



Automobile Club Salerno

Piano della performance 2013

Approvato con Delibera Commissariale n. 32 del 31 gennaio 2013

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 ASSEGNAZI 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

Questo Piano della *Performance* viene redatto in attuazione di quanto previsto dal D.L.vo n° 150/2009, in materia di trasparenza e integrità della P.A., tenuto conto delle delibere CIVIT al riguardo, e costituisce un'occasione sicuramente importante per l'opportuna e più ampia conoscenza ai cittadini delle iniziative e dei progetti dell'Ente.

Il presente documento programmatico individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici che l'Ente persegue. Il documento segue, in linea di principio, le linee guida delineate dalla CIVIT con proprie delibere, fatte salve le peculiarità organizzative e gestionali dell'Ente in relazione all'ambito di applicazione della suddetta delibera.

Infatti si tratta di un Ente appartenente alla Federazione ACI, e che svolge la sua azione sul territorio provinciale.

Pertanto, con la stesura attuale si provvede, in primo luogo, all'attualizzazione, ovverossia all'aggiornamento dei dati relativi all'anno precedente.

In applicazione della delibera n.1/2011 si provvederà gradualmente all'elaborazione e all'introduzione dei principi contenuti nella suddetta direttiva, tenendo conto delle dimensioni e della struttura dell'Ente.

Infatti, con la suddetta delibera sono stati individuati alcuni criteri fondamentali, tenendo conto dell'attività di monitoraggio e di analisi svolta dalla CIVIT.

L'obiettivo è quello di costituire un graduale processo di miglioramento continuo promuovendo una corretta attuazione delle varie fasi del ciclo di gestione della performance.

Pertanto, è necessaria una fase di approfondimento dei contenuti presi in esame e si dovrà dunque procedere all'approvazione del documento definitivo.

Sulla base di queste considerazioni non si è realizzato il coinvolgimento degli stakeholder nella redazione del piano, così come richiesto dalla CIVIT, per l'impossibilità ad organizzare coerenti ed efficaci iniziative, considerato il tempo ristretto a disposizione invece di quello che necessariamente deve essere previsto per l'identificazione puntuale degli stakeholder.

Sarà anche avviata una precisa definizione nell'attività di mappatura degli stakeholder, così come previsto dalle nuove linee guida.

Il contesto territoriale di riferimento dell'Ente è quello della Provincia di Salerno i cui dati sono i seguenti:

Superficie territorio provinciale: 4.918 Km²
Popolazione: 1.092.876 (dati Istat 31/12/2012)
Circolante totale: 882.543 (al 31/12/2011)

I dati identificativi ed illustrativi dell'Ente sono:

Denominazione: Automobile Club Salerno

Sede istituzionale: Via G.Vicinanza , 11

Delegazioni in provincia: 32

Agenti principali SARA: 4

Agenzie Capo SARA: 7

Numero di soci: 17.094

Sito istituzionale: www.salerno.aci.it

Personale dipendente: 4

Sono organi dell'Ente l'*Assemblea*, composta da tutti i soci dell'Automobile Club Salerno, il *Consiglio Direttivo* e il Presidente che è il legale rappresentante dell'Ente.

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato al *Collegio dei Revisori dei Conti*, composto da 3 membri effettivi, di cui uno nominato dal MEF.

In particolare, l'Ente è sottoposto alla vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del Turismo. Si specifica che con decreto del Ministro per il Turismo in data 19 settembre 2012 è stato nominato Commissario Straordinario dell'Ente IL Prof. Avv. Rodolfo Vitolo, a seguito delle dimissioni degli Organi dell'Ente in data 28 giugno 2012.

All'Ente si applica la normativa vigente in materia di pubblico impiego, e, in particolare, si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 30 marzo 2001, n.165, recante *“norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”*, come riformate dal D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, recante *“attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”* (cosiddetta riforma Brunetta).

Gli indirizzi e i conseguenti obiettivi strategici che l'Ente intende perseguire derivano in sostanza da quanto già indicato nella relazione previsionale e programmatica, allegata al Budget annuale 2013. Tale documento tiene necessariamente conto della effettiva disponibilità di risorse economiche e, pertanto, risulta, per l'esercizio in oggetto ancora fortemente condizionato dalla crisi generale sviluppatasi nei vari settori, e, con maggiore forza, nel settore delle due e quattro ruote, ma anche per i riflessi degli avvenimenti locali degli ultimi anni che hanno comportato un notevole peggioramento della situazione economico-finanziaria e che ha giustificato la necessità del commissariamento dell'Ente.

L'Automobile Club Salerno è un Ente Pubblico ma, nella sostanza, non riceve alcun contributo fisso dall'esterno. In particolare, in ottemperanza a quanto stabilito nelle direttive generali contenenti le priorità strategiche definite, a livello di Federazione, dall'Assemblea dell'ACI nel corso dell'anno 2011, ed in merito ai progetti ed alle attività della Federazione deliberate dal Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 20 Ottobre 2010, il presente Piano della Performance dell'Ente presenta alcuni elementi innovativi rispetto al passato sia per i contenuti che per il contesto in cui è stata realizzata l'attività di definizione dei Piani e Programmi.

Tale contesto è quello, ormai ampiamente noto, della c.d. *“Riforma Brunetta”*, che esprime la volontà del Governo di agire profondamente nella realtà delle Pubbliche Amministrazioni, orientandone in maniera puntuale e cogente l'intera azione, a partire dalla programmazione delle attività per poi giungere, attraverso un articolato sistema di assegnazione di obiettivi e di misurazione, alla valutazione di ciascuna amministrazione nel suo complesso nonché delle sue articolazioni organizzative.

L'attuazione di tale riforma non ha colto impreparato l'Ente che, grazie all'esperienza ormai da tempo maturata in tale ambito, ha già attivato tutti i passaggi e gli adempimenti propedeutici a garantire l'attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance, nonché in funzione della redazione dei documenti di programmazione e di trasparenza che dovranno essere adottati.

Il ventaglio delle proposte progettuali sottoposte all'approvazione del Consiglio Direttivo e da questo approvate, tiene conto, ovviamente, degli indirizzi generali forniti dall'Assemblea dell'ACI e da quanto deliberato dal Consiglio Generale dell'ACI ed intende soddisfare, nel rispetto e compatibilmente con gli equilibri di bilancio e con l'esigenza di ripristino della normalità economico-finanziaria, gli ambiti di priorità indicati, attraverso azioni ed iniziative coerenti finalizzate al raggiungimento di obiettivi di ottimizzazione dei servizi, di ampliamento dei settori istituzionali presidiati e di razionalizzazione amministrativa.

Particolare attenzione è stata dedicata, nella elaborazione del presente documento, alla dimensione riferita all'*“outcome”* delle iniziative pianificate, privilegiando, nei limiti del possibile, quelle in grado di concorrere in maniera più incisiva a determinare un miglioramento della qualità dei servizi in concreto erogati alla collettività, assicurando

particolare attenzione anche agli impatti di tipo sociale delle singole iniziative. Ciò, in piena aderenza al ruolo istituzionale dell'Ente, alla "ratio" delle nuove disposizioni di legge ed agli orientamenti più volte ribaditi dalla CIVIT. Sono da ascrivere a questi ambiti di intervento e rispondono alle priorità politiche del rafforzamento del ruolo istituzionale dell'intera Federazione, nonché di sviluppo dell'attività associativa, alcune iniziative progettuali strategiche quali la realizzazione di manifestazioni ed attività, a forte valenza sociale, orientate a concorrere alla riduzione del numero delle vittime degli incidenti automobilistici stradali ed a creare una cultura della sicurezza stradale e della mobilità responsabile.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Salerno 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;
- 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 Campania 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'A.C. Salerno risultano costituite due Commissioni permanenti, quella Giuridica e quella Tecnica, preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico, la circolazione e la sicurezza stradale, e, in generale, per tutti i temi relativi alla mobilità.

2.2 Cosa facciamo

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

Si specifica che l'Ente Federante ACI non ha ancora pubblicato la Carta dei Servizi alla quale l'Automobile Club Salerno, in qualità di Ente Federato farà necessariamente

riferimento per le attività connesse, procedendo perciò successivamente all'identificazione degli standard e del conseguente regolamento previsti dalla Delibera CIVIT n.3/2012.

1) Servizi associativi

L'AC Salerno, 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**, come da convenzioni nazionali, e la gestione di **parcheggi** in concessione.

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

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

L'AC svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore automobilistico.

Alla data del 31 dicembre 2012, il n. dei soci dell'AC Salerno, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 17.094.

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 Salerno 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, del certificato di proprietà e delle targhe.

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state **20.605** (rif.to anno 2012 di queste 17.023 formalità STA e 3.582 formalità Telematiche Copernico).

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Salerno svolge attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste in relazione alle abilitazioni rilasciate dalla Regione Campania, titolare del tributo. Nell'ambito di tale servizio, le operazioni di riscossione svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state **222.117** di queste, **32.605** sono state effettuate presso la delegazione di sede.

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento);
- Incontri con il referente della Regione Campania per interventi su eventuali problematiche riscontrate nell'erogazione del servizio.

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;
- sportello virtuale delle utenze deboli;
- Carta dei Servizi Sociali.

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 Salerno intende promuovere un calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse.

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

Alla data del 31 dicembre 2012 il numero di licenze rilasciate era pari a **324** auto e **260** Kart.

6) Attività in materia turistica

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

In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale, illustrati e valorizzati attraverso il sito web con l'iniziativa "Un itinerario al mese".

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n.32 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

Denominazione	Indirizzo	Località
Angri 1 – di Carpinelli Caterina	Via Cervinia, 22	84012 – Angri
Angri 2 – N. & F. Consulting Srl	Via Papa Giovanni XXIII°	84012 - Angri
Battipaglia 2 – De Crescenzo Emilia	Via Liguori, 12	84091 - Battipaglia
Bellizzi – Falivene Giuseppe	Via Roma, 184	84092 - Bellizzi
Castel San Giorgio – Studio M2 di Domenico Salvati & c. Sas	Via Europa, 18	84083 – Castel San Giorgio
Cava de' Tirreni – Paolillo Alessandro	Via Matteo della Corte, 9	84013 – Cava de' Tirreni
Colliano – Forlenza Vito	Via Piani Grandi, 10	84020 - Colliano
Eboli 1 – Nobile Rosanna		84025 - Eboli
Eboli 2 – Assi.Service Group Srl	Via G. Salvemini	84025 – Eboli – loc. Epitaffio
Marina di Camerota – Lamanna Giuseppe	Via S. Bolivar, 67	84059 – Marina di Camerota
Mercato San Severino – Volpe Federica	Via Rimembranza, 35	84085 – Mercato San Severino
Montecorvino – Apicella Bruno	Via L. Pizzuti	84096 - Montecorvino Rovella
Nocera Inferiore – N & F Consulting Srl	Via Barbarulo, 19	84014 – Nocera Inferiore
Nocera Inferiore – Fortino sas di Gianfranco Fortino & C.	Via Cicalesi, 223	84014 - Nocera Inferiore
Nocera Inferiore 2 – Studio Di Maio di Di Maio Emma	Via Marconi, 24	84014 - Nocera Inferiore
Nocera Superiore – Solimena Maria	Via San Clemente, 32	84015 - Nocera Superiore
Omignano – Di Marco Antonella	Via Nazionale, 12	84060 - Omignano Scalo
Polla – Scivittaro Patrizia	Via Vittorio Emanuele, 50	84035 - Polla
Pontecagnano Faiano 1 - Ag. Citro di Amarante G. & C. Snc	C.so Europa, 91	84098 - Pontecagnano Faiano
Pontecagnano Faiano 2 – Bisogno Gianluca	Via G. Carducci, 32	84098 – Pontecagnano Faiano
Roccadaspide – Autoconsult Srl	Via Firenze, 24	84069 - Roccadaspide
Roccapiemonte – Ferrara Lidia	Via M. Pagano, 97	84086 . Roccapiemonte
Sala Consilina – Innelli Agostino & c. Sas	Via Mezzacapo Pal. S.Rufo, 169	84036 – Sala Consilina
Pastena – G & R Associati snc	Via Martiri d'Ungheria, 32/34	84133 - Salerno
San Cipriano Picentino – Elia Raffaella	Piazza Umberto I°	84099 – San Cipriano Picentino
San Marco di Castellabate – Ag. Perrotti Sas di Marco Lo Schiavo	Via Torretta, 25	84071 – San Marco di Castellabate
San Valentino Torio – Giordano Alberto	Largo Tringiale, 24	84010 – San Valentino Torio
Sarno – Tramontano Giuseppe	Via O. Tortora, 9	84087 - Sarno
Scafati – N. & F. Consulting srl	C.so Nazionale, 410	84018 - Scafati
Siano – Botta Carmina	Via Vittoria, 39	84088 - Siano
Teggiano – Libretti Giampiero	Via Pantano snc	84039 - Teggiano
Vallo della Lucania – Guzzo Gaetana	Via A. Rubino p.co Fiorito	84078 – Vallo della Lucania

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, l'A.C. potrebbe avvalersi delle strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria o maggioritaria.

Tali Società strumentali assicurano la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente, fornendo servizi di qualità in regime di "in house providing" e risultano quindi determinanti e necessarie per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D del 20 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).

Pertanto si riporta di seguito l'elenco definitivo delle società collegate riconosciute come strumentali per il conseguimento delle proprie finalità:

ARCSS- *Agenzia Regionale Campana per la Sicurezza Stradale composta dalla Regione dalle Università di Napoli e Salerno e dagli AA.CC. della Campania.*

ACI Service s.r.l. – *Società dei 5 Automobile Club della Regione Campania*

ACI Service Tre Mari – *Società di parte degli Automobile Club della Campania Puglia e Basilicata;*

ACI CONSULT s.r.l. - *la società di ingegneria dei trasporti supporto tecnico-operativo per le Amministrazioni locali per la redazione, attuazione e gestione dei Piani Urbani del Traffico e dei Trasporti e la progettazione, realizzazione e gestione della sosta a tariffa.*

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

L'Ente è membro della Conferenza Provinciale Permanente istituita presso la Prefettura di Salerno e il Direttore è componente dell'Osservatorio per la Sicurezza Stradale istituito con decreto prefettizio.

Dispone delle seguenti Commissioni :

Commissione Giuridica Automobile Club Salerno

- ✓ **Dott. Luigi Mastrominico** – Presidente Commissione Giuridica
- ✓ **Avv. Giuseppe Capezzuto** – Avv. Civilista – Consigliere A.C. Salerno
- ✓ **Avv. Oreste Agosto** – Avvocato Civilista
- ✓ **Dott. Ezio Fedullo** – Magistrato del TAR Salerno
- ✓ **Avv. Raffaele Del Grosso** – Magistrato della Corte dei Conti
- ✓ **Prof. Armando Lamberti** – Docente Diritto Costituzionale Università di Salerno
- ✓ **Avv. Domenico Sabia** - Avvocato Civilista
- ✓ **Prof. Avv. Stefano Sorvino** – Docente Universitario

Commissione Tecnica Automobile Club Salerno

- ✓ **On. Avv. Andrea Annunziata** - Presidente Autorità Portuale
Presidente Commissione Tecnica
- ✓ **Gen. Maurizio Carbone** – Comandante Polizia Provinciale - Consigliere A.C. Salerno
- ✓ **Prof. Ing. Ciro Caliendo** – Università degli Studi di Salerno
- ✓ **Ing. Luca Cascone** – Assessore alla Mobilità del Comune di Salerno
- ✓ **Dott. Marcello Feola** – Assessore ai LL.PP. della Provincia di Salerno
- ✓ **Prof. Antonio Piccolo** – Università degli Studi di Salerno
- ✓ **Dott.ssa Grazia Papa** – Comandante Polstrada Salerno
- ✓ **Ing. Francesco De Chiara** – Direttore Motorizzazione Salerno
- ✓ **Dott. Lello Ciccone** – Assessore Trasporti Provincia di Salerno
- ✓ **C.F. Francesco Cacace** – Vice Comandante Capitaneria di Porto

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 2012.

a) I dipendenti

Al 31 dicembre 2012 risultano in servizio presso l'AC Salerno 4 dipendenti così distribuiti:

segreteria : 1

contabilità : 1

Ufficio soci : 1

Ufficio tasse e Ass.Aut.: 1

Sono presenti presso l'AC Salerno due unità in stage assegnate dalla Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione rispettivamente con nota prot. n. 0009614/12 del 20/06/2012 e n. 0009612/12 del 20/06/2012 con le quali veniva prorogato il periodo di stage fino al 31/12/2012.

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

Le unità in stage sono donne.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 2.037.000,00 nel budget 2013, derivano, per € 1.185.000,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 852.000,00, 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 € 785.000,00** trattasi principalmente di proventi derivanti dall'acquisizione di nuovi Soci del Club e dal rinnovo delle tessere acquisite negli anni precedenti. Nel corso dell'anno l'Ente fornisce assistenza ai suoi soci nell'ambito del soccorso stradale e organizza eventi a loro favore.
- **Ricavi relativi all'attività di riscossione tasse automobilistiche per € 80.000,00.** Nell'ambito di questa attività l'ente fornisce tutta l'assistenza necessaria relative a problematiche legate al bollo auto e provvede a riscuotere la tasse per conto della regione Campania
- **Ricavi relativi all'attività di assistenza automobilistica per € 60.000,00.** Nell'ambito di questa attività l'ente fornisce ai soci e anche ai non soci tutta l'assistenza necessaria relative all'espletamento delle pratiche legate al mondo auto.
- **Ricavi relativi all'attività parcheggi per € 215.000,00.** Nell'ambito del territorio di competenza l'Ente gestisce alcune aree adibite a parcheggio per conto di Enti pubblici e imprese private.
- **Ricavi relativi all'attività carburanti per € 35.000,00.** L'Ente possiede un impianti di carburante la cui gestione è a premi separati ovvero la società petrolifera che fornisce il distributore riconosce una percentuale sulla vendita del carburante al gestore del distributore e all'Ente in quanto possessore del decreto.
- I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 852.000,00 attengono a:
 - Affitti di immobili per €. 42.000,00
 - Recupero spese condominiali e diversi per €. 5.000,00
 - Royalties e Canone marchio delegazioni per €. 80.000,00
 - Provvigioni su polizze Sara per €. 690.000,00
 - Altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica per € 35.000,00

La gestione finanziaria relativa al budget 2013 presenta un margine negativo pari a €159.000,00 in relazione alla quota annua degli interessi passivi sul mutuo acceso presso il proprio Istituto Cassiere.

Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2013 non risulta valorizzata.

La gestione straordinaria relativa al budget 2013 prevede un utile pari a euro 20.000,00 e riguarda l'imputazione di costi e ricavi la cui competenza economica è relativa ad anni precedenti.

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'ACI nell'anno 2012.

Numero Soci	17.094
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	20.605 (riferito al numero di formalità STA espletate nel corso del 2012 presso tutta la rete delle delegazioni ACI della Provincia) Gli utenti serviti presso la delegazione di sede di A.C. Salerno sono stati complessivamente 1924 .
Numero operazioni riscossioni effettuate	222.117 (Sede A.C. 32.605)
Numero licenziati CSAI	324 auto + 260 Kart
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	1)Collaborazione con l'Osservatorio per la Sicurezza Stradale istituito presso la Prefettura di Salerno. 2)Collaborazione Rassegna "Filmidea" dell'Università di Salerno. 3)Collaborazioni con le Forze di Polizia, ASL, Croce Rossa Italiana.
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	1.069 per i soci ACI
Eventuali altri servizi locali	<ul style="list-style-type: none"> - Bollo Sicuro - Servizio MEMO

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. persegono 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-rivcreativo 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 l'anno 2012, 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"*.

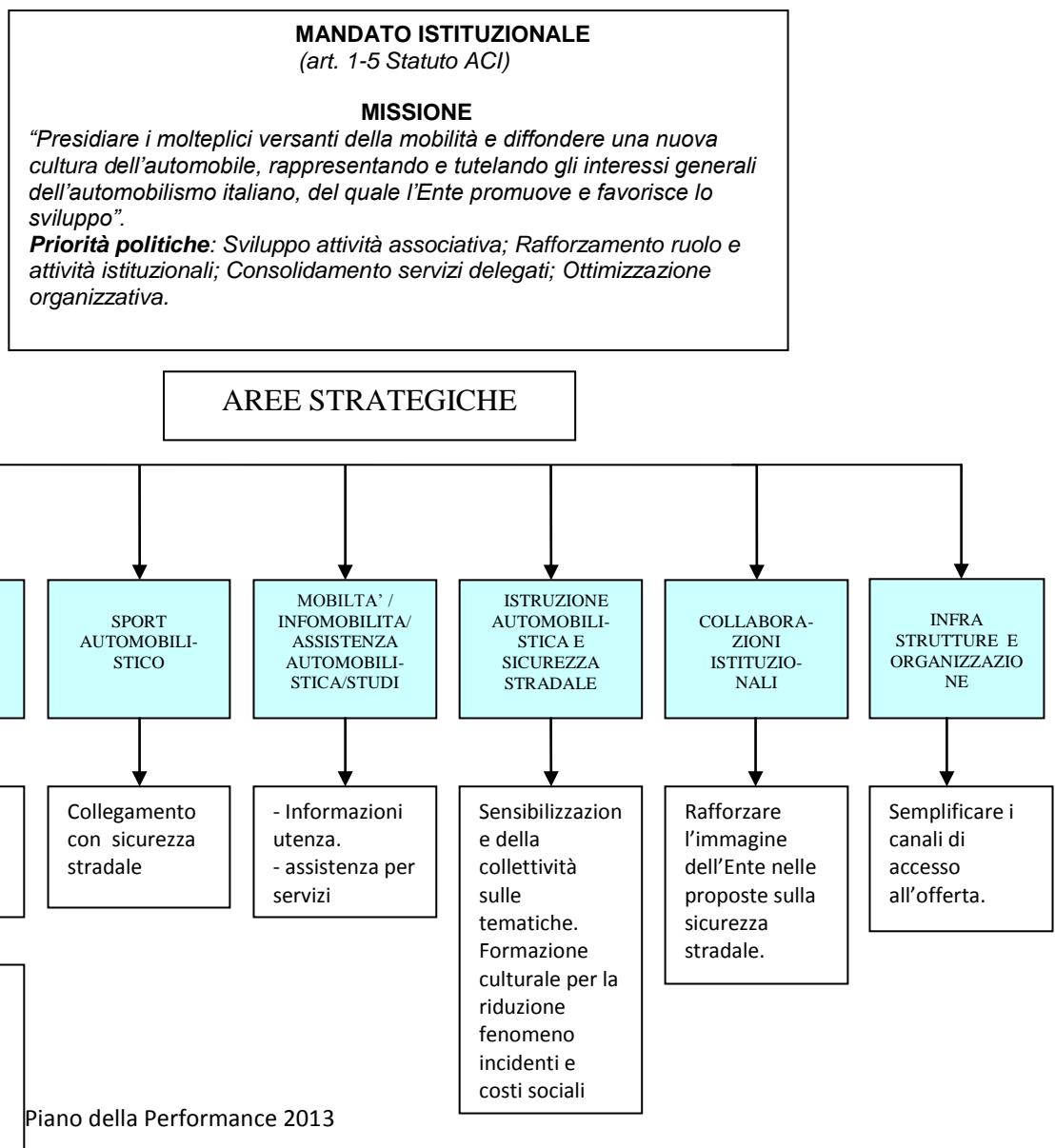
Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche /mission:

- 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 per l'anno 2013.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Salerno 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 crisi e di conseguente caduta sui livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa in particolare anche al settore dell' "auto motive". La saturazione dei mercati di riferimento e gli alti costi a carico degli utenti consumatori, non solo in fase di acquisto ma soprattutto nelle fasi successive con aumenti di prezzi e tariffe (carburanti/assicurazioni/autostrade) e 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.

L'annuale rapporto ACI – CENSIS sull'uso e i costi dell'universo auto, ha evidenziato per il 2012 un ulteriore aumento della spesa per la gestione dell'auto. In pratica nonostante la crisi economica e il rilevato minor utilizzo dei veicoli, gli italiani hanno speso nel 2012 in media 3.425,00 euro rispetto ai 3.278,00 del 2011, con un incremento rispetto del + 4,4%.

L'analisi della struttura dei costi evidenzia che il maggior incremento di € 147,00 annui è assorbito per il 72,8% dal costo del carburante che incide globalmente per il 47,8% sul costo finale.

E' noto che il prezzo medio della benzina è aumentato nei primi 10 mesi dell'anno del 16% che va ad aggiungersi ad un ulteriore crescita media dell'11% tra il 2011 ed il 2010. Nell'arco degli ultimi due anni per fare un pieno di benzina occorre il 25% in più di euro. E' quindi ovvio che anche in presenza di una riduzione dei km percorsi, il costo unitario per km cresce dell'11,3% passando da 0,32€/km a 0,36€/km (al netto di ammortamenti e interessi).

Come sempre, al secondo posto la voce più rilevante è quella dell'assicurazione con un valore di 738€ con una crescita del 3,2% rispetto allo scorso anno.

Tendono a ridursi i costi per i pedaggi autostradali (-6,4%) e per le multe (- 6,8%), in sostanziale equilibrio la manutenzione ordinaria ed i costi di ricovero e parcheggio, in crescita la manutenzione straordinaria (possibile indicatore di una tendenza a stressare il veicolo) e i danni non rimborsabili forse frutto del crescente fenomeno di autovetture circolanti prive di copertura assicurativa (secondo alcune stime si parla di 4,0 milioni di veicoli prevalentemente circolanti nel Mezzogiorno).

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 Salerno 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 nonché concorsi a premio per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

In tale ambito il piano di attività per l'anno 2013 prevede incontri formativi-informativi con gli studenti delle scuole medie e superiori per diffondere i dati dell'incidentalità stradale nazionali, regionali e provinciali, l'adesione ai progetti di carattere generale della Federazione e in particolare a livello locale:

- **Partecipazione agli incontri di “Filmidea” con esponenti del mondo dello spettacolo per chiedere un messaggio per gli studenti sull'argomento della sicurezza stradale;**
- **Incontri per gli studenti delle ultime classi delle scuole superiori sull'argomento dei rischi alla guida in stato di ebbrezza;**
- **“Movida sicura”, manifestazione nei luoghi e nelle ore della movida con prove volontarie sugli etilometri in collaborazione con ASL e Forze di polizia;**
- **“Notte della vita”, serata in discoteca per diffondere la figura del guidatore designato;**
- **incontri con i genitori degli alunni delle scuole elementari e con le future mamme per informare sull'utilizzo dei sistemi di ritenuta in auto per i bambini.**

L'Ente, inoltre, continuerà ad essere fortemente impegnato sul fronte della sostenibilità sociale della mobilità, sia nell'ottica di favorire una mobilità più sicura, sia per promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle cosiddette "utenze deboli" per le quali ha istituito un apposito sportello virtuale per poter favorire la conoscenza di argomenti di interesse generale e particolare delle utenze sopra indicate. Queste iniziative si inseriscono nel progetto della "Carta dei Servizi Sociali" appositamente stilata per creare un patto con la collettività sul tema sociale della mobilità con un obiettivo focalizzato sulla responsabilità sociale nei confronti delle utenze deboli.

Nel corso del 2013, il completamento della Carta dei Servizi, l'individuazione dei relativi standard e l'adozione di specifiche iniziative costituirà l'attività di miglioramento dell'Ente inserita nel contesto di un percorso caratterizzato da qualità ed efficienza.

L'Automobile Club è riuscito a creare una buona collaborazione con le altre Istituzioni sul territorio e questo è sicuramente un buon punto di forza perché rafforza la credibilità dell'azione svolta.

Oltre alla Provincia di Salerno sono stakeholder di questo AC:

Istituti scolastici interessati

Università

Associazioni in memoria delle Vittime della strada

Autoscuole

Associazioni di categorie protette

Associazioni varie

Forze di polizia

ASL

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 Salerno 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.

Ai fini delle elaborazione delle progettualità e delle iniziative da attivare in ambito associativo, sono stati valutati i punti di forza dell'Ente in materia, quali la capillarità della rete sul territorio e l'affidabilità del marchio e continua ad essere costantemente esaminata con particolare attenzione la possibilità di individuazione ed espansione di nuovi target di riferimento, quali i giovani e le aziende sul territorio, oltre ad ottimizzare l'unione e la collaborazione con la SARA Assicurazioni.

Un fondamentale punto di debolezza è la preparazione e formazione dei delegati a cui si cerca costantemente di portare supporto, oltre che su temi generali anche per quelli particolari legati allo sviluppo della Campagna sociale annuale.

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2011 – 2013 si prevede:

- Itinerari particolari pubblicati su sito web istituzionale con indicazioni per consentire la riscoperta del territorio provinciale ed eventi di particolare rilievo;
- Servizio **“Bollo Sicuro”**;
- Servizio **“Memo”**.

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

Soci

Istituti di credito

Enti locali

SARA Assicurazioni

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.

Attraverso il sito web, l'Automobile Club Salerno fornisce notizie per itinerari prossimi ai fini della riscoperta del territorio provinciale, orientando il viaggio verso la scoperta di luoghi caratteristici ma anche meno noti, promuovendo iniziative ed eventi per la valorizzazione delle tradizioni locali.

Piano delle attività progetto turistico

In tale contesto l'Automobile Club Salerno è attivamente impegnato nella partecipazione ad alcune manifestazioni di rilevanza nazionale, quali "Fareturismo" e la "Borsa Archeologica del Turismo mediterraneo".

Anche per questo settore la capillarità della rete costituisce un punto di forza in quanto permette di seguire particolarmente da vicino il territorio, mentre occorre formare maggiormente i delegati per sensibilizzarli sull'attenzione all'argomento.

Sono stakeholder :

Enti Locali

Organizzatori eventi

Delegati

Soci

Utenti in generale

Sport

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale, che ha, tuttavia, subito un necessario rallentamento dopo l'incidente mortale avvenuto nella edizione 2008 della Gara dei Templi e, soprattutto, per le vicende economiche dell'Ente.

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

Particolare attenzione sarà dedicata anche nei prossimi anni al settore Karting e si intende promuovere la diffusione della pratica sportiva tra i giovani in uno con la diffusione di messaggi per una rinnovata cultura della sicurezza stradale.

L'organizzazione delle gare sul territorio consente anche di sviluppare il tema turistico per la riscoperta dei territori a breve raggio.

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

Piloti;

Ufficiali di gara;

Scuderie;

Organizzatori;

Promotori;

Direttori Sportivi;

Istruttori;

Medici Federali Sportivi;

Tifosi e appassionati;

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

I destinatari finali in questo ambito sono tutti i cittadini, P.A, organizzazioni private e pubbliche e aziende della Provincia, concessionari, demolitori, centri di revisione, studi legali.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

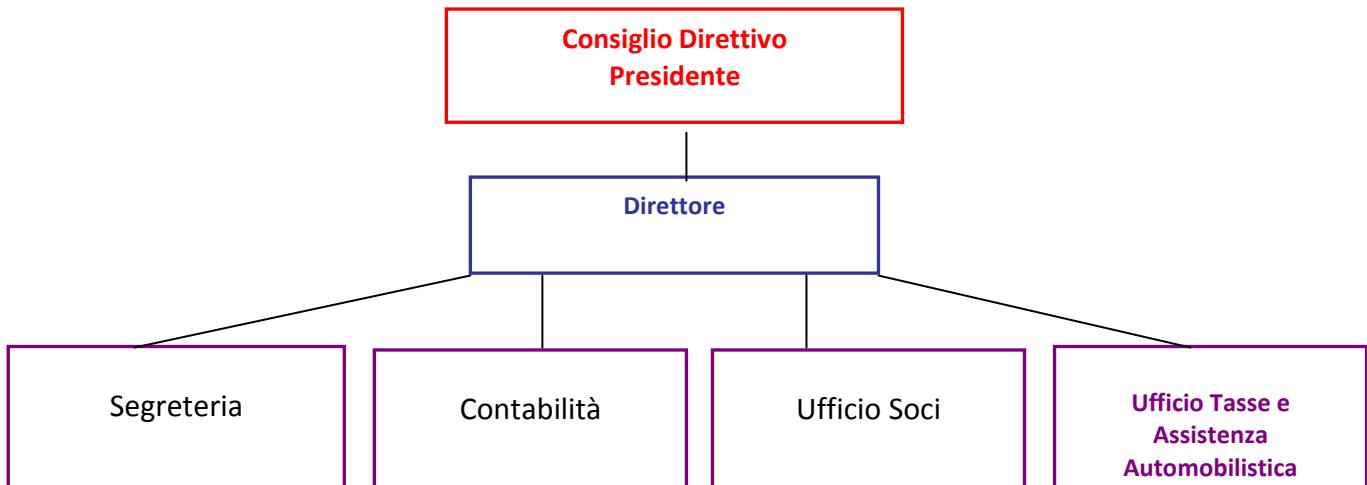
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Salerno è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

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

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

Si specifica che con decreto del Ministro per il Turismo in data 19 settembre 2012 è stato nominato Commissario Straordinario dell'Ente IL Prof. Avv. Rodolfo Vitolo, a seguito delle dimissioni degli Organi dell'Ente in data 28 giugno 2012.

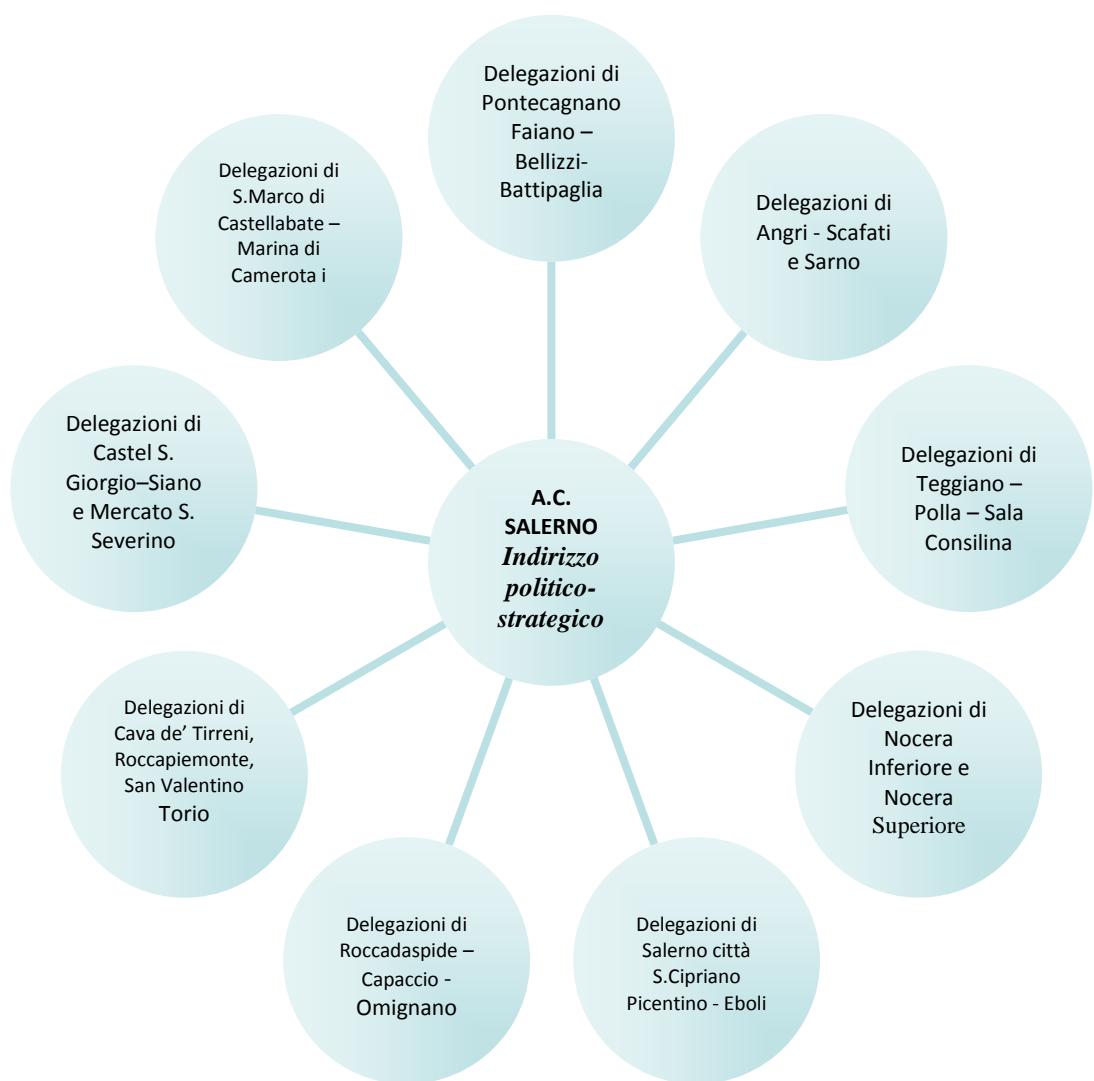
Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 4 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

Organigramma

Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 32 delegazioni a gestione indiretta che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Salerno . Attualmente esse sono presenti nei seguenti comuni:

|ANGRI|BATTIPAGLIA| BELLIZZI | CAPACCIO | CASTEL SAN GIORGIO | CASTELLABATE | CAVA DE' TIRRENI |COLLIANO|EBOLI |MARINA DI CAMEROTA| MERCATO SAN SEVERINO | MONTECORVINO ROVELLA | NOCERA INFERIORE | NOCERA SUPERIORE |OMIGNANO| POLLA | PONTECAGNANO FAIANO | ROCCADASPIDE | ROCCAPIEMONTE | SALA CONSILINA |SALERNO|SARNO | SCAFATI |SIANO|SAN CIPRIANO PICENTINO| SAN MARCO DI CASTELLABATE| SAN VALENTINO TORIO| TEGGIANO | VALLO DELLA LUCANIA |

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 Centrale Sistemi Informativi (DSI), 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 Adsl o ISDN Dial UP.

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

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

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

Attraverso il portale "Titano" è possibile accedere anche ad altri servizi: portale assistenza, siti di informazione, siti tematici, Posta Elettronica, servizi statistici, fatturazione, etc.

E' inoltre disponibile l'accesso a Internet attraverso la rete ACI ed è presente una casella di Posta Elettronica Istituzionale gestita su server di posta ACI, accessibile anche da rete Internet.

Al di fuori del portale "Titano" è inoltre possibile collegarsi al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCicliMotori, 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 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.salerno.aci.it**), accessibile ai sensi della L.4/2004 ed ha chiesto l'autorizzazione a DigitPA ad esporre il "Bollino di accessibilità"

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.

PROTOCOLLO INFORMATICO, POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E INTEROPERABILITÀ'

L'Automobile Club dispone di una procedura di Protocollo Informatico: è difatti una Area Organizzativa Omogenea (AOO), con un unico registro di protocollo.

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

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

E' in corso di collaudo la funzione di interoperabilità all'interno del Protocollo informatico.

In ottemperanza a quanto sancito dai Dlgs 82/2005 e 235/2010, l'Automobile Club Salerno, nel rispetto della propria autonomia organizzativa, gestisce le attività utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione

degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione ed opera per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi.

Le comunicazioni di documenti tra l'Ente e le pubbliche amministrazioni avvengono di norma mediante l'utilizzo della posta elettronica; l'Ente ha, inoltre, come richiesto dalla legge, una casella di posta elettronica istituzionale ed una casella di posta elettronica certificata PEC.

I dati creati e gestiti dall'Ente sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salvi i limiti alla conoscibilità dei dati previsti dalle leggi e dai regolamenti, le norme in materia di protezione dei dati personali ed il rispetto della normativa comunitaria in materia di riutilizzo delle informazioni del settore pubblico.

L'Ente ha realizzato un sito istituzionale che rispetta i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Il contenuto minimo del sito è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente. I dati contenuti nel sito sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di autenticazione informatica; le informazioni contenute sul sito sono conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito.

c) Risorse umane

L'analisi del contesto interno, con particolare riguardo all'ambito relativo alle risorse umane è, in via prioritaria, finalizzata ad acquisire utili elementi di conoscenza per l'attuazione di politiche di sviluppo e di gestione del personale dell'Ente, volte al costante miglioramento dei servizi erogati sia in termini qualitativi che di efficienza ed efficacia.

Tale intento nasce dal presupposto che per una organizzazione competitiva e capace di confrontarsi con un contesto esterno in continua evoluzione è fondamentale puntare sulla "Persona", considerato che un capitale umano preparato e motivato è alla base di ogni processo di miglioramento.

La realizzazione di un sistema organizzativo orientato all'apprendimento continuo in cui il capitale intellettuale costituisce il valore distintivo dell'organizzazione, ha indotto l'Amministrazione a porre particolare attenzione per garantire il migliore conseguimento degli obiettivi strategici con il primario obiettivo di creare una forte spinta motivazionale nel personale e determinare comportamenti organizzativi coerenti con le esigenze dell'Ente.

Esperienze professionali dei dipendenti:

I dipendenti in servizio, tutti in fascia C, vantano un congruo numero di anni di servizio presso l'Ente durante i quali hanno svolto tutte le tipologie di attività di servizio raggiungendo nel complesso un elevato grado di professionalità che per alcuni, impegnati in specifici settori (contabilità, gestione soci, riscossione tasse auto, gestione di eventi/manifestazioni) rappresenta una vera e propria specializzazione. Più in generale le attività svolte risultano in perfetta sintonia con le attribuzioni contrattualmente previste per l'area di appartenenza:

COMPETENZE AREA “C”

- CONOSCENZA PROCESSI - conoscenza dei processi lavorativi di riferimento in tutte le sue fasi e relative interrelazioni. Capacità di applicazione della normativa;
- CONOSCENZA SISTEMA ACI – conoscenza della struttura e delle relazioni del Sistema ACI;
- TENSIONE AL RISULTATO - capacità di organizzare la propria attività per il conseguimento degli obiettivi;
- PROBLEM SOLVING – capacità di affrontare e risolvere le criticità;
- ORIENTAMENTO CLIENTE - attenzione ai bisogni e alle attese del cliente interno ed esterno;
- COMUNICAZIONE- capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore ;
- LAVORO DI GRUPPO – capacità di interazione e sviluppo del lavoro in team.

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C		X	54	21
C	X		55	28
C	X		51	21
C	X		59	29

Costituisce esigenza primaria dell'Amministrazione attivare percorsi formativi non solo per il personale che ha raggiunto un livello di presidio inferiore al valore atteso (per i quali è evidente la necessità di offrire loro una possibilità di crescita professionale), ma anche per il personale che, nonostante abbia presidiato ampiamente le competenze proprie della posizione professionale rivestita, ha il diritto/dovere di poter sempre e comunque perfezionare le proprie conoscenze e capacità.

Il presupposto è che per una organizzazione competitiva e capace di confrontarsi con un contesto esterno in continua evoluzione è fondamentale puntare sul personale,

considerato che un capitale umano preparato e motivato è alla base di ogni processo di miglioramento.

Nell'ambito dei recenti interventi in tema di pari opportunità e di mobbing, il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n.150 inserisce per la prima volta la promozione delle *pari opportunità* quale fattore rilevante per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi offerti.

Nell'ambito di detto progetto di riforma si inserisce la recente legge n.183/2010 che prevede la costituzione all'interno di tutte le pubbliche amministrazioni del Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità, benessere organizzativo ed assenza di discriminazione.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM in data 4 marzo 2011 hanno emanato una direttiva contenente le linee guida sulle modalità di funzionamento di detto Comitato (CUG).

La direttiva sopra citata prevede espressamente che il CUG operi in collaborazione con gli OIV in modo da rafforzare la valutazione delle performance.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa, l'ACI, con delibera del Presidente n.7306 del 21 luglio 2011, ha costituito il CUG ACI attribuendo alla Dott.ssa Beatrice Bisogni il ruolo di Presidente titolare e al Dott. Roberto Caruso il ruolo di Presidente supplente.

Con circolare prot. n.1095/2011 del 22/12/2011, il Presidente dell'OIV dichiarava la disponibilità dell'ACI a far aderire gli AA.CC.

L'Automobile Club Salerno, con delibera Presidenziale n.26 del 30 dicembre 2011, aderiva ai "Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni".

d) Qualità

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, sono stati avviati sistemi di rilevazione della qualità effettivamente erogata che ha consentito 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.

Tali rilevazioni sono state condotte a mezzo questionari secondo la metodica del "Barometro della qualità", dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica.

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.

e) Salute finanziaria

Il budget 2013 dell'AC Salerno presenta un utile presunto di €. 140.000,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2012, per il quale si stima un utile di euro 150.195,00 (comprensivo delle variazioni già approvate), evidenzia un decremento di € 10.195,00 pari al 6,79%.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 296.000,00 tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2012 (dato stimato in €.295.695,00) così come nell'esercizio 2011 (dato accertato € 190.025,68).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 55.000,00 riguarda l'acquisto di attrezzature e mobili vari oltre all'accantonamento delle quote annuali relative alla polizza liquidazione del personale dipendente.

Il budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 340.000,00 con una riduzione, rispetto all'inizio dell'anno (il saldo presunto al 01/01/2013 era pari a € 370.000,00), di € 30.000,00.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente prevede un patrimonio netto presunto (al 31-12-2012) pari ad € 3.099.355,92.

PARTECIPAZIONI AZIONARIE (al 31-12-2012):

SOCIETÀ	IMPORTO
ACI SERVICE TRE MARI s.r.l.	3.684,00
AGENZIA PER LA SICUREZZA DEI TRASPORTI IN CAMPANIA	5.600,00
MAGNA GRECIA	1,00
FUTURA SAN CIPRIANO (*)	1,00
SARA S.p.A. (*)	12.150,00
PORTO DI MAIORI SpA (*)	2.320,00
T.M.S. S.p.A. (*)	34.608,02
ACI SERVICE s.r.l. Napoli	5.980,00
ACI CONSULT SRL	2.000,00
TOTALE	66.344,02

(*) = quote socetarie in vendita

Tutte le partecipazioni sono valutate con il metodo del Patrimonio Netto

IMMOBILI € 2.097.459,19 il valore è corrispondente a quello di mercato al netto dei fondi di ammortamento collegati.

IMMOBILIZZAZIONI TECNICHE

€ 66.413,01 il valore è corrispondente a quello di mercato ed è al netto dei fondi di ammortamento collegati.

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 l'anno 2013.

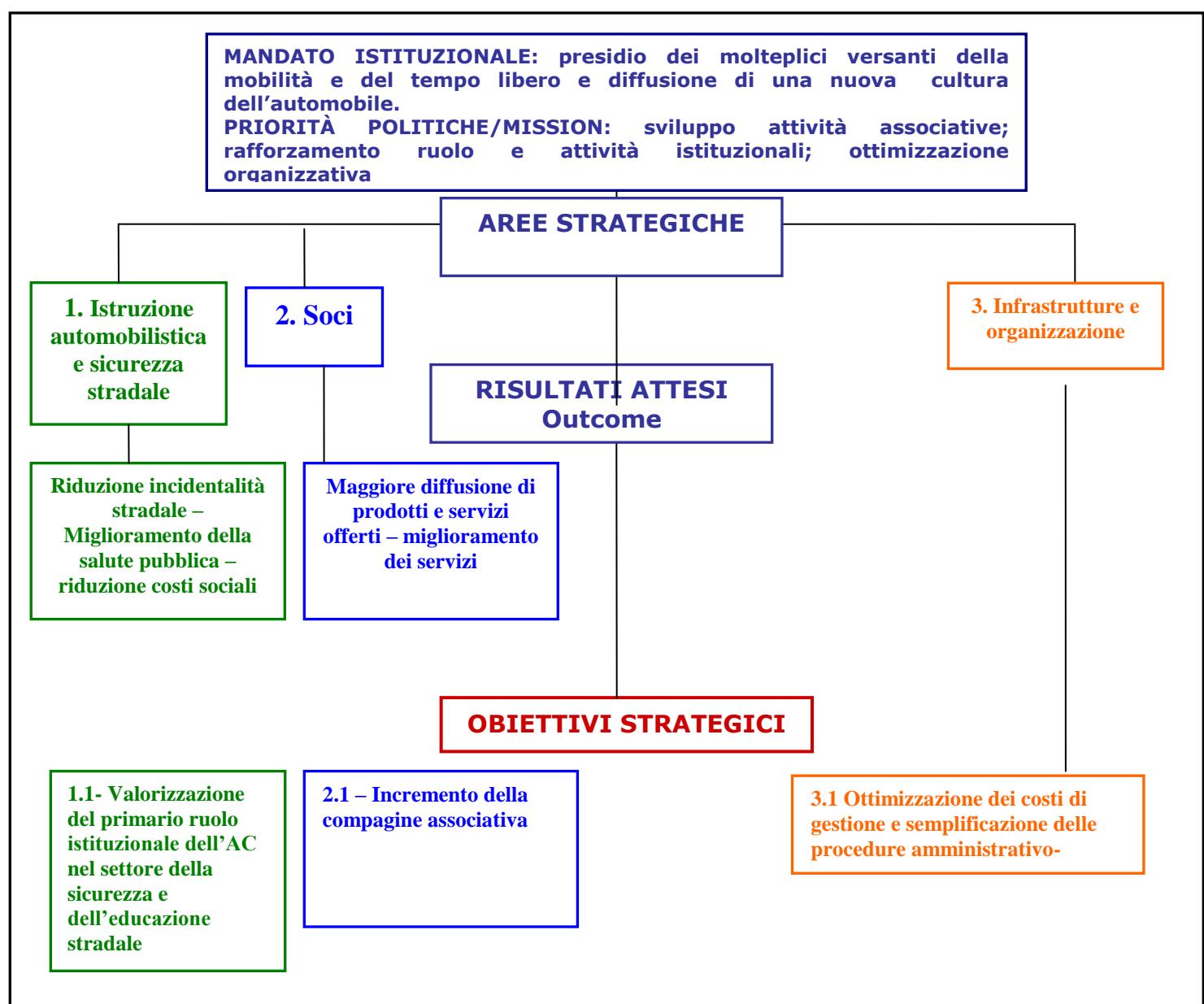
L'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano in data 30 aprile 2012. -Allegato 1-

Con delibera del Commissario Straordinario in data 30 ottobre 2012 n.5 è stato approvato il Piano delle Attività 2013 insieme con il budget, perfezionando il ciclo di programmazione strategica in parallelo con quello di programmazione finanziario, assicurando l'assoluta coerenza di entrambi i cicli.

Il suddetto Piano non è stato ancora esaminato.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

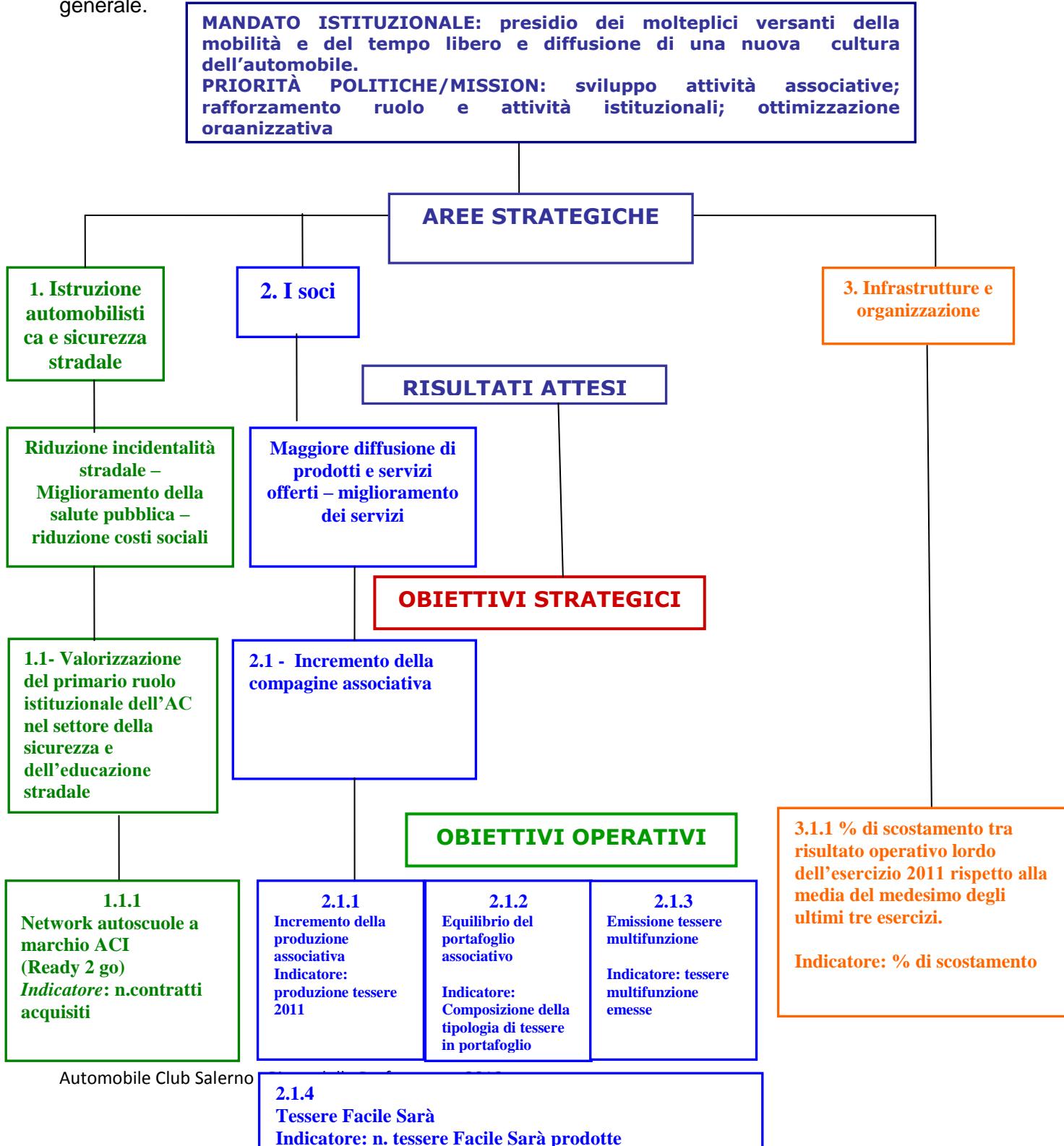
Gli obiettivi strategici di seguito rappresentati sono quelli definiti dalle "direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente", deliberate dall'Assemblea dell'ACI. Per quanto riguarda le risorse finanziarie a supporto degli obiettivi indicati si specifica che esse trovano capienza nei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



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, che non lo ha ancora esaminato.

Ai fini dell' ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Commissario Straordinario ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2013 con la stessa delibera n. 5 del 30 ottobre 2012.

Inoltre non sono stati ancora comunicati gli obiettivi individuali del Direttore da parte del Segretario Generale, che saranno inseriti nella performance organizzativa dell'Ente, poiché sono legati alla generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e alle progettualità di interesse generale.



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 per l'anno 2013 assegnati dall'Automobile Club d'Italia formeranno parte integrante del Piano della Performance dello stesso AC.

Gli obiettivi di performance non sono ancora stati trasmessi.

Pertanto, saranno pubblicati all'esito della comunicazione da parte del Segretario Generale.

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		SOGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATA	ARCO TEMPORALE anno 2012											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<i>Organismo politico amministrativo e Direzione</i>	30	X	X	X									
2	Analisi del contesto esterno ed interno	<i>Organismo politico amministrativo e Direzione</i>	50	X	X										
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<i>Organismo politico amministrativo e Direzione</i>	60			X									
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<i>Organismo politico amministrativo e Direzione</i>	90										X	X	X
<i>La redazione del piano, realizzata nell'arco degli ultimi quattro mesi del 2012 e del gennaio 2013, in parte contemporaneamente alla elaborazione e successiva revisione/integrazione del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ente, ha ovviamente tenuto conto delle attività propedeutiche svolte, nell'arco di tutto il 2012 attraverso il sistema di pianificazione, assegnazione di obiettivi, monitoraggio dell'andamento dei piani e del conseguimento dei risultati già da tempo in vigore nell'Ente.</i>															

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

Nell'Automobile Club Salerno, 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 predisponde 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.

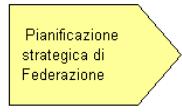
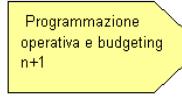
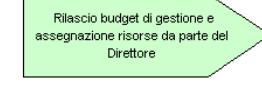
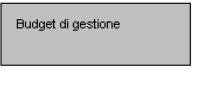
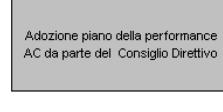
In tal modo è possibile verificare in fase di programmazione l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività mentre in fase di gestione è possibile misurare periodicamente il grado di utilizzo di tali risorse.

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 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	 Valorizzazione budget dei progetti Valorizzazione budget economico gestionale Valorizzazione budget degli investimenti  Approvazione budget annuale	Proposta di budget economico gestionale Proposta di budget investimenti Proposta di budget dei progetti  Budget annuale
			 Rilascio budget di gestione e assegnazione risorse da parte del Direttore	 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 Salerno, di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Salerno è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 30 dicembre 2010 n° 11.

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 predisponde 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 **il mese di marzo** 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 aprile il Consiglio Direttivo approva la Relazione sulla Performance validata dall'OIV che contiene la valutazione finale sulla performance organizzativa di Ente effettuata dal medesimo OIV.

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

ALLEGATO 1

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE
Approvate dall'Assemblea dell'Ente del 30 aprile 2012

L'art. 15 comma 2 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, prevede che gli organi di indirizzo politico-amministrativo adottino le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici delle rispettive amministrazioni.

In coerenza con tale previsione, il vigente *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI* stabilisce che entro il mese di aprile l'Assemblea su proposta del Presidente, emana le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici che definiscono le priorità strategiche riferite ad un arco temporale triennale, a decorrere dall'anno successivo a quello di adozione, e declinate con riferimento a diverse aree di intervento.

Ciò premesso, tenuto conto dell'intervenuta conclusione dell'iter di rinnovo dei Vertici dell'Ente ed in coerenza con le linee programmatiche della Presidenza, la stessa sottopone all'Assemblea l'emanazione delle allegate nuove direttive generali per il triennio 2013-2015, sostitutive di quelle già adottate nella seduta del 29 aprile 2010, che costituiranno il quadro di riferimento generale entro il quale la Federazione collocherà i successivi processi di pianificazione delle attività e la redazione dei conseguenti Piani della Performance a partire dall'esercizio 2013.

Priorità politica 1) “Rafforzamento ruolo e attività istituzionali”**Area strategica “Servizi ed attività istituzionali”****Obiettivi Strategici:**

- rafforzamento del ruolo dell'ACI e degli Automobile Club di rappresentanza e tutela degli interessi generali degli automobilisti e dei Soci, a livello centrale e locale, in relazione alle principali tematiche statutariamente presidiate;
- riposizionamento dell'Ente rispetto alle Istituzioni Centrali e degli Automobile Club relativamente alle Amministrazioni locali, quali interlocutori qualificati e di riferimento per i temi dell'automobilismo, della mobilità e dei connessi servizi, attraverso lo sviluppo delle relazioni istituzionali ed il potenziamento delle iniziative di comunicazione;
- sviluppo della “mission” inherente ai temi dell'educazione stradale e della mobilità sicura e responsabile, mediante lo studio e la promozione di azioni ed iniziative mirate ai cittadini e alle istituzioni;
- sviluppo della “funzione sociale” dell'ACI e degli AC, volta ad agevolare l'esercizio del diritto alla mobilità e la fruizione dei relativi servizi da parte delle categorie di utenti deboli;
- consolidamento del ruolo dell'Ente in ambito internazionale FIA ed ARC Europe, e sviluppo delle sinergie con gli organismi internazionali e con gli Automobile Club esteri nei settori di comune interesse, con specifico riferimento alla omogeneizzazione ed ottimizzazione delle iniziative comuni a livello europeo;
- ampliamento della base dei praticanti sportivi e sviluppo di nuove iniziative a vantaggio dei giovani piloti, in un contesto di massimo coinvolgimento di tutte le componenti del mondo sportivo automobilistico;
- sviluppo della funzione di supporto ed ausilio nei confronti delle istituzioni Centrali e locali per l'elaborazione e realizzazione di politiche in tema di turismo automobilistico responsabile e di qualità, fondato sulla valorizzazione e sul rispetto delle risorse naturali e culturali e delle tradizioni locali;
- rafforzamento della presenza e del ruolo di rappresentanza dell'ACI e degli Automobile Club rispetto alle tematiche riguardanti i veicoli di interesse storico e collezionistico, in funzione dello sviluppo del settore e di un più efficace presidio dello stesso da parte della Federazione.

Priorità politica 2) "Sviluppo servizi associativi"

Area strategica "Soci"

Obiettivi Strategici:

- incremento della compagine associativa nazionale, con riequilibrio della sua composizione interna, privilegiando le formule associative complete e di più alta gamma;
- miglioramento quali quantitativo dell'area dei vantaggi associativi per i Soci individuali e per le aziende, riposizionando la tessera associativa quale strumento di utilizzo costante da parte del Socio non circoscritto a specifiche situazioni di emergenzialità;
- razionalizzazione e potenziamento dei canali di acquisizione associativa;
- sviluppo di nuove politiche di comunicazione ai Soci, orientate al consolidamento dell'identità associativa e del senso di appartenenza, mediante la rivisitazione degli attuali strumenti di informazione – comunicazione e sviluppo delle opportunità offerte dal web.

Priorità politica 3) "Consolidamento servizi del PRA e in materia di tasse automobilistiche"

Area strategica "Servizi Delegati"

Obiettivi Strategici:

- consolidamento delle funzioni e delle attività gestite relativamente ai servizi delegati nei settori del Pubblico Registro Automobilistico, tasse automobilistiche regionali ed Imposta Provinciale di Trascrizione, attraverso un costante processo di efficientamento e miglioramento qualitativo e la definizione di proposte e soluzioni complessive di razionalizzazione e di semplificazione dei servizi in linea con l'evoluzione normativa, l'esigenza dell'utenza ed i principi di modernizzazione della P.A. digitale;
- sviluppo del ruolo dell'ACI a livello centrale e degli Automobile Club a livello locale quali strutture strumentali di supporto alle Amministrazioni competenti per la gestione operativa di ulteriori servizi delegati ad alto valore aggiunto nei settori di attività statutariamente presidiati.

Priorità politica 4) “Funzionamento e ottimizzazione organizzativa”

Area strategica “Organizzazione interna”

Obiettivi Strategici:

- revisione dell’attuale assetto istituzionale – statutario della Federazione;
- promozione di ogni necessario intervento atto a migliorare l’efficacia e l’efficienza dell’azione degli Automobile Club sul territorio, il risanamento delle situazioni economico – finanziarie ed il ripristino di condizioni di misure previste dal Regolamento interno della Federazione ACI, previa eventuale rivisitazione dello stesso;
- mantenimento degli obiettivi di equilibrio di bilancio, attraverso la prosecuzione dell’azione di razionalizzazione dei costi e lo sviluppo di iniziative di incremento del valore complessivo della produzione;
- attuazione degli interventi previsti dal Regolamento della Governance, al fine di garantirne la piena entrata a regime, previa eventuale rivisitazione dello stesso, nel quadro del miglioramento della economicità e dell’efficacia dell’azione delle strutture collegate, nonché dei livelli di integrazione e sinergia con i competenti uffici, tanto a livello centrale che periferico, in funzione del pieno conseguimento delle finalità istituzionali della Federazione;
- potenziamento dell’azione di formazione indirizzata alla dirigenza, ai responsabili di struttura ed al personale, atta a supportare adeguatamente gli indispensabili processi di crescita professionale e di consapevolezza del ruolo presidiato in rapporto alle priorità strategiche definite ed alle iniziative di sviluppo dei servizi pianificate;
- sviluppo, secondo la metodologia CAF, di iniziative di miglioramento della qualità dei processi produttivi interni dei servizi erogati.

ALLEGATO 2

Piano delle attività 2013

L'Automobile Club Salerno, nell'ambito e in piena rispondenza agli obiettivi strategici della Federazione, intende rafforzare il proprio ruolo di rappresentanza e tutela dei movers, cioè di tutti coloro che si muovono a qualsiasi titolo esercitano il proprio diritto alla mobilità, che deve essere sempre più intesa e realizzata come sicura e responsabile con il contributo di tutti e nell'interesse della collettività.

L'A.C. sviluppa in questo modo la sua "funzione sociale", tutelando il diritto alla mobilità delle fasce cosiddette deboli, così come sono state specificatamente indicate nella "Carta dei Servizi sociali", con la quale nel 2011 l'Automobile club ha sancito il suo impegno nei confronti della collettività e il suo patto con il territorio di appartenenza.

Proseguendo necessariamente in una forte azione di rilancio dell'immagine esterna nei confronti della collettività locale, vengono sempre coinvolte tutte le componenti interne costituite da delegati e dipendenti, in modo tale da rafforzare la compattezza dell'Ente..

Nello specifico i progetti di attività sono stati individuati con riguardo all'obiettivo finale: la soddisfazione del bisogno del cliente esterno, cioè i soci e più in generale la collettività, e del cliente interno cioè i collaboratori, siano essi, come già detto, dipendenti o delegati; considerato, anche, che agendo su questi ultimi si va ad incidere comunque sulla qualità del servizio offerto.

Nel corso del 2013, l'Automobile Club procederà ad attuare le iniziative di seguito elencate.

Campagne di sensibilizzazione in materia di sicurezza stradale.

Ogni anno l'Ente provvede ad organizzare una campagna di sensibilizzazione per la diminuzione degli incidenti stradali, incidendo sulla formazione di una nuova cultura della sicurezza stradale e della mobilità, specificandola come "responsabile e sostenibile" ed individuando uno specifico periodo temporale , durante il quale il messaggio specifico e la conseguente attività vengono incrementati rispetto ai normali interventi sull'argomento, e continuando ad adottare un personaggio , quello di Ulisse, che, come negli anni precedenti, diventa il simbolo del percorso culturale da compiere.

"ACI per"

L'iniziativa prevede il coinvolgimento diretto e mirato di una parte del territorio di competenza , preso in considerazione in base ad accordi con le istituzioni locali, attraverso lo svolgimento di manifestazioni ed eventi preceduti da incontri preventivi di sensibilizzazione nelle scuole di ogni ordine e grado.

"Movida Sicura"

L'evento viene organizzato dall'A.C. e si svolge in collaborazione con le Forze di Polizia, con i volontari della CRI e dell'Associazione Humanitas, oltre che con il servizio Adolescenti della ASL Salerno. Durante la serata viene allestito uno spazio nelle ore e nel cuore della Movida per effettuare prove volontarie con l'apparecchiatura dell'etilometro e fornire informazioni sui rischi e gli effetti della guida in stato di ebbrezza.

"Notte della Vita"

Anche questo evento si svolge in collaborazione con le forze di Polizia , coinvolgendo una discoteca dove per una sera viene promossa la figura del guidatore designato , per educare ad un sano e responsabile divertimento nel rispetto delle regole. La serata è finalizzata ad incontrare i giovani al di fuori delle aule scolastiche e ad essere loro vicini proprio nei luoghi del divertimento.

Progetto informa giovani

L'Automobile Club si propone come riferimento sul territorio per la sicurezza stradale nelle scuole.

Pertanto, organizzerà come sempre un percorso sul territorio provinciale che interessa gli istituti scolastici superiori presso i quali svolgere incontri sui diversi aspetti del suddetto problema, giuridico, medico, tecnico.

Inoltre, come ogni anno, l'Ente provvederà anche ai corsi per il conseguimento del patentino , avvalendosi di esperti a supporto delle attività formative.

L'Ente si propone nella qualità di riferimento e coordinamento di tutte le iniziative sul territorio e a tal fine sono stati interessate e coinvolte le diverse componenti della società cittadina e tutte le forze di polizia.

Saranno, perciò, previste anche forme di collaborazione a livello locale inter-istituzionale, attuate con la partecipazione al calendario di incontri stabilito nell'ambito dell'Osservatorio Permanente istituito presso la Prefettura di Salerno e al quale lo scrivente Direttore partecipa per decreto di nomina prefettizio.

Anche nel corso del 2012, l'A.C. parteciperà in qualità di partner qualificato al progetto formativo di un istituto scolastico superiore del territorio, intervenendo con il proprio caratteristico Know-how; tale progetto è subordinato alla approvazione ministeriale.

Non sarà tralasciato il target dei giovani ultra-diciottenni, ricercando nuovi accordi con l'Università.

Giornata di check-up gratuito delle auto per i soci

L'evento si allarga alla platea dei soci, con l'intento di sensibilizzare sull'argomento della buona tenuta dell'autoveicolo , perché anche tale fattore sia tenuto in opportuna considerazione ai fini dell'argomento sicurezza stradale.

Incontri Progetto trasportACI"

L'Ente proseguirà nell'organizzazione degli incontri come da progetto nazionale ACI, anche in base ad accordi e protocolli d'intesa che si realizzeranno sul territorio per l'estensione dell'iniziativa, a tutela di una delle fasce più deboli di utenti della strada.

Progetto Ready2go

Sempre nell'ambito della diffusione di una nuova cultura della sicurezza stradale fondata sulla preparazione dei conducenti , continuerà a proporre il progetto nazionale "Ready2go", collaborando in tale campo con il servizio ACIRETE che provvede a tenere i contatti sul territorio, nell'ottica di contribuire alla formazione dei conducenti.

Progetto Qualità Totale e Miglioramento Continuo

In considerazione del riconoscimento ottenuto con il premio Label 2012 e con il conseguimento del titolo di " Effective Caf User", l'Automobile Club intende perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo come strumento integrato, inserito nel processo di pianificazione strategica dell'organizzazione e, in definitiva, come parte fondamentale dell'organizzazione stessa.

Pertanto, le seguenti attività avranno particolare valenza sotto il profilo dei servizi sociali forniti dall'Ente, per i quali, in conseguenza delle risultanze, si provvederà anche alla revisione ed aggiornamento periodico dell'apposita "Carta dei Servizi Sociali".

Rilevazione del clima aziendale

L'Ente si propone una rilevazione periodica del clima aziendale attraverso incontri con il personale volti a verificare il grado di coinvolgimento degli stessi nelle attività dell'Ente per valorizzare le competenze del personale, in una logica di empowerment.

Si predisporranno questionari strutturati in maniera tale da misurare il grado di soddisfazione/motivazione del personale ed atti a rilevare eventuali loro suggerimenti.

Attenzione per le utenze deboli

L'Automobile Club Salerno, alla luce delle attività dello scorso anno, si propone di focalizzare la propria attenzione alle fasce sociali "più deboli" intendendo i giovani (come fascia di età più colpita dal fenomeno dell'incidentalità stradale), i pedoni, i bambini e i diversamente abili, che già rientrano tutti nel discorso più generale della mobilità e della sicurezza stradale, come prima evidenziato.

Per questi ultimi, in particolare, saranno effettuate interviste, focus group, questionari con i "diversamente abili", attraverso i quali individuare le loro esigenze ed aspettative, all'insegna dello slogan "*Mi muovo anch'io*".

Sarà aggiornato periodicamente lo spazio loro dedicato all'interno del sito web dell'Automobile Club Salerno.

Attività di benchmarking

L'A.C. Salerno porrà in essere un'attività di benchmarking con le altre Istituzioni locali o periferiche attraverso il collegamento ad una serie di link che permettano al cittadino/cliente di poter navigare in base alle proprie esigenze.

Rilevazione dei dati

L'Ente predisporrà un sistema di rilevazione dei dati che permettano di monitorare le attività svolte ed il conseguente impatto sull'ambiente esterno attraverso questionari, interviste e focus group con le Istituzioni, i partnership e gli stakeholders sul territorio.

Sarà anche riproposto periodicamente ai soci un questionario relativo alle modalità di erogazione del servizio, continuando anche nella cura del servizio relativo alla cassetta dei reclami e suggerimenti.

Progetto valutazione personale per competenze successivo programma di formazione mirata

Per meglio attuare il discorso “Qualità” nei confronti dei dipendenti si intende completare il progetto con la Valutazione per competenze, in modo da definire anche il livello di comportamento all’interno dell’ Area in relazione alle attese dell’utenza.

Pertanto, all’esito di questo tipo di valutazione, nel corso dell’anno saranno programmati interventi formativi e di aggiornamento nei confronti del personale per puntare ad una crescita professionale continua che riverberi i suoi effetti sulla qualità dei servizi offerti, con un adeguato feed-back nei periodi successivi.

Per lo stesso motivo, saranno coinvolti anche i delegati per quanto attiene agli argomenti della comunicazione con il socio e alle tecniche specifiche di vendita con aggiornamenti relativi agli argomenti della tessera sociale.

D’altronde, la rete dei delegati di questo A.C. ha ampiamente dimostrato collaborazione e disponibilità a condividere i progetti legati al miglioramento e all’incremento del fattore Qualità, con l’ulteriore iniziativa da essi stessi proposta della stesura di un codice etico.

Servizi Associativi

Lo sviluppo servizi associativi deve tenere sicuramente conto della particolare congiuntura economica.

E’ molto importante puntare all’incremento della fidelizzazione con la prosecuzione del servizio “Bollo Sereno” e con l’ampliamento del servizio “Memo” per ricordare la scadenza delle tasse automobilistiche e della tessera.

Continua è l’informazione aggiornata relativa alle attività dell’Ente sia sul sito web sia attraverso la rivista con resoconti più estesi.

Infatti continuerà anche quest’anno, con l’intento di apportare le ulteriori e necessarie modifiche migliorative, il progetto comunicazionale verso i soci con la rivista *Mondoauto Salerno*, che per ricavare benefici effetti dalle economie di gestione è stato commissionato alla società regionale degli AA.CC. della Regione Campania.

Servizi Turistici

Progetto “E...state con noi” per l’individuazione di eventi tipici con descrizione su sito di carattere storico, artigianale, eno-gastronomico, etc. Fondamentale l’apporto dei Delegati per l’individuazione degli eventi e per il necessario rapporto con gli Enti locali.

L’A.C. tiene in grande considerazione anche un altro argomento strettamente collegato al ruolo sul territorio e precisamente l’impulso allo sviluppo della mobilità in riferimento al turismo sostenibile e responsabile puntando alla valorizzazione del territorio in collaborazione con le Istituzioni locali.

Funzionalità e ottimizzazione organizzativa

La crisi contingente e la particolare situazione di commissariamento rendono più che necessario il perdurare dell’azione di razionalizzazione dei costi e delle risorse umane e finanziarie per il risanamento della situazione economico-finanziaria.