



Automobile Club Caserta

Piano della performance 2011/2013

27 Gennaio 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 piano triennale della performance dell'Automobile Club Caserta, redatto in attuazione del D.Lgs. 27 ottobre 2009, n.150, si propone di descrivere e declinare l'azione dell'Ente per il prossimo triennio evidenziando gli obiettivi ed i risultati da raggiungere, quali conseguenza della propria mission istituzionale.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Caserta 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;
- *la partecipazione del Presidente AC in seno al Consiglio Generale ACI in rappresentanza degli AC della Regione.*
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI sia del bilancio preventivo e del conto consuntivo dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Caserta 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 Caserta, 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 ma anche in tema di sicurezza, educazione stradale e mobilità, nonché iniziative in campo sociale destinate agli utenti deboli della strada, eventi sportivo-automobilistici, culturali e campagne di comunicazione ed informazione.

Alla data del 31 dicembre 2010, il n. dei soci dell'AC Caserta, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a **12.740**.

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 Caserta 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 nel 2010 pari a **4.952**.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Caserta 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 trilaterale ACI-AC-Delegazioni di servizio in essere con tutte le Delegazioni .

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;
- assistenza per tutte le pratiche amministrative.

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

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

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

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

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

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

4) Attività assicurativa

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

5) Attività sportiva

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

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

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 n. **159**.

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. Sono in corso contatti con l'Amministrazione Comunale di Caserta per lo studio di iniziative volte ad incrementare il turismo.

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. **8** delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

| CAP | INDIRIZZO | TELEFONO | CODICE |
|-----------------------|---------------------------|-------------|--------|
| Caserta Sede | Via N. Sauro 6/8 | 0823 442420 | |
| Caserta 2 | Via Gasparri 108 | 0823 322918 | |
| Capua | Via E. Fieramosca 31 | 0823 622378 | |
| Casagiove | Via Recalone 8 | 0823 464176 | |
| S. Maria Capua Vetere | Via G. Paolo I | 0823 812160 | |
| Sessa Aurunca | Via Sessa Mignano 105 | 0823 935345 | |
| Vairano Scalo | Via Roma 13 | 0823 988288 | |
| Villa Literno | Via Vittorio Emanuele III | 081 8929778 | |

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale delle seguenti strutture operative 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 8.ottobre 2008, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L.24 dicembre 2007 n.244 e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

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

-**ACISERVICE Caserta Srl** partecipata al 100% dall'Automobile Club Caserta, avente come oggetto sociale la prestazione continuativa periodica o occasionale in favore dell' A.C. e utenza in generale, della scuola guida di Sede e di comunicazione;

-**ACI Service TRE MARI Srl** (collegata all'Automobile Club per una quota del 11.69%), finalizzata a fornire servizi inerenti all'associazionismo degli A.C. provinciali.

-**ACI Consult Srl** (collegata all'Automobile Club Caserta per una quota del 0,07%) finalizzata alla gestione dei parcheggi.

-**ACI Service Automobile Club Campania Srl** (collegata all'Automobile Club Caserta per una quota del 10%) finalizzata all'educazione stradale, svolgimento di attività di promozione, piani di sviluppo relativi ai settori di trasporto, viabilità e traffico.

L'A.C.Caserta nella persona del Direttore è componente del tavolo tecnico Provinciale in materia di Trasporto e Mobilità istituito con decreto pres. N.83 del 2.11.2010.

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale www.acice.it raggiungibile anche tramite l'indirizzo www.acicaserta.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 2009.

a) I dipendenti

Al 31 dicembre 2010 risultano in servizio presso l'AC Caserta n.0 dipendenti.

Gli uomini rappresentano lo 0% del totale, ovvero 0 dipendenti, e le donne lo 0 % con 0 unità.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € **827.902,00** nel budget 2011, derivano, per € **476.902,00** dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € **351.000,00** da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- **Ricavi relativi all'attività associativa per €436.402,00** trattasi principalmente di proventi legati all'emissioni di quote sociali.
- **Ricavi relativi alla esazione delle Tasse automobilistiche, proventi diversi, provvigioni SARA, canone franchising delegazioni per €338.000,00.**

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € **53.500,00** attengono a rimborsi e concorsi diversi.

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 2010.

| | |
|--|---|
| Numero Soci | 12.740 |
| Numero Assicurati | / |
| Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche | 0 |
| Numero operazioni riscossioni effettuate | 10149 |
| Numero licenziati CSAI | 159 |
| Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali | Telethon , per la raccolta di fondi, attraverso la rete delle Delegazioni al fine di sostenere la ricerca scientifica sulla distrofia muscolare e le malattie genetiche rare; Csv-Assovoce iniziativa "Lasciati guidare" per l'educazione e la sicurezza stradale dedicata alla Giornata delle Vita. |
| Eventuali altri servizi locali | Comune di Sessa Aurunca – parco regionale di Roccamonfina II° Convegno sulla Sicurezza e l'Educazione Stradale; Prefettura osservatorio permanente sulla Incidentalità stradale; |

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".

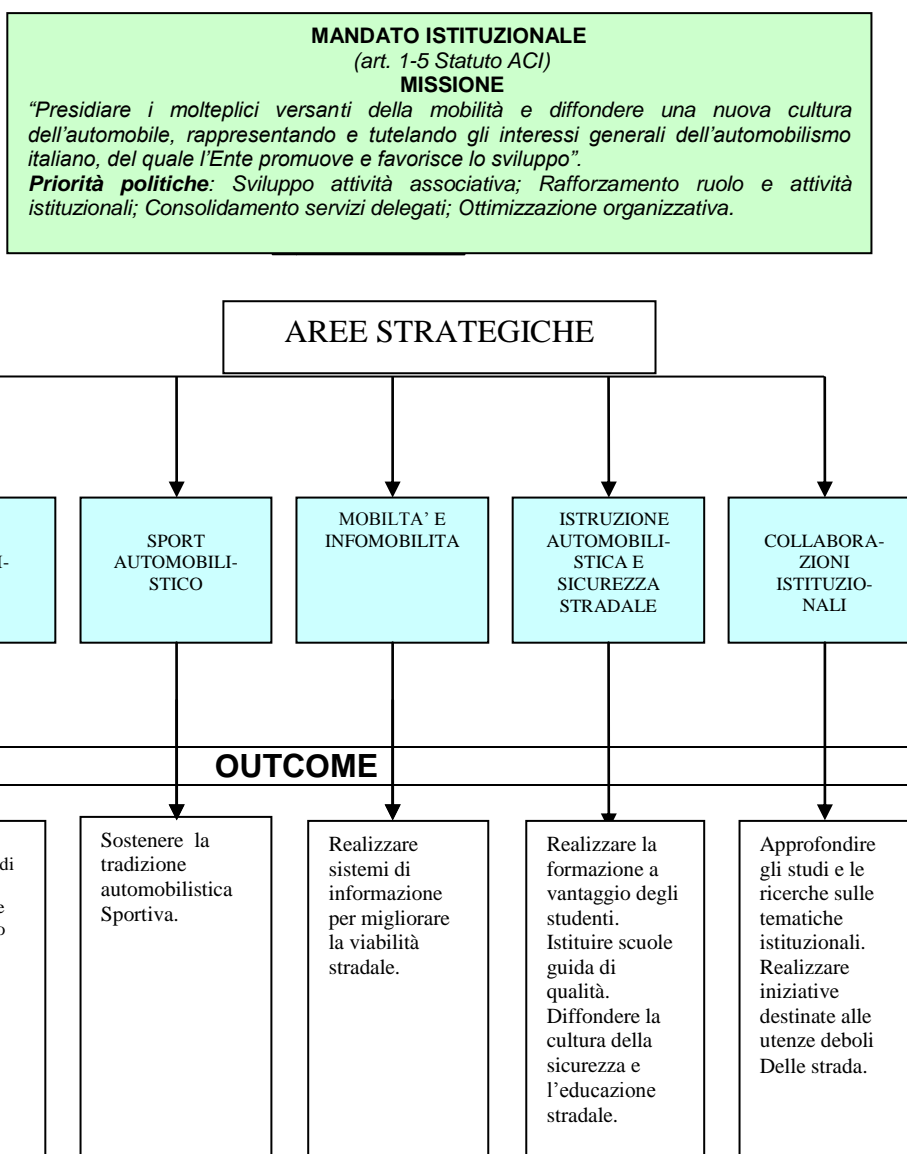
In particolare, per il triennio 2011-2013, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente".

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

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 Caserta 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.

In particolare la situazione rilevabile nel territorio della provincia di Caserta in cui opera l'Automobile Club Caserta, i cui principali dati vengono di seguito riportati:

PROVINCIA DI CASERTA

Superficie: 2639 km²

Popolazione: 910.700

Circolante totale: 528.339

Numero autoscuole: ca.124

Agenzie di pratiche automobilistiche: ca. 157

Totale riscossioni tasse auto 2010: 30.986

N. Pratiche Automobilistiche nel 2010 presso Delegazioni ACI: 4.952

N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2009 : 1698 (72 – 2688)

N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2008 : 1622 (73 -- 2580)

Società controllata : Aci Service Caserta srl (con 4 dipendenti)

Delegazioni A.C. Caserta : 8

La provincia è caratterizzata dalla Città di Caserta, che sconta particolari problematiche a livello di traffico, mobilità ed incidentalità stradale, che richiedono lo svolgimento di interventi in termini di sostegno del trasporto pubblico, realizzazione di parcheggi di interscambio, uso condiviso del mezzo e realizzazione di servizi infomobilità.

I dati sull'incidentalità stradale, parimenti rendono evidente l'esigenza di realizzare una politica di sensibilizzazione sulle istanze della sicurezza stradale, da condurre presso gli istituti scolastici e tramite la realizzazione di scuole guida che organizzino percorsi formativi per il conseguimento della patente di guida.

I dati sull'incidentalità rendono evidente un aggravamento dei dati riguardanti le utenze deboli della strada quali i pedoni, i motociclisti, i ciclisti, da estendersi anche agli anziani ed ai portatori di handicap.

Le considerazioni sopra esposte, unitamente alla elevata popolazione ed all'utilizzo dei motocicli per evitare traffico e file rendono ancor più urgenti interventi sull'infrastruttura stradale, che vanno dal corretto posizionamento dei segnali alla vera e propria manutenzione della strada, alla realizzazione di passaggi pedonali in linea con gli standard tecnologici più moderni fino alla corretta pianificazione e realizzazione dei cantieri stradali.

Da tali pur sintetiche considerazioni emerge chiaramente come numerosi siano i campi di intervento dell'Automobile Club così come gli stakeholder di riferimento, che possono, di volta in volta, riguardare non solo gli Enti locali di riferimento, ma anche Associazioni interessate alle problematiche della circolazione e della mobilità.

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

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

In tale ambito il piano di attività per il triennio 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 questo campo il piano di attività per il triennio 2011 – 2013 prevede di sviluppare iniziative in tema di sicurezza ed educazione stradale a favore delle utenze deboli della strada, secondo un'accezione da intendersi in senso ampio, non limitata, cioè, ai diversamente abili, agli anziani o agli immigrati, ma comprendente anche coloro che, per condizioni contingenti, devono beneficiare di particolari forme di tutela.

Sulla base di quanto accennato nel paragrafo precedente, si fa, in particolare riferimento ai pedoni, agli utenti delle due ruote, alle donne in stato di gravidanza ma anche ai giovani in procinto di conseguire la patente di guida.

In tal senso, l'Ente, anche attraverso le proprie Commissioni, intende promuovere studi e ricerche funzionali alla realizzazione di iniziative locali, convegni o campagne informative da sostenere insieme agli Enti territoriali competenti, le quali potranno di volta in volta riguardare l'infrastruttura (attraversamenti pedonali, messa in sicurezza della strada, ecc.), l'uso e gli utenti della strada (educazione alla guida attraverso autoscuole di qualità Ready2Go, corsi di guida sicura, ecc.).

Oltre alla Provincia di Caserta, alla Prefettura ed alla Consulta Provinciale sulla Sicurezza Stradale presso la Provincia, sono stakeholder di questo AC gli Istituti scolastici di volta coinvolti in iniziative di educazione stradale, gli studenti e le loro famiglie, le Autoscuole e le Associazioni rappresentative delle vittime e degli utenti della strada, l'ASTRAL. Inoltre, occorre annoverare le Amministrazioni territoriali rappresentative, quali i Municipi Casertani, il Comune di Caserta e gli altri Comuni della provincia con gli Assessorati competenti.

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 Caserta 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.

In tal senso, l'Ente proseguirà ad adottare iniziative mirate a migliorare il funzionamento della delegazione di sede dell'AC Caserta e finalizzate a qualificare la stessa come punto di riferimento per i soci: le azioni progettuali riguarderanno la ridefinizione dei processi organizzativi, l'implementazione dei servizi offerti e l'attuazione di una campagna di comunicazione promozionale.

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

c) Turismo, tempo libero e sport

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

In tale contesto l'Automobile Club Caserta è attivamente impegnato nell'organizzazione di manifestazioni ed eventi finalizzati a valorizzare il patrimonio artistico della Città e la fruizione di spettacoli di svago e tempo libero.

A livello locale l'AC interagisce con altri operatori del settore, quali le strutture ricettive turistiche e le pro-loco che collaborano con l'Ente per le definizioni 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.

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

Gli esercizi commerciali, le strutture teatrali e, in generale, i prestatori di servizi convenzionati con l'Automobile Club sono stakeholder.

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 Provincia di Caserta per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Caserta 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 di auto e le agenzie di pratiche automobilistiche..

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

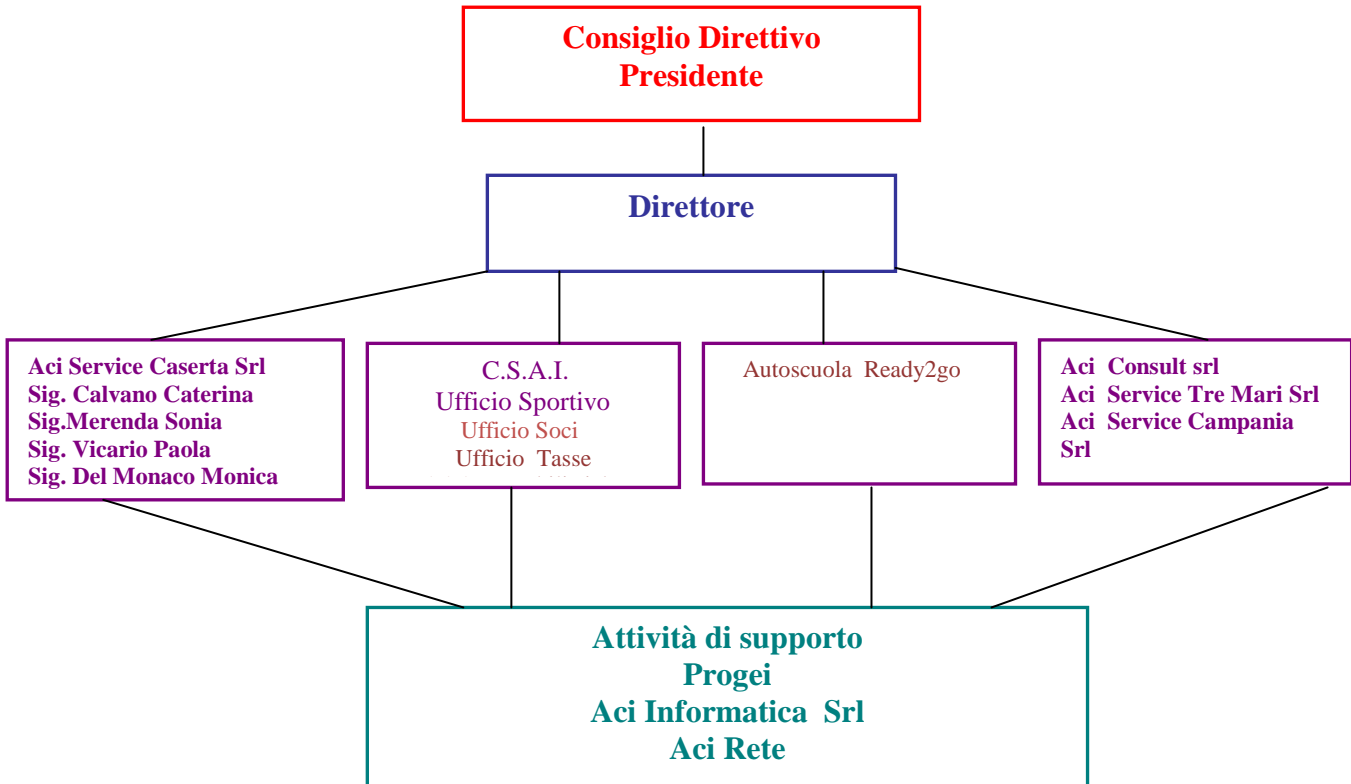
Denominazione : Automobile Club Caserta
Data di fondazione : 1945
Sede istituzionale: Via Nazario Sauro, 10
Delegazioni in Provincia: 8
Delegazioni con subagenzia Sara: 2
Agenzia capo SARA: 1
Numero soci: 12.740
Sito istituzionale : www.caserta.aci.it
Personale dipendente: 0
Società collegata: Aci Service Caserta Srl (4)

Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Caserta 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.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 0 dipendenti.

Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 8 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Caserta. Attualmente esse sono presenti nelle città di: Caserta, Capua, Casagiove, S. Maria Capua Vetere, Sessa Aurunca, Vairano Scalo, Villa Literno.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

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

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

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

Infrastrutture tecnologiche

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

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

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

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

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

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

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

Connettività

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

Sicurezza

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

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

Posta elettronica

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

Sito web

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web www.caserta.aci.it, che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) servizi on line ai cittadini quale calcolo del bollo auto, distanze chilometriche, socio ACI.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA .

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): automobileclubcaserta@pec.it
L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'Indice PA.

Oltre alla realizzazione del proprio portale istituzionale con puntuale pubblicazione di tutti i documenti prescritti dalla vigente normativa, alla istituzione della PEC .

L'Automobile Club Caserta, inoltre, ha attuato una *policy* che garantisce una veloce risposta alle varie richieste di chiarimenti da parte del pubblico attraverso la posta elettronica, attuando le iniziative correttive che dovessero rendersi necessarie, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

c) Risorse umane

L'Automobile Club Caserta , che costituisce una speciale garanzia di affidabilità, qualità e professionalità nella gestione dei servizi ai cittadini ed ai propri soci in tema di mobilità, prestazione dei servizi connessi alle pratiche automobilistiche, educazione e sicurezza stradale e per tutte le materie affidate istituzionalmente alle proprie cure.

In questo senso, l'Automobile Club Caserta ha sempre mantenuto uno stretto rapporto con il territorio operando sia al fine di valorizzarne la tradizionale vocazione artistico-culturale sia per studiare soluzioni in senso semplificatorio e tese a reperire soluzioni alle problematiche connesse alla densità della popolazione ed all'elevato circolante.

Nel rispetto di tali valori dominanti, il Personale dell'Automobile Club e delle Società collegate è in grado di presidiare il proprio ruolo esprimendo al meglio le competenze, conoscenze e capacità detenute, assicurando uno scarsissimo tasso di assenteismo e l'inclinazione alla assunzione di responsabilità per garantire la prestazione continuativa dei servizi interni ed al pubblico oltre al mantenimento delle relazioni con i numerosi interlocutori dell'Ente per le materie istituzionali.

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 | | |
| // | // | // | // | // |
| | | | | |

e) Salute finanziaria

Il budget 2011 dell'AC Caserta presenta un utile presunto di € 4.000,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2010, per il quale si stima un utile di € 4.990,00, evidenzia un decremento € 990,00 pari al -24.75%.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo/negativo e pari a € 13.200,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2010 (dato stimato in € 29.242,00) e negativo nell'esercizio 2009 (dato accertato € -30.592,00).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 3.500,00, riguarda l'eventuale acquisto di software, attrezzature, impianti, mobili, arredi e macchine elettroniche.

Il budget di tesoreria del 2011 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 8.290,00.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile stimato al 31/12/2011 in € 40.000,00.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate finanziarie € 30.000,00, materiali €118.000,00, immateriali € 14.550,00, le stesse presentano un totale di €162.550,00.

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.

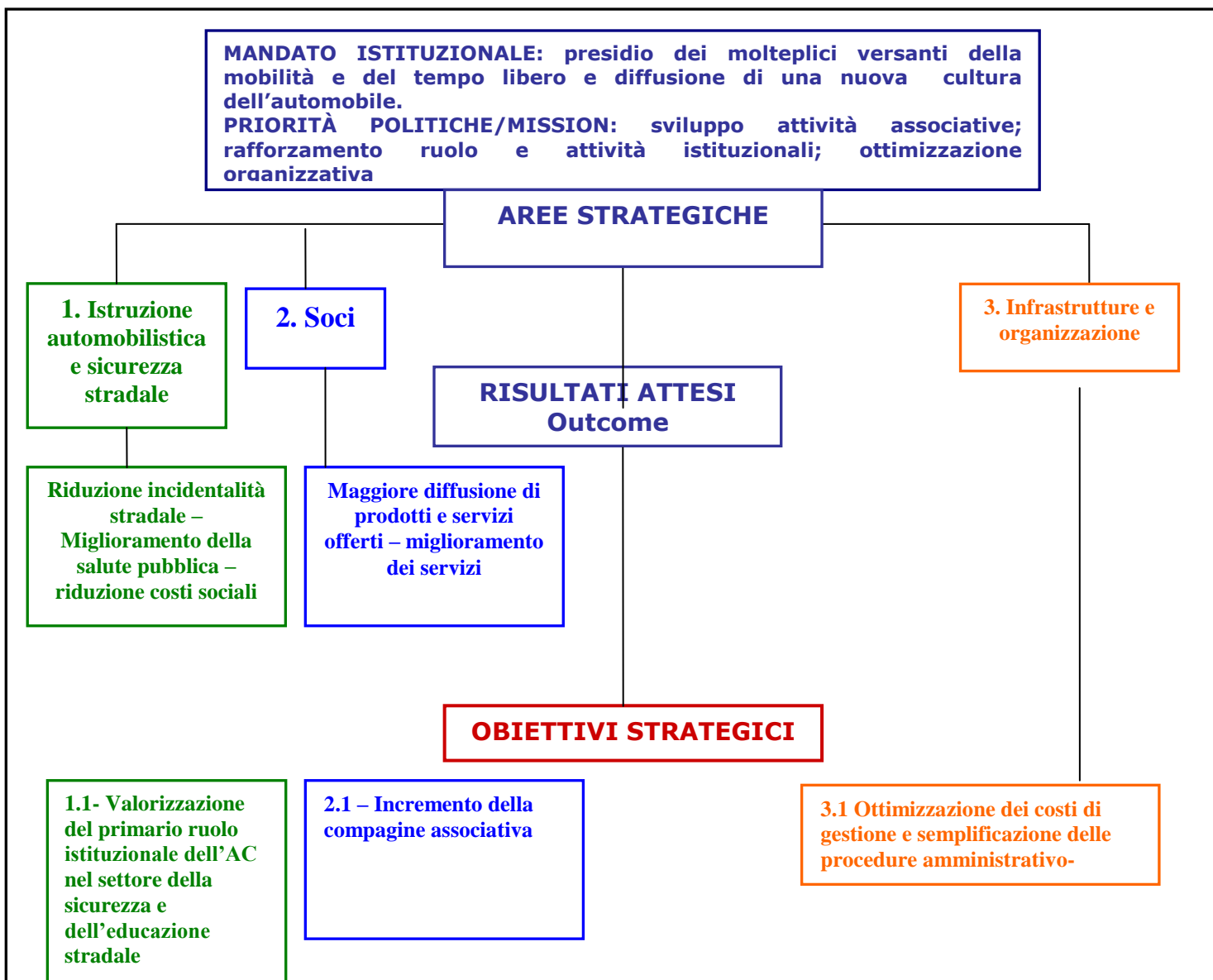
Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. **-Allegato 1-**

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'AC Caserta ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Tale documento, realizzato per l'anno 2011 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 9 Dicembre 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 dicembre 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 9 dicembre 2010.

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.

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 (prot. 2773/11 del 27/1/2011).

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 | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|----------------------------|-------------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | Definizione dell'identità dell'Organizzazione | Consiglio Direttivo | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Analisi del contesto esterno ed interno | Direzione | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie | Consiglio Direttivo | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Definizione degli obiettivi e dei piani operativi | Direzione | | | | | | | | | | | | | |

7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Caserta è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 30 dicembre 2010 n.13.

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.