavi relativi a Proventi Assistenza Automobilistica per € 155.000,00.**

- **Proventi relativi a Riscossione e assistenza tasse automobilistiche per € 85.000,00**

- **Proventi relativi all'attività di gestione distributori carburanti per € 208.000,00**

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 744.500,00. attengono per € 380.000,00 agli affitti di immobili, € 176.000,00 a Provvigioni attive per attività assicurativa, € 60.000,00 per proventi derivanti dall'utilizzo del marchio, € 81.000,00 a titolo di rimborsi di spese correnti.

La gestione finanziaria relativa al budget 2011 presenta un margine negativo pari a € 18.500,00 in relazione a interessi e oneri finanziari relativi all'utilizzo del fido bancario e agli interessi sul mutuo.

Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2011 non risultano valorizzate.

La gestione straordinaria relativa al budget 2011 presenta un margine negativo di € 24.500,00 per eventuali costi di natura straordinaria previsti.

c) Il numero di strutture territoriali

La descrizione sintetica dell'organizzazione è stata già svolta al paragrafo 2.3, cui si fa rinvio.

d) Gli utenti serviti

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno 2009.

Numero Soci	10.693
Numero Assicurati (n° polizze)	11.122
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	5.130
Numero operazioni riscossioni effettuate	40.268
Numero licenziati CSAI	244
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	*4*
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	1401

3.2 Mandato istituzionale e Missione

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

Il mandato istituzionale, quale perimetro nel quale l'Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dagli artt.1, 2, 4 e 38 dello Statuto pubblicato, nella sua ultima formulazione, sulla Gazzetta Ufficiale n.47 del 26 febbraio 2007. Lo Statuto evidenzia la struttura federativa dell'ACI che ne costituisce elemento peculiare e distintivo rispetto agli altri attori che intervengono sulla medesima politica pubblica.

STATUTO DELL'ACI

ART.1

L'Automobile Club d'Italia - A.C.I. è la Federazione che associa gli Automobile Club regolarmente costituiti. Della Federazione fanno inoltre parte gli Enti ed Associazioni volontariamente aderenti a termini delle disposizioni del presente Statuto. Esso rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo, ferme restando le specifiche attribuzioni già devolute ad altri Enti.
L'A.C.I. rappresenta l'automobilismo italiano presso la Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.
L'A.C.I. è Ente Pubblico non economico senza scopo di lucro ed ha sede in Roma.

ART. 2

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

ART. 4

Per il conseguimento degli scopi di cui all'art. 1, l'A.C.I.:
a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;
b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;
c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;
d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie;
e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;
f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;
g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli; h) svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.

ART. 38

Gli A.C. menzionati nell'art. 1 sono Enti Pubblici non economici a base associativa senza scopo di lucro, e riuniscono nell'ambito della rispettiva circoscrizione le persone e gli Enti che, per ragioni di uso, di sport, di studio, di tecnica e di commercio, si occupano di automobilismo.
Essi assumono la denominazione di A.C…… seguito dal nome della località ove hanno la propria sede ed utilizzano il marchio A.C.I. su autorizzazione dell'Automobile Club d'Italia.

Gli A.C. perseguono le finalità di interesse generale automobilistico, esplicano, nelle rispettive circoscrizioni ed in armonia con le direttive dell'A.C.I., le attività indicate dall'art.4; attuano le particolari provvidenze ritenute vantaggiose per i soci, gestiscono i servizi che possono essere loro affidati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province, dai Comuni o da altri Enti Pubblici, svolgono direttamente e indirettamente ogni altra attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.
Gli A.C. svolgono inoltre servizi pubblici a carattere turistico-ricreativo nell'ambito delle norme regionali che li disciplinano.
La necessaria informazione all'utenza rispetto ai servizi erogati è assicurata dall'A.C. attraverso appositi sportelli per le relazioni con il pubblico, anche avvalendosi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico dell'A.C.I.

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

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

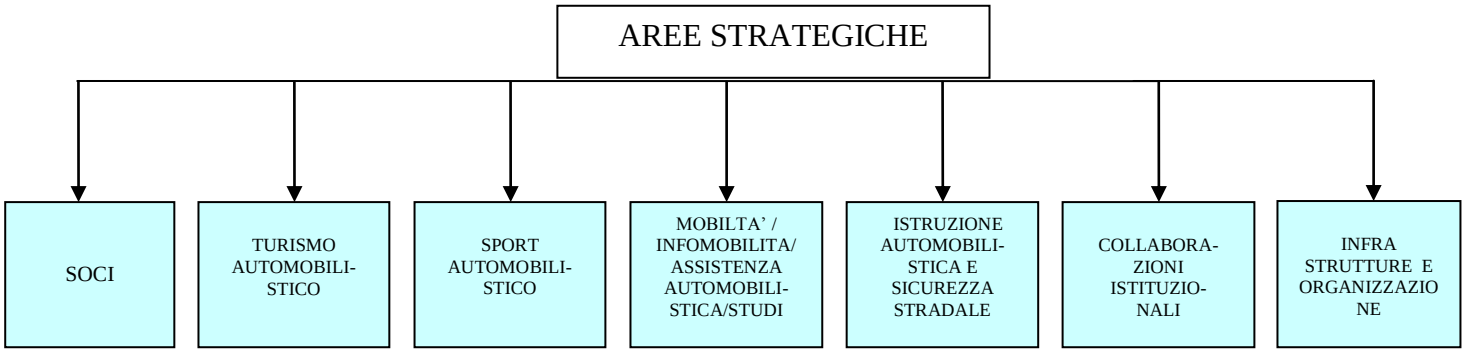
Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche /mission: **1) *Sviluppo attività associativa; 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; 3) Ottimizzazione organizzativa.***

3.3 Albero della Performance

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission come sopra descritte con le aree strategiche in cui si colloca l'azione dell'Ente nel triennio 2011-2013.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Pisa 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.

MANDATO ISTITUZIONALE
(art. 1-5 Statuto ACI)
MISSIONE
"Presidiare 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".
***Priorità politiche**: Sviluppo attività associativa; Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; Consolidamento servizi delegati; Ottimizzazione organizzativa.*



4. ANALISI DEL CONTESTO

4.1 Analisi del contesto esterno

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

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

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

a) Educazione e Sicurezza Stradale

In questo campo, che riveste sempre particolare interesse per la varietà e l'importanza delle iniziative che possono essere realizzate soprattutto nei confronti dei giovani, l'Automobile Club Pisa 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 anche attraverso progetti di educazione stradale presso le scuole per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

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

Proseguiranno anche per il 2011 i corsi di Educazione Stradale e per il "*Patentino*" dei ciclomotori organizzati in collaborazione con l'amministrazione comunale di Peccioli.

Verrà ripetuta e potenziata l'iniziativa "Imparare … Giocando", che ha avuto un grande successo nel corso dell'anno. Le manifestazioni si sono svolte in sette comuni della Valdera ed hanno avuto una grande partecipazione di bambini (circa 500), il gradimento dei genitori e l'apprezzamento dei Comuni interessati. Notevole il risalto dato da stampa e tv locali.

Per il 2011 si cercherà di portare la manifestazione anche nel comune di Pisa e di Volterra.

Oltre alla Provincia di Pisa sono stakeholder di questo AC:

- Istituto scolastico "Frà Domenico" Peccioli
- Comune Peccioli
- Unione Comuni Valdera
  (Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme, Chianni, Crespina, Lajatico, Lari, Palaia, Peccioli, Ponsaco, Pontedera, S. Maria a Monte, Terricciola)
- Fondazione Cassa di Risparmio Volterra
- Associazione Neuro Fibromatosi
- 50 Canale

Fondamentalmente tutti gli stakeholder sono direttamente coinvolti in forma collaborativa e sinergica rispetto all'attività di prevenzione degli incidenti stradali

b) I Soci

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC per l'esperienza da anni maturata e per il richiamo delle iniziative dedicate ai soci, l'analisi del contesto generale esterno mette in evidenza la non positiva congiuntura economica complessiva relativa agli ultimi anni e la crescente competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti in generale e nel contesto del servizio di soccorso stradale in particolare.

Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano graditi perché molto pubblicizzati e previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso.

In questo ambito il principale stakeholder che influenza l'attività e la performance dell'Automobile Club Pisa è l'Automobile Club d'Italia, in quanto definisce ed eroga, anche attraverso sue società collegate, i servizi destinati ai soci e coordina progetti nazionali a impatto locale cui l'AC attivamente partecipa con l'obiettivo, in particolare, di aumentare il

numero dei soci, coinvolgere maggiormente nell'associazionismo la rete delle Delegazioni e ampliare l'attività di cross selling svolta in collaborazione con SARA Assicurazioni.

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2011 – 2013 si prevede l'implementazione del servizio Bollo Sicuro attraverso la specializzazione e la formazione del personale dedicato ed una azione delle rete di vendita a favore di una crescita continua dei contratti in essere con l'Automobile Club.
Sempre ai fini della fidelizzazione sarà confermato il tradizionale appuntamento della Festa degli Sportivi: evento dedicato ai soci titolari di licenza sportiva. Verrà inoltre costantemente ripetuta la Premiazione dei Soci "Anziani del Volante".
E' previsto l'implementazione del circuito di Fidelity Card che prevede sconti e abbuoni per i Soci relativamente ad alcuni esercizi commerciali convenzionati con l'AC Pisa.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, sono stakeholder di questo AC:

- i Soci in linea generale
- Cassa Risparmio di Firenze

- Esercizi convenzionati Fidelity
  (Sede, Delegazioni ACI, Stazioni rifornimento carburante, Agenzia di Viaggi, Centro Revisioni, Intergomma Service, Autonoleggio Hertz, Autolavaggi, Green Park)

- Hertz Noleggio

Gli stakeholder costituiscono punti di forza in quanto collaborano fattivamente alle iniziative in favore dei Soci.

c) Turismo, tempo libero e sport

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

In tale contesto l'Automobile Club Pisa è attivamente impegnato nel settore turistico.

L'Ente ha aderito ad un circuito costituito da 16 AA.CC. denominato "ACINGIRO" con l'intento di creare itinerari turistici per i Soci ACI, con lo scopo di valorizzare e promuovere il territorio nonchè di fidelizzare gli associati.

L'Automobile Club Pisa è comunque e soprattutto detentore del 98% delle quote della Società ACI Pisa Viaggi, attraverso la quale vengono erogati servizi turistici ed in particolare vengono organizzati viaggi a livello europeo per comitive soprattutto in pullman. Di questi gruppi fanno parte molti dei nostri associati.

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

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

Nel corso del 2011 verrà effettuata la seconda festa provinciale dello sport automobilistico, manifestazione a carattere provinciale per celebrare gli sportivi automobilisti che si sono maggiormente contraddistinti durante la stagione agonistica 2010.

Scopo dell'evento è consolidare un ritrovato contatto con la base, riconfermare l'autorevolezza dell'ACI in materia sportiva, creare e consolidare rapporti con enti, autorità, associazioni ed istituzioni che possono agevolare la realizzazione e lo svolgimento delle ns. manifestazioni motoristiche.

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

Oltre alle strutture ricettizie e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholter di questo AC:

- Amministrazione Provinciale
- Prefettura
- Carabinieri
- Questura
- Polizia Stradale
- Comuni interessati dai passaggi dei Rally
- Hotel Continental Tirrenia
- Sponsor
  (Brogi & Collitorti, La Chiropratica, Eschini Auto, Caparol Center, Baldacci G. Duchini R., ProLoco Litorale Pisano, Cassa Risparmio di Firenze, Stazione Caraburante Paolinelli Team, Centro Commerciale Pisanova)

Gli stakeholder collaborano fattivamente alle iniziative nel settore indicato.

d) Assistenza automobilistica

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

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

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

Gli stakeholder (portatori di interessi) che interagiscono direttamente con l'AC sono

- La Regione Toscana
- PRA
- Motorizzazone Civile

***e)* Noleggio**

L'Automobile Club è impegnato in un'attività di noleggio in collaborazione e con il marchio della Hertz. L'attività è erogata attraverso la società strumentale collegata ACI Action srl, che ricorre ad esperti del settore mediante una associazione in partecipazione. La sede del noleggio è nei locali della sede dell'Automobile Club. I principali attori sono la Hertz e la Società Aci Action srl, i destinatari finali in questo ambito sono privati cittadini, turisti ed imprese, oltre che i Soci dell'Automobile Club che usufruiscono di trattamenti dedicati.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

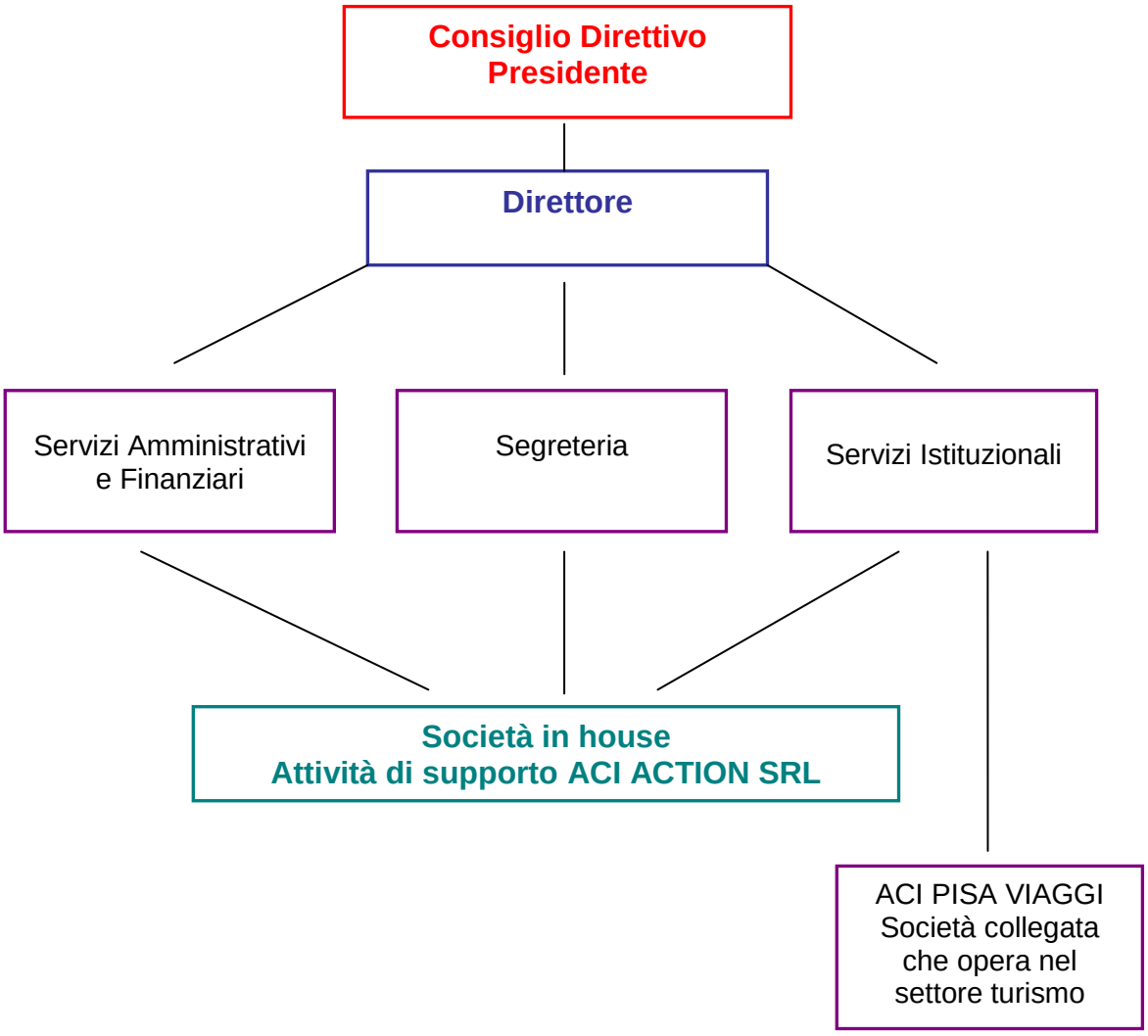
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Pisa è un Ente a struttura diretta, con delegazioni indirette, con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

La struttura è organizzata in aree funzionali che si articolano nei servizi amministrativi e finanziari e servizi istituzionali

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

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 8 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

Organigramma

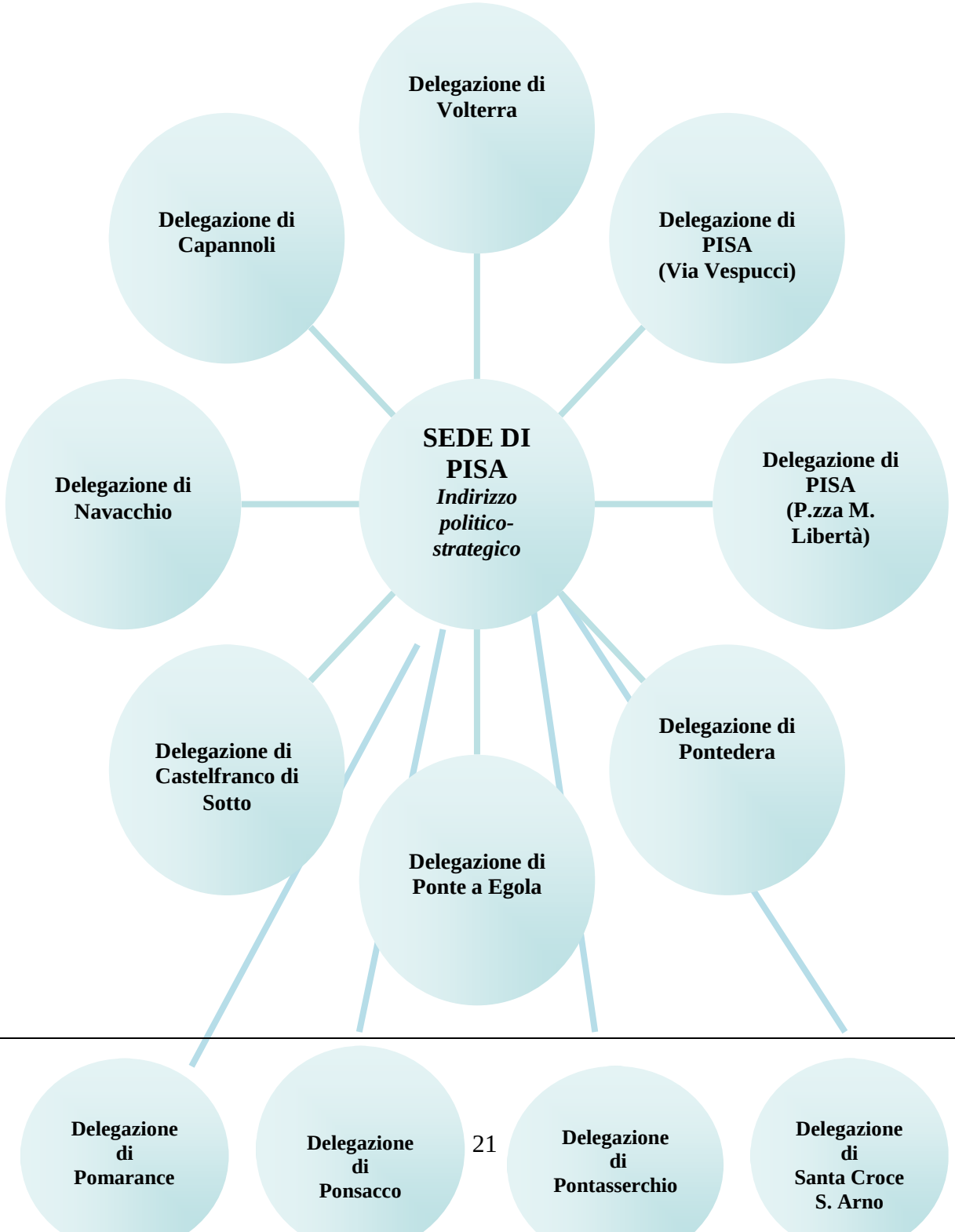


Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 12 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli

indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Pisa. Attualmente esse sono presenti nei Comuni di:

Pisa, San Giuliano Terme, Pontedera, Ponte a Egola, Cascina, Castelfranco di Sotto, Capannoli, Volterra, Pomarance, S. Croce sull'Arno, Ponsacco.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

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

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

Infrastrutture tecnologiche

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

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

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

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

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

Al di fuori del portale Titano é inoltre possibile collegarsi al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCiclomotori, PrenotaRevisioni, PrenotaPatenti), l'accesso alla banca dati Licenziati CSAI, l'accesso ai sistemi regionali di riscossione e gestione delle Tasse Auto nelle regioni non convenzionate.

Connettività

La connettività al sistema informativo centrale e al CED-DTT è di norma garantita da una linea ADSL, fornita da ACI, e una linea ISDN dell'Automobile Club; la prima è la linea di esercizio, la seconda ha funzioni di backup e di supporto in teleassistenza.

Sicurezza

Con specifico riferimento a Titano, la sicurezza sulla rete ACI è garantita attraverso l'installazione sui singoli posti di lavoro di software antivirus con aggiornamento automatico a ogni connessione al sistema informativo centrale. Il servizio di assistenza centrale garantisce anche la corretta configurazione dei posti di lavoro e delle periferiche collegate, oltre che la configurazione degli apparati di rete.
Nel caso di Titano tutti gli accessi a reti esterne sono controllati dal centro e sottoposti alle Policy di sicurezza previste a livello centrale.

Posta elettronica

L'Automobile Club comunica con ACI, con le altre Amministrazioni e con i cittadini e le imprese attraverso apposite caselle di posta elettronica istituzionali.

Pagamento elettronico

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

Sito web

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web (www.pisa.aci.it) accessibile ai sensi della L.4/2004, 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).
L'Ente ha attivato la procedura per ottenere l'autorizzazione da DigitPA ad esporre il "bollino di accessibilità".

Protocollo Informatico

L’Automobile Club intende dotarsi dal 2011 di un protocollo informatico

Posta Elettronica Certificata (PEC)

E’ attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC):
automobileclubpisa@postecert.it

L’indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull’IndicePA.

c) Risorse umane

Il personale dell’Automobile Club Pisa fa propri i valori fondanti del Club che si occupa di mobilità, sicurezza, turismo e sport, condividendo con i Soci i valori ed obiettivi.
La tutela della persona che si muove è il punto di riferimento del personale dell’Automobile Club; a questo si aggiunge il valore dell’etica che consiste nel promuovere un uso corretto dell’auto nel rispetto dell’ambiente e della qualità della vita.
Al primo posto ci sono le persone, la loro diversità, le loro esperienze, le loro relazioni positive: il patrimonio dell’ACI.
La cultura in generale, la formazione, la conoscenza, l’innovazione, sono i valori che fanno crescere i personale e fanno di esso un gruppo versatile, dinamico, vicino ai sogni ed a i bisogni di chi si muove per la famiglia, il lavoro, il tempo libero.
Il personale offre servizi e prodotti di qualità lavorando con passione e cercando di appassionare con il proprio lavoro. Il personale dimostra elevata padronanza nella gestione dei processi lavorativi, evidenziando ampia conoscenza dell’Ente, della sua organizzazione e dei servizi erogati.
Il personale è fortemente orientato al risultato, capace di affrontare e risolvere le criticità, attento ai bisogni del cliente interno ed esterno, nonché capace di relazionarsi con il cittadino.
Le competenze del personale sono cementate da una forte capacità di interazione ed allo sviluppo di lavoro in team.

***d)* Qualità**

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell’erogazione dei servizi, è in avviamento un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di CS, potrà consentire l’individuazione di possibili aree di miglioramento per

allineare l' azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

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

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

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

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato – 31/12/ 2010

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	*ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA*
	M	**F**		
B	3	1	54 – 51 – 56 - 48	*26 – 27 – 30 - 36*
C	2	2	50 – 55 – 48 – 59	*27 – 27 – 30 - 39*

e) *Salute finanziaria*

Il budget 2011 dell'AC Pisa presenta una perdita presunta di € 34.800,00 (garantita dal patrimonio netto accertato al 31.12.2009 pari a 128.268,52).
Per l'anno 2010 è stato stimato un pareggio di bilancio.
Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a €93.200,00; tale margine si presenta negativo nell'esercizio 2010 (dato stimato in €60.500,00) e positivo nell'esercizio 2009 (dato accertato €25.718,53).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a €151.800,00, riguarda principalmente la sostituzione dell'impianto termico dell'immobile della sede sociale dell'Ente.
Il budget di tesoreria del 2011 presenta un saldo pari a € 0. Tale risultato è influenzato dal previsto ricorso all'anticipazione bancaria per circa 345.000 euro.
Per quanto attiene la situazione finanziaria l'Ente nell'esercizio 2009 ha conseguito un risultato finanziario di competenza negativo pari a € 6.491,15.
Per l'anno 2010 è stato previsto un disavanzo finanziario di competenza di € 58.500,00 in funzione di minori accertamenti di entrate correnti.
Tale disavanzo trova comunque copertura nell'avanzo di amministrazione iniziale previsto in € 270.000,00.
Per quanto attiene il risultato economico l'esercizio 2009 ha chiuso con un disavanzo di € 30.003,56 dovuto principalmente ai maggiori ammortamenti dei beni immobili rivalutati in base al D.L. 185/2008 convertito con L. n. 2 del 28/02/2009.
Mentre per l'esercizio 2010 è previsto un pareggio economico in funzione di maggiori ricavi non finanziari derivanti da entrate accertate in passato per proventi carburanti e rinviate all'esercizio prevedendo per questo anno un incremento delle vendite di carburanti in particolare riferito alla stazione di servizio di Calcinaia.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato principalmente dalle entrate per quote sociali, dai proventi per riscossione tasse automobilistiche, dalla gestione del canone utilizzo marchio delle Delegazioni, dalle entrate per assistenza automobilistica e dalle provvigioni attive derivanti dai corrispettivi della SARA Assicurazioni.

Altre attività significative legate al valore della produzione sono inerenti al patrimonio dell'Ente. In particolare si tratta di entrate provenienti dagli affitti di immobili di proprietà e dalla gestione dei distributori carburante.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile stimato al 31/12/2011 in € 283.000,00 in funzione dei previsti investimenti da effettuarsi nel corso dell'anno 2011.
La situazione patrimoniale al 31/12/2009 evidenziava un totale di immobilizzazioni per € 5.312.403,67 di cui immobilizzazioni finanziarie per € 94.827,65 e materiali per € 5.217.576,02.
Nelle immobilizzazioni materiali sono iscritti gli immobili di proprietà dell'Ente al valore della rendita catastale rivalutata.
Tale rivalutazione è stata effettuata ai soli fini civilistici ed il saldo attivo derivante da essa è stato accantonato in una speciale riserva "riserva valutazione D.L. 185/2008" iscritta nella sezione del patrimonio netto ma non utilizzabile.
Si precisa inoltre che si è ritenuto opportuno, in fase di attuazione della suddetta rivalutazione degli immobili prevista D.L. 185/2008, ed attuata da questo A.C. alla fine dell'esercizio 2008, di procedere alla rivalutazione dei beni iscrivendoli al valore catastale e non al valore di mercato, mantenendo una condotta prudenziale ed in linea con quanto disposto dall'art. 11 della L. 342/2000 che fissa il limite massimo di rivalutazione nel valore economico del bene.

5. OBIETTIVI STRATEGICI

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

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

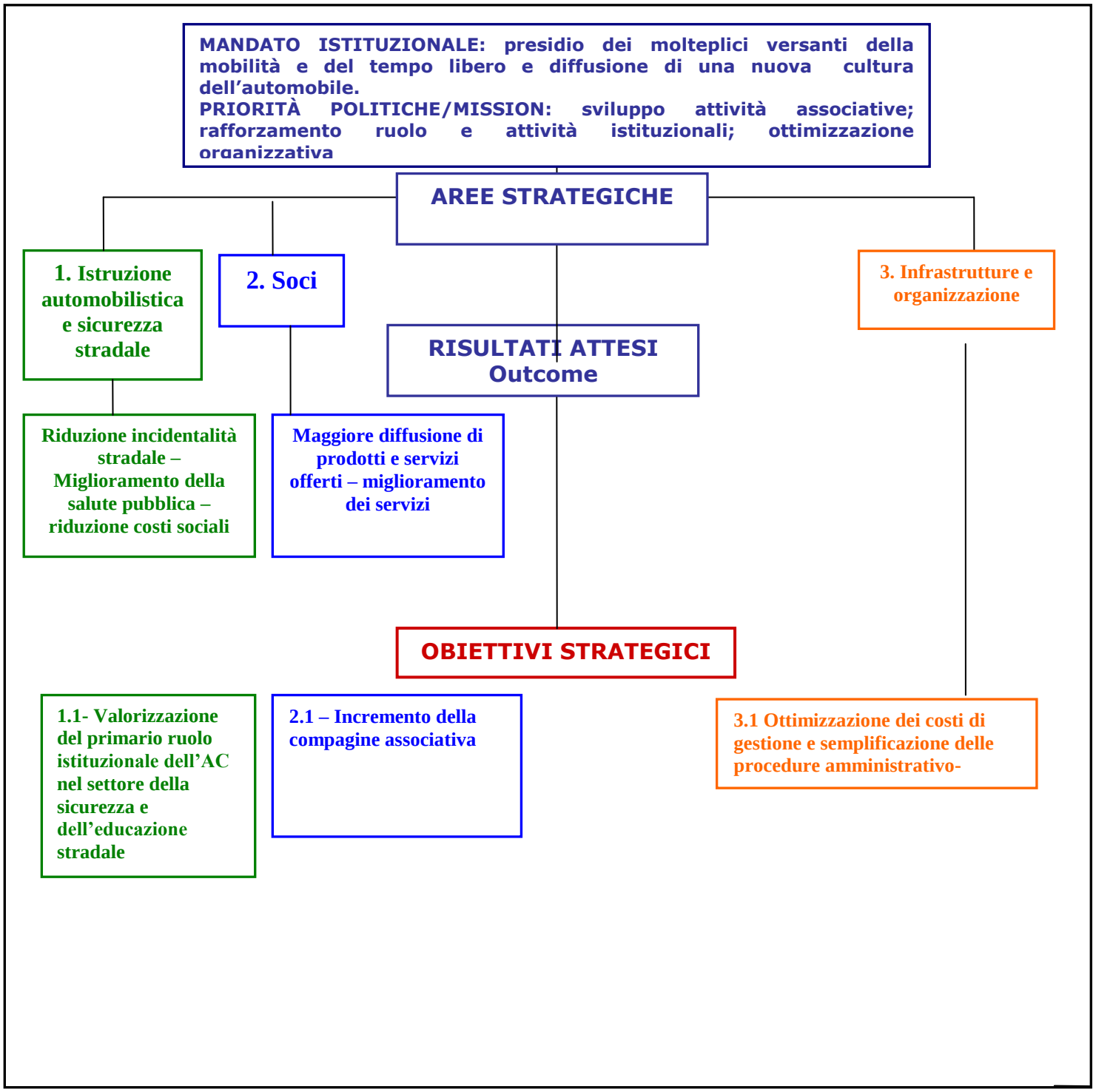
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

SCHEMA



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di ottobre, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di aprile, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2011" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Pisa 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.

Tale documento, realizzato per l'anno 2011 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 29 ottobre 2010, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. - **Allegato 2-**

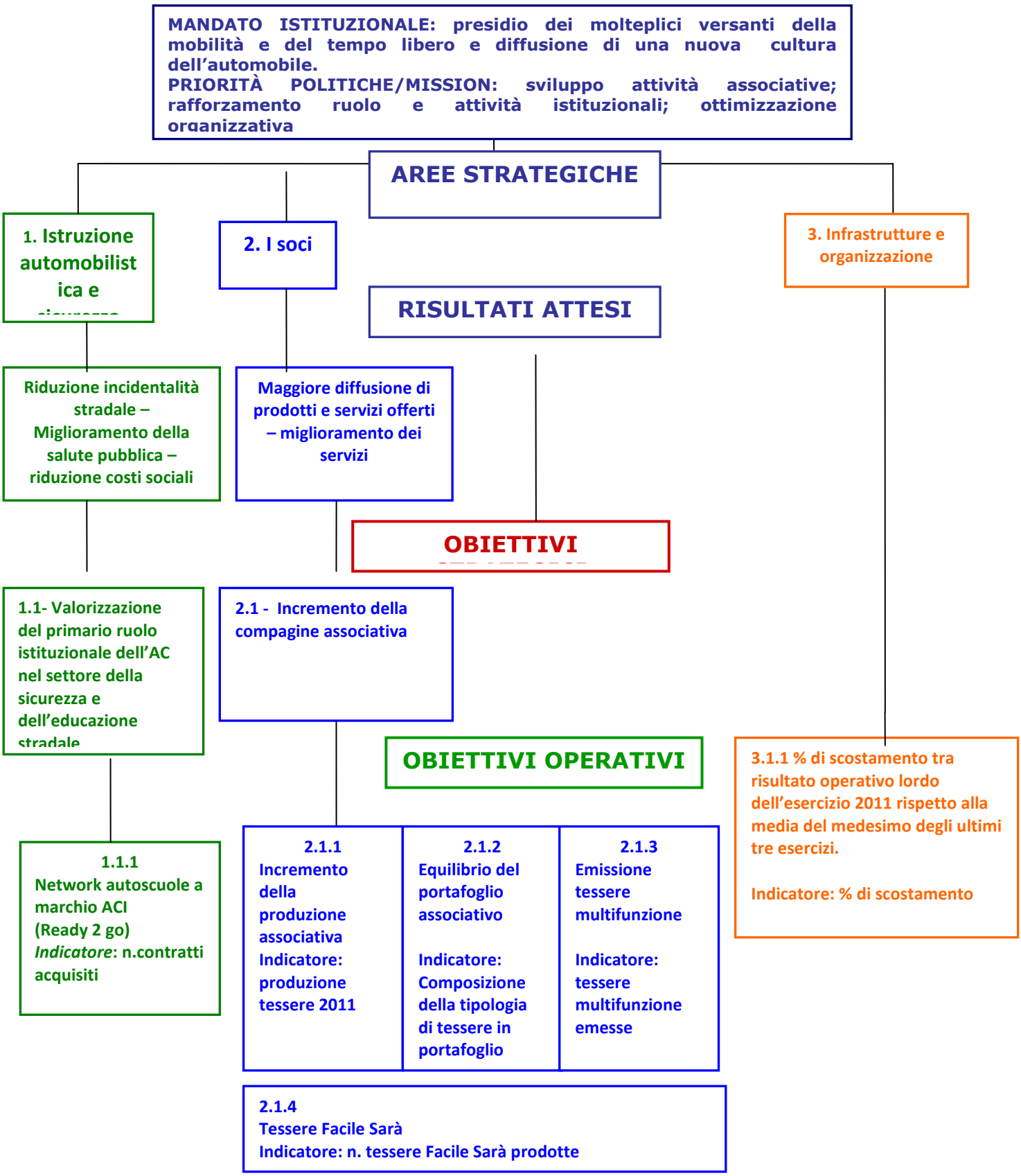
Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente è stato successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento ha provveduto a raccogliere la documentazione degli AC di competenza ed a corredarla da propria relazione - all'Automobile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

Sempre nello stesso mese di ottobre 2010, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2011 nella seduta del 29 ottobre 2010.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2011. - **Allegato 3** –

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

SCHEMA


MANDATO ISTITUZIONALE: presidio dei molteplici versanti della mobilità e del tempo libero e diffusione di una nuova cultura dell'automobile.
PRIORITÀ POLITICHE/MISSION: sviluppo attività associative; rafforzamento ruolo e attività istituzionali; ottimizzazione organizzativa
AREE STRATEGICHE
1. Istruzione automobilistica e
2. I soci
3. Infrastrutture e organizzazione
RISULTATI ATTESI
Riduzione incidentalità stradale – Miglioramento della salute pubblica – riduzione costi sociali
Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi
OBIETTIVI
1.1- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale
2.1 - Incremento della compagine associativa
OBIETTIVI OPERATIVI
3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi.
Indicatore: % di scostamento
1.1.1
Network autoscuole a marchio ACI (Ready 2 go)
Indicatore: n.contratti acquisiti
2.1.1
Incremento della produzione associativa
Indicatore: produzione tessere 2011
2.1.2
Equilibrio del portafoglio associativo
Indicatore: Composizione della tipologia di tessere in portafoglio
2.1.3
Emissione tessere multifunzione
Indicatore: tessere multifunzione emesse
2.1.4
Tessere Facile Sarà
Indicatore: n. tessere Facile Sarà prodotte

6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE

Il Direttore dell'Automobile Club, come descritto al paragrafo 2.1 è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI. Pertanto gli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2011 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI - **allegato 4**

7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO

FASE DEL PROCESSO		**SOGGETTI COINVOLTI**	**ORE UOMO DEDICATE**	**ARCO TEMPORALE anno 2011**											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	***2***	***10***	***X***											
2	Analisi del contesto esterno ed interno	***2***	***10***	***X***											
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	***2***	***10***	***X***											
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	***2***	***10***	***X***											

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Pisa, il sistema della Performance è strettamente collegato al ciclo della programmazione economica, finanziaria e di bilancio sia sotto il profilo dei contenuti (ovvero delle risorse attribuite a ciascun progetto/attività), sia in termini di coerenza dei tempi in cui si sviluppano i due processi.

Occorre premettere che, a partire dall'anno 2011, l'ACI e la Federazione degli Automobile Club hanno adottato un sistema contabile di natura economico/patrimoniale in luogo del previgente sistema di contabilità finanziaria. Il budget è strutturato, pertanto, in tre documenti: il budget economico, il budget degli investimenti/disinvestimenti e il budget di tesoreria.

A partire dalla fase della predisposizione dei progetti e dei piani di attività di Federazione e locali, il Direttore dell'AC predispone una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse del budget economico e degli investimenti. Tale valorizzazione avviene

sulla base del piano dei conti dell'Automobile Club seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto) nonché la classificazione per "destinazione" (attività e centro di costo) tipica della contabilità analitica.

In tal modo è possibile verificare in fase di programmazione l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività mentre in fase di gestione è possibile misurare periodicamente il grado di utilizzo di tali risorse.

Nella fase di consolidamento dei progetti/attività da effettuarsi a settembre e nella successiva fase di approvazione del Piano delle Attività dell'Ente da parte del Consiglio Direttivo, le suddette schede di budget per progetto/attività seguono gli altri documenti di progetto in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget.

Il Direttore, in quanto unico Centro di Responsabilità dell'Automobile Club, ha piena responsabilità di tutte le risorse assegnate al proprio progetto/attività, gestisce l'acquisizione dei beni/servizi necessari al progetto/attività. I processi di variazione del budget di progetto/attività sono sottoposti all'iter autorizzativo previsto per le rimodulazioni di budget.

Durante la fase di monitoraggio periodico della performance organizzativa, le predette schede contabili (budget economico e investimenti) sono aggiornate con le variazioni intervenute in corso d'anno evidenziando lo scostamento tra le risorse assegnate e quelle utilizzate; tali schede sono trasmesse dal Direttore ai soggetti incaricati della misurazione della performance organizzativa dell'Automobile Club.

Di seguito si riporta il quadro delle interrelazioni tra i due processi (programmazione e budget) che rende chiara la coerenza dei tempi delle diverse fasi e della reportistica di supporto.

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

7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Pisa è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale n. 2 del 30 dicembre 2010.

L'attività da questo svolta si riferisce alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale del grado di raggiungimento degli obiettivi dell'Automobile Club, così come definiti dal Consiglio Direttivo sulla base del processo di pianificazione locale.

Il monitoraggio della performance organizzativa è effettuato con cadenza **trimestrale** avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV.

A tal fine, il Direttore predispone apposite schede in cui vengono riportati i target rilevati per ciascun obiettivo ed evidenziata la differenza rispetto al target obiettivo.

Da tale differenza emerge la percentuale di conseguimento dell'obiettivo che, ponderata rispetto al peso dello stesso, determina il punteggio parziale assegnato al singolo obiettivo. La somma dei punteggi parziali così ottenuti da ogni singolo obiettivo, determina il livello di performance organizzativa raggiunto.

Per quanto attiene le progettualità locali, il loro monitoraggio è effettuato dall'OIV sempre con cadenza **trimestrale,** avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV.

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro **la prima metà del mese di maggio** dell'anno successivo**.**

A conclusione di tale processo l'OIV effettua la valutazione finale sulla performance organizzativa dell'Ente, sulla base di apposita scheda e predisponendo successiva relazione. A tal fine l'OIV acquisisce un adeguato flusso informativo da parte del Direttore dell'Automobile Club.

Entro **la prima decade di giugno** dell'anno successivo, viene inoltre trasmessa all'OIV, ai fini della preventiva validazione, **la Relazione sulla Performance**, che evidenzia a consuntivo, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Entro il 30 giugno il Consiglio Direttivo approva la Relazione sulla Performance validata dall'OIV che contiene la valutazione finale sulla performance organizzativa di Ente effettuata dal medesimo OIV.

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.