



Automobile Club Verbano Cusio Ossola

Piano della performance 2011/2013

31 gennaio 2013



INDICE

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

ALLEGATI

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

L'Automobile Club Verbano Cusio Ossola, Ente pubblico non economico a base associativa, inserito con ACI nella categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" di cui alla legge n. 70/75 deve redigere, ai sensi dell'articolo 10 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150 il Piano della performance, strumento che consente il ciclo di gestione della performance definendo obiettivi, indicatori e target su cui si baserà la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance è strettamente integrato con il ciclo della pianificazione, programmazione e controllo della Federazione ACI e degli Automobile Club, che consente di tradurre le missioni ed i valori dell'Ente in azioni operative e mutua da questo l'insieme degli obiettivi, degli indicatori e dei target che costituiscono gli oggetti di misurazione e valutazione della performance.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club Verbano Cusio Ossola 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 budget e del bilancio dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

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

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

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

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

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

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

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

L'AC partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Piemonte 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).

Il mandato del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Verbano Cusio Ossola scadrà nel mese di aprile del 2013; l'assemblea dei soci per l'elezione del nuovo consiglio direttivo per il quadriennio 2013-2017 è stata convocata per il mese di aprile.

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club Verbano Cusio Ossola esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto prestando i seguenti servizi:

- 1) Servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale;
- 2) Attività di assistenza automobilistica;
- 3) Servizi ed assistenza in materia di tasse automobilistiche;
- 4) 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 e nella gestione della sosta;
- 5) Attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -;
- 6) Attività di promozione dello sport automobilistico;
- 7) Attività per lo sviluppo turistico.

E' in corso la predisposizione della Carta dei Servizi sia della Federazione ACI che dell'Automobile Club Verbano Cusio Ossola: sarà disponibile entro il 31 dicembre 2013.

In dettaglio:

1) Servizi associativi

L'AC Verbano Cusio Ossola, 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 numero dei soci dell'AC Verbano Cusio Ossola, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, era pari a 4.311.

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 Verbano Cusio Ossola 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 e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state:

- Anno 2010: n. 6.029 operazioni STA, n. 653 operazioni Copernico
- Anno 2011: n. 6.150 operazioni STA, n. 573 operazioni Copernico
- Anno 2012: n. 5.407 operazioni STA, n. 601 operazioni Copernico.

3) Tasse automobilistiche

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola prosegue nella pura esazione dal momento che non è ancora stata sottoscritta alcuna convenzione con Regione Piemonte.

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;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC);
- aggiornamento degli archivi.

4) 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;
- convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;

- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

5) 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.

6) Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico.

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola patrocina le manifestazioni sportive, sia competitive che turistiche, organizzate in provincia sotto l'egida ACI/CSAI: manifestazioni di spicco sono il "Rally delle Valli Ossolane" e il "Rally Sprint dell'Ossola".

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

Alla data del 31 dicembre 2012, il numero di licenze rilasciate è stato pari a 279.

7) 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 Verbano Cusio Ossola è un Ente pubblico non economico con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore del Sodalizio.

L'AC è presente sul territorio con una struttura diretta, la sede di Verbano Cusio Ossola, e 2 delegazioni indirette situate a Verbania Intra e Omegna, che assicurano la capillarità del servizio.

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

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

Con delibera del Consiglio Direttivo del 22 dicembre 2010, l'AC ha già provveduto alla ricognizione delle società collegate all'Ente 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.

- SIRIO SERVICE SRL – società di servizi
- ACLECCO SERVICE SRL - società di servizi

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale (www.vco.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 3 dipendenti così distribuiti:

Area C	1
Area B	2
Area A	0

Gli uomini rappresentano il 66,68% del totale, ovvero 2 dipendenti, e le donne il 33,32% con 1 unità.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in €.432.000 nel budget 2013, derivano, per €.281.000 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per €.151.000, 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 €.175.000** derivanti da incassi per quote sociali.
- **Ricavi relativi a proventi ufficio assistenza automobilistica per €.71.600**, derivanti da compensi per lo svolgimento di pratiche.

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica, pari a €.151.000, attengono a provvigioni attive su assicurazioni per €.102.000, proventi e ricavi diversi per €.7.000, concorsi e rimborsi diversi per €.27.000.

La gestione finanziaria relativa al budget 2013 presenta un margine negativo pari a €.6.200 in relazione ad Entrate da gestione finanziaria per €.1.000 ed uscite per €.7.200.

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	4.311
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	3.291
Numero operazioni riscossioni effettuate	35.597
Numero licenziati CSAI	279
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	265
Eventuali altri servizi locali	Bollo Sicuro

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 anche per l'esercizio 2013, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche/mission:

- 1) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali;**
- 2) Sviluppo servizi associativi;**
- 3) Consolidamento servizi del PRA e in materia di tasse automobilistiche;**
- 4) Funzionamento e 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 Verbano Cusio Ossola 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.

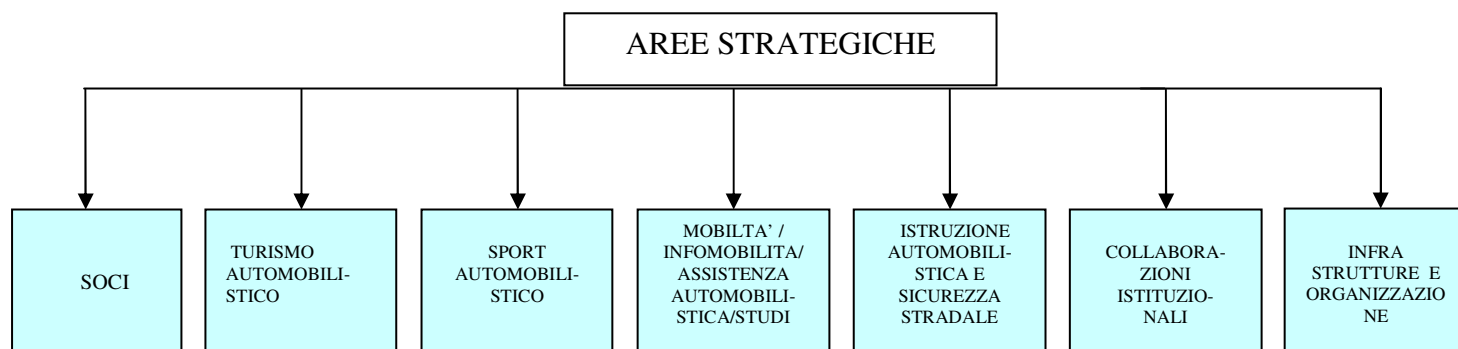
Così, con l'attività associativa ci si propone di offrire ai Soci l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, garantendo un'assistenza completa e non limitata all'emergenza del soccorso stradale.

L'attività di assistenza automobilistica si rivolge invece a tutti i cittadini – con tariffe di favore per i Soci – offrendo il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso gli uffici del Pubblico Registro Automobilistico e il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti. Il tutto viene realizzato attraverso l'adesione al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista" che consente il rilascio immediato e contestuale del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola prosegue nella pura esazione dal momento che non è ancora stata sottoscritta alcuna convenzione con Regione Piemonte.

Nell'ambito delle attività istituzionali, l'impegno è volto alla formazione di una cultura della mobilità in sicurezza, sensibilizzando la collettività sulle tematiche caratteristiche.

Nel settore dell'automobilismo sportivo, l'Automobile Club è impegnato nel rilascio delle licenze sportive e nel patrocinio delle manifestazioni sportive organizzate in provincia sotto l'egida ACI/CSAI.



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 "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.

La crisi economica frena l'automobile, che si conferma comunque il mezzo preferito per gli spostamenti, con una maggior attenzione al trasporto pubblico, soprattutto in città, per cui i passeggeri chiedono corse più frequenti e orari in linea con le esigenze della domanda.

Uno studio sviluppato dalla Fondazione Caracciolo con la collaborazione del Dipartimento di ingegneria dei trasporti dell'Università Federico II di Napoli per conto dell'Automobile Club d'Italia calcola come l'inefficienza del trasporto pubblico locale generi per le famiglie un costo aggiuntivo di 1.500 euro all'anno, costo dei chilometri in più che un italiano è costretto a percorrere a causa della mancanza di servizi di Trasporto Pubblico Locale efficienti ed economici.

In un contesto economico in cui l'uso dell'auto diventa sempre più costoso, il trasporto pubblico può garantire quella libertà di circolazione tutelata dalla Costituzione e dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo. L'ACI e la Fondazione Caracciolo vedono metropolitane, bus, tram e treni urbani come alleati strategici dell'auto per lo sviluppo di una mobilità veramente sostenibile.

Al momento, il confronto con i Paesi Europei è particolarmente negativo nel settore ferroviario, sia urbano che suburbano: in Europa ci sono quasi 8 treni km per ciascun abitante contro i circa 5 in Italia. Nelle città maggiori si osserva una situazione di maggiore squilibrio, con circa 20 km di rete metropolitana per milione di abitanti rispetto a una media UE di 54 km.

La dotazione di tram è ancora più sconcertante, con circa 120-130 km di rete per milione di abitanti in Europa contro i circa 40 km nel nostro Paese. Mentre i costi operativi in Italia risultano mediamente più alti rispetto al livello europeo (+30%), le tariffe sono più basse (-40% la tariffa oraria e quasi -50% il singolo biglietto). Ne consegue un grado di copertura dei costi molto inferiore (30,7% in Italia rispetto al 52,1% dei principali Paesi europei per il settore gomma).

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.

Il circolante presente in Piemonte, riferito al 2011, pari a n. 3.672.075 veicoli, risulta in crescita del 1,08% rispetto all'anno precedente (n. 3.632.518 veicoli).

La situazione nella provincia del Verbano Cusio Ossola conferma tale andamento, esprimendo, con un parco circolante riferito al 2011 di n.135.948 veicoli confrontato con il dato dell'anno precedente pari a n. 134.496 veicoli, una percentuale di incremento del 1,07%.

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 Verbano Cusio Ossola 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, che hanno coinvolto, con un elevato grado di adesione, sia insegnanti che studenti.

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2013 – 2015 prevede un ulteriore sviluppo nell'ambito del 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.

Personale incaricato dall'Automobile Club Verbano Cusio Ossola organizza inoltre da tempo campi scuola di educazione stradale, in collaborazione con istituti scolastici o organizzazioni private.

Oltre alla Provincia di Verbano Cusio Ossola sono stakeholder di questo AC:

Comune di Domodossola
Comune di Omegna
Comune di Verbania
ASL della provincia
Provveditorato agli studi della Provincia
Istituti scolastici in città e provincia
Polizia locale città di Domodossola
Polizia locale città di Omegna
Polizia locale città di Verbania

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 Verbano Cusio Ossola 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 2013 – 2015 si prevede l'organizzazione o, a seconda dei casi, la partecipazione a manifestazioni sul tema della sicurezza/educazione stradale.

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

A.C.A.I.

A.N.A. Associazione nazionale alpini

A.S.L. VCO

ACETATI SPA

Alessi spa

CONSER - VCO

COVER GROUP

ITALPET

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.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con gli organi presenti sul territorio per coordinare l'attiva sportiva automobilistica locale: anche nel 2013 si svolgeranno i corsi previsti dalla Norma Supplementare n. 3 per coloro i quali richiedono il rilascio della prima licenza.

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

Oltre alle strutture ricettizie e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC i licenziati 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 Piemonte, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la gestione dell'attività di esazione ed assistenza delle tasse auto;
- la Provincia del Verbano Cusio Ossola per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile del Verbano Cusio Ossola 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

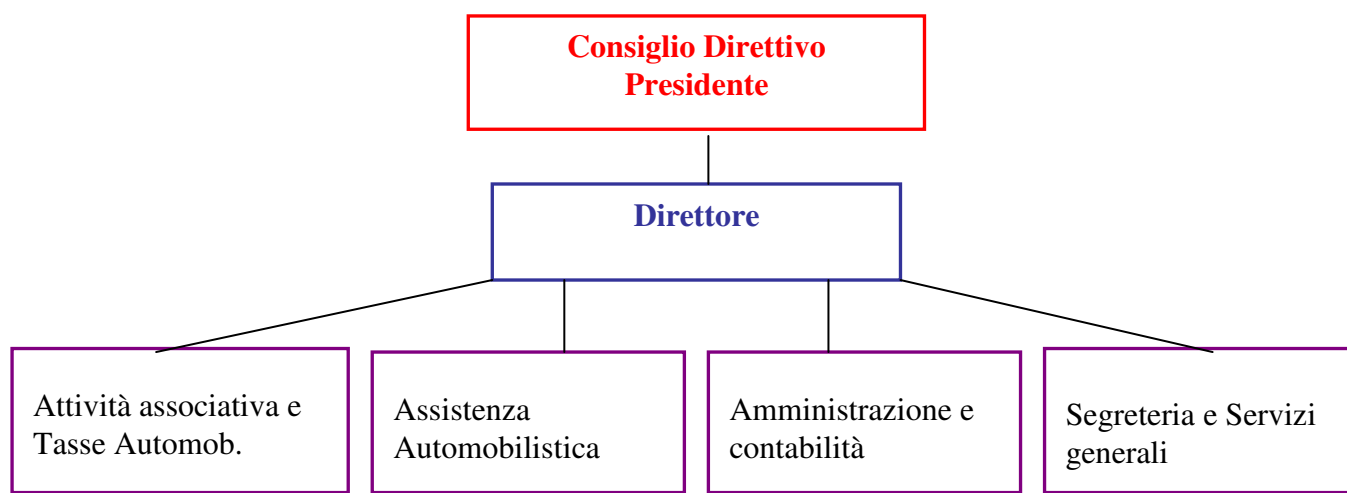
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

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.

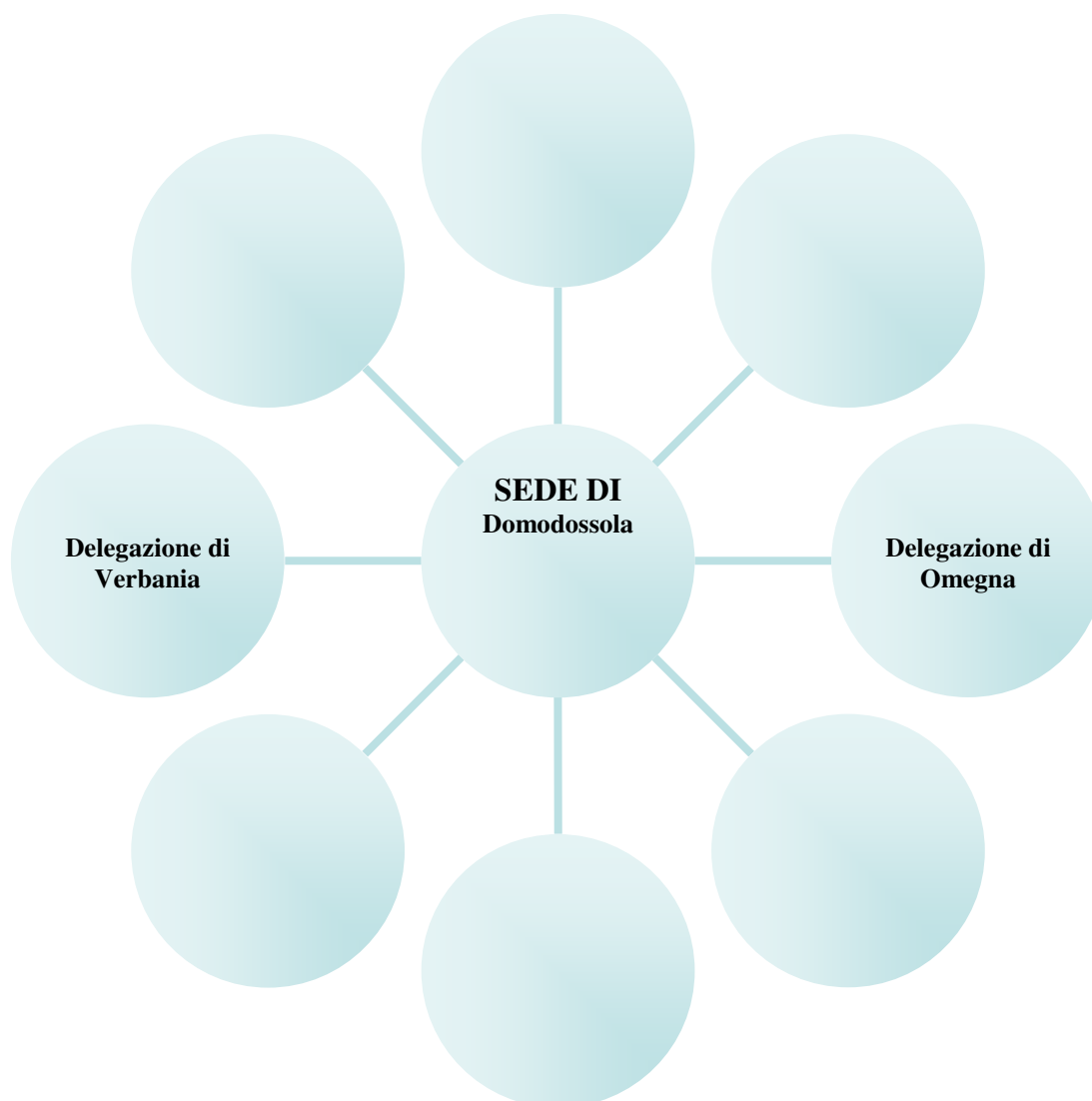
Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 5 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n. 2 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Verbano Cusio Ossola. Attualmente esse sono presenti nelle città di Verbania Intra e Omegna.

Struttura territoriale



La capillarità della presenza sul territorio costituisce un indubbio punto di forza per l'Ente, i cui uffici costituiscono un sicuro e riconosciuto punto di riferimento in materia di assistenza amministrativa e per tutte le problematiche connesse all'utilizzo di veicoli.

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

Connettività

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

Sicurezza

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

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

Posta elettronica

L'Automobile Club comunica con ACI, con le altre Amministrazioni e con i cittadini e le imprese attraverso apposite caselle di posta elettronica istituzionali: è inoltre disponibile una casella di posta elettronica certificata.

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

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), il cui indirizzo è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA automobileclubvco@pec.aci.it.

Al momento non è attiva la funzione di interoperabilità all'interno del Protocollo informatico.

c) Risorse umane

Il personale in servizio risulta così distribuito nelle aree di inquadramento:

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		MEDIA ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F	
C	0	1	6
B	2	0	3,5
A	0	0	
TOTALE	2	1	

Il decreto legislativo n.150/2009 inserisce la promozione delle pari opportunità quale fattore rilevante per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi resi.

Sulla base di quanto previsto dalla legge n.183/2010, per adempiere alla disposizione l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola ha deliberato in data 18 gennaio 2012 la propria adesione al Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni costituito dall'ACI: tale Comitato opererà in collaborazione con l'Organismo Interno di Valutazione.

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.

Come già in precedenza ricordato, l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola fa parte della Federazione ACI, il cui Comitato Esecutivo ha approvato lo schema di massima della "Carta dei Servizi ACI", conferendo agli organi di vertice mandato per apportare ogni necessaria ed utile integrazione e modifica, atta a definire e consolidare la stesura finale del documento medesimo.

In attesa di tale documento, l'Automobile Club Verbano Cusio Ossola sta predisponendo la propria Carta dei Servizi, che verrà definita entro il 31 marzo 2013.

e) *Salute finanziaria*

Il budget 2013 dell'AC Verbano Cusio Ossola presenta un risultato di utile pari ad €17.700.

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a €1.000, riguarda il rinnovo parziale dell'attrezzatura informatica.

Il budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo positivo di fine anno pari a €48.001, determinato da una differenza positiva tra flussi in entrata e flussi in uscita.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato da attività associativa, assistenza automobilistica, gestione posteggi, attività assicurativa, settori che, con unica eccezione del servizio posteggi, risentono della difficile situazione generale.

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 2013.

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 mese di settembre 2012, in attesa dell'approvazione del documento di programmazione da parte del Consiglio Generale dell'ACI, sono state fornite alcune sintetiche indicazioni di massima circa le iniziative centrali che potranno avere incidenza sugli AC nel corso dell'anno – Allegato 1° -.

In sintesi, le iniziative previste centralmente che richiederanno la collaborazione dell'AC riguardano:

- 1) in campo istituzionale, la prosecuzione del progetto strategico "Network Autoscuole a marchio ACI-Ready2go";
- 2) in campo associativo, l'attività finalizzata alla diffusione della "Tessera associativa OKKEI", nel quadro delle iniziative di supporto al progetto Ready2go.

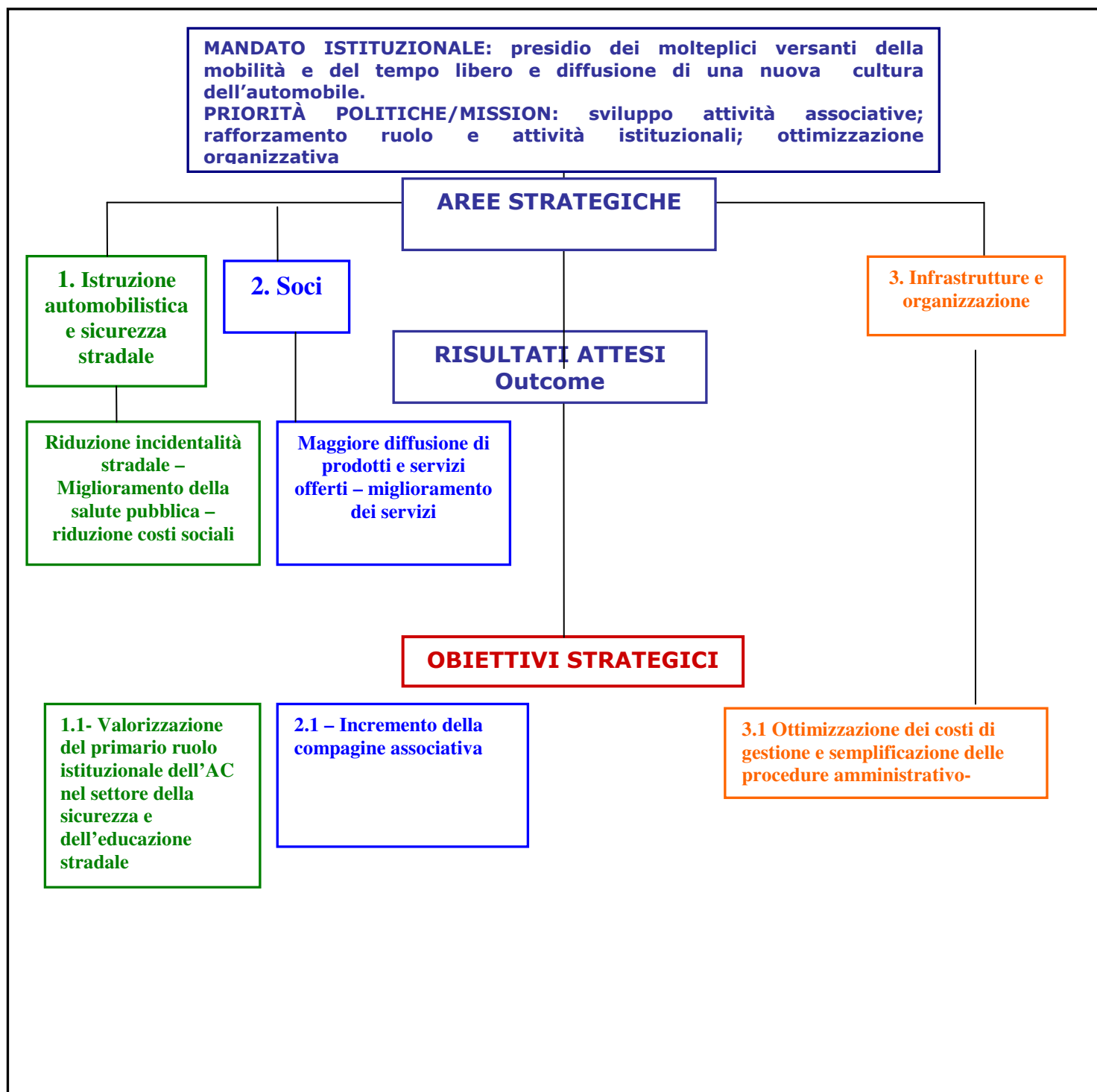
L'assegnazione degli obiettivi di dettaglio al Direttore dell'Automobile Club non è stata al momento ancora effettuata.

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 2012, sulla base delle indicazioni contenute nelle Direttive Generali in materia di indirizzi strategici dell'Automobile Club d'Italia per il triennio 2013/2015, il Consiglio Direttivo dell'AC Verbano Cusio Ossola ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione. Tale documento, realizzato per l'anno 2013 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 25 ottobre 2012, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. (Allegato 2)

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 25 ottobre 2012.

A conclusione del ciclo, gli obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club Verbano Cusio Ossola per l'anno 2013 riproporranno gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore del sodalizio e verranno riepilogati nella scheda D/AC da allegare al Programma.

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

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'ACI 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 2011

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

2.1.3
Emissione tessere multifunzione
Indicatore: tessere multifunzione emesse

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

3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 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 devono essere assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formeranno parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI.

Gli obiettivi assegnati al Direttore a livello centrale e locale saranno riepilogati in una scheda che verrà allegata, non appena disponibile, al Piano della Performance.

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 2013											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	2	20	X	X										
2	Analisi del contesto esterno ed interno	2	20	X	X										
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	2	30	X	X										
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	2	30	X	X										

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Verbano Cusio Ossola è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 22 dicembre 2010.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva

segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.

.