



AUTOMOBILE CLUB SIENA

Piano della performance 2013-2015

***Adottato con delibera del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Siena
nella seduta del 29 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 ASSEGNNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**
 - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**
 - 7. 1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**
 - 7. 2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**
 - 7. 3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**
-

ALLEGATI

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo della gestione della performance. E' un documento programmatico triennale in cui, coerentemente alle risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target dell'Automobile Club di Siena. Il Piano delle Performance dell'Automobile Club di Siena viene redatto con la finalità di assicurare la comprensibilità ed attendibilità dei dati e documenti che rappresentano la Performance dell'Ente. Gli obiettivi sono elaborati in modo da essere adeguati ai bisogni della collettività ed alla missione istituzionale dell'Ente e formulati in termini chiari e concreti.

Le indicazioni contenute nella delibera 1/2012 della CIVIT sono un parametro di riferimento per tutti gli Enti Pubblici.

Tenuto conto della dimensione organizzativa e strutturale dell'Automobile Club Siena, l'applicazione dei contenuti della suddetta delibera che non si riferiscono a precisi obblighi di legge avverrà in modo graduale anche in considerazione delle dimensioni dell'Automobile Club Siena.

Essendo l'Automobile Club Siena Ente federato all'Automobile Club d'Italia e non essendo quindi lo stesso Ente a carattere Nazionale, tali indicazioni costituiranno pur sempre un parametro di riferimento, rinviandosi per quanto non espressamente contenuto nel presente Piano, a quello dell'Automobile Club d'Italia.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club Siena 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 non dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC.

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

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

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

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

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

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

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Siena 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 ; 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.

L'Automobile Club Siena ha dato corso, nel 2012, ad una prima stesura della Carta dei Servizi dell' ente, che verrà aggiornata e modificata anche sulla scorta delle indicazioni che saranno fornite dall'Automobile Club d'Italia nella sua qualità di Ente federante.

Nella Carta dei Servizi sono indicati gli standard di qualità dei servizi forniti al cittadino.

L'elenco riassuntivo dei servizi, che verrà aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, viene riportato in calce a questa sezione.

1) Servizi associativi

L'AC Siena, 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**, la gestione di **parcheggi** (di proprietà od in concessione) e la gestione di **scuole guida**.

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

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

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

Alla data del 31 dicembre 2012, il n. dei soci dell'AC Siena, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 6.680.

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 Siena aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista – STA, previsto dal DPR n. 358/2000, per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC tramite la società strumentale e la rete delle proprie delegazioni a livello locale riferite all'anno 2012, sono state 1430 di cui n.396 quelle svolte dalla società collegata ACI Siena Servizi.

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

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

In particolare, l'AC effettua per il tramite della sua società controllata:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;
- coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione mediante sportello bancomat ATM;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

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

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

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

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

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

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

4) Attività assicurativa

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

5) Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club d'Italia 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 Siena promuove alcune manifestazioni locali mediante patrocinio o sponsorizzazione delle stesse.

L'Automobile Club è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze che si svolge anche con la presenza di un addetto per il rilascio licenze Karting presso il Kartodromo locale e con l'organizzazione dei corsi di prima licenza.

Alla data del 31/12/2012, il numero di licenze sportive e speciali rilasciate era pari a 235 di cui 32 karting.

6) Attività in materia turistica

L'Ente ha allo studio iniziative volte a promuovere la propria presenza nel settore turistico locale.

In tale ambito si andranno a collocare iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale.

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI

ELENCO SERVIZI	PRINCIPALI CARATTERISTICHE	MODALITA' EROGAZIONE	TIPOLOGIA UTENTI SERVITI
Servizi associativi	Medico pronto Tutela e consulenza legale Interventi a domicilio in situazioni di emergenza Rivista sociale Soccorso stradale gratuito	Call center e eventuale invio di medico generico Difesa interessi del socio in sede extra giudiziale e giudiziale Domicilio Invio a casa In loco con mezzo adeguato previa contatto call center	Soci ACI
Attività assistenza automobilistica	Consulenza nel settore pratiche auto presso PRA e DTT Riscossione e controllo bollo auto	Tramite Sportello Unico Automobilista (STA) Presso postazione autorizzata	Cittadini e Soci
Attività istituzionali	Istruzione e sicurezza stradale Network autoscuole Ready2go	Organizzazione evento Mediante autoscuole affiliate metodo certificato ACI	Cittadini
Attività assicurativa	Fornitura prodotti assicurativi RC auto	Tramite agenti capo sul territorio	Cittadini
Attività sportiva	Rilascio licenze sportive karting	Presso postazione abilitata	Cittadini

2.3 Come operiamo

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

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

- **Delegazione di Siena (presso la sede) – Viale Vittorio Veneto 47 – 53100 Siena**
- **Delegazione di San Quirico d'Orcia Via dei Canneti 47 – 53027 San Quirico d'Orcia**
- **Delegazione di Abbadia San Salvatore Via della Pace 9 – 53021 Abbadia San Salvatore**
- **Delegazione di Sinalunga Via Paganini 6 - Sinalunga**
- **Delegazione di Chiusi Via Morgantini 45 - Chiusi**
- **Delegazione di Montepulciano Via Bernabei 19 – Montepulciano**
- **Delegazione di Monticano Via Barazzuoli 27 – Monticano**
- **Delegazione di Colle Val d'Elsa Via L. Franci 5 – 53034 Colle Val d'Elsa**
- **Delegazione di Poggibonsi Piazza Mazzini 4 – 53036 Poggibonsi**
- **Delegazione di Sarteano Via di Fuori 37 – 53047 Sarteano**
- **Delegazione di Montepulciano "Autosemplice srl" Via delle Lettere 19 – 53045 Montepulciano**
- **Delegazione di Rapolano Terme Via Provinciale Nord 6 53040 Rapolano Terme**

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale di una struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società a responsabilità limitata di cui l'Ente detiene la partecipazione maggioritaria, che assicura l'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

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

Con delibera del C.D. del 27 marzo 2008, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L.24 dicembre 2007 n. 244 e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

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

Aci Siena Servizi srl con sede legale in Siena Viale Vittorio Veneto 47.

Data atto di costituzione 23/12/1998

Durata 31/12/2050

Numero addetti dell'impresa rilevati nell'anno 2012 – Dipendenti: 6

Attività esercitata nella sede legale: Prestazione servizi a favore utenze automobilistiche.

L'AC dispone ancora di un proprio sito istituzionale, www.siena.aci.it.

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 Siena 2 dipendenti così distribuiti:

Area C n. 1 dipendente

Area B n. 1 dipendente

Le donne rappresentano il 100% del totale, ovvero 2 dipendenti.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 678.610,00 nel budget 2013, derivano, per € 365.500,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 313.110,00, da altri ricavi.

I ricavi della vendita di beni e prestazioni di servizi, possono essere scomposti nelle seguenti macro categorie:

- **Ricavi relativi all'attività associativa per € 352.000,00:** trattasi principalmente di entrate per quote associative in ragione dei soci acquisiti durante l'anno.
- **Ricavi relativi a proventi per riscossione tasse automobilistiche per € 13.500,00:** trattasi di corrispettivi riconosciuti all'Automobile Club per la gestione delle attività legate al tributo automobilistico attraverso la rete di vendita nella provincia di riferimento.

I ricavi non riconducibili alle prestazioni di servizi pari a € 313.110,00 attengono principalmente a:

Ricavi relativi alle provvigioni attive per € 209.000,00

1. Provvigioni SARA per € 184.000,00
2. Cessione in uso distributore carburante per € 25.000,00

La gestione derivante dai proventi ed oneri finanziari relativi al budget 2013 presenta un margine positivo pari a € 1.500,00.

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

La gestione straordinaria relativa al budget 2013 non risulta valorizzata.

c) Il numero di strutture territoriali

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

d) Gli utenti serviti

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC anche tramite la società collegata e le delegazioni nell'anno 2012.

Numero Soci	6.680
Numero operazioni riscossioni effettuate	92.864
Numero licenziati CSAI compreso karting	235
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	1 Polizia Municipale del Comune di Siena
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	693

3.2 Mandato istituzionale e Missione

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

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

STATUTO DELL'ACI

ART.1

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

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

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

ART. 2

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

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

ART. 4

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

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

ART. 38

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

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

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

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

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

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

In particolare, per il triennio 2013-2015, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 30 aprile 2012 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 2013, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche /mission: 1) **Sviluppo attività associativa**; 2) **Rafforzamento ruolo e attività istituzionali**; 3) **Ottimizzazione organizzativa**.

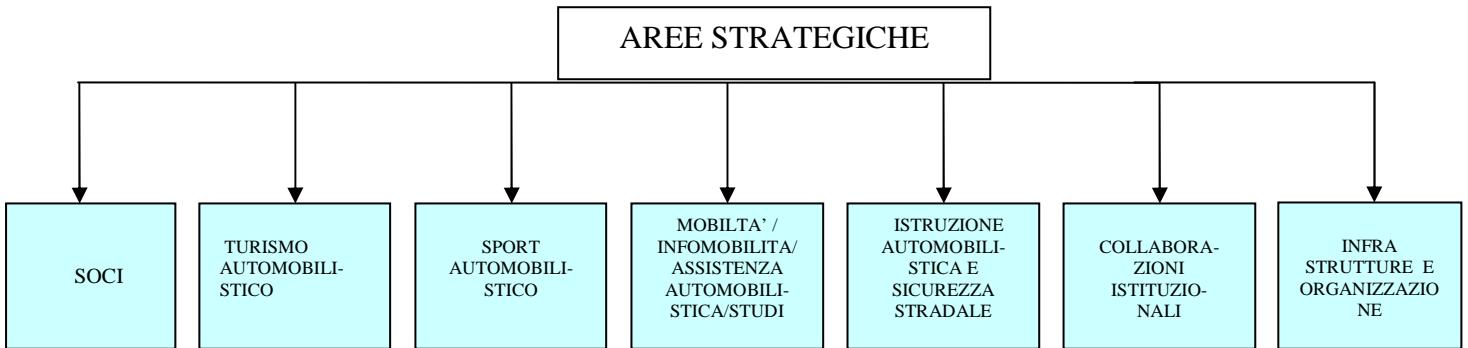
3.3 Albero della Performance

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission come sopra descritte con le aree strategiche in cui si colloca l'azione dell'Ente nel triennio 2013-2015.

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

Gli intenti sono:

1. sensibilizzare la collettività, con particolare riguardo ai soggetti più giovani, sulle tematiche di una mobilità più sostenibile e sicura, anche favorendo l'attività sportiva – sia auto che kart -;
2. dare all'utenza massima disponibilità e flessibilità di orari per rendere più fruibili i servizi ACI e dare l'assistenza necessaria alla risoluzione di tutte le problematiche legate al mondo dell'auto.



4. ANALISI DEL CONTESTO

4.1 Analisi del contesto esterno

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

Questi sono i dati che emergono dal **Rapporto Auto** ACI / Censis del 2012 – alla sua ventesima edizione - presentata il 18 Dicembre 2012 a Roma dal Presidente dell'Automobile Club d'Italia, Angelo Sticchi Damiani e dal Presidente della Fondazione Censis, Giuseppe De Rita.

Il profilo che emerge è quello di un comparto in ginocchio, stretto nella morsa di una crisi senza precedenti, chiamato a fronteggiare prospettive tutt'altro che rasserenanti. Crollano (-20% nei primi undici mesi del 2012) le vendite di auto (prosegue il trend negativo del 2011: -10,8%) e moto (-19%) e la crisi è ancora più nera sul versante ciclomotori (-32%). Dimezzata la propensione all'acquisto di auto nuove: 3,7% (era 7,4% nel 2011). Il 52,6% degli intervistati non ha intenzione di comprare un'auto nei prossimi tre anni. Di segno negativo (-10%) anche il mercato dell'usato.

Aumentano (+4,5%) i costi di gestione, anche a fronte dell'uso ridotto dell'auto (5-7% di km in meno all'anno). L'auto costa in media 3.425 euro l'anno (+4,5%), la benzina è aumentata in dieci mesi del 16% (negli ultimi due anni il pieno è diventato più caro del 25%) ed il costo al chilometro è cresciuto dell'11,3%. L'assicurazione è aumentata del 3,2%.

La crisi, però, ha anche qualche ricaduta positiva: crescono (+3%) le rottamazioni (l'effetto "sostituzione" inverte la tendenza "accrescita" del parco circolante); si riducono i consumi di carburanti (-10,5% benzina e -9,7% diesel tra gennaio e ottobre 2012); diminuiscono gli incidenti (-2,7%) e i morti (-5,6%) sulle strade.

Positivi i riflessi anche sul fronte dei comportamenti, dove l'impoverimento rende tutti più virtuosi: si riducono drasticamente le infrazioni; l'uso del mezzo privato si concentra nei week-end (da 1,8 a 2,1 spostamenti medi, con evidenti benefici sul traffico); si utilizzano di più mezzi pubblici e biciclette (per la prima volta le bici vendute superano le nuove immatricolazioni auto).

"L'automobile è ormai un lusso di cui però non si può fare a meno – ha dichiarato Angelo Sticchi Damiani, Presidente dell'ACI – perché non c'è ancora alternativa: la spesa per l'auto è diventata così una tassa, aumentata del 4,5% in un solo anno malgrado la diminuzione delle percorrenze. Si avvicinano le elezioni politiche, ma finora nessun candidato ha proposto l'alleggerimento del carico fiscale sull'auto, l'abolizione del superbollo, la rimodulazione delle accise sui carburanti, la riforma della rc-auto, investimenti più certi per la mobilità e la sicurezza stradale. L'ACI rappresenta 34 milioni di automobilisti che aspettano risposte, da questo come dal prossimo Governo".

I morsi di una crisi perdurante lacerano i redditi ed alimentano un clima di profondo pessimismo dal quale sarà difficile uscire. Nei primi 11 mesi del 2012, come abbiamo già detto, le vendite sono crollate. Male anche le auto usate (-10%). **Dimezzata la propensione all'acquisto:** nel 2011 il 7,6% degli intervistati si dichiarava intenzionato ad acquistare un'auto nuova nell'anno successivo; quest'anno non solo quella percentuale si dimezza (3,7%), ma **il 52,6% degli intervistati dichiara di non avere alcuna intenzione di acquistare un'auto nei prossimi tre anni** (nel 2011 era il 43,8%). Il 44,7% ritiene inoltre che il mercato ripartirà solo quando si sarà esaurita la forza avvolgente della crisi e il 53% dichiara che, davanti ad un'entrata imprevista di 30.000€, convertirebbe "il miracolo" in risparmio anziché consumare. Persino l'introduzione del redditometro rischia di produrre effetti perturbativi sul mercato dei prodotti di gamma alta.

E' stato calcolato da ACI che quella per l'automobile è la terza voce di spesa delle famiglie italiane, dopo la casa e l'alimentazione. Dai dati desumibili dal rapporto ACI-CENSIS risulta che sono soprattutto i giovani ad abbandonare le quattro ruote , ricorrendo più di prima ai bus ed alle due ruote. La crisi, che incentiva forme di mobilità alternativa, ha spostato volumi di traffico verso il **trasporto pubblico** (ancora incapace di dare risposte quantitativamente e qualitativamente soddisfacenti: stato dei mezzi, frequenza, saturazione nelle ore di punta etc.) e le biciclette, ma non ha ridotto "la congestione da traffico" dei comuni capoluogo e delle aree metropolitane. L'incremento dell'uso della bicicletta ha fatto purtroppo registrare un sensibile aumento dei ciclisti morti (+7,2%) e feriti (+11,7%) in incidenti stradali e le bici sono diventate il terzo veicolo, dopo autovetture e motocicli, con il maggior numero di conducenti morti. Ancora marginale, anche se in costante crescita, il ruolo del **car sharing**: aumentano gli utenti (+26%), il parco autovetture (+8%) e il numero dei parcheggi (10%).

Pur essendo ancora un fenomeno di nicchia, il car sharing rappresenta sicuramente un'evoluzione della mobilità urbana, i cui punti di forza sono l'attenzione all'ambiente, la comodità di parcheggiare e la possibilità di accedere alle zone ztl.

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

La situazione rilevabile nel territorio della provincia di Siena non presenta differenze significative rispetto al preoccupante contesto nazionale. L'occupazione continua a tenere con dati migliori rispetto alla media regionale, ma peggiora la qualità del lavoro con un aumento di forme contrattuali “precarie”.

L'elevato costo della benzina, associato alla mancata rinnovazione della politica degli incentivi, ha fatto sì che il mercato dell'auto subisse, anche a Siena, una forte crisi .Il quadro provinciale ha fatto registrare un decremento delle radiazioni delle auto del 2012 sul 2011 del -3,5 %, a fronte di una media regionale del + 5,4% (ciò a riprova del fatto che si attende maggior tempo prima di cambiare veicolo), mentre il mercato dell'usato, in provincia di Siena, ha fatto registrare un – 7,7 % del 2012 rispetto al dato del 2011. I passaggi di proprietà, al netto delle minivolture, hanno fatto registrare quindi in Provincia di Siena un calo consistente, che è comunque pur sempre inferiore rispetto alla media regionale, che registra un – 11,9% complessivo, con punte che toccano il – 17% in alcune realtà.

A fronte di questi dati, la rivitalizzazione del mercato sembra dover passare attraverso una combinata serie di azioni che vanno dalla reintroduzione degli incentivi, al calo del costo del carburante, passando per forme di assicurazioni agganciate ai punti della patente (cioè più basso è il numero di infrazioni commesse, più contenuto dovrebbe essere il costo della polizza). L'alleggerimento del carico fiscale per l'auto dovrebbe essere una delle prime iniziative da attuare per rivitalizzare il mercato e solo così il settore dell'automotive potrà contribuire alla ripresa dell'economia.

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 Siena da anni collabora attivamente con quelle istituzioni locali vocate 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 il triennio 2011 – 2013 prevede la partecipazione al progetto nazionale “*Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go* –“con l'attivazione sul territorio di autoscuole che utilizzano il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile.

Nel corso del 2012 è stata affiliata al Network ACI- Ready2go un'altra autoscuola, avente sede legale nel comune di Colle di Val d'Elsa, che viene ad aggiungersi a quella già operante in Sinalunga, contribuendo così a rafforzare la presenza del marchio nella zona nord della Provincia.

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

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2011-2013 si prevede il consolidamento della base associativa attraverso l'implementazione dei servizi erogati dalla rete di delegazioni indirette, inoltre è allo studio la possibilità di aprire una nuova delegazione nella città di Siena.

c) Turismo, tempo libero e sport

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

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale per l'organizzazione di Corsi per l'ottenimento di prima Licenza di Conduzione e di corsi per Ufficiali di gara.

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

d) Assistenza automobilistica

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

I principali attori sono:

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

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

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

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

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

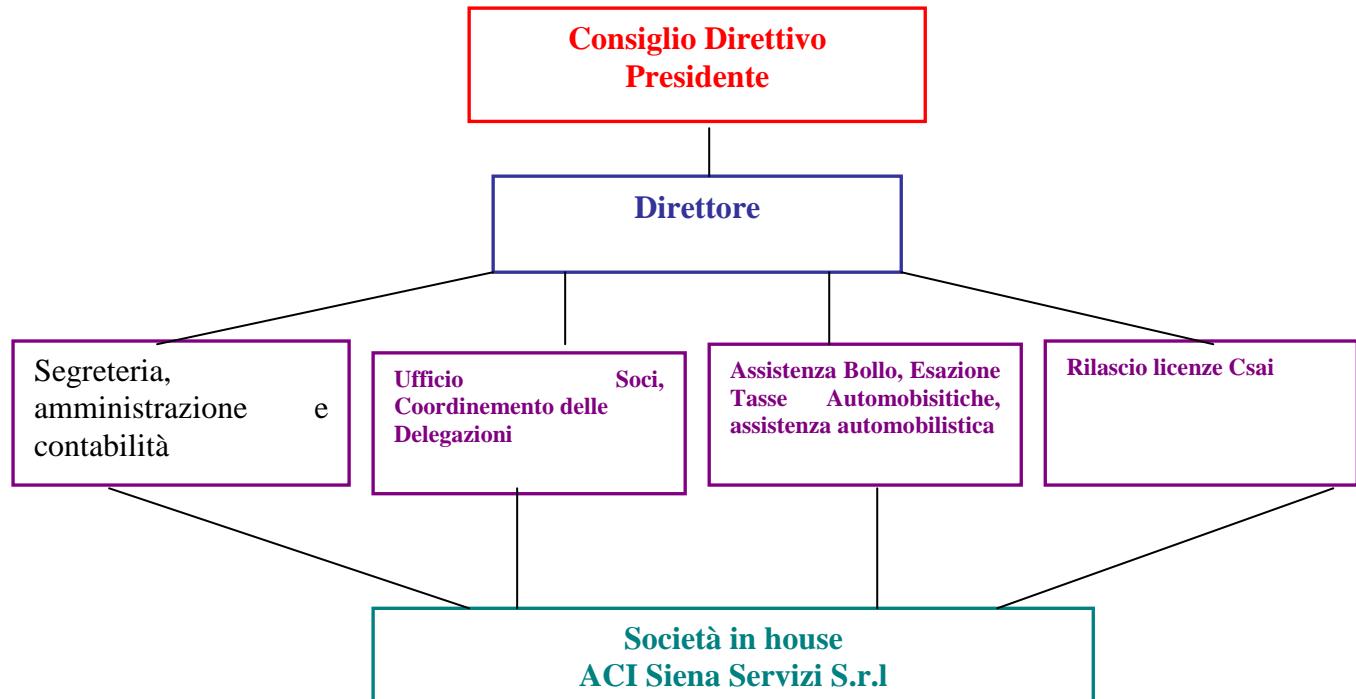
Nella tabella di seguito riportata è rappresentato l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo e il Presidente, Organi di indirizzo politico-amministrativo.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 2 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

In base al contenuto disposto dalla legge n. 183/2010 art. 21 che prevede, in particolare all'articolo 21, la costituzione all'interno di tutte le pubbliche amministrazioni del Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità, benessere organizzativo ed assenza di discriminazione, l'Automobile Club Siena, per evidenti motivi di dimensioni, con delibera presidenziale n. 4 del 23 dicembre 2011, ratificata dal Consiglio Direttivo nella seduta del 27 gennaio 2012 , ha aderito al CUG dell'ACI.

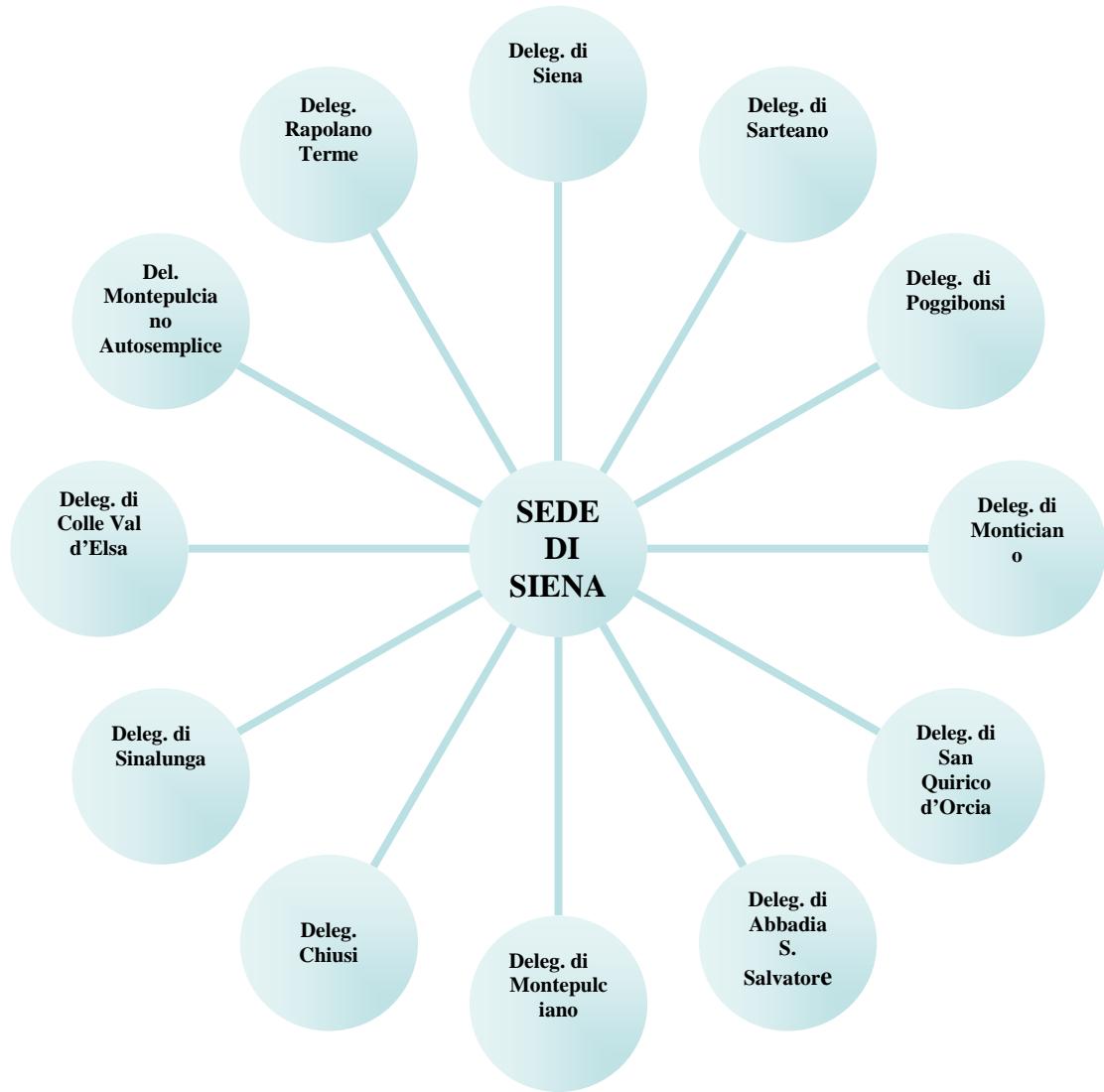
Della sopra citata delibera è stata data informativa alle OO.SS e al personale dipendente.

Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza dell'A.C. n° 12 delegazioni a gestione indiretta che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Siena. Attualmente esse sono presenti nei comuni di Siena, Sinalunga, Rapolano, Chiusi, Montepulciano n. 2, Sarteano, San Qurico d'Orcia, Abbadia San Salvatore, Monticano, Colle Val d'Elsa e Poggibonsi.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

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

E' quindi il Sistema Informativo centrale che garantisce agli Enti federati, oltre all'attività di assistenza tecnico/sistemistica, gli strumenti tecnologici e le soluzioni software idonee ad assicurare funzionalità ed efficienza nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana e dei compiti istituzionali di propria competenza.

In particolare, il Sistema Informativo Centrale ACI cura la progettazione, realizzazione, gestione e conduzione dei sistemi informatici centrali e periferici di interesse ACI, attraverso la realizzazione di infrastrutture tecnologiche e mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche e di telecomunicazione.

Infrastrutture tecnologiche

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

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

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

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

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

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

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

Connettività

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

Sicurezza

Con specifico riferimento a Titano, la sicurezza sulla rete ACI è garantita attraverso l'installazione sui singoli posti di lavoro di software antivirus con aggiornamento automatico a ogni connessione al sistema informativo centrale. Il servizio di assistenza centrale garantisce anche la corretta configurazione dei posti di lavoro e delle periferiche collegate, oltre che la configurazione degli apparati di rete.

Nel caso di Titano tutti gli accessi a reti esterne sono controllati dal centro e sottoposti alle Policy di sicurezza previste a livello centrale.

Posta elettronica

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

Pagamento elettronico

Per i servizi resi agli sportelli dell'Automobile Club è consentito il pagamento elettronico tramite POS e tramite tessera ACI MULTIFUNZIONE – carta bancomat prepagata collegata alle tessere sociali ACI e appartenente al circuito VISA..

Sito web

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web www.siena.aci.it, accessibile ai sensi della L.4/2004 ed ha già richiesto l'autorizzazione da DigitPA ad esporre il "Bollino di accessibilità" che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI).

L'AC 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):
automobileclubsiena@pec.aci.it

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

E' attiva la funzione di interoperabilità all'interno del Protocollo informatico.

Conformemente alla Direttiva 8/2009 sarà individuata la figura del responsabile del Procedimento di pubblicazione dei Contenuto (RPP), il cui nome ed indirizzo di posta elettronica dovranno essere pubblicati sul sito web.

c) Risorse umane

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato – anno 2012

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATORATA
	M	F		
C		X	51	24
B		X	45	24

d) Qualità

L'Automobile Club Siena ha elaborato nel 2012 la prima Carta dei Servizi dell'ente.

Stante lo stretto collegamento esistente tra performance, trasparenza e qualità espresso nel decreto 150/2009, la Carta costituisce un primo importante step verso la definizione di un sistema integrato di miglioramento continuo dei servizi offerti dall'Automobile Club Siena.

Nella Carta dei Servizi sono indicati gli standard di qualità dei servizi resi al cittadino e gli stessi saranno rivisti ed aggiornati anche sulla scorta delle indicazioni che saranno fornite dall'Automobile Club d'Italia nella sua qualità di Ente federante, in occasione della prossima pubblicazione, da parte di ACI, della Carta Generale dei Servizi.

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

Tale rilevazione sarà condotta secondo la metodica del “Barometro della qualità”, dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Formmez e l'Istituto Superiore di Statistica.

Pertanto, la qualità erogata risulta 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).

Per ciascun servizio sono stati definiti dei valori standard (per quei servizi in relazione ai quali esistono già le necessarie informazioni) relativi a ciascun indicatore della qualità di riferimento. Resta inteso che in occasione del periodico aggiornamento della Carta si terrà conto, nella formulazione e revisione degli standard, di quanto illustrato dall'ente federante nella propria Carta Generale dei Servizi, di prossima pubblicazione. Gli standard di qualità sono fissati in armonia con gli obiettivi strategici ed operativi indicati nel piano della performance dell'Automobile Club Siena 2012-2014, onde assicurare la massima

coerenza fra i contenuti dei vari documenti. L'Automobile Club Siena, secondo quanto raccomandato dalla Delibera CiVIT n. 3/2012, ha individuato alcune misure funzionali al monitoraggio degli standard, tenendo in considerazione il fatto che i servizi vengono resi al pubblico sia direttamente sia attraverso la propria rete di Delegazioni. Pertanto l'Ente svolgerà, analogamente a quanto già sperimentato nel corso del 2012, le seguenti attività:

- 1) rilevazione annuale presso le Delegazioni dei dati raccolti tramite questionari di *customer* da somministrare alla clientela, in modo da pervenire ad una più puntuale definizione degli standard di qualità da applicare, valutando le motivazioni di eventuali scostamenti ed attivando azioni correttive;
- 2) confronto periodico con le Delegazioni nell'ambito del c.d. Tavolo di Attenzione istituito dall'Ente, sulle problematiche emerse e rilevate anche mediante le osservazioni ed i reclami pervenuti presso l'Ente (almeno 4 incontri all'anno);
- 3) monitoraggio del sito internet dell'Ente, al fine di garantirne la chiarezza espositiva.

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 Siena presenta un utile presunto di € 3.320,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2012, per il quale si stima un utile di € 4.320,00, evidenzia un decremento di € 1.000,00 pari al 22,15%.

Il risultato della gestione caratteristica relativo all'anno 2013, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 38.820,00; tale margine si presenta positivo sia nell'esercizio 2012 (dato stimato in € 38.820,00) e sia nell'esercizio 2011 (dato accertato € 88.480,00).

Il budget degli investimenti 2013 (al netto dei disinvestimenti), pari a € 28.800,00, riguarda principalmente la ristrutturazione dell'edificio.

Il budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo positivo presunto di fine anno pari a € 196.030,00 .

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalle quote sociali, provvigioni SARA, riscossione tasse auto, fitti attivi e sfruttamento marchio.

Ricavi da attività	2010	2011	2012 (preventivo)	2013 (preventivo)
Associativa	303.823,84	314.590,12	350.000,00	350.000,00

Provvidioni SARA	159.654,30	155.391,77	184.000,00	184.000,00
Riscossioni tasse automobilistiche	10.180,32	12.551,88	13.000,00	13.500,00
Ricavi per Affitti d'aziende; fitti attivi; Sfruttamento Marchio ACI	67.763,14	81.714,61	93.360,00	97.560,00

I ricavi delle principali attività dell’Ente sono rimasti pressoché stabili nell’ultimo triennio

Sotto il profilo patrimoniale, l’Ente presenta un patrimonio netto contabile stimato al 31/12/2013 in € 860.000,00.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate risulta:

Edificio e terreno per un valore pari ad € 1.994.000,00

Immobilizzazioni tecniche per un valore pari ad € 220.000,00

Ammortamenti per un valore pari ad € 1.634.000,00

Circa la proprietà degli uffici occorre precisare che allo stato attuale l’immobile dove hanno sede gli uffici si trova in comproprietà (proprietà indivisa) al 50% con ACI.

5. OBIETTIVI STRATEGICI

DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio 2013-2015.

Nel mese di aprile 2012, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. -Allegato 1-

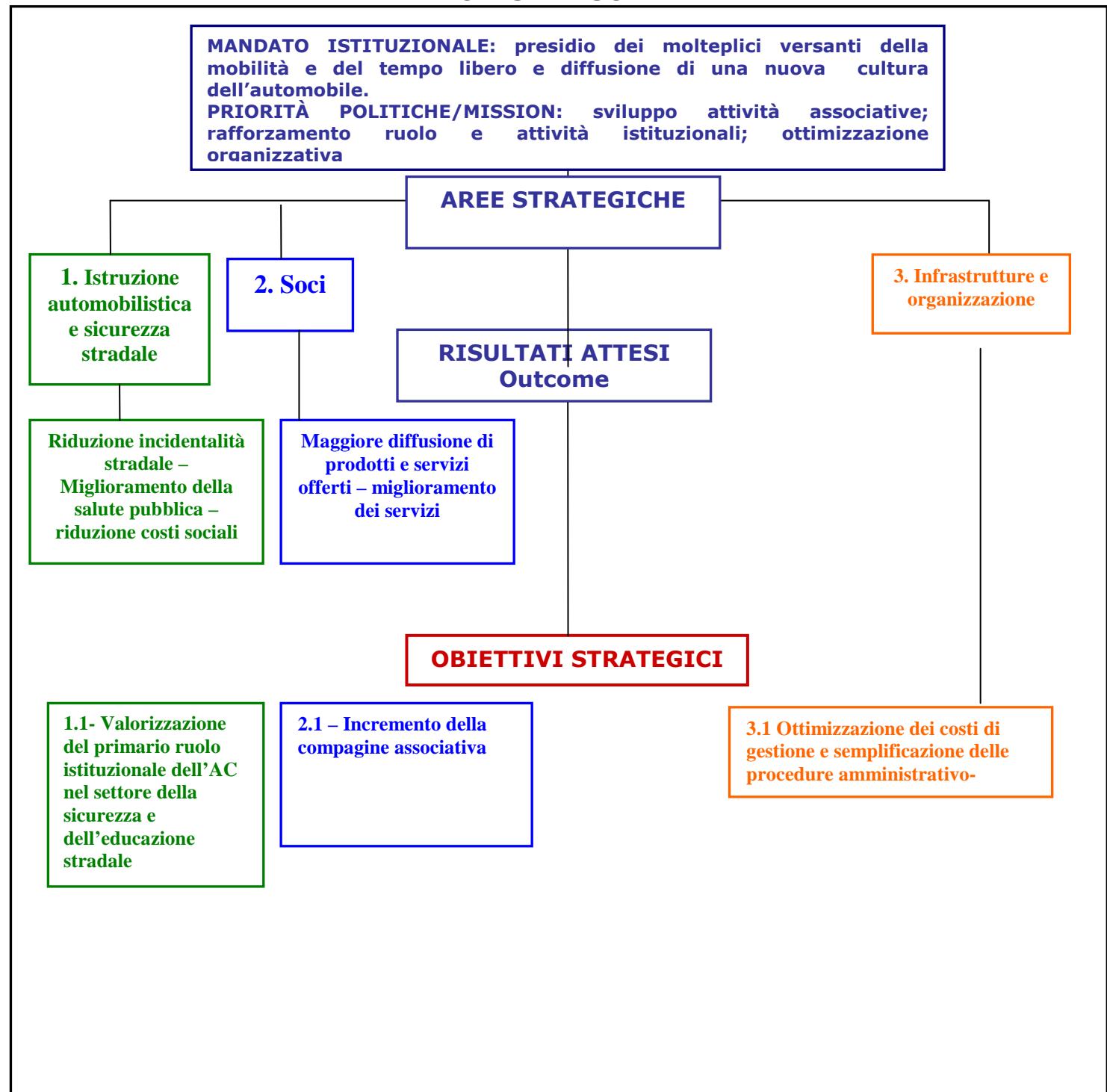
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

IPOTESI DI SCHEMA



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di ottobre, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di aprile, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2013" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Siena ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e gli ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Allegato 2

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

Sempre nello stesso mese di ottobre 2012, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2013 nella seduta del 30 ottobre 2012.

L'Ente ha quindi proceduto alla trasmissione all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, al quale l'Automobile Club Siena è associato, dei piani operativi di dettaglio delle progettualità locali, unitamente a tutta la documentazione prevista dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC (scheda E1/AC, E2/AC, E3/AC, test di autoverifica su indicatori target) per la verifica e la validazione di dette progettualità con il Sistema stesso, da parte del citato Organismo. Allegato 3 – piani operativi di dettaglio

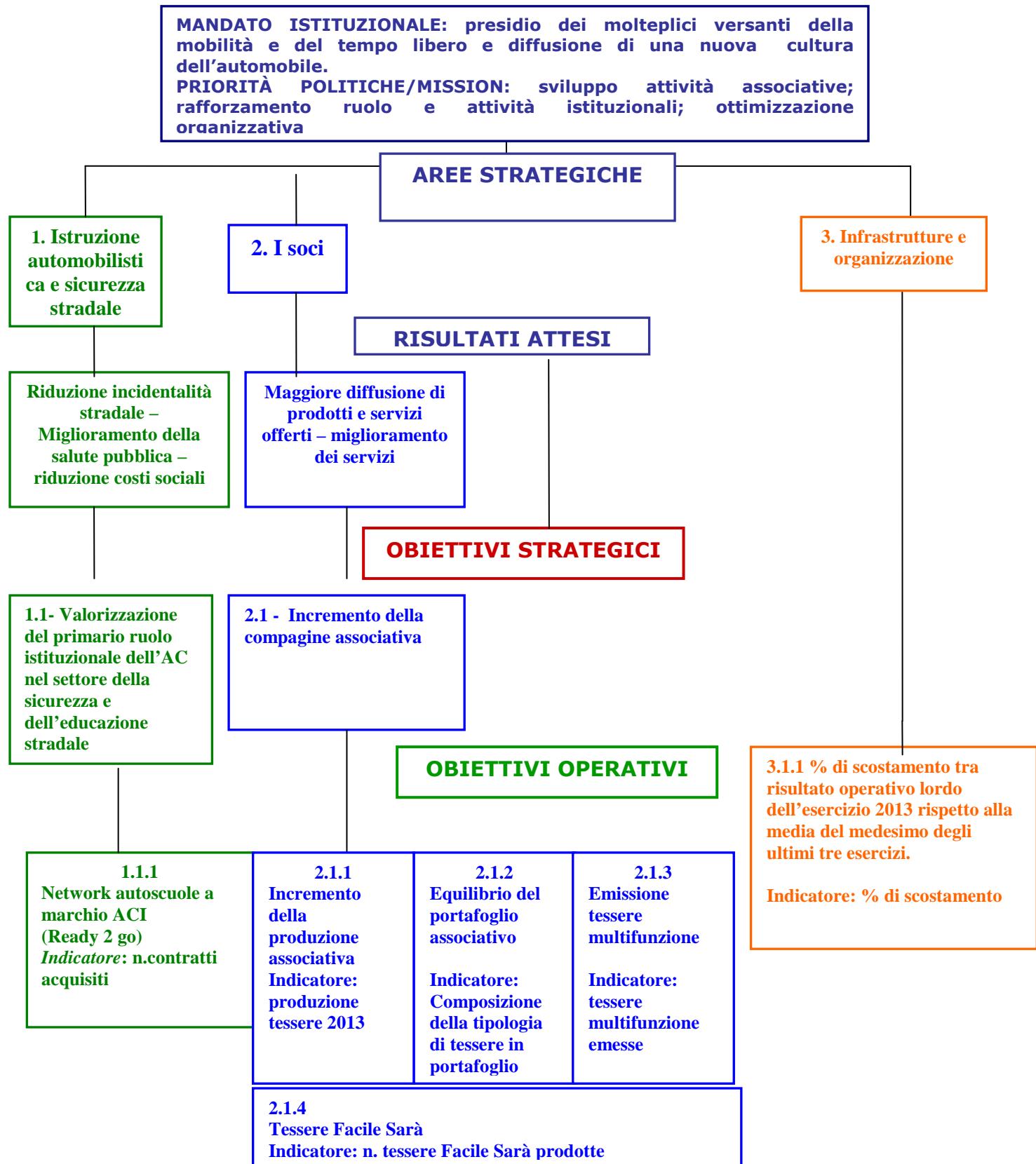
L'Ente ha ricevuto comunicazione della validazione delle progettualità locali con nota OIV prot. 00002654/12 del 12/12/2012 ed è in attesa della verifica di coerenza da parte del Comitato Esecutivo dell'ACI.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2013. - Allegato 4 - scheda D/AC –

Si precisa al riguardo che detti obiettivi tengono conto della più generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e ripropongono, quindi, sotto il profilo della performance organizzativa dell'AC, gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore del sodalizio, ivi incluso il peso percentuale ponderato attribuito alla sezione delle progettualità locali.

Preso atto che non è ancora stata trasmessa la citata scheda da parte di ACI, l'AC si fa riserva di successiva integrazione degli allegati 3 e 4.

IPOTESI DI SCHEMA



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 in corso di assegnazione dall'Automobile Club d'Italia, formeranno parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI.

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

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

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATA	ARCO TEMPORALE anno 2012											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	0	0												
2	Analisi del contesto esterno ed interno	2	7	X											
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	0	0												
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	2	10	X											

Nota bene: per la compilazione seguire le istruzioni della delibera 112/2010 pag 21

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

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

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

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

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

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

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

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

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 31 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 maggio 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.

ALL.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 omogenizzazione 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 statutarialmente 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 autonomo equilibrio gestionale, anche attraverso l'attuazione delle 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 ai 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 GENERALE DELLE ATTIVITA' PER L'ESERCIZIO 2013

Le attività previste dal piano per l'esercizio 2013 sono in linea con il ruolo assegnato ad ogni Automobile Club Provinciale di presidio del territorio per tutte le problematiche che riguardano la mobilità e l'ambiente, fermi restando i compiti tradizionali nell'erogazione di servizi per i soci, per i cittadini e gli automobilisti in particolare.

In questo contesto l'Automobile Club Siena esplicherà in continuità con gli anni passati , anche per il futuro esercizio, una serie di attività avvalendosi del personale diretto dell'Automobile Club, impiegato nelle attività di *back office* e coordinamento indispensabili per la vita dell'ente, e di quello della società di servizi ACI Siena Servizi srl addetto allo sviluppo delle attività, alla erogazione effettiva dei servizi istituzionali ed all'incremento del settore commerciale in genere, nonché attraverso la collaborazione delle dieci delegazioni indirette che garantiscono una copertura ancora non completa del vasto territorio provinciale.

I piani ed i programmi di attività esposti, in coerenza con le linee strategiche elaborate dal Consiglio Direttivo e dal Presidente, risultano armonizzati alle finalità istituzionali ed alle iniziative sviluppate dall'Automobile Club d'Italia, essendo la performance organizzativa dell' Automobile Club Siena alimentata, per la parte preponderante, dai progetti strategici di Federazione, ma anche, seppur in misura residuale, da specifiche progettualità locali.

Il quadro generale di riferimento è, sotto il profilo teleologico, individuato nel documento denominato "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente" deliberato dall'Assemblea del 30 Aprile 2012 che contiene le linee di indirizzo triennali cui l'intera federazione avrà cura di uniformarsi e cui anche il C.D. di questo Automobile Club si è uniformato.

ATTIVITA' ASSOCIAТИVA

L'attività associativa, nonostante la crisi economica che risulta allo stato attuale ancora non superata, registra, alla data del 30 settembre 2012, un incremento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente del 3,4% che, se confermato a consuntivo, sarebbe da considerarsi senz'altro superiore alle aspettative. L'incremento numerico delle associazioni è da attribuire soprattutto alla campagna FacileSarà, mentre le ragioni della sostanziale stabilità del portafoglio associativo, per quanto concerne la realtà locale, vanno ricercate nel costante presidio fornito dalle delegazioni sul territorio, oltreché nella azione di monitoraggio e controllo sulla rete di vendita svolto dalle strutture di questo Automobile Club. Il risultato ottenuto assume una valenza ancora maggiore se viene correlato alla fine della partnership commerciale che legava ACItalia e Diners, che sul parco associativo dell'A.C. Siena, caratterizzato dalla presenza di una quota Soci Diners intorno al 15% del totale, rischiava di avere una portata devastante in termini di mancati rinnovi.

Le prospettive legate ad un ulteriore incremento della base associativa per il 2013, in linea con il previsto miglioramento generale dello scenario socio-economico, verranno supportate da un costante percorso formativo rivolto alle delegazioni, sviluppato dalla struttura e dal personale dell'A.C. e coadiuvato anche dai referenti locali di ACIRete, avente finalità di compattare la rete, formulare obiettivi di vendita condivisi e soprattutto realizzabili, che tengano conto delle multiformi

realità, per arrivare al risultato atteso di un incremento del parco associativo assistito, però, da un apprezzabile tasso di fidelizzazione. Il servizio del bollo sicuro, che consente il pagamento della tassa automobilistica mediante addebito automatico su conto corrente, andrà a costituire al tempo stesso leva incentivante del gruppo di vendita e principale strumento di fidelizzazione diretta.

La realizzazione, ultimata nel corso del 2012, di una serie di convenzioni locali che offrono ai soci una articolata gamma di sconti fruibile in selezionati esercizi commerciali della provincia, da abbinarsi alla tessera, dovrebbe svolgere un ruolo oltreché pubblicitario, anche fidelizzante, garantendosi al socio reale opportunità di risparmio a fronte del rinnovo dell'associazione.

Di necessità, come criterio generale di lettura del dato relativo all'incremento associativo, deve tenersi presente che tutte le fasi di crescita sono accompagnate da margini di redditività sulle nuove associazioni inferiori rispetto al passato, ma ciò risulta ampiamente compensato dall'incremento numerico.

L'operazione di riorganizzazione della rete di delegazioni, cui si affiancheranno, come già detto, mirati interventi formativi, dovrebbe portare ad un aumento del coefficiente di penetrazione associativa sul circolante.

ATTIVITA' DI ESAZIONE TASSE AUTOMOBILISTICHE

L'attività di esazione ed assistenza tasse automobilistiche verrà erogata, anche per il 2013, sia attraverso il personale della società di servizi dell'ente nella sede di Siena, sia per il tramite delle nove delegazioni indirette, abilitate alla riscossione, nella restante parte del territorio provinciale.

Si confida nella riconferma della convenzione stipulata tra ACI e Regione Toscana, che non dovrebbe proporre scostamenti o modifiche rispetto alle modalità operative attualmente vigenti.

L'andamento delle operazioni di riscossione verificato a settembre 2012 ha fatto registrare una flessione pari al 6,35 % rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente e secondo una stima prudentiale, si prevede un ulteriore calo nel 2013, a motivo sia della possibilità di ricorrere ad una molteplicità di canali di riscossione sia della riscontrata propensione al rinvio nel pagamento della tassa da parte dei contribuenti.

Non sono prevedibili, al momento, incrementi del compenso corrente previsto per la riscossione, che si attesta ad euro 1.87.

ATTIVITA' ASSICURATIVA

Il decremento dei corrispettivi Sara, che si prevede prudenzialmente nell'ordine del 6% rispetto al consolidato dell'anno precedente, è stato determinato dalla progressiva operazione di "snellimento" del portafoglio clienti attuato dalla direzione commerciale. Il mancato sviluppo, nei termini auspicati e previsti, della piazza di Chianciano, che nel 2010 ha visto l'assegnazione di un autonomo agente capo, comporta un rallentamento nella crescita dei corrispettivi.

Si auspica un incisivo intervento correttivo, a livello strategico, volto a sviluppare il coordinamento e la sinergia con le delegazioni facenti capo alla zona sud della provincia, che sino ad oggi non sono state coinvolte, se non marginalmente, nei piani di sviluppo della compagnia.

ATTIVITA' DI VALORIZZAZIONE DI ACI IN QUANTO CLUB – PROGETTO LOCALE

Anche per il 2013 è in previsione di effettuarsi, nel corso della Assemblea ordinaria dei soci, la premiazione dei Soci Anziani del volante.

In linea con la *mission* istituzionale, si prevede di riallacciare i rapporti con le scuderie locali, in previsione della richiesta di collaborazione di ufficiali di gara e piloti per l'allestimento e realizzazione del progetto di educazione stradale rivolto alle scuole elementari.

E' prevista infatti , congiuntamente con il comando di Polizia municipale di Siena, la realizzazione della seconda edizione de "La strada dei bambini", iniziativa che si concretizzerà in una giornata pratica di educazione stradale rivolta ai bambini delle elementari, da effettuarsi presso il kartodromo "Circuito di Siena", con l'ausilio dei componenti del mondo sportivo.

Si prevede altresì di intensificare i rapporti con quelle associazioni di consumatori che più si rapportano con le attività istituzionali dell'ente, specie in occasione dello svolgimento della "Giornata della trasparenza", che anche per il prossimo anno si prevede di realizzare nel mese di ottobre.

Proseguiranno quindi le azioni e gli incontri dell'Automobile Club Siena come rappresentante degli automobilisti nei confronti dei referenti istituzionali locali (Comune e Amministrazione Provinciale).

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Nel corso del 2013 si impiemeranno gli sforzi per ottimizzare la comunicazione istituzionale e commerciale riguardante l'ente.

Il sito web istituzionale dell'Automobile Club Siena, di recente istituzione, ha fatto registrare numero 6483 accessi complessivi, con un notevole incremento della media giornaliera che è passata da n° 5 visite riscontrate a settembre 2011, a 40 visite giornaliere registrate a settembre 2012.

Il sito verrà rivisitato ed aggiornato ricorrendo anche all'ausilio del personale di ACIRete. La gestione del sito, affidata alle risorse interne, è stata fino ad oggi effettuata con incoraggianti risultati e verrà consolidata per l'anno 2013.

OTTIMIZZAZIONE DEI RISULTATI DI GESTIONE

Il mantenimento dell'equilibrio di bilancio dell'Automobile Club rimane senz'altro l'obiettivo principale da perseguire. La complessa operazione di divisione dell' immobile di sede, impegnerà le strutture dell'ente nel corso del prossimo anno e si spera di conseguire un risultato che coniungi la razionale utilizzazione degli spazi con un adeguato e coerente sfruttamento commerciale dei medesimi.

Allegato 3

Piani operativi di dettaglio
In attesa di verifica di coerenza Comitato Esecutivo ACI

Allegato A/AC SIENA

SCHEDA PROGETTO

Denominazione progetto: LA STRADA DEI BAMBINI	Anno:	2013		
Descrizione del progetto e indicazione degli obiettivi operativi				
Il progetto nasce dall'esigenza di diffondere le prime nozioni di educazione stradale nelle scuole elementari, valorizzando la dimensione ludica nell'utilizzo, guidato e controllato, di alcuni minikart, che saranno condotti dai bambini in un circuito predisposto e dotato di segnaletica verticale.				
L'evento sarà preceduto da alcuni incontri nelle scuole volti a far acquisire le prime nozioni di base di educazione stradale				
Risultati da conseguire				
Apprendimento delle prime nozioni di educazione stradale da parte degli alunni delle elementari abbinando alla formazione teorica una prova "pratica" svolta sotto il controllo di esperti				
Priorità politica Rafforzamento ruolo e attività istituzionale				
Area strategica Educazione Stradale				
Outcome: Partecipazione/coinvolgimento allievi Istituti di istruzione	Indicatori di outcome: n° partecipanti			
Obiettivo strategico (area di intervento)				
Contributo alla valorizzazione del ruolo istituzionale della Federazione ACI nel settore dell'educazione stradale; sviluppo della valenza etico sociale dell'azione della Federazione in coerenza con la sua natura pubblica attraverso la predisposizione di attività volte allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed informata sui rischi. Sviluppo della collaborazione interistituzionale				
Unità organizzative interne coinvolte: Direzione, Segreteria, Ufficio Sportivo, società di servizi				
Altre strutture coinvolte: Ufficiali di Gara, Amministrazione Comunale, Istituti di Istruzione				
Durata 1 giornata aprile-giugno 2013				
Indicatori di misurazione progetto	Fonti per la misurazione dell'indicatore	Target I anno	Target II anno	Target III anno
n. partecipanti	Database segreteria per rilevazione iscritti	35 partec.		

Budget Progetto

Budget Economico

COSTI

Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	Importo
Corsi Educazione stradale	CP 01020019	1.000,00

RICAVI		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	Importo
Budget degli investimenti		
INVESTIMENTI		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	Importo
DISINVESTIMENTI		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	Importo

Allegato E1 / AC SIENA

SCHEDA PIANO OPERATIVO DI DETTAGLIO		
Denominazione progetto/attività: LA STRADA DEI BAMBINI	Anno:	2013
Descrizione sintetica del progetto		
Il progetto nasce dall'esigenza di diffondere le prime nozioni di educazione stradale nelle scuole elementari valorizzando la dimensione ludica nei processi di apprendimento. L'evento è preceduto da alcuni incontri nelle scuole voltati a diffondere nozioni basilari di educazione stradale.		
Priorità politica : Rafforzamento ruolo e attività istituzionali		
Area strategica: Educazione stradale		
Outcome: Partecipazione/coinvolgimento alunni	Indicatori di outcome	
e Istituti di Istruzione	n° partecipanti	
Obiettivo strategico (area di intervento)		
Contributo alla valorizzazione del ruolo istituzionale della Federazione ACI nel settore dell'educazione stradale; sviluppo della valenza etico sociale del ruolo della Federazione in coerenza con la sua natura pubblica. Sviluppo della collaborazione interistituzionale.		
Piano operativo di dettaglio		
Unità organizzativa titolare: Direzione		

Unità organizzative interne coinvolte : Segreteria, Ufficio Sportivo, Società in house				
Altre strutture coinvolte: Ufficiali di gara, Amministrazione Comunale, Istituti di Istruzione				
Durata: 1 giornata per l'evento, preceduta da incontri didattici svolti nelle scuole.				
Indicatori di misurazione progetto	Fonti per la misurazione dell'indicatore	Target I anno	Target II anno	Target III anno
n° partecipanti	DB segreteria	35 partec.		
	per rilevazione iscritti			

Ricavi	Conto CoGe	Descrizione CONTO CoGe	Codice CDC	Descrizione CDC	Codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	Importo
							Totale Ricavi

Costi	Conto CoGe	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	Importo
CP010200	Corsi Educazione Stra	C03	Corsi educazione strad	A02	SICUREZZA EDUCAZIONE STR	1.000,00	
						Total Costi	

Investimenti							1.000,00
CONTO CoGe	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	Importo	
Totale investimenti							

Disinvestimenti						
CONTO CoGe	Descrizione CONTO CoGe	codice CDC	Descrizione CDC	codice ATTIVITA'	Descrizione ATTIVITA'	Importo

Allegato E3 / AC SIENA																	
GANTT																	
Pianificazione delle attività progettuali																	
Obiettivi operativi	Step di realizzazione (azioni, dati ed elementi oggettivi e misurabili)	Strutture competenti	g	e	f	e	m	a	m	gi	lu	a	s	o	t	n	d
Realizzazione evento di educazione stradale denominato "La strada dei bambini" preceduto da incontri didattici	Preparazione incontri con Istituti di Istruzione e Corpo Polizia Municipale; organizzazione sessioni didattiche; preparazione materiale informativo per la docenza.	Direzione, Ufficio Segreteria e Società in house													Indicatore di misurazione	Target	
	Contatti diretti con Ufficiali di Gara; sviluppo materiale promozionale dell'iniziativa; svolgimento sessioni didattiche presso gli Istituti di Istruzione	Direzione, Ufficio Segreteria e Società in house													Svolgimento attività didattica	si	
	Ottenimento autorizzazioni per realizzazione evento, raccolta iscrizioni, raccolta atti di manleva, organizzazione del personale di servizio, compilazione elenco iscritti, stipula assicurazione, coinvolgimento operativo ufficiali di gara, realizzazione evento	Direzione, Ufficio Segreteria Ufficio Sportivo e Società in house													Numero partecipanti	35	
FIRMA CAPO PROGETTO																	

Allegato 4

Scheda D/AC

In attesa di definizione ed invio da parte di ACI