

**AUTOMOBILE CLUB TRAPANI**

---

# **Piano della performance 2013/2015**

---

***Approvato con Delibera Presidenziale n. 1  
del 31/01/2013 e ratificato con Delibera del Consiglio Direttivo  
n. 1 del 12 Febbraio 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 ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**

---

  - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE***
    - 7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**

---

    - 7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**

---

    - 7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE**

---

### **ALLEGATI**

---

**ALLEGATO 1: ELENCO DEI SERVIZI**

---

**ALLEGATO 2: DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ACI**

---

**ALLEGATO 3: SCHEDA OBIETTIVI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB DI TRAPANI PER L'ANNO 2012**

**-ALLEGATO 4: SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ASSEGNATI AL DIRETTORE DELL'AUTOMOBILE CLUB DI TRAPANI ANNO 2013**

---

## **1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

L'Automobile Club di Trapani, ai sensi dell'art. 10 del decreto legislativo n. 150/2009, si è uniformato al dettato normativo che sin dal gennaio 2011 impone oltre all'adesione all'OIV dell'ACI, effettuata con delibera del Consiglio Direttivo n. 397 del 14/01/2011, anche la predisposizione del Programma Triennale della Trasparenza e l'Integrità che viene pubblicato sul sito dell'Automobile Club di Trapani e di predisporre il Piano della Performance. Dopo il primo anno di attività rivolta all'applicazione del decreto legislativo 150/2009 a delle circolari esplicative emanate dalla CIVIT, all'inizio del 2012 si cerca di migliorare con la necessaria gradualità l'esecuzione del dettato normativo con l'esposizione e la pubblicazione dei dati riguardanti l'Automobile Club di Trapani dei suoi organi, degli stakeholders e delle varie attività che, in un contesto economico che ogni giorno sembra essere più difficile, vengono svolte nel territorio provinciale.

Il Piano dell'Automobile Club di Trapani mira a ripristinare con le sue attività principali l'immagine dell'Ente nel tessuto sociale della Provincia di Trapani, sfruttando tutti i canali istituzionali per perseguire gli scopi principali dell'automobilismo, rispettando i principi di veridicità e partecipazione.

Il Piano messo a disposizione della collettività mira ad informare e a dare chiarezza e contezza dei dati principali riguardanti le figure e le principali attività del nostro sodalizio.

Il Presidente  
Giovanni Pellegrino

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

### **2.1 Chi siamo**

L'Automobile Club di Trapani 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 C5 (**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 Sicilia, 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 della società strumentale Aciservice Trapani srl collegata, che cura, per conto ed al servizio dell'AC, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale.

## 2.2 Cosa facciamo

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

### 1) Servizi associativi

L'AC Trapani, 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 **noleggior di autovetture**, e sconti in esercizi commerciali convenzionati.

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, ma anche in tema di sicurezza stradale,

mobilità e iniziative rivolte a soggetti diversamente abili consistenti nella consulenza e informazione su argomenti riguardanti l'auto.

L'AC cura anche l'organizzazione di eventi sportivi e l'informazione, in genere, sul settore automobilistico e automobilistico-sportivo.

Alla data del 31 dicembre 2012, il n. dei soci dell'AC Trapani, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 5.678.

## 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 Trapani 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 nel corso del 2012i a livello locale sono state 2278..

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Trapani 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 Regione Sicilia

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

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- 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.

Importantissimo è l'ultimo progetto che l'AC-TP porta avanti con le autoscuole convenzionate, che viene denominato "Ready2Go". Questo progetto che prevede la realizzazione di un Network di autoscuole certificate a marchio ACI è caratterizzato da elevati standard di qualità a livello di contenuti didattici e modalità formative. Attualmente vi sono due autoscuole convenzionate, ma gli obiettivi sono di aumentare la base per una migliore offerta.

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

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

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

### **4) Attività assicurativa**

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

### **5) Attività sportiva**

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

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Trapani promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni:

- Cronoscalata Monte Erice per auto moderne
- Cronoscalata Monte Erice per auto storiche
- Rally Città di Trapani

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

Alla data del 31/12/2012 il numero di licenze rilasciate era pari a 169 ufficiali di gara e 197. piloti.

## 6) Attività in materia turistica

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

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

## 2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 14 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

## DELEGAZIONI – INDIRIZZI

DELEGAZIONE	INDIRIZZO	TEL. Uff.	FAX	E-MAIL
Auto Prestige di <b>Artale Antonio</b>	Viale Europa, 16 91011 <b>Alcamo</b>	0924-21832	0924-515432	<a href="mailto:acialcamo@email.it">acialcamo@email.it</a>
<b>Manfrè Maria</b>	Via Dante, 47 91011 <b>Alcamo</b>	0924-508733	0924-517199	<a href="mailto:Maria.manfre@libero.it">Maria.manfre@libero.it</a>
<b>Ingoglia Piera</b>	Via Vittorio Emanuele II, 251 91021 <b>Campobello di Mazara</b>	0924-47731	0924-47731	
<b>La Torre Giuseppe</b>	Corso G. Garibaldi, 255 91014 <b>Castellammare del</b>	0924-531117	0924-531117	<a href="mailto:g.latorre@integra.aci.it">g.latorre@integra.aci.it</a>

	<b>Golfo</b>			
Studio Celia di <b>Di Maio</b> Patrizia	Via Monsignore, 40 91022 <b>Castelvetrano</b>	0924-902363	0924-907547	<a href="mailto:studiocelia@libero.it">studiocelia@libero.it</a>
Automobil Service snc <b>Bonafede</b> Michele e Maria Pia	Lungomare Mediterraneo, 6 91025 <b>Marsala</b>	0923-951938	0923-718711	<a href="mailto:a.service@libero.it">a.service@libero.it</a>
La Sud Briantea di <b>Chirco</b> Rosalinda	Via Nazionale, 647 91025 <b>Marsala</b> (Strasatti)	0923-962745	0923-962745 0923-741566	<a href="mailto:salvatoresicurella@alice.it">salvatoresicurella@alice.it</a>
Servaci sas di <b>Bonomo</b> Leonarda Lidia e C.	Via Arc. D'Ajetti, 42 <b>Pantelleria</b>	0923-913080		<a href="mailto:acipantelleria@tiscali.it">acipantelleria@tiscali.it</a>
<b>Delegazione Trapani 1</b> <b>Gucciardi</b> Maria	Viale Regione Siciliana, 71/75 91100 <b>Trapani</b>	0923-539386	0923-558852	<a href="mailto:damianofr@libero.it">damianofr@libero.it</a>
<b>Colicchia</b> Leonardo	Via Alba, 30/a 91016 <b>Erice Casa</b> <b>Santa</b>	0923-871211	0923-27686	<a href="mailto:ag.colicchia@virgilio.it">ag.colicchia@virgilio.it</a>
<b>Easy Consulting</b> di Manuela Sciacca	Via Roma 290 91021 <b>Campobello</b> <b>di Mazara</b>	0924-47777	0924-47777	<a href="mailto:easyconsulting.dms@libero.it">easyconsulting.dms@libero.it</a>
<b>Sicurella Service</b> di Tumbiolo Antonella e c. snc	Via S. Pietro 9 91026 <b>Mazara del</b> <b>Vallo</b>	0923-931216	0923-673512	<a href="mailto:gruppo.esse@alice.it">gruppo.esse@alice.it</a>
<b>Agenzia Stassi</b> di Girolamo Stassi	Via Vittorio Emanuele 14 91028 <b>Partanna</b>	0924-88819	0924-288819	<a href="mailto:acipartanna@libero.it">acipartanna@libero.it</a>
<b>Todaro Angela Maria</b>	Via Valenti, 22 91019 <b>Valderice</b>	0923-892426	0923-892426	<a href="mailto:studioamtodaro@alice.it">studioamtodaro@alice.it</a>

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale di Aciservice Trapani srl struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria, che concorre all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

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

Si riporta di seguito l'indicazione della società collegata strumentale al conseguimento delle proprie finalità: Aciservice Trapani srl. – *Via Virgilio 115 – 91100 Trapani.*

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale [www.trapani.aci.it](http://www.trapani.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 2011.

##### **a) I dipendenti**

Al 31 dicembre 2011 risulta in servizio presso l'AC nessun dipendente. Il personale che svolge attività nell'ufficio appartiene alla Società Aciservice Trapani srl.

Gli uomini rappresentano il 60% del totale, ovvero 4 dipendenti, e le donne il 40% con 2 unità.

##### **b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate**

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 548.800,00 nel budget 2013, derivano, per € 266.100,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 282.700,00 da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- **Ricavi relativi all'attività associativa per €98.000,00:** trattasi principalmente di quote sociali versate dai soci.
- **Ricavi relativi a Assistenza Automobilistica per € 51.000,00**
- **Ricavi relativi a manifestazioni sportive per € 91.000,00:** trattasi di quote di partecipazione dei piloti
- **Ricavi relativi a Riscossione tasse per € 26.000,00:** trattasi di compenso per il servizio di riscossione

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 291.200,00 attengono a:

- **Provvigioni attive per € 236.000,00**
- **Affitti immobili per € 8.700,00**
- **Royalties per € 9.000,00**
- **Proventi diversi per € 18.000,00**

La gestione finanziaria relativa al budget 2013 presenta un margine positivo pari a € 2.000,00 in relazione a entrate per € 545.000,00 - uscite per € 544.500,00 ed un saldo iniziale di € 1.500,00.

La gestione straordinaria relativa al budget 2012 presenta un margine positivo di € 1.000,00 per proventi straordinari previsti.

### ***c) Il numero di strutture territoriali***

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

### ***d) Gli utenti serviti***

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno 2012.

Numero Soci	5.678
Numero Assicurati	Non disponibile
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	2.278
Numero operazioni riscossioni effettuate per tasse auto	16.320
Numero licenziati CSAI	u.d.c. 169 piloti 197
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	Telethon per la raccolta di fondi a sostegno della ricerca scientifica - Ready2go
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	Non disponibile
Eventuali altri servizi locali	Informazioni turistiche

## 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 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 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 Trapani le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'outcome, al fine di rendere immediatamente intelligibile agli stakeholder (cittadini, utenti, imprese, pubbliche amministrazioni) la finalizzazione dell'attività dell'Ente rispetto ai loro bisogni e aspettative.

## MANDATO ISTITUZIONALE

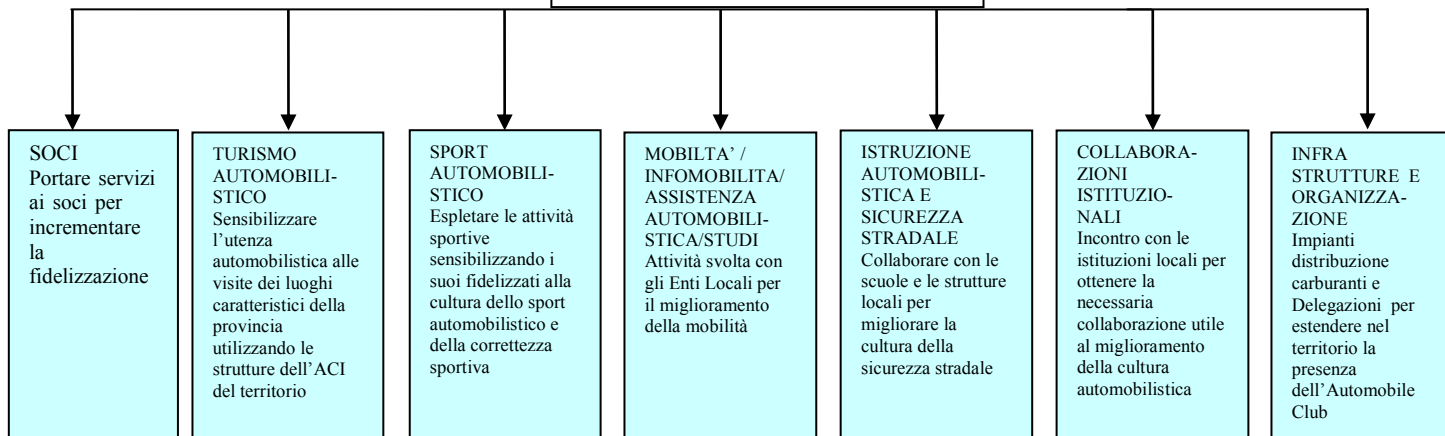
(art. 1-5 Statuto ACI)

### MISSIONE

*"Presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo".*

**Priorità politiche:** Sviluppo attività associativa; Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; Consolidamento servizi delegati; Ottimizzazione organizzativa.

## AREE STRATEGICHE



## **4. ANALISI DEL CONTESTO**

### **4.1 Analisi del contesto esterno**

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore dell' "auto motive". In particolare la saturazione 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.

E' stato calcolato da ACI che quella per l'automobile è la terza voce di spesa delle famiglie italiane, dopo la casa e l'alimentazione. Il prelievo fiscale incide per circa un terzo. Negli ultimi anni le spese delle famiglie degli italiani relative al settore auto sono aumentate a dismisura, a causa del caro carburante, dell'aumento dei pedaggi e dell'IVA che ha fatto alzare i prezzi di tutti i beni legati all'auto: Specialmente nel 2012 i rincari ancora da quantificare sono stati eccezionali e troppo gravosi per le famiglie.

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

In particolare la situazione rilevabile nel territorio della provincia Trapani è contraddistinta da una doppia personalizzazione. Il territorio della città di Trapani sta da un lato attraversando un momento positivo determinato dai risvolti creati dalla manifestazione velistica internazionale dell'American Cup e dell'attività portuale che hanno portato un risveglio del settore turistico e la creazione di un sistema di accoglienza accresciuto dal riconoscimento del territorio da parte della compagnia aerea Ryanair che utilizza lo scalo trapanese per i propri voli che lo collegano alle principali città italiane ed europee.

Sicuramente sono notevoli i fattori di crescita di una parte della collettività, ma si sono nello stesso tempo sentiti i risvolti negativi della crisi economica che oggi colpisce una buona parte dei cittadini che non sono legati al settore turistico privilegiato. L'Automobile Club di Trapani in passato ha cercato di inserirsi nelle attività legate al porto, ma attualmente non si risente il beneficio economico derivato dalle attività collegate con il traffico turistico.

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

Le sinergie, volte a favorire una mobilità più sicura ed a promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle cd. utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e

sicurezza stradale attraverso vari progetti di educazione stradale presso le scuole nonché concorsi a premio per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2013 – 2015 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.

Settimana Motoristica Trapanese con minicorsi di educazione stradale ed elementi di primo soccorso aperto a tutte le scuole della Provincia

***Oltre alla Provincia di Trapani sono stakeholder di questo AC:***

- **I Circolo Scuola Elementare - Alcamo**
- **Istituto Professionale Alberghiero di Stato - Trapani**
- **Scuola Media Simone Catalano – Trapani**
- **Associazioni per Disabili 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 Trapani 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.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, sono stakeholder di questo AC:  
Sicilia Fashion Village  
Società Infodrive

### **c) Turismo, tempo libero e sport**

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

In tale contesto l'Automobile Club Trapani è attivamente impegnato nella raccolta di informazioni riguardanti il settore automobilistico e stradale rivolto ai cittadini e agli stakeholder.

A livello locale l'AC interagisce con altri operatori del settore, quali le strutture ricettive 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. (**Monte Erice auto moderne – Monte Erice Storica – Rally Città di Trapani**)

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

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

- Enti Locali: Comuni di Erice – Valderice – Busetto Palizzolo – Trapani
- Provincia Regionale di Trapani
- Regione Siciliana – Assessorato al Turismo

I suddetti stakeholders interagiscono con l'Ente per favorire l'attuazione delle manifestazioni sportive organizzate dall'Ente sia in maniera economica, sia fornendo servizi utili alla realizzazione della gara. Ciò permette all'Ente di ottenere delle economie necessarie per l'effettuazione delle gare.

### **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 Sicilia , titolare del tributo;

- la Motorizzazione Civile di Trapani 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

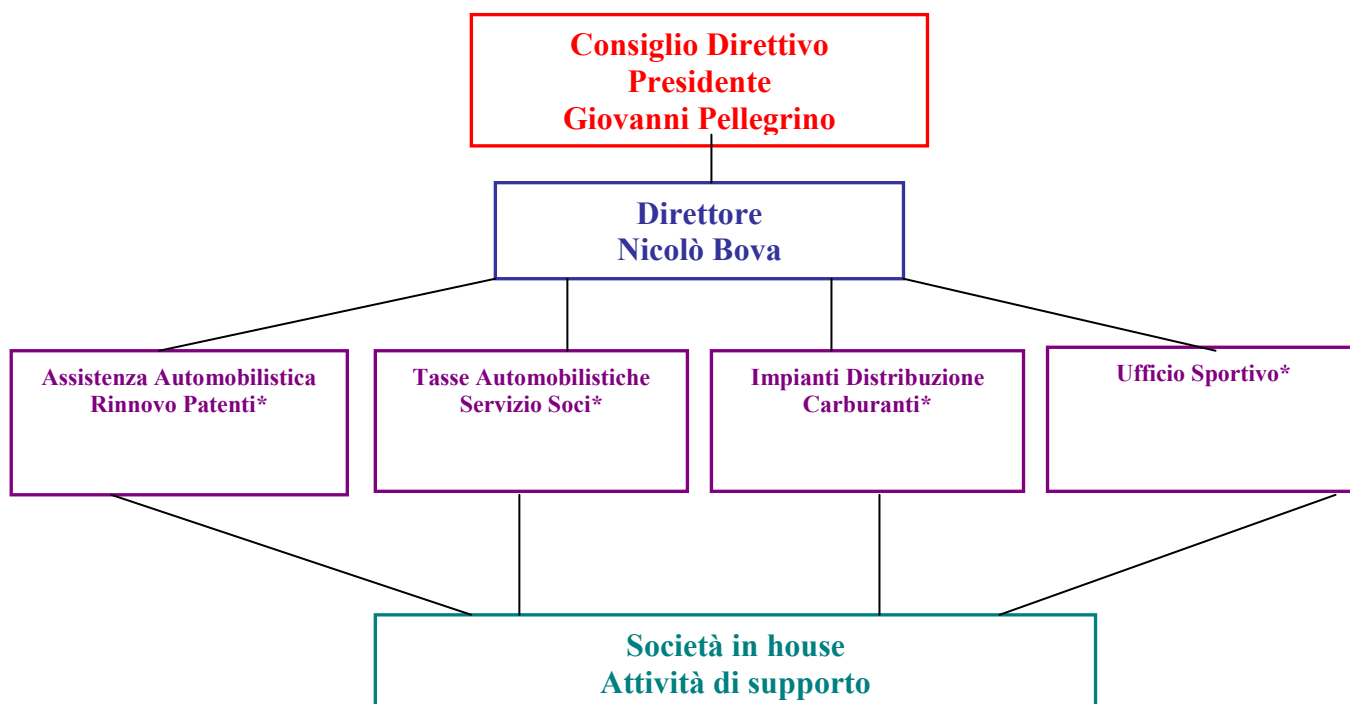
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Trapani è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

La struttura è organizzata in più aree funzionali gestite dal personale della società di servizi denominata Aciservice Trapani srl con cui esiste una convenzione sottoscritta il 2 agosto 2004 tramite la quale la Società, ad intero capitale dell'Automobile Club di Trapani, gestisce le attività di sportello sia per i servizi istituzionali che per i servizi delegati dallo Stato o dalla Regione..

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. 5 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

**Organigramma**



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 14 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Trapani. Attualmente esse sono presenti

nelle città di Alcamo, Campobello di Mazara, Castellammare, Castelvetro, Erice, Marsala, Mazara del Vallo, Pantelleria, Partanna, Trapani e Valderice.

**Struttura territoriale**

## DELEGAZIONI – INDIRIZZI

DELEGAZIONE	INDIRIZZO	TEL. Uff.	FAX	E-MAIL
Auto Prestige di <b>Artale Antonio</b>	Viale Europa, 16 91011 <b>Alcamo</b>	0924-21832	0924-515432	<a href="mailto:acialcamo@email.it">acialcamo@email.it</a>
<b>Manfrè Maria</b>	Via Dante, 47 91011 <b>Alcamo</b>	0924-508733	0924-517199	<a href="mailto:Maria.manfre@libero.it">Maria.manfre@libero.it</a>
<b>Ingoglia Piera</b>	Via Vittorio Emanuele II, 251 91021 <b>Campobello di Mazara</b>	0924-47731	0924-47731	
<b>La Torre Giuseppe</b>	Corso G. Garibaldi, 255 91014 <b>Castellammare del Golfo</b>	0924-531117	0924-531117	<a href="mailto:g.latorre@integra.aci.it">g.latorre@integra.aci.it</a>
Studio Celia di <b>Di Maio Patrizia</b>	Via Bonsignore, 40 91022 <b>Castelvetro</b>	0924-902363	0924-907547	<a href="mailto:studiocelia@libero.it">studiocelia@libero.it</a>
Automobil Service snc <b>Bonafede Michele e Maria Pia</b>	Lungomare Mediterraneo, 6 91025 <b>Marsala</b>	0923-951938	0923-718711	<a href="mailto:a.service@libero.it">a.service@libero.it</a>
La Sud Briantea di <b>Chirco Rosalinda</b>	Via Nazionale, 647 91025 <b>Marsala</b> (Strasatti)	0923-962745	0923-962745 0923-741566	<a href="mailto:salvatoresicurella@alice.it">salvatoresicurella@alice.it</a>
Servaci sas di <b>Bonomo Leonarda Lidia e C.</b>	Via Arc. D'Ajetti, 42 <b>Pantelleria</b>	0923-913080		<a href="mailto:acipantelleria@tiscali.it">acipantelleria@tiscali.it</a>
<b>Delegazione Trapani 1 Gucciardi Maria</b>	Viale Regione Siciliana, 71/75 91100 <b>Trapani</b>	0923-539386	0923-558852	<a href="mailto:damianofr@libero.it">damianofr@libero.it</a>
<b>Colicchia Leonardo</b>	Via Alba, 30/a 91016 <b>Erice Casa Santa</b>	0923-871211	0923-27686	<a href="mailto:ag.colicchia@virgilio.it">ag.colicchia@virgilio.it</a>
<b>Easy Consulting di Manuela Sciacca</b>	Via Roma 290 91021 <b>Campobello di Mazara</b>	0924-47777	0924-47777	<a href="mailto:easyconsulting.dms@libero.it">easyconsulting.dms@libero.it</a>
<b>Sicurella Service di Tumbiolo Antonella e c. snc</b>	Via S. Pietro 9 91026 <b>Mazara del Vallo</b>	0923-931216	0923-673512	<a href="mailto:gruppo.esse@alice.it">gruppo.esse@alice.it</a>
<b>Agenzia Stassi di Girolamo Stassi</b>	Via Vittorio Emanuele 14 91028 <b>Partanna</b>	0924-88819	0924-288819	<a href="mailto:acipartanna@libero.it">acipartanna@libero.it</a>
<b>Todaro Angela Maria</b>	Via Valenti, 22 91019 <b>Valderice</b>	0923-892426	0923-892426	<a href="mailto:studioamtodaro@alice.it">studioamtodaro@alice.it</a>

## **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 ([acitp@email.it](mailto:acitp@email.it)).

### **Pagamento elettronico**

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

### **Sito web**

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web ([www.trapani.aci.it](http://www.trapani.aci.it)), accessibile ai sensi della L.4/2004" che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI ([www.aci.it](http://www.aci.it)) servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI).

## **PROTOCOLLO INFORMATICO, POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E INTEROPERABILITA'**

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): ([automobileclubtrapani@pec.aci.it](mailto:automobileclubtrapani@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.

### **c) Risorse umane**

I servizi istituzionali e delegati propri dell'Automobile Club di Trapani, vengono svolti tramite il personale della società di servizi che, dopo diversi anni di attività, ha conseguito la necessaria capacità e professionalità per la gestione degli sportelli al pubblico.

Il servizio svolto fino ad oggi, secondo dei sondaggi effettuati, ha determinato un altissimo indice di gradimento nei clienti dell'Automobile Club di Trapani, segno evidente dell'alta operazione degli operatori.

E' consuetudine, agli sportelli, operare un controllo finale, insieme al cliente, dai dati riguardanti le pratiche automobilistiche e le tasse auto, che producono una palese soddisfazione nel pubblico che accetta di buon grado tale comportamento.

### **d) Qualità**

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

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

Pertanto, la qualità erogata sarà declinata rispetto alle seguenti dimensioni:

**Accessibilità** (fisica e virtuale) ai servizi;

**Tempestività** (tempi di risposta alla domanda)

**Trasparenza** (rendendo noti, sia attraverso il Piano della Trasparenza ed Integrità, che attraverso l'accessibilità e fruibilità delle informazioni, la documentazione di supporto alla richiesta del servizio, i costi dello stesso, i tempi e le modalità di rilascio, etc.)

**Efficacia** (la reale rispondenza del servizio alle richieste del richiedente in termini di **Conformità**, affidabilità e competenza, sia attraverso una azione di prevenzione dei rischi aziendali che attraverso una gestione consapevole degli eventuali reclami).

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

### **e) Salute finanziaria**

Il budget 2013 dell'AC Trapani presenta un utile presunto di € 60.000,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2012, per il quale si stima un utile di € 20.090,00 evidenzia un aumento di € 39.010,00 pari al 298%.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 63.500,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2012 (dato stimato in € 23.840,00) e positivo nell'esercizio 2011 (dato accertato € 28.470,00).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 2.300,00, riguarda acquisto software e piccole immobilizzazioni materiali.

Il budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 2.000,00 generato : 1.500 per saldo iniziale di cassa; 545.000,00 di entrate; 544.500,00 di uscite.

La gestione economico finanziaria prevista presenta positivi ma un calo rispetto ai risultati degli ultimi due esercizi.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato da quote sociali, assistenza automobilistica, tasse auto e gestione carburanti, manifestazioni sportive, affitto locali e provvigioni attive, royalties e proventi diversi.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile negativo al stimato al 31/12/2013 in - € 2.073.482,00.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate sono interamente ammortizzate ed hanno un valore netto pari a 0.

## **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 2011, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. -Allegato 1-

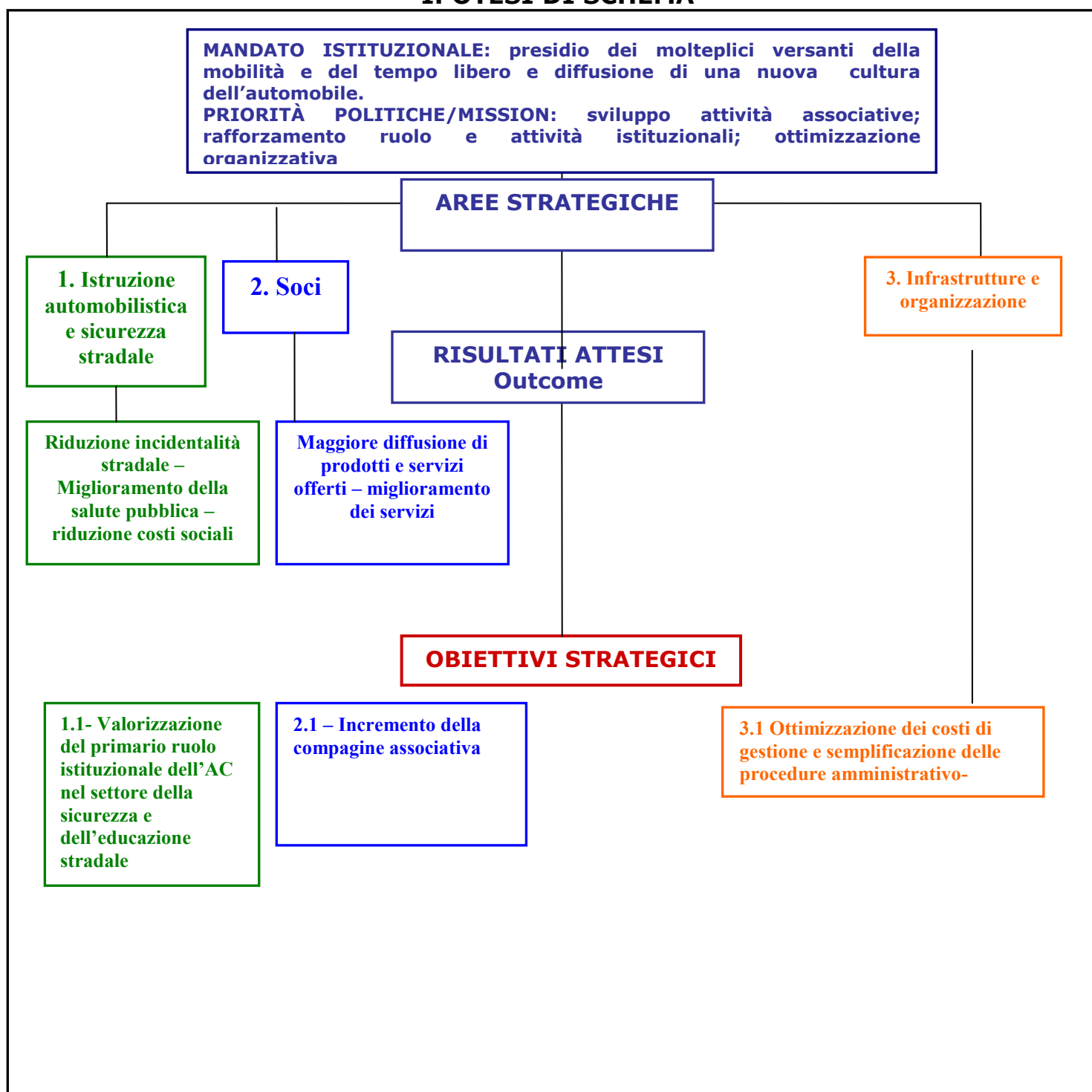
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica 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**

Il 29/09/2012, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di maggio, 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 Diocembre il Consiglio Direttivo dell'AC Trapani ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Tale documento, realizzato per l'anno 2013 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 20/12/2012, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. - Allegato 2.

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

Sempre nello stesso mese di ottobre 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 29/10/2012.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2013. - Allegato 3 -

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

## IPOTESI DI SCHEMA

**MANDATO ISTITUZIONALE:** presidio dei molteplici versanti della mobilità e del tempo libero e diffusione di una nuova cultura dell'automobile.  
**PRIORITÀ POLITICHE/MISSION:** sviluppo attività associative; rafforzamento ruolo e attività istituzionali; ottimizzazione organizzativa

### AREE STRATEGICHE

**1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale**

**2. I soci**

**3. Infrastrutture e organizzazione**

### RISULTATI ATTESI

Riduzione incidentalità stradale –  
Miglioramento della salute pubblica –  
riduzione costi sociali

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

### OBIETTIVI STRATEGICI

**1.1- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale**

**2.1 - Incremento della compagine associativa**

### OBIETTIVI OPERATIVI

**1.1.1**  
Network autoscuole a marchio ACI (Ready 2 go)  
*Indicatore:* n.contratti acquisiti

**2.1.1**  
Incremento della produzione associativa  
*Indicatore:* produzione tessere 2012

**2.1.2**  
Equilibrio del portafoglio associativo  
*Indicatore:* Composizione della tipologia di tessere in portafoglio

**2.1.3**  
Emissione tessere multifunzione  
*Indicatore:* tessere multifunzione emesse

**2.1.4**  
Tessere Facile Sarà  
*Indicatore:* n. tessere Facile Sarà prodotte

**3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2012 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi.**

**Indicatore: % di scostamento**

## **6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE**

Il Direttore dell'Automobile Club, come descritto al paragrafo 2.1 è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI. Pertanto gli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2013 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano 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 DEDICATE	ARCO TEMPORALE anno 2011											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1</b>	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<b>Consiglio Direttivo</b>	<b>80</b>	X	X	X									
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	<b>Direzione</b>	<b>150</b>	X	X	X	X	X							
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<b>Consiglio Direttivo</b>	<b>20</b>										X	X	
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<b>Direzione</b>									X	X	X	X	x
<b>Nota bene: per la compilazione seguire le istruzioni della delibera 112/2010 pag 21</b>															

### 7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

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

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

A partire dalla fase della predisposizione dei progetti e dei piani di attività di Federazione e locali, il Direttore dell'AC predispone una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse del budget economico e degli investimenti. Tale valorizzazione avviene sulla base del piano dei conti dell'Automobile Club seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto) nonché la classificazione per "destinazione" (attività e centro di costo) tipica della contabilità analitica.

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

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

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

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

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

Tempi	Ciclo di pianificazione e programmazione(PPC) ANNO N + 1		Processo di budget e di reporting economico ANNO N + 1	
	Fasi	Output	Fasi	Output
Gennaio/Aprile anno n	Pianificazione strategica di Federazione	<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	<p>Priorità politiche e direttive generali dell'AC emanate dal Consiglio direttivo in coerenza con le direttive di Federazione</p>		
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		<p>Adozione piano della performance AC da parte del Consiglio Direttivo</p>		

### **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 Trapani , di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Trapani è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 24/12/2010.

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

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

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

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

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

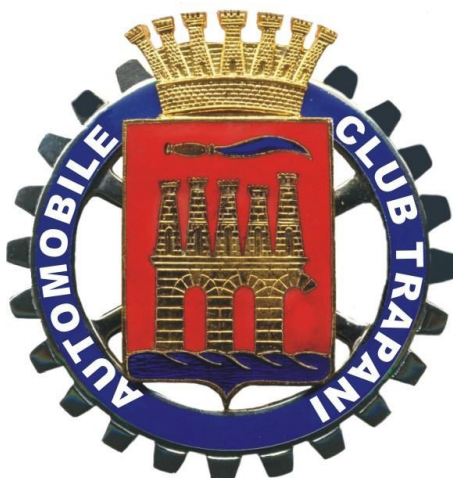
Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro **la prima metà del mese di febbraio** dell'anno successivo.

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

Entro **la prima decade di 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 marzo** 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.



## **Piano Triennale della Performance**

ALLEGATO 1

### **Elenco Servizi**

**Tabella n. 1**

**SERVIZIO: ATTIVITA' DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA**

*Caratteristiche principali del servizio*

Il servizio consiste nell'attività di consulenza e assistenza automobilistica a favore di tutti coloro che richiedono il servizio, sia essi soggetti privati che persone giuridiche o enti nel rispetto della norma istitutiva del servizio L. 264/91, DPR 358/200 istitutiva dello STA.

L'attività di assistenza viene svolta dalla società di servizi Aciservice Trapani srl a cui è stata affidata la gestione degli sportelli.

I dipendenti preposti all'attività di assistenza automobilistica di cui il responsabile è dotato di abilitazione ex L. 264/91 sono in grado di poter effettuare tutti i tipi di pratiche, dalle iscrizioni di ipoteca o gravami in genere alla cancellazione di ipoteche o gravami e alle radiazioni.

Essendo l'Ufficio dell'AC di Trapani uno sportello Telematico dell'Automobilista, le formalità vengono svolte secondo il principio della contestualità e della tempestività, consegnando al cliente nell'arco di pochi minuti tutti i documenti definitivi per la circolazione.

Inoltre l'Ufficio dell'AC di Trapani ha adottato come buona prassi quella di controllare insieme al cliente la documentazione finale effettuando così un ultimo e definitivo esame congiunto dei dati delle persone. Quest'attività viene accettata di buon grado dal pubblico perché così si evitano eventuali sviste venendo evidenziate la serietà del servizio svolto a favore dei cittadini.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONE</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	100%
		Presenza sul territorio	Rapporto tra: Numero di delegazioni ACI dislocate sul territorio/Numero di comuni della Provincia	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Rapporto tra: Numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email certificata	Rapporto tra: Numero di richieste evase tramite telefono,fax,posta,email /Numero totale delle richieste evase	30%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra: Numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/Numero totale di prestazioni	90%

<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto tra: numero tra pratiche conformi / numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di reclami/numero totale di pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di pratiche evase in maniera completa/Numero totale di pratiche evase	100%



**Tabella n.2**

**SERVIZIO: ATTIVITA' ASSOCIATIVA: CITTADINI SOCI DEL CLUB DEGLI  
AUTOMOBILISTI**

Il servizio consiste nell'offrire ai cittadini che si iscrivono al Club tutti i vantaggi per muoversi in sicurezza in Italia e all'estero sicuri di avere alle spalle un'organizzazione solida e in grado di dare un'assistenza completa sulle strade e a casa.

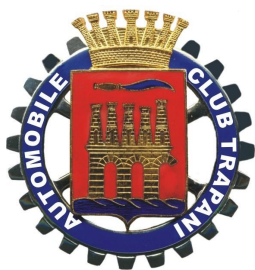
Oltre alle convenzioni che ACI Italia offre a livello nazionale, l'Automobile Club di Trapani mette a disposizione dei propri iscritti convenzioni con esercizi commerciali e aziende locali che completano il ventaglio di offerte fornite dalla sede centrale dell'ACI.

Il servizio viene svolto sia agli sportelli della sede dell'Ente in Via Virgilio 115 a Trapani, ma anche presso la sede delle 14 Delegazioni dislocate in tutta la Provincia e tramite la procedura telematica che l'Ente Nazionale ha predisposto per tutti coloro che non vogliono o non possono spostarsi da casa.

L'offerta associativa nella sua vasta gamma di tessere viene rivolta sia agli automobilisti privati sia alle aziende e ai professionisti.

<i><b>DIMENSIONI</b></i>	<i><b>SOTTODIMENSIONE</b></i>	<i><b>DESCRIZIONE INDICATORE</b></i>	<i><b>FORMULA INDICATORE</b></i>	<i><b>VALORE PROGRAMMATO</b></i>
<i><b>Accessibilità</b></i>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	100%
		Presenza sul territorio	Rapporto tra: Numero di delegazioni ACI dislocate sul territorio/Numero di comuni della Provincia	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Rapporto tra: Numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email certificata	Rapporto tra: Numero di richieste evase tramite telefono,fax,posta,email /Numero totale delle richieste evase	30%
<i><b>Tempestività</b></i>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra: Numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/Numero totale	100%

			di prestazioni	
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto tra: numero tra pratiche conformi / numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di reclami/numero totale di pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di pratiche evase in maniera completa/Numero totale di pratiche evase	100%



**Tabella n. 3**

**SERVIZIO: ATTIVITA' ISTITUZIONALI (Istruzione, sicurezza stradale, educazione alla guida. Collaborazione con le altre amministrazioni nel settore della mobilità)**

Il servizio ha l'obiettivo di diffondere la cultura della sicurezza stradale e della mobilità tra i cittadini che giornalmente utilizzano la strada.

Con l'incremento della circolazione dei veicoli nelle strade e con la mancata creazione di strutture adatte a contenere e a governare la massa dei veicoli circolanti, si ravvisa sempre più importante un'azione di divulgazione, specialmente fra i giovani, della cultura del rispetto delle regole che stanno alla base della circolazione sia in città che fuori dai centri abitati.

Il servizio si articola con giornate di lavoro svolto dai funzionari incaricati (Direttore – Presidente – Consiglieri) preferibilmente nelle scuole, spesso organizzate insieme agli organi istituzionali esterni (Polizia – Carabinieri – Magistrati). In tale contesto vengono svolti corsi di guida sicura, corsi per il conseguimento del patentino, convegni ed incontri sull'educazione stradale, mobilità, campagne pubblicitarie.

<b><i>DIMENSIONI</i></b>	<b><i>SOTTODIMENSIONE</i></b>	<b><i>DESCRIZIONE INDICATORE</i></b>	<b><i>FORMULA INDICATORE</i></b>	<b><i>VALORE PROGRAMMATO</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Accessibilità fisica	Presenza sul territorio		
	Accessibilità virtuale	Pubblicazione degli studi e dei risultati ottenuti durante le giornate formative	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione dei risultati e pubblicazione dei risultati sul web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la fonte dei dati	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle	Numero di giorni necessari per	

<b>Trasparenza</b>		informazioni sulle modalità di contatto	l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente			
<b>Efficacia</b>	Conformità	Verifica normative vigenti di riferimento	Rapporto tra : N° soggetti partecipanti alle giornate di corso che commettono infrazioni /N° Totali dei fruitori delle giornate di corso	1/100
	Affidabilità	Pertinenza dello studio effettuato		
	Compiutezza	Esaustività dello studio	Rapporto tra: N° soggetti che superano il test finale di apprendimento/N° totale di partecipanti	80%

**Tabella n. 4**

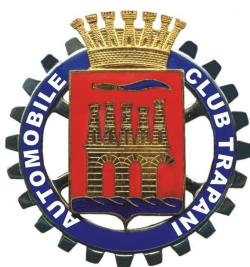
**SERVIZIO: ASSISTENZA ASSICURATIVA**

L'Automobile Club di Trapani risulta essere agente Generale della SARA Assicurazione ed in quanto tale eroga il servizio di assistenza assicurativa, tramite i suoi Agenti Capo dislocati nel territorio della Provincia di Trapani, a favore dei cittadini e soprattutto dei soci e che spazia dall'auto alla casa e ai suoi suppellettili, alla previdenza e alle attività professionali.

Il servizio viene erogato anche tramite la posta, il telefono, il fax e telematicamente rivolgendosi a tutti i cittadini, alle imprese, ai professionisti adattando le tipologie assicurative ad ogni singola esigenza.

<b><i>DIMENSIONI</i></b>	<b><i>SOTTODIMENSIONE</i></b>	<b><i>DESCRIZIONE INDICATORE</i></b>	<b><i>FORMULA INDICATORE</i></b>	<b><i>VALORE PROGRAMMATO</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	100%
		Presenza sul territorio	Rapporto tra: Numero di delegazioni ACI attive assicurativamente dislocate sul territorio/Numero di Delegazioni ACI	90%
	Accessibilità virtuale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Rapporto tra: Numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email certificata	Rapporto tra: Numero di richieste evase tramite telefono,fax,posta,email /Numero totale delle richieste evase	60%
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra: Numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/Numero totale di prestazioni	90%
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	Numero di giorni necessari per	1 giorno

<b>Trasparenza</b>		riguardanti il responsabile del servizio	l'aggiornamento del sito web	
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto tra: numero tra pratiche conformi / numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di reclami/numero totale di pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di pratiche evase in maniera completa/Numero totale di pratiche evase	100%



**Tabella n. 5**

**SERVIZIO DI ATTIVITA' SPORTIVA**

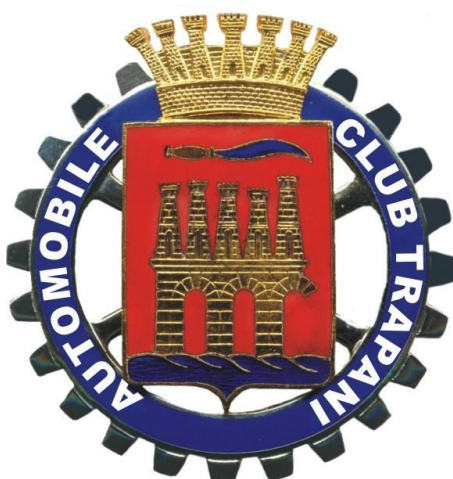
L'Automobile Club di Trapani svolge sin dall'inizio della sua attività, in veste di organizzatore di eventi sportivi legati all'auto, diverse manifestazioni a carattere nazionale ed europeo anche con la collaborazione di associazioni o scuderie ritenute qualificate a gestire eventi di grande interesse sportivo.

L'evento sportivo, molto seguito nella provincia di Trapani, è un mezzo utilizzato anche dall'Ente per divulgare l'immagine del sodalizio nel territorio.

Il servizio viene svolto sia tramite lo sportello che con fax, e-mail e web, posta e telefono ed è rivolto a tutti gli sportivi appassionati di automobilismo, scuderie, professionisti e aziende.

<b><i>DIMENSIONI</i></b>	<b><i>SOTTODIMENSIONE</i></b>	<b><i>DESCRIZIONE INDICATORE</i></b>	<b><i>FORMULA INDICATORE</i></b>	<b><i>VALORE PROGRAMMATO</i></b>
<b><i>Accessibilità</i></b>	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Rapporto tra: Numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email certificata		Rapporto tra: Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email /Numero totale delle richieste evase	60%	
<b><i>Tempestività</i></b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra: Numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/Numero totale di prestazioni	90%
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno

		servizio		
<b>Trasparenza</b>	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto tra: numero tra pratiche conformi / numero totale di pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di reclami/numero totale di pratiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto tra: Numero di pratiche evase in maniera completa/Numero totale di pratiche evase	100%



## **Piano Triennale della Performance**

ALLEGATO 2  
Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'ACI

**AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

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

## **Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente**

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

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

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

### **Priorità 1 – sviluppo attività associativa**

Aree di intervento:

- Incremento della compagine associativa nazionale, attraverso la prosecuzione ed il rafforzamento delle iniziative centrali di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di coerenti azioni locali, anche a supporto e di natura implementativa, da parte degli Automobile Club.
- Qualificazione dell'apporto della rete distributiva della Federazione, anche attraverso adeguate iniziative di coinvolgimento, assistenza e supporto specialistico alle attività di promozione e di diffusione della tessera associativa e di ulteriori servizi ai soci ed agli utenti.
- Sviluppo di specifici "target" associativi di interesse, anche sulla base di mirate attività ricognitive dei bisogni espressi, con particolare riferimento al settore giovani e ad altri eventuali segmenti da presidiare.

### **Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali**

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre missioni dell'Ente.
- Sviluppo della valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione, in coerenza con la sua natura pubblica, attraverso la predisposizione di politiche, servizi ed attività rivolti alla soddisfazione dei bisogni di categorie di utenti deboli,

alla tutela ambientale, allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed eco-sostenibile ed allo studio delle relative tematiche.

- Rafforzamento del ruolo di efficiente ed avanzata pubblica amministrazione preposta al settore dell'automobilismo e della mobilità e di interlocutore qualificato delle amministrazioni centrali e locali e di altri referenti istituzionali nelle materie di competenza, anche attraverso la prosecuzione e lo sviluppo degli accordi in essere e la ricerca di nuovi ambiti di collaborazione e/o cooperazione.
- Ulteriore sviluppo delle relazioni internazionali, con l'obiettivo di potenziare il ruolo ed il peso rappresentativo della Federazione in ambito FIA ed ARC Europe e di incrementare i rapporti di collaborazione con gli Automobile Club esteri.
- Potenziamento dell'attività di comunicazione esterna, anche in riferimento ai punti precedenti.
- Sviluppo dei compiti propri come Federazione Sportiva Nazionale dello sport automobilistico, sia in ambito internazionale che presso il CONI, fatto salvo l'esercizio e la gestione del potere sportivo da parte della CSAI.

### **Priorità 3 – consolidamento servizi delegati**

Aree di intervento:

- Potenziamento del presidio del servizio del Pubblico Registro Automobilistico, attraverso il mantenimento di elevati standard di qualità, l'aggiornamento professionale specialistico del personale e l'introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento - di miglioramenti e semplificazioni procedurali a beneficio dell'utenza e della P.A., secondo logiche indirizzate alla valorizzazione delle funzioni dell'istituto ed alla qualità e completezza dei dati.
- Rafforzamento della presenza della Federazione nel settore tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.
- Mantenimento degli attuali ambiti di collaborazione con le Province ai fini della gestione dei servizi connessi all'imposta provinciale di trascrizione, anche mediante il rinnovo delle convenzioni in scadenza sulla base della nuova convenzione - tipo definita con l'UPI ed il puntuale presidio dei relativi rapporti in un'ottica di costante attenzione alla customer care.

### **Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa**

Aree di intervento:

- Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.
- Valorizzazione delle risorse e delle professionalità interne, anche mediante processi di formazione permanente del personale ed il miglioramento della comunicazione interna e dei livelli di benessere organizzativo.
- Ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.
- Miglioramento dei livelli di integrazione e di raccordo interfunzionale tra le articolazioni centrali e periferiche della Federazione e le strutture collegate, nel quadro del nuovo sistema della governance.



## **Piano Triennale della Performance**

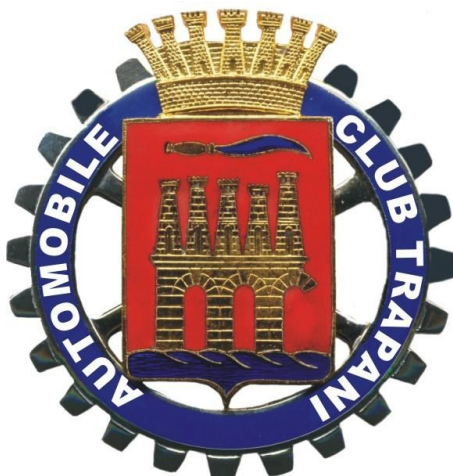
### **ALLEGATO 3**

Scheda obiettivi di Performance Organizzativa dell'Automobile Club di Trapani

Anno 2012

Deliberati dal Consiglio Direttivo nella seduta del 20/12/2011

In corso di Assegnazione



## **Piano Triennale della Performance**

### **ALLEGATO 4**

Scheda obiettivi individuali assegnati al Direttore dell'Automobile Club di Trapani  
Anno 2013

In corso di Assegnazione