

# AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO



---

## Piano triennale della performance 2011/2013

---

6 SETTEMBRE 2011

## **INDICE**

- 
- 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

---

  - 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**
    - 2.1 CHI SIAMO**
    - 2.2 COSA FACCIAMO**
    - 2.3 COME OPERIAMO**

---

  - 3. IDENTITA'**
    - 3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"**
    - 3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE**
    - 3.3 ALBERO DELLA *PERFORMANCE***

---

  - 4. ANALISI DEL CONTESTO**
    - 4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO**
    - 4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

---

  - 5. OBIETTIVI STRATEGICI**

---

  - 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI**
    - 6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**

---

  - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE***
    - 7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**
    - 7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**
    - 7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE *PERFORMANCE***

---

### **ALLEGATI**

---

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il Ciclo di gestione della *Performance* trova avvio con il Piano Triennale della *Performance* 2011-2013 di cui all'art. 10 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, il quale, in coerenza con le risorse assegnate, definisce gli elementi fondamentali (obiettivi, indicatori e *target*) su cui si baserà poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della *performance*.

Secondo quanto previsto dal decreto, il Piano è redatto allo scopo di assicurare “*la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance*”, a tale fine, vengono illustrati in maniera analitica la struttura dell'Ente, la *mission*, gli obiettivi strategici e operativi nei suoi aspetti qualitativi e quantitativi, gli indicatori ed i *target* per la misurazione e la valutazione della *performance* dell'amministrazione.

Il documento è stato predisposto in larga misura secondo la struttura, i contenuti ed i principi generali delineati dalla delibera CIVIT n.112/2010, fatti salvi alcuni marginali adattamenti legati alle peculiarità organizzative e gestionali dell'Ente e finalizzati, in ogni caso, a renderne più chiari e leggibili alcuni passaggi.

Conformemente a quanto previsto dalla delibera CIVIT n. 112/2010 paragrafo 3.1, l'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo ha redatto, quest'anno per la prima volta, il presente Piano deliberato dal Consiglio Direttivo dell'Ente nella seduta del 31 gennaio 2011.

Alla luce della revisione della performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2011, così come approvata nella seduta del Consiglio Generale ACI del 19 luglio 2011, il Piano della Performance è stato aggiornato con delibera del Consiglio Direttivo del 6 settembre 2011.

Per l'elaborazione del documento l'Amministrazione ha fatto riferimento al “Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo”, approvato dall'Ente con delibera del Consiglio Direttivo del 31 gennaio 2011 che ha ratificato della Delibera Presidenziale n. 6/2010 del 30 dicembre 2010 e successivamente modificato con delibera del Consiglio Direttivo del 18 luglio 2011 a ratifica della Delibera Presidenziale n. 5/2011.

L'esperienza che l'Ente farà in corso di anno, i consigli e le osservazioni che potranno giungere sia dall'utenza che dagli altri *stakeholder* esterni, concorreranno sicuramente a migliorare il documento e a meglio calibrare l'impostazione a partire già dalla prossima edizione, per renderlo sempre più vicino allo spirito ed alle finalità che il D. Lgs. n. 150/2009 ha inteso perseguire.

IL PRESIDENTE  
Dr. Elio Galanti

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

### **2.1 Chi siamo**

L'Automobile Club nasce ad Ascoli Piceno il 15 aprile 1914 per iniziativa di 28 soci fondatori provenienti dalla migliore nobiltà marchigiana-picena e si chiamò, fino al 1924, "RACI delle Marche".

Nel 4 aprile del 2009, l'Assemblea dei soci, in ratifica della delibera del 16 dicembre 2008 del Consiglio Direttivo ha definitivamente modificato la denominazione dell'Ente da "Automobile Club Ascoli Piceno" a "Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo".

La nascita dell'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo ha rappresentato un momento storico di rinnovamento ed unione dei due territori, idea portata avanti e condivisa dall'organo di indirizzo e tutta la compagine associativa dell'Automobile Club.

Oggi l'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI e competente sul territorio delle Province di Ascoli Piceno e Fermo.

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 (di cui uno di nomina Ministeriale) e un supplente.

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

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

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

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

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

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

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

Presso l'Automobile Club risulta costituita una Commissione Sportiva permanente preposta ad attività di studio e proposta in materia di sport automobilistico.

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale inoltre di n. 6 delegazioni indirette (gestita in regime di concessione o convenzionamento), che curano 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 Ascoli Piceno - Fermo 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 Ascoli Piceno - Fermo, 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.

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.

Alla data del 31 dicembre 2010, il n. dei soci dell'AC Ascoli Piceno - Fermo, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 6.341.

## 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 coordinando la propria rete indiretta di delegazioni, la quale svolge autonomamente l'attività di consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L. 264/91 e 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, attraverso la sua rete indiretta, l'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo 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 5.815 nel 2010

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

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 Facile” per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all’ultimo giorno utile per il pagamento);
- gestione del contenzioso tributario in convenzione con la Regione Marche e gestione del servizio rimborsi ed esenzioni per disabili.

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *movers* 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;
- promozione delle Scuole Guida ACI con i nuovi metodi del progetto Ready2Go;
- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

### **4) Attività assicurativa**

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l’Automobile Club agisce quale Agente Generale della SARA Assicurazioni, gestendo con la propria rete agenziale 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 ed internazionale.

Nel settore dell’automobilismo sportivo, in particolare, l’Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante l’organizzazione diretta o



congiunta con Scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni.

In particolare, l'Automobile Club, in collaborazione con il Gruppo Sportivo Dilettantistico AC Ascoli Piceno, organizza oggi nel territorio di competenza le seguenti manifestazioni:

- **“Coppa Paolino Teodori”**: gara internazionale di velocità in salita valevole per il Campionato Italiano Velocità in Montagna, Challenge FIA e Coppa Europa della Montagna;
- **“Slalom Città di Ascoli Piceno”**: gara nazionale di slalom singolo.

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 2010, il numero di licenze rilasciate era pari a 291.

## **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 Ascoli Piceno - Fermo è un Ente pubblico non economico con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore del Sodalizio.

L'AC è articolato in strutture indirette costituite da n. 6 delegazioni e n. 1 ACI Point, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

1. Ascoli Piceno;
2. Fermo;
3. Montegranaro;
4. Porto San Giorgio;
5. Porto Sant'Elpidio;
6. Ripatransone (ACI Point)
7. San Benedetto del Tronto.

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale [www.aciascolipicenofermo.it](http://www.aciascolipicenofermo.it) periodicamente aggiornato (in via di ultimazione il sito web [www.aciascolipicenofermo.gov.it](http://www.aciascolipicenofermo.gov.it))

## **3. IDENTITA'**

### **3.1 L'amministrazione “in cifre”**

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

### **a) I dipendenti**

Al 31 dicembre 2009, la pianta organica dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo è così strutturata:

AREA	POSTI IN ORGANICO	POSTI RICOPERTI
AREA B	1	0
AREA C	1	1

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

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 545.100 nel budget 2011, derivano, per € 391.100, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 154.000, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- Ricavi derivanti dalla vendita di tessere associative per € 370.000;
- Proventi relativi alla riscossione delle tasse di circolazione per € 13.000;
- Proventi per pubblicità/manifestazioni per € 8.000;
- Ricavi dalla vendita di materiale cartografico per € 100

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 154.000 attengono a:

- Ricavi da provvigioni assicurative € 100.000;
- Ricavi da royalties per € 45.000;
- Subaffitti e rimborsi spese condominiali € 9.000.

La gestione finanziaria relativa al budget 2011 presenta un margine positivo pari a € 1.500 in relazione alla differenza tra gli interessi attivi su c/c pari ad € 2.000 e gli oneri bancari pari ad € 500.

La gestione straordinaria relativa al budget 2011 non risulta valorizzata.

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

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

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

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

Numero Soci	5.854
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	6.445
Numero operazioni riscossioni tasse automobilistiche effettuate	107.963
Numero licenziati CSAI	195
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	708

### **3.2 Mandato istituzionale e Missione**

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

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

#### **STATUTO DELL'ACI**

##### **ART.1**

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

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

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

##### **ART. 2**

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

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

##### **ART. 4**

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

*a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;*

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

#### **ART. 38**

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

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

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

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

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

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

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

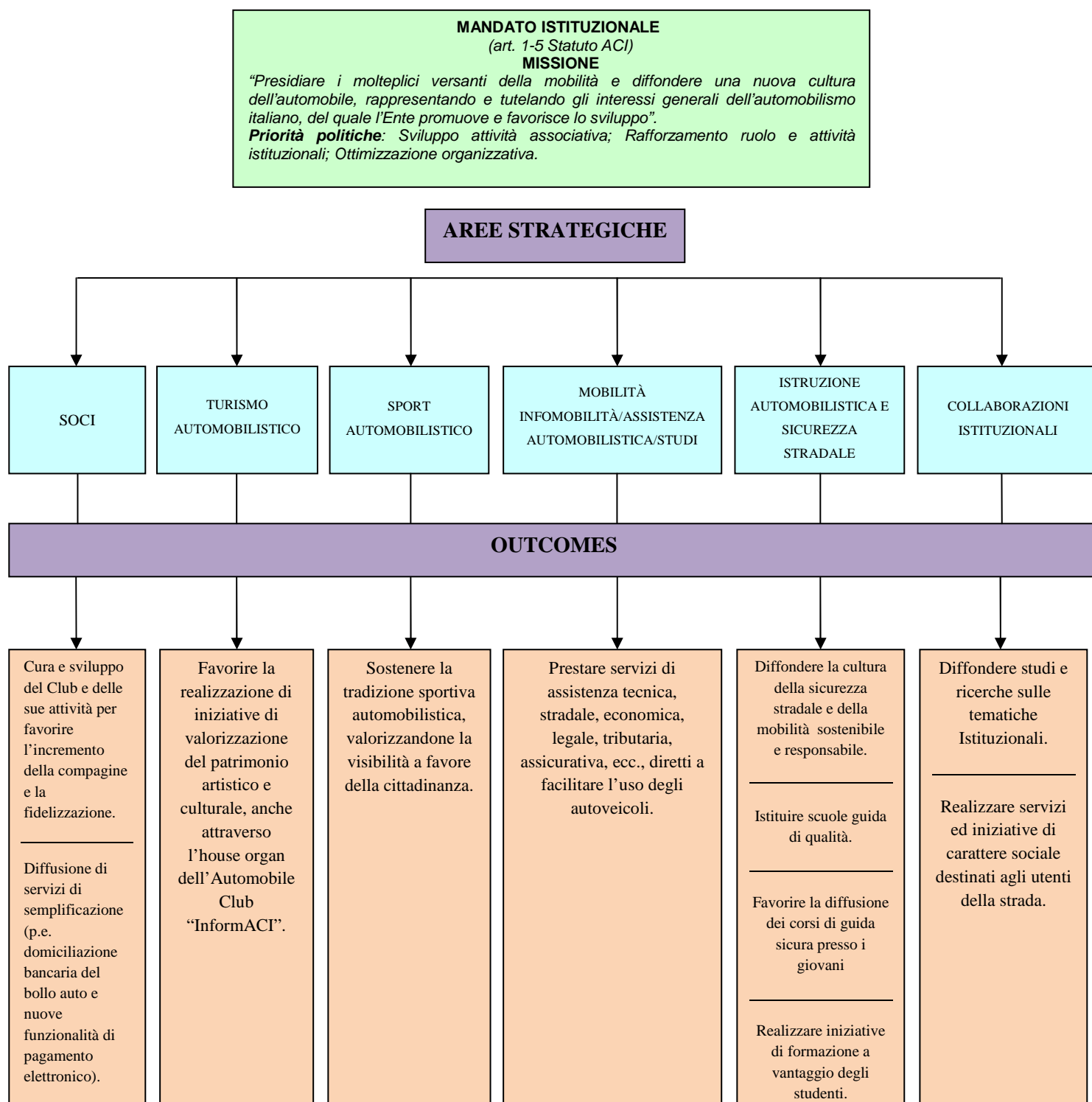
Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche/mission: **1) Sviluppo attività associativa; 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; 3) Ottimizzazione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

### **3.3 Albero della Performance**

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

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'*outcome*, al fine di rendere immediatamente intelligibile agli *stakeholder*

(cittadini, utenti, imprese, pubbliche amministrazioni) la finalizzazione dell'attività dell'Ente rispetto ai loro bisogni e aspettative



#### 4. ANALISI DEL CONTESTO

## 4.1 Analisi del contesto esterno

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di forte 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. Nel 2009 gli italiani hanno speso circa 165 miliardi di euro e sono stati versati nelle casse del fisco 57,5 miliardi. Secondo i dati dell'Annuario statistico ACI, nel 2009 sono aumentate sei voci di spesa sulle complessive otto: per l'acquisto di automobili e gli interessi sul capitale se ne sono andati 58,2 miliardi di euro (+0,4%), per la manutenzione 25,4 miliardi (+2%), per gli pneumatici 7,3 miliardi (+0,2%), per i parcheggi 8,1 miliardi (+1%) e per la tassa automobilistica 5,5 miliardi (+0,5%). L'ultimo posto della classifica per voce di spesa sostenuta è occupato dai pedaggi autostradali con 4,1 miliardi di euro (+0,8%).

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

Le dinamiche di contrazione del mercato dell'automotive tipiche dei periodi di regressione economica, la sempre maggiore attenzione e numerosi provvedimenti in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, sono i riflessi sul territorio afferenti settore automobilistico, che richiedono la diffusione di una cultura della mobilità, della sicurezza e della valorizzazione del territorio.

In particolare tali esigenze si presentano nel territorio delle province di Ascoli Piceno e Fermo in cui opera l'Automobile Club, i cui principali dati vengono di seguito riportati.

PROVINCIA DI ASCOLI PICENO	PROVINCIA DI FERMO
Superficie: 1.228,23 km <sup>2</sup>	Superficie: 859,51 km <sup>2</sup>
Comuni: 33	Comuni: 40
Popolazione 2009 (di cui maschi e femmine): 213.586 (103.618; 109.968)	Popolazione 2009 (di cui maschi e femmine): 177.578 (86.436; 91.044)
Età media 2010: 44,2	Età media 2010: 44,3
Famiglie 2009: 84.453	Famiglie 2009: 69.965
Reddito medio 2008: 10.668	Reddito medio 2008: 10.073
Circolante totale 2009: 182.342	Circolante totale 2009: 149.990
Numero autoscuole: 21	Numero autoscuole: 32
Agenzie di pratiche automobilistiche: 27	Agenzie di pratiche automobilistiche: 43
Delegazioni ACI: 2	Delegazioni ACI: 4
N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2009: 1.003 (12 – 1.396)	N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2009: 748 (16 – 1.191)

Queste brevi considerazioni fanno affiorare chiaramente come numerosi siano i campi di intervento dell'Automobile Club, così come gli *stakeholder* di riferimento:

### **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 Ascoli Piceno – Fermo da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica.

Le sinergie, volte a favorire una mobilità più sicura ed a promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle cd. utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e sicurezza stradale attraverso vari progetti di educazione stradale presso le scuole nonché concorsi a premio per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti.

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

In particolare l'Automobile Club nel 2011 realizzerà in collaborazione con l'ADOC Marche degli incontri sulla sicurezza stradale con gli studenti delle scuole superiori del territorio.

Inoltre, in collaborazione con il Comune di Ascoli Piceno ed il Gruppo Sportivo A.C. Ascoli Piceno è prevista l'organizzazione di un convegno sulla sicurezza stradale e di un evento di sensibilizzazione all'educazione stradale che prevederà l'allestimento di una pista di go-kart e la possibilità di mettersi alla prova con alcuni esercizi pratici.

In occasione della 50<sup>a</sup> Coppa Paolino Teodori, storica cronoscalata organizzata dall'Automobile Club, è in programma un concorso per le scuole primarie e secondarie di primo grado in cui gli studenti saranno chiamati alla realizzazione di un elaborato grafico sul tema della sicurezza stradale

Oltre alle Province di Ascoli Piceno e Fermo, sono *stakeholder* di questo AC: i locali Corpi di Polizia, l'arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco, i Comuni con i loro Assessorati competenti, la Società ACI Consult S.p.A., l'Autodromo di Vallelunga ed in particolare il suo Centro di Guida Sicura, la Croce Rossa Italiana, le Associazioni di categoria, l'Ufficio Scolastico Provinciale, gli Istituti scolastici di volta in volta coinvolti in iniziative di educazione stradale, gli studenti e le loro famiglie.

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

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2011 – 2013 l'Automobile Club prevede di proseguire ad esercitare un sistema di regia sulla rete delle Delegazioni secondo un sistema di Governance che preveda incontri periodici con i delegati al fine di assicurare servizi di qualità ai soci ed agli utenti e l'introduzione di ulteriori servizi in linea con le esigenze del pubblico, secondo un'ottica di semplificazione ed agevolazione nell'espletamento delle varie pratiche automobilistiche.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, sono stakeholder di questo AC: la SARA Assicurazioni, la Società ACI Informatica Divisione Informatica e Divisione ACI Rete, che coordina le azioni di intervento sulla rete di Delegazioni con particolare riferimento agli aspetti associativi, la Società ACI Global, i soci e l'utenza in generale.

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

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

A livello locale l'AC interagisce con altri operatori del settore, quali le strutture 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'attività sportiva automobilistica locale. In particolare per il 2011 sono previsti corsi per Ufficiali di gara e per l'ottenimento della prima licenza per piloti.

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

Inoltre, in tale settore l'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo è attivamente impegnato nell'organizzazione di due eventi: la Coppa Paolino Teodori e lo Slalom Città di Ascoli Piceno.

Oltre alle strutture ricettizie e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono *stakeholder* di questo AC: gli esercizi commerciali, i prestatori di servizi convenzionati ed i soci.

#### **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 Marche, regione titolare del tributo non convenzionata per la riscossione dello stesso, ma con la quale è stipulato un accordo per la gestione del contenzioso tributario, del servizio rimborsi ed delle esenzioni per disabili.;
- la Provincia di Ascoli Piceno e Fermo per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Ascoli Piceno con la quale la rete di delegazioni 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;
- 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

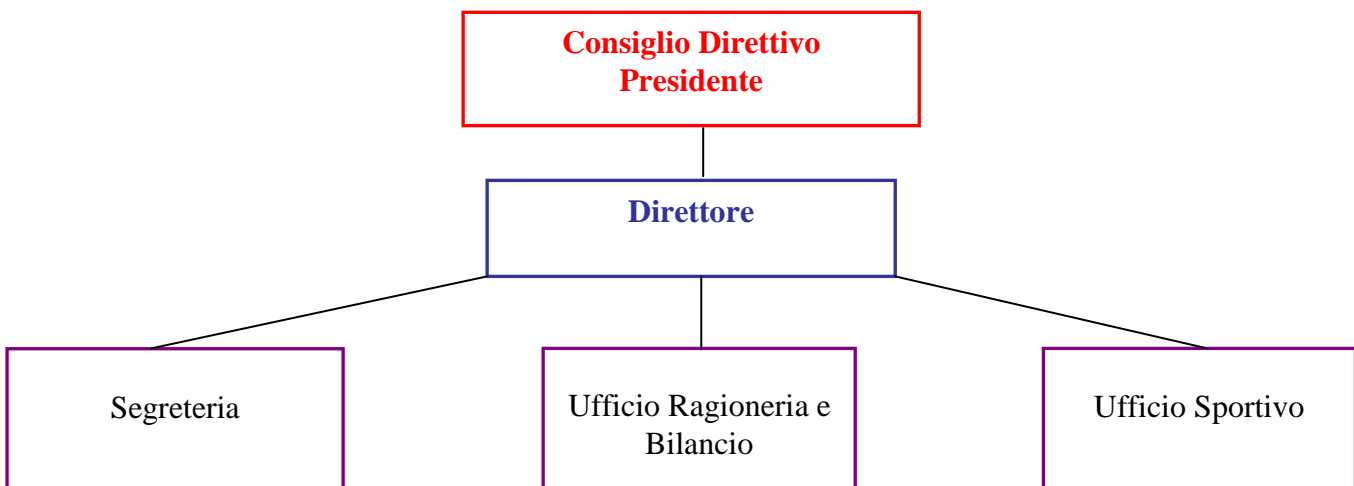
AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO
Data di fondazione: 15 aprile 1914 Sede istituzionale: Viale Indipendenza, 38/A Delegazioni indirette: 6 (di cui 5 operative con SARA) ACI Point: 1 Centri ACI Global: 6 Agenzie capo SARA: 3 Numero di soci al 31 dicembre 2010: 6.341 Sito istituzionale: <a href="http://www.aciascolipicenofermo.it">www.aciascolipicenofermo.it</a> (a breve il GoLive del sito <a href="http://www.aciascolipicenofermo.gov.it">www.aciascolipicenofermo.gov.it</a> ) Personale dipendente: 0

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

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.

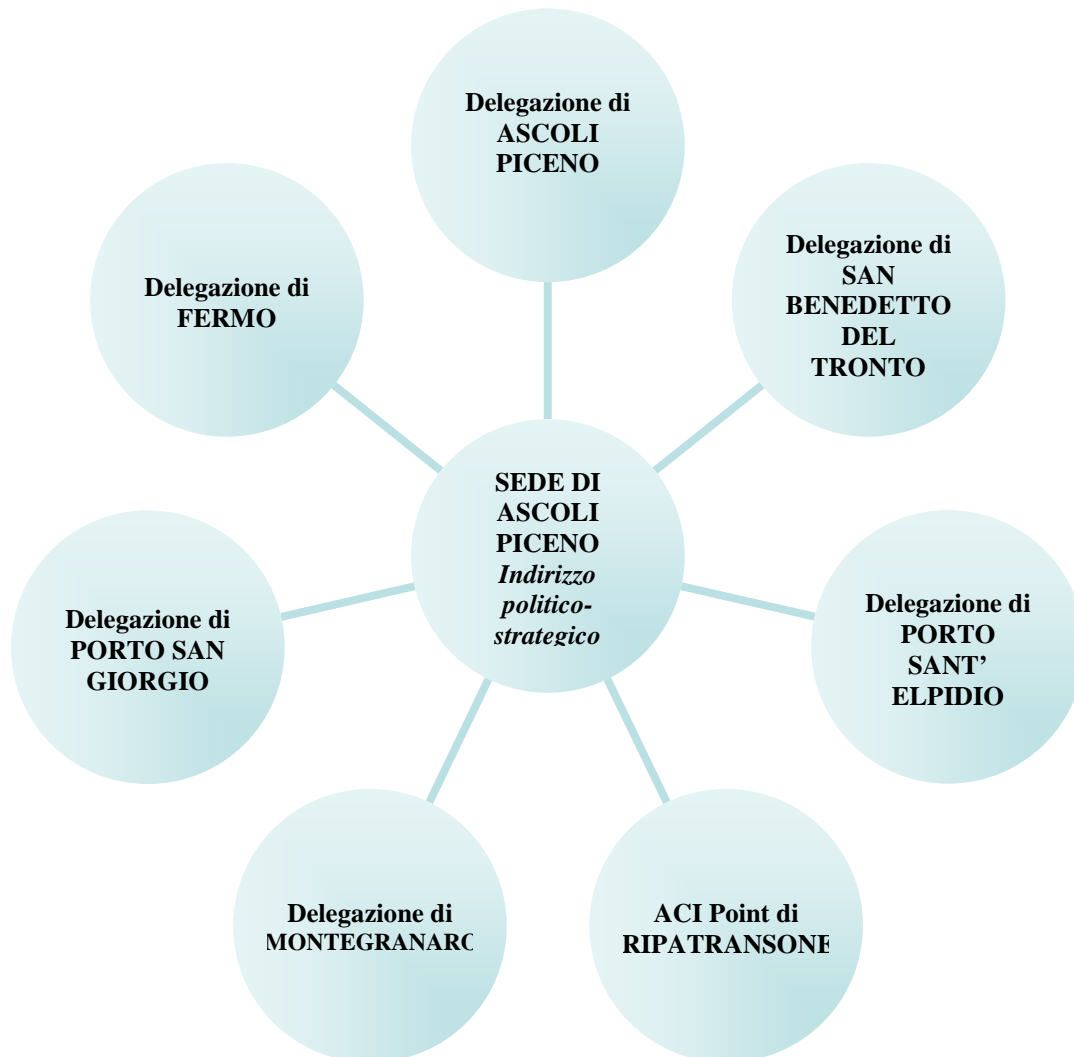
L'Ente al 31 dicembre 2010 non ha personale in servizio effettivo presso la sede.

### Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 6 delegazioni a gestione indiretta e n. 1 ACI Point, che godono di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo. Attualmente esse sono presenti nelle città di Ascoli Piceno, Fermo, Montegranaro, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Ripatransone (ACI Point) e San Benedetto del Tronto.

## **Struttura territoriale**



---

### **b) Risorse strumentali ed economiche**

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

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

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

### **Infrastrutture tecnologiche**

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

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

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

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

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

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

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

### **Connettività**

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

### **Sicurezza**

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

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

### **Posta elettronica**

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

### **Pagamento elettronico**

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

### **Sito web**

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web [www.aciascolipicenofermo.it](http://www.aciascolipicenofermo.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](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 Interoperabilità.**

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): [automobileclubascolipicenofermo@pec.aci.it](mailto:automobileclubascolipicenofermo@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**

Attualmente non vi sono dipendenti in forza all'Ente, ma è in corso di valutazione la pianificazione di azioni volte al reclutamento di personale.

Tuttavia l'Automobile Club ha costantemente mantenuto un efficace rapporto con il territorio grazie all'azione ed il coordinamento della rete di delegazioni indirette.

## **d) Qualità**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
Nessun dipendente				

#### e) *Salute finanziaria*

Il budget 2011 dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo presenta un pareggio presunto. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2010, per il quale si stima un utile di € 17.474, evidenzia una prudenziale riduzione di € 17.474.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 2.300,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2010 (dato stimato € 19.574) e positivo nell'esercizio 2009 (dato accertato € 5.132,00).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 4.000, riguarda:

- Acquisti di Attrezzature 1.000,00
- Acquisti di Mobili di ufficio 1.500,00
- Acquisti di Arredamenti di ufficio 1.000,00
- Acquisti di Beni di valore < 516.46 500,00

Il budget di tesoreria del 2011 presenta un saldo positivo di fine anno pari a €104.000 generato da un previsto aumento dei flussi in entrata della gestione economica. Non si prevede il ricorso all'anticipazione bancaria.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione per i cui dettagli si rimanda a quanto detto nel paragrafo 3.1 lett. b).

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile al 31/12/2010 di € 142.670,12.

Le attività immobilizzate sono costituite esclusivamente da immobilizzazione materiali il cui valore al netto del relativo fondo di ammortamento ammonta a € 27.901,84 al 31/12/2010.

## **5. OBIETTIVI STRATEGICI**

### **DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI**

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

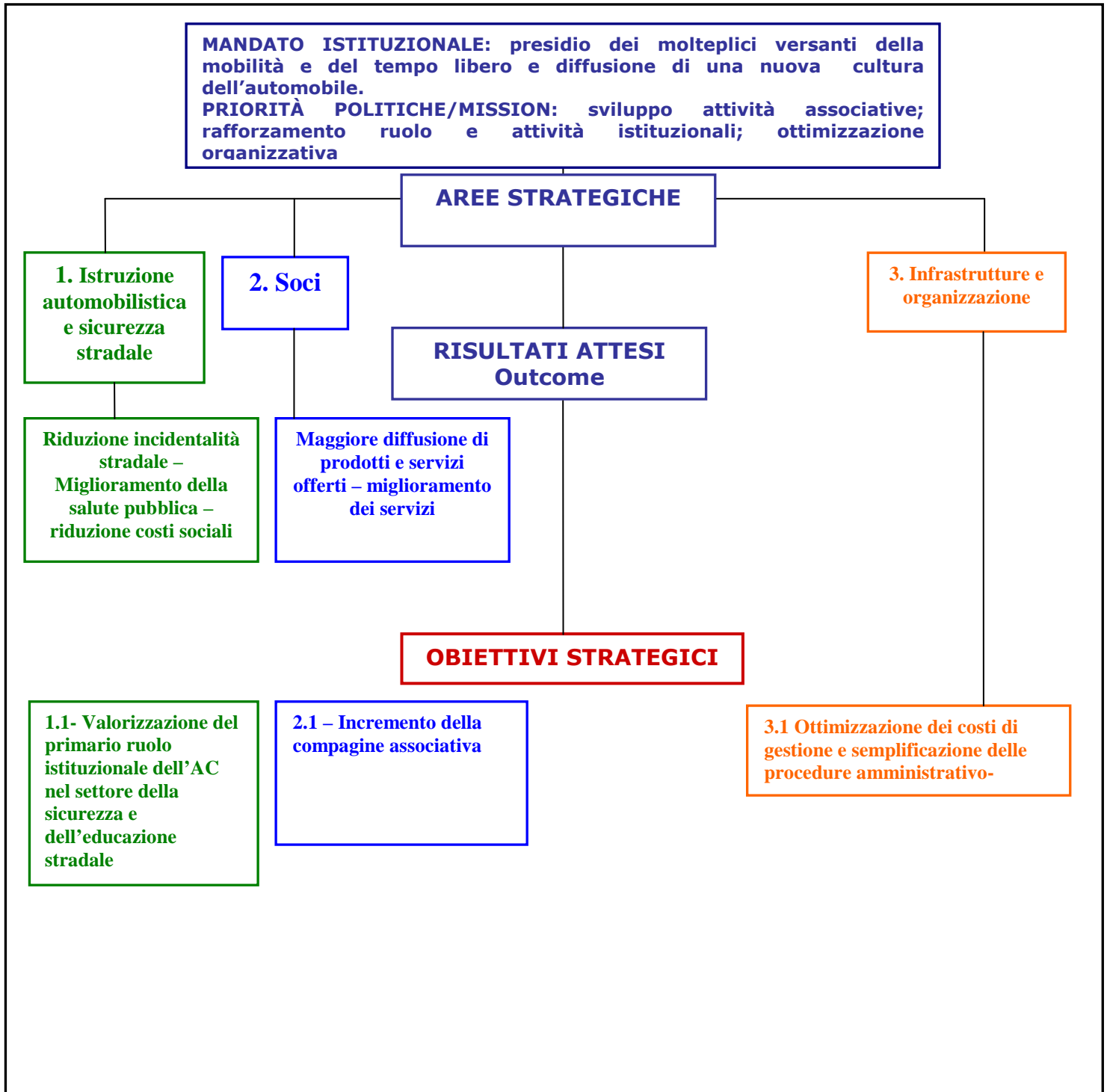
Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. -Allegato 1-

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

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

## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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





## 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

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

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia. Tale documento, realizzato per l'anno 2011 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 26 ottobre 2010, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano (Allegato 2).

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

Sempre nello stesso mese di ottobre 2010, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2011 nella seduta del 26 ottobre 2010.

Nella seduta del 19 luglio 2011, il Consiglio Generale ACI ha approvato una revisione della performance organizzativa di Ente per l'anno 2011, determinando una conseguente rimodulazione degli obiettivi dell'

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

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

## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO – FERMO

**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 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 2011 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI .

SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNO 2011				
Nome: STEFANO VITELLOZZI		TOMOBILE CLUB DI ASCOLI PICENO FERMO		
	Peso %			
Obiettivi individuali		Indicatore	Fonte	Target
Percentuale di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza tra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi	10%	% di scostamento	D.A.F.	> o =10%
Incremento della produzione associativa	30%	produzione tessere 2011	Data base Direzione Soci	<b>Obiettivo n. tessere 5.502</b>
Equilibrio del portafoglio associativo 2011	10%	Composizione % della tipologia di tessere in portafoglio	Data base Direzione Soci	Gold+Sistema >= 55% del portafoglio associativo 2011
				Club <= 4% del portafoglio associativo 2011
Emissione tessere multifunzione	15%	n tessere multifunzione emesse	Data base Direzione Soci	<b>Obiettivo n. tessere 527</b>
Ready2go	25%	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di attivazione acquisiti	n. 1 contratti
Tessere Facilesarà	10%	n. tessere Facilesarà prodotte	Data base Acinformatica/ Sara	<b>Obiettivo n. tessere 947</b>
	<b>100%</b>			
<b>ASSEGNAZIONE</b>				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

## **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 2010 (mesi)												
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>1</b>	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<i>Direttore e vertici</i>	40											X		
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	<i>Direttore</i>	30												X	
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<i>Direttore e vertici</i>	40													X
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<i>Direttore</i>	40													X
<b>5</b>	Comunicazione del Piano all'interno e all'esterno	<i>Direttore e vertici</i>														

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

Nell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo, 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 AAC 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 Ascoli Piceno - Fermo , di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera del Consiglio Direttivo 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.



ALLEGATO 1

**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.

ALLEGATO 2



## **AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO**

### **Relazione sul Piano generale delle attività 2011**

#### **1. PREMESSE, VINCOLI E OBIETTIVI STRATEGICI**

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 4 del Regolamento di Organizzazione dell'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo e conformemente all'art. 12 del nuovo Regolamento di Amministrazione e Contabilità adottato con delibera del Consiglio Direttivo del 22/10/2009, viene formulato il presente Piano Generale delle Attività dell'Automobile Club per l'anno 2011.

Coerentemente con gli indirizzi strategici definiti dai competenti Organi della Federazione ACI, avuto riguardo altresì alle “Direttive Generali” approvate dall'Assemblea ACI del 29/04/2010, stante l'azione di indirizzo preventivo e di coordinamento della Direzione Regionale Marche/Umbria, con il presente Piano Generale delle Attività vengono definiti gli obiettivi generali e descritte le linee strategiche, i piani ed i programmi di attività a cui debbono uniformarsi gli Organi amministrativi dell'Automobile Club.

Adottando una politica di riorganizzazione e di rilancio istituzionale, patrimoniale ed economico, vincolata tuttavia da una complessa situazione ereditata da precedenti amministrazioni, l'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo intende proseguire il proprio cammino di crescita, attraverso lo sviluppo dei servizi già in funzione e la creazione di nuove opportunità nell'intento di poter raggiungere livelli sempre maggiori di efficienza, efficacia ed economicità.

I programmi contenuti nel Piano costituiscono, da un lato, la prosecuzione delle iniziative e progetti già previsti negli scorsi anni non ancora portati a compimento e che mantengono valore strategico per l'Ente, dall'altro, concernono lo sviluppo di ulteriori attività propedeutiche al riassetto dell'Ente alle mutate esigenze.

#### **2. AREE D'INTERVENTO E ATTIVITÀ**

Il piano si propone obiettivi e attività che saranno in seguito indicati nell'ambito delle sotto elencate aree di intervento:

- sviluppo attività associativa;
- rafforzamento ruolo e attività istituzionali;
- ottimizzazione organizzativa-economico-patrimoniale.

## 2.1 SVILUPPO ATTIVITÀ ASSOCIATIVA

Dopo la pesante perdita di portafoglio associativo subita nel 2009 (oltre il 14% della compagine associativa), nel corso dell'anno corrente si è assistito ad un ampio recupero, grazie ad iniziative centrali di riqualificazione della tessera associativa, al presidio di nuovi canali di vendita (ACI Global, FacileSarà) e cercando di recuperare quel "senso di appartenenza" alla federazione che le delegazioni operanti nelle province di Ascoli Piceno e Fermo hanno perso negli ultimi tempi.

L'importanza della valorizzazione delle delegazioni in un mercato in continua evoluzione, porta in sé, sia esigenze di costante qualificazione e professionalizzazione delle stesse, sia un costante monitoraggio delle attività della rete, facendo diventare l'Automobile Club il loro punto di riferimento e di supporto.

Anche per l'anno 2011 un ruolo importante per la cura della rete commerciale, vista anche la momentanea assenza di personale dipendente in seno all'Ente, sarà quello rivestito da ACI Rete, società con la quale è in vigore una convenzione di servizi amministrativo-commerciali.

Allo scopo di mantenere ed incrementare l'attuale andamento positivo dell'attività associativa, si propongono una serie di azioni locali che siano implementative e di supporto a quelle dell'Ente Federante.

- ✓ Con il supporto di ACI Rete, saranno previste **riunioni periodiche di informazione ed incontri formativi ai delegati**, che rendano concreto e tangibile il valore aggiunto offerto dal brand ACI anche all'interno della propria rete. Al fine verranno effettuati corsi di aggiornamento su prodotti/campagne associative, corsi per migliorare le tecniche di vendita e modificare il metodo di approccio all'utente anche in momenti di enorme afflusso, ottimizzazione del tempo, ecc.
- ✓ Verrà previsto insieme con ACI Rete un **piano incentivante specifico** per i delegati (viaggio premio, incentivo economico) per incoraggiare il recupero della contrazione registrata. L'intento è quello di ristabilire sinergia tra l'Automobile Club e le proprie Delegazioni, sfruttando leve motivazionali e logiche premianti, creando un rapporto bidirezionale ed un meccanismo in cui gli obiettivi siano realmente stimolanti, raggiungibili e condivisi.
- ✓ Al fine di fidelizzare i nostri associati, sarà attivato il servizio "Contratti On Line" fornito da ACI Informatica S.p.A. per il rinnovo automatico della tessera associativa ed il pagamento del "bollo auto" con addebito permanente in conte corrente bancario (c.d. **Bollo Facile**).
- ✓ Per valorizzare la vita del Club, occorrerà mantenere alto il livello di attenzione rivolto al Socio, offrendo anche localmente delle ulteriori prestazioni accessorie rispetto a quelle tradizionali. Si prevede pertanto di:



- a) incrementare il numero di **esercizi commerciali locali convenzionati** anche per il tramite dell'azione di segnalazione ed individuazione delle delegazioni per il territorio di loro competenza o dei Soci stessi;
- b) organizzare direttamente o indirettamente **gite sociali** avvalendosi anche della collaborazione di agenzie viaggi, associazioni, circoli.

Di tutte le iniziative verrà data ampia pubblicità ai Soci ACI attraverso i canali di comunicazione interna (House Organ, sito web), stampa locale, mailing e contatti telefonici.

- ✓ Per avvicinarci maggiormente al “target” dei giovani, si intende realizzare dei profili di **Facebook** sia per l'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo per quanto attiene le proprie attività ed iniziative, sia del Gruppo Sportivo Dilettantistico A.C. Ascoli Piceno per far leva sui numerosi giovani appassionati dello sport automobilistico.
- ✓ Per sviluppare l'associazionismo e trovare nuovi spazi di mercato, con la collaborazione dei delegati e di ACI Rete, si cercherà di individuare nuovi canali per promuovere i servizi associativi e stringere **convenzioni con Enti e grandi aziende**, nonché di instaurare **partnership con rivenditori e concessionari auto**.

## 2.2 RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

Al fine di rinnovare e consolidare la sua immagine di interlocutore istituzionale qualificato e necessario nei confronti delle locali Amministrazioni Pubbliche, aziende, soci e cittadini tutti, l'Automobile Club agirà attraverso una comunicazione integrata al fine di mettere a disposizione della collettività il proprio *know-how* e quello dello specializzato sistema di aziende della Federazione ACI.

Ciò dovrà avvenire attraverso:

- ✓ la proposizione di ACI quale affidabile **fornitore di servizi nel settore della mobilità** da attuare attraverso la collaborazione con strutture e società dell'Ente Federante, che spazia dal mondo assicurativo (*SARA*) a quello del turismo (*Ventura*), dal soccorso stradale (*ACI Global*) ai servizi di ITC (*ACI Informatica*), dall'ingegneria del traffico (*ACI Consult*) all'infomobilità (*Radio Traffic*), dalla gestione di autodromi e centri di guida sicura (*Monza, Vallelunga*) all'editoria (*ACI Mondatori*), dal network di autoscuole (*Ready2Go*) al centro studi e ricerche (*Fondazione Caracciolo*), ecc.;
- ✓ la comunicazione al Socio ed alle Amministrazioni nel **periodico sociale, sito web, stampa locale, social network, flyers, ecc.**; dei servizi direttamente a loro riservati e delle iniziative poste in essere da ACI anche a livello nazionale;
- ✓ l'impegno nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale, organizzando o partecipando a **manifestazioni di educazione e sicurezza stradale o comunque relative al mondo dell'auto**;

Particolare attenzione tra le attività istituzionali dell'Ente riguarderà l'attività e l'**immagine sportiva**. Infatti, all'interno dell'Automobile Club locale rimane fortemente radicata la vocazione e la tradizione sportiva automobilistica pertanto l'attività di promozione e diffusione dello sport viene considerata di fondamentale importanza. L'**organizzazione di**

**gare sportive** verrà sostenuta e portata avanti in collaborazione con il Gruppo Sportivo Dilettantistico A.C. Ascoli Piceno .

Rimanendo in tema sportivo, tra le varie manifestazioni che nascono sotto l'egida dell'Automobile Club, l'Ente si appresta a tagliare un traguardo storico importante, infatti nel 2011 correrà il **cinquantenario della Cronoscalata denominata “Coppa Paolino Teodori”**: il tradizionale ed irrinunciabile appuntamento motoristico estivo che si svolgerà anche il prossimo anno nella splendida cornice dei colli ascolani (Colle S. Marco/S. Giacomo). Grazie all'abilità organizzativa dell'Automobile Club, alla determinazione del Presidente, all'impegno profuso ed alla professionalità maturata dai volontari del Gruppo Sportivo, alla partecipazione di tutte le istituzioni pubbliche locali e, soprattutto, all'entusiasmo dei migliaia di appassionati per questo stupendo sport che nei giorni della gara si assiepano lungo il tracciato, la Coppa Paolino Teodori è tornata ai massimi livelli nazionali ed internazionali della specialità e mira nella prossima edizione al ambito titolo del Campionato Europeo della Montagna: l'ultimo prestigioso gradino al quale assurgono, per meriti acquisiti sul campo, solo le 12 migliori gare d'Europa.

Per l'occasione l'apparato organizzativo sta già alacremente lavorando, unitamente con gli Enti Pubblici locali, per una cinquantesima edizione di alto livello e ricca di eventi collaterali e per la realizzazione di una monografia.

Altre gara motoristica già inserita nel calendario sportivo 2011 è l'**11° Slalom Città di Ascoli Piceno**, che verrà anticipata presumibilmente ai primi giorni del mese di maggio per fare da preambolo promozionale alla storica cronoscalata di cui sopra che dovrebbe aver luogo a giugno.

Inoltre, l'Ente continuerà ad investire nello sport per avvicinare il mondo dei giovani, utilizzando le **manifestazioni sportive anche in termini propedeutici alla sicurezza ed all'educazione stradale**. Lo sport è la base per la formazione e lo sviluppo dei giovani. Porsi dei traguardi, raggiungerli con caparbia, sacrificio e fiducia in se stessi, nel rispetto delle regole e degli avversari, sentirsi parte di un gruppo, sono tutti elementi fondanti per realizzare quel *back-ground* educativo di regole del vivere civile, che devono maturare all'interno dell'individuo e non piovere dall'alto in termini di unilaterali imposizioni di legalità.

Nell'ambito della **sicurezza e dell'educazione stradale**, si intende sviluppare il rapporto con le Amministrazioni Pubbliche locali per promuovere e organizzare manifestazioni sul tema.

Nel 2011 si collaborerà con l'ADOC Marche e la Polizia Stradale al progetto “TUTTI A BORDO... IN SICUREZZA”, che consiste in una serie di seminari tenuti in vari Istituti scolastici delle province di competenza in materia di sicurezza stradale.

E' prevista altresì la partecipazione al progetto di educazione stradale del Comune di Ascoli Piceno rivolto agli studenti, che si andrà ad innestare, grazie anche alla collaborazione con la società Simbiosi Marketing S.r.l., alla serie di eventi a corollario della Coppa Paolino Teodori.

## **2.3 OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA, ECONOMICA E PATRIMONIALE**

Come indicato nel precedente paragrafo 1, tra le linee strategiche di sviluppo dell'Ente, sarà prioritario che venga proseguito un percorso di crescita volto al **miglioramento dei servizi in funzione e alla creazione di nuovi *business***, conducendo allo stesso tempo una **rigorosa politica di ottimizzazione economico-patrimoniale**.

Occorrerà orientare l'azione e gli investimenti dell'Ente verso nuove opportunità che consentano di individuare, da un lato, nuove fonti di entrata finanziaria e, dall'altro, nuovi varchi per la razionalizzazione dei costi d'esercizio, ottenendo in tal modo strutture sempre più efficienti e risposte adeguate ai bisogni di assistenza dei *movers* che sono in continua evoluzione.

Inoltre, verrà proseguito quel **processo di semplificazione delle procedure amministrativo-contabili** in atto, anche attraverso la piena entrata a regime del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.

Sul fronte della rete di vendita, l'attività dell'Ente nel 2011, continuerà ad essere volta a studiare il territorio per l'avvio e lo sviluppo di nuove collaborazioni. Si cercherà di individuare, **nuove delegazioni, ACI Point, Autoscuole Ready2Go**, nelle zone in cui la percentuale di penetrazione del mercato risulta più scarsa od inesistente, compatibilmente con la gestione delle delegazioni da parte di ACI Rete e con le politiche della Federazione in merito. Tale azione continua ad incontrare notevoli ostacoli stante la situazione di generale crisi del settore della attività di consulenza automobilistica, e la condizione di sostanziale stagnazione politico-normativa relativamente alle autoscuole, per cui sembra più praticabile nel breve termine la soluzione riguardante l'apertura di punti ACI anche senza 264.

Visto l'importante contributo che **l'attività assicurativa** dà al bilancio dell'Ente, si ritiene utile continuare a rafforzare i rapporti di collaborazione con la rete SARA delle due Province, accogliendo le istanze da questa provenienti, allo scopo di realizzare le migliori condizioni di operatività degli Agenti, e di offrire ai soci ACI e agli assicurati SARA servizi sempre più soddisfacenti e integrati.

### 3. CONCLUSIONI

Il Consiglio Direttivo, il Presidente ed il Direttore dell'Automobile Club hanno individuato tale Piano Generale delle Attività 2011 per garantire la ripresa e la crescita dell'Ente in termini di servizi, economicità di gestione, immagine, comunicazione e prestigio.

Tale Piano tiene conto delle priorità strategiche triennali relative alle Direttive Generali di cui in premessa, compatibilmente con il contesto patrimoniale, economico, organizzativo, politico e sociale in cui si trova inserito l'Automobile Club, e delle risorse, capacità e disponibilità attuali e potenziali dello stesso Ente.

IL DIRETTORE  
Dr. Stefano Vitellozzi



ALLEGATO 3

**SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO - ANNO 2011 -**

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'							PESO 1): 25%
PRIORITA' POLITICA/ MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET PREVISTO		PESO	
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI (READY2GO)	N. CONTRATTI ACQUISITI	1		100%	
<b>TOTALE</b>						<b>100%</b>	
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE							PESO 2): 75%
PRIORITA' POLITICA/ MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET PREVISTO (1)		PESO	
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE TESSERE 2011	Obiettivo	5502	30%	
		EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Gold+ sistema >= 55% del portafoglio associativo 2011		10%	
				Club<=4% del portafoglio associativo 2011			
		EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	N.TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE	Obiettivo	527	15%	
		TESSERE FACILE SARA'	N.TESSERE FACILE SARA' PRODOTTE	Obiettivo	947	10%	
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE	% DI SCOSTAMENTO TRA RISULTATO OPERATIVO LORDO (DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE) DELL'ESERCIZIO 2011 RISPETTO ALLA MEDIA DEL MEDESIMO DEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI	% DI SCOSTAMENTO	>0=10%		10%	
<b>TOTALE</b>						<b>100%</b>	
<b>TOTALE 1) E 2)</b>							<b>PESO TOTALE 1)+2) 100%</b>