



Automobile Club Catania

Piano della performance 2012/2014

Approvato con Delibera Presidenziale n° 1 del 24/ Gennaio / 2012,

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO	2
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	3
2.1 CHI SIAMO	3
2.2 COSA FACCIAMO	5
2.3 COME OPERIAMO	8
3. IDENTITA'	9
3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"	9
3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE	10
3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE	12
4. ANALISI DEL CONTESTO	14
4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	14
4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	20
5. OBIETTIVI STRATEGICI	26
6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	28
6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE	30
7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	31
7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO	31
7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO	31
7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	34
ALLEGATI	36
ALLEGATO 1 : ELENCO DEI SERVIZI	36
ALLEGATO 2: DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ACI	46
ALLEGATO 3: SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'A.C. CATANIA ANNO 2012	50
ALLEGATO 4: SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ASSEGNATI AL DIRETTORE DELL'A.C. CATANIA ANNO 2012	51

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il piano triennale della performance dell'Automobile Club Catania, redatto ai sensi dell'art. 10 comma 1 lett. a) del D.Lgs.vo 27 Ottobre 2009 n° 150 e in linea con lo schema e le impostazioni previste dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche – CIVIT – con delibera n° 112/2010, individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi dell'Ente, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'Amministrazione stessa, nonché gli obiettivi assegnati al Direttore ed i relativi indicatori per il prossimo triennio.

Il documento oltre a consentire una convergenza sulla coerenza della propria azione rispetto al mandato istituzionale, è stato realizzato tenendo conto delle indicazioni manifestate dagli Stakeholders di riferimento, in occasione della giornata della Trasparenza.

Si è predisposto l'aggiornamento del piano della Performance 2011-2013, tenendo conto delle indicazioni contenute nella recentissima delibera 1/2012 della CIVIT, che ha dettato le linee guida per il miglioramento del sistema di misurazione e valutazione della performance e dei piani della performance. L'applicazione delle linee guida contenute nella sopraccitata delibera avverrà gradualmente e in modo compatibile con le caratteristiche strutturali dell'Ente.

La pubblicazione del documento assicura l'accessibilità a tutti gli stakeholders interni ed esterni di riferimento e sarà di stimolo per l'intera struttura interna per il miglioramento della qualità dei servizi erogati che saranno sempre più rispondenti alle esigenze specifiche della complessa realtà territoriale.

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

2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Catania è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

L'Automobile Club è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, di interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art. 38 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

Tenuto conto dell'omogeneità degli scopi istituzionali, pur essendo Ente autonomo con propri Organi, un proprio patrimonio, un proprio bilancio e proprio personale, è legato all'ACI dal vincolo federativo, che si estrinseca attraverso:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Presso l'AC risultano costituite 5 Commissioni permanenti preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico e la circolazione, la sicurezza stradale, lo sport, il turismo. Le Commissioni istituite sono le seguenti:

1. Commissione Giuridica
2. Commissione Tecnica, Mobilità e Trasporti
3. Commissione Sportiva
4. Commissione Comunicazione e Formazione
5. Commissione Turistica

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

2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Catania 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 Catania, 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 **noleggjo di autovetture**, la gestione di **parcheggi** (di proprietà od in concessione) e la gestione di **scuole guida**.

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

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

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

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'AC Catania, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a **8.362**.

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 Catania 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 **1.974** nel 2011

Relativamente all'attività delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club insieme alla sua rete di delegazioni 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;
- gestione servizio "bollo sereno" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare

l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

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

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

4) Attività assicurativa

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

5) Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club 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 Catania ha iscritto a calendario CSAI (Campionato Italiano Montagna) la 46 ° cronoscalata "Catania – Etna", competizione che si svolge su un percorso di circa 9,2 Km alle pendici dell'Etna, lungo la SP 92

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

Alla data del 31/12/2011, il numero di licenze rilasciate era pari a **128**.

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 Catania 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. Le Delegazioni dell'Automobile Club Catania sono:

1. Delegazione di Adrano con sede ad Adrano in Via Casale dei Greci 67
2. Delegazione di Caltagirone con sede a Caltagirone in Viale Mario Milazzo 140
3. Delegazione di Castel di Judica con sede a Castel di judica in Via Roma 4
4. Delegazione Vulcania con sede a Catania in Via Torino 124
5. Delegazione di Mascalcia con sede a Mascalucia in Via Via Bellini 2
6. Delegazione di Paternò' con sede a Paternò in Via Circumvallazione 288
7. Delegazione di Sant'Agata Li Battiati con sede a S. Agata Li Battiati in Via Umberto 33
8. Delegazione di Santa Maria di Licodia con sede a S. M. di Licodia in Viale delle Rimembranze 11

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

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

Con delibera del C.D n° 3 del 24/03/2011, 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 della principali società collegata strumentale al conseguimento delle proprie finalità:

- **AC SERVICE SRL** Società partecipata al 98% dall'Automobile Club Catania e al 2% dall'Automobile Club Acireale e finalizzata alla gestione dei servizi al pubblico presso la sede dell'Ente (Assistenza Automobilistica, Riscossione tasse automobilistiche, Attività Associativa) e svolge compiti di supporto inerenti le attività contabili , che non richiedono la splendida di poteri pubblici, i servizi di archiviazione e le attività esterne.

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale (www.catania.aci.it).

3. IDENTITA'

3.1 L'amministrazione "in cifre"

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno 2011.

a) I dipendenti

Al 31 dicembre 2011 non risulta in servizio presso l'AC alcun dipendente.

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 848.000,00 nel budget 2011, derivano, per € 360.500,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 487.500,00, 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 € 220.000,00:** trattasi dei proventi legati alla emissione di quote sociali.
- **Ricavi relativi ai proventi per l'attività di assistenza automobilistica, ai proventi per manifestazioni sportive, alla riscossione delle tasse automobiliste, alla vendita di materiale diverso per € 140.500,00**

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 487.500,00 attengono ai ricavi relativi alle provvigioni della SARA Assicurazioni (€ 350.000,00), ai proventi per la vendita di carburante (€ 15.000,00), alla locazione di immobili (€ 92.000,00), a rimborsi e concorsi diversi (€ 20.000,00), a sopravvenienze dell'attivo (€ 500,00) e al canone per marchio ACI (€ 10.000).

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine negativo pari a € 5.000 in relazione a interessi passivi su c.c. e depositi bancari

Non sono state previste rettifiche di valore dell'attività finanziaria

La gestione straordinaria relativa al budget 2012 presenta un margine negativo di € 10.000,00 per costi relativi ad esercizi precedenti.

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 2011

Numero Soci al 31 Dicembre 2011	8.362
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche (anno 2011)	998
Numero operazioni riscossioni effettuate (anno 2011)	31.181
Numero licenziati CSAI (anno 2011)	128
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;

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 2012-2014, 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 2012-2014.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Catania le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'outcome, al fine di rendere immediatamente intelligibile agli stakeholder (cittadini, utenti, imprese, pubbliche amministrazioni) la finalizzazione dell'attività dell'Ente rispetto ai loro bisogni e aspettative.



MANDATO ISTITUZIONALE

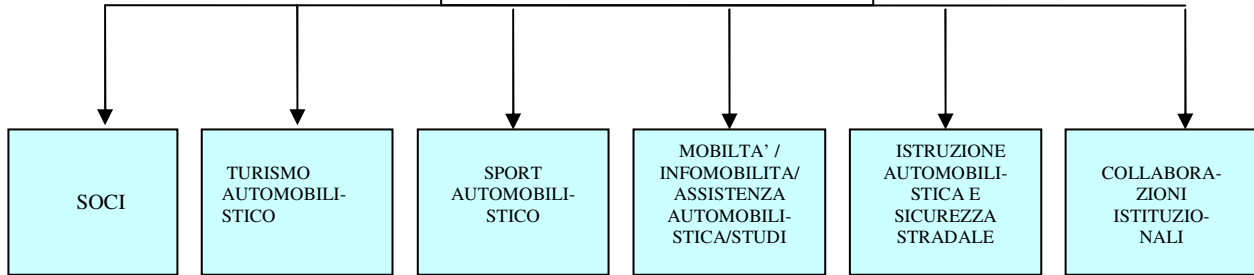
(art. 1-5 Statuto ACI)

MISSIONE

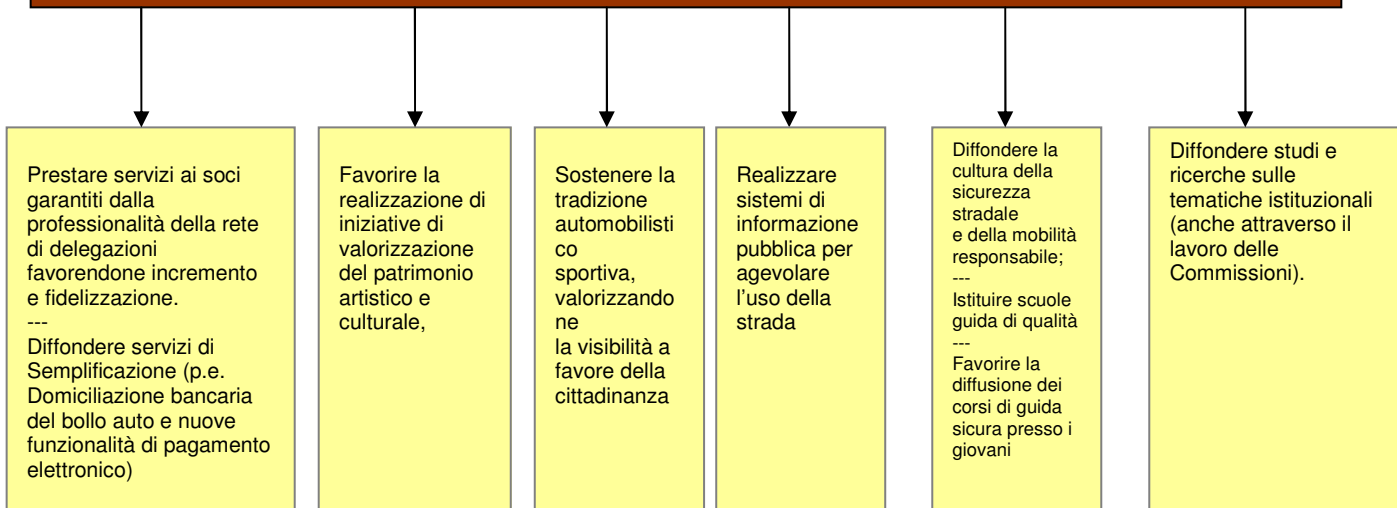
"Presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo".

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

AREE STRATEGICHE



OUTCOME



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.

I dati statistici confermano che la produzione industriale, a novembre 2011, è scesa su base annua del 4,1%, segnalando il dato tendenziale più basso dal dicembre 2009. Il settore dei mezzi di trasporto è tra quelli che presentano le diminuzioni più ampie registrando un calo tendenziale dell'8,8% e, in particolare, per gli autoveicoli del 24,3% tendenziale e del 4,3% in 11 mesi. Con riferimento alle immatricolazioni a fine 2011 è stato registrato un calo del 10,8% rispetto al 2010 (lo stesso dato confrontato con il 2007, anno record, evidenzia un calo pari al 30%).

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 Catania

Superficie	3.553 Km ²
Popolazione	1.069.315
Circolante totale al 31/12/2010	1.008.220
N° Autoscuole	132
Agenzie pratiche Automobilistiche	
N° pratiche sta delegazione	1.974
N° incidenti stradali nel 2010	3.436

La città di Catania è caratterizzata da una multiformità di carattere sociale ed economico e 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 Catania 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 2012 – 2014 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 2012 – 2014 prevede di sviluppare iniziative in tema di sicurezza ed educazione stradale a favore di 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 al Comune e alla Provincia di Catania, sono stakeholder di questo AC la Società AC Service SRL, 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, le scuderie automobilistiche e le associazioni di auto d'epoca presenti nella Provincia di Catania.

ANALISI SWOT

Contesto interno – Punti di forza

· Conoscenza, tramite la federazione, di tutti gli aspetti relativi all'automobilismo; statistiche

sugli incidenti stradali.

- Know-how specialistico.
- Capacità di proporsi quale elemento di sintesi e di aggregazione delle diverse componenti del settore.

Contesto interno – Punti di debolezza

- Ruolo istituzionale formalmente riconosciuto solo per singole iniziative o attività.
- Limitata disponibilità di risorse umane.

Contesto esterno – Opportunità

- Necessità di presidiare costantemente le relazioni con i partner e le Amministrazioni.
- Necessità di adottare una strategia di alleanze e di sinergie per il miglioramento dell'attività.

Contesto esterno – Minacce

- Presenza di competitor.
- Scarso coinvolgimento o mancanza di originalità.

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 Catania 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 2012 – 2014 l'Automobile Club prevede di proseguire ad esercitare un sistema di regia sulla rete Agenziale e sulla rete delle Delegazioni secondo un sistema di Governance che preveda incontri periodici con i delegati ed agenti capo 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 Società ACI Informatica SPA -Divisione Informatica e Divisione ACI Rete, che coordina le azioni di intervento sulla rete di Delegazioni con particolare riferimento agli aspetti associativi.

ANALISI SWOT

Contesto interno – Punti di forza

- Presenza capillare sul territorio.
- Know-how specialistico.
- Brand affidabile e noto.
- Esperienza e best practice.

Contesto interno – Punti di debolezza

- Offerta associativa identificata prevalentemente con il solo soccorso stradale.
- Offerta che non presenta un chiaro vantaggio competitivo.
- Disomogeneità nei servizi offerti sul territorio.
- Scarso coinvolgimento della rete.

Contesto esterno – Opportunità

- Mantenimento della competitività dei servizi offerti.
- Individuazione di nuovi target e servizi.
- Ricerca di soluzioni di fidelizzazione.

Contesto esterno – Minacce

- Presenza di *competitor* sui servizi di soccorso stradale e assicurativi.

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 Catania 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 locali che collaborano con l'Ente per la definizione di itinerari turistici e enogastronomici da offrire poi ai soci di tutta Italia.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale.

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

Oltre alle strutture ricettizie e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC tutti gli esercizi commerciali, le strutture teatrali e, in generale, i prestatori di servizi convenzionati con l'Automobile Club, le scuderie, i piloti, gli Ufficiali di gara, gli enti di promozione sportiva, gli Enti locali, tifosi e appassionati.

ANALISI SWOT

Contesto interno – Punti di forza

- L'A.C. Catania è un punto di riferimento storico in materia sportiva.
- Impegno costante in studi e proposte di soluzioni innovative in materia di mobilità, turismo ed ambiente.

Contesto interno – Punti di debolezza

- Necessità di presidi nei giorni festivi.
- Difficoltà di raccogliere le informazioni provenienti dal mercato e metterle "a sistema".
- Aumento adempimenti amministrativi.

Contesto esterno – Opportunità

- Promozione turismo di qualità in grado di rispondere alle aspettative del pubblico.
- Migliore gestione rapporti con gli Enti di promozione sportiva.
- Formazione nuovi piloti.

Contesto esterno – Minacce

- Elevata conflittualità del settore sportivo.
- Organizzazione gare al di fuori delle regole emanate dalla Federazione Sportiva Nazionale.
- Concorrenza del mercato con promozione turistica di tipo non sostenibile.
- Scarsi finanziamenti pubblici e privati.
- Concorrenza mercato estero.

d) Assistenza automobilistica

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

I principali attori sono:

- la Regione Sicilia, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la riscossione delle tasse auto;
- la Motorizzazione Civile di Catania 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.

Essendo questa un'attività che questo Ente svolge sul libero mercato in concorrenza, punto critico in questo ambito sono i rapporti con le agenzie private di pratiche automobilistiche, con attriti che prevalentemente si esplicano in manovre di ribasso dei prezzi sotto la soglia dell'economicità e che destabilizzano pertanto l'intero mercato del settore.

I principali **stakeholders** sono i **cittadini**, le **associazioni**, la **Pubblica Amministrazione** (Prefettura, Organi giudiziari, Forze dell'Ordine, Enti locali), **Concessionari**, **Studi consulenza**, **Centri di revisione**,

ANALISI SWOT

Contesto interno – Punti di forza

- professionalità e competenza della struttura.
- barriere naturali all'ingresso (apertura nuovi servizi di consulenza regolamentati dalla Provincia Regionale).

Contesto interno – Punti di debolezza

- limiti imposti dalla norma allo sviluppo di nuovi servizi.
- interpretazioni normative discordanti.
- tempi di risposta del PRA.

Contesto esterno – Opportunità

- vincolo a mantenere un elevato livello di competitività del servizio offerto.
- necessità di adottare una strategia di sinergie per il miglioramento dell'offerta del servizio.

Contesto esterno – Minacce

- Presenza di competitor.
- Impossibilità di governare l'andamento del mercato automobilistico da cui dipende la quantità di pratiche presentate agli uffici.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

a) Organizzazione

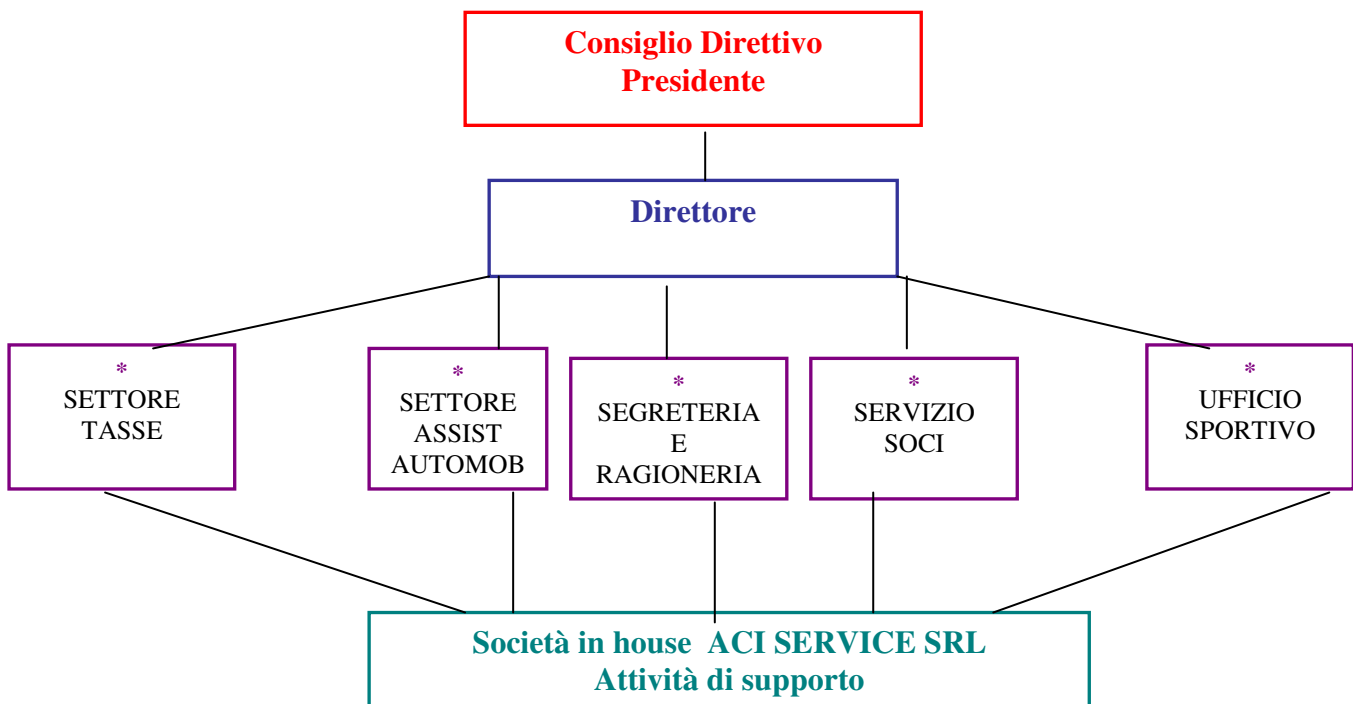
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Catania è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

La struttura è organizzata in più aree funzionali.

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

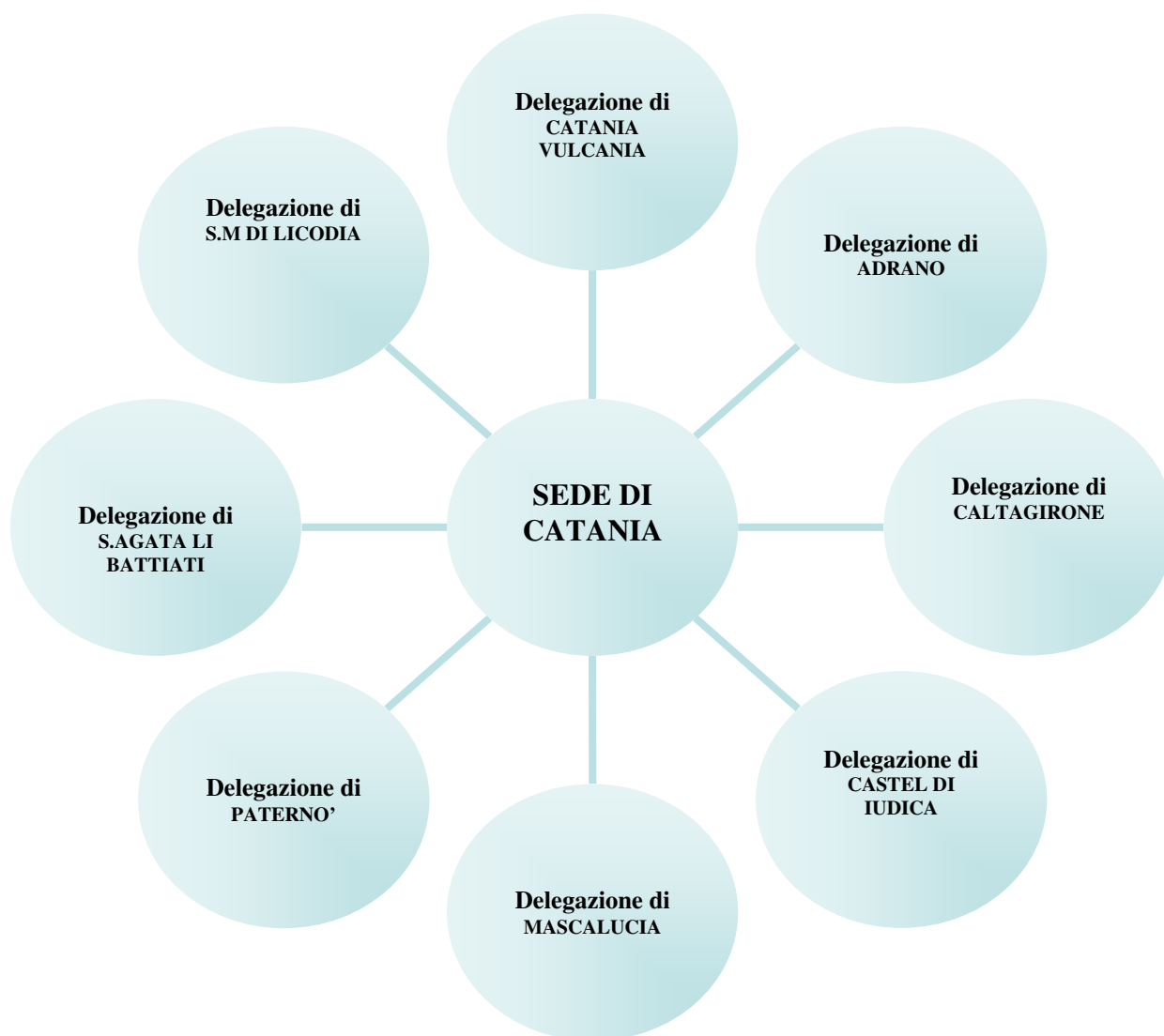
Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 2 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

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 Catania. Attualmente esse sono presenti nelle città di Catania, Adrano, Caltagirone, Castel di Iudica, Mascali, Paternò, Santa Maria di Licodia, Sant'Agata Li Battiati.

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
Gestione Tasse Auto	Accesso alla banca dati TASSE (regione convenzionate)

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 per i soci il pagamento elettronico tramite POS.

Sito web

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

PROTOCOLLO INFORMATICO, POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E INTEROPERABILITA'

L'AC dispone di una procedura di Protocollo Informatico: è difatti una Area Organizzativa Omogenea (AOO), con un unico registro di protocollo.

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): automobileclubcatania@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.

L'Ente ha realizzato un proprio portale istituzionale con puntuale pubblicazione di tutti i documenti prescritti dalla vigente normativa, alla istituzione della PEC e del protocollo informatico.

L'Automobile Club Catania, 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) Qualità

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

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

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

Accessibilità (fisica e virtuale) ai servizi;

Tempestività (tempi di risposta alla domanda)

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

Efficacia (la reale rispondenza del servizio alle richieste del richiedente in termini di

Conformità, affidabilità e competenza, sia attraverso una azione di prevenzione dei rischi aziendali che attraverso una gestione consapevole degli eventuali reclami).

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

e) Principali servizi.

Sono state predisposte le griglie dei servizi per la definizione degli standard di qualità ai sensi del D.Lgvo 198/2009 e alle delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012, tenendo conto delle esigenze dei fruitori dei servizi nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi offerti.

Nella definizione degli standard si è cercato di coinvolgere gli stakeholder di riferimento; è stato nominato il Direttore dell'Ente quale responsabile del rispetto degli standard di qualità ai sensi dell'art. 1 comma 1 del sopraccitato decreto.

L'elenco dei servizi espletati e i relativi standard di qualità, meglio descritti **nell'allegato 1**, confluiranno nella futura Carta dei Servizi dell'Ente che è in fase di studio ed elaborazione in collaborazione con la Direzione Centrale dell'ACI nella qualità di Ente federante.

f) Pari opportunità

Premesso che il D.Lgvo 150/2009 considera la promozione delle pari opportunità quale fattore rilevante per il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi resi; che l'ACI con deliberazione del Presidente 7306 del 21 Luglio 2011, ha istituito il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, benessere organizzativo ed assenza di discriminazione, l'A.C. Catania con delibera del Consiglio Direttivo n° del ha deciso di

avvalersi in forma associata, ai sensi del punto 3.1.1. della direttiva emanata dal Dipartimento per le Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri in data 04 Marzo 2011, del CUG ACI.

g) Salute finanziaria

Il budget 2012 dell'AC Catania presenta un utile presunta di € **41.500**, Tale risultato economico, rispetto all'anno 2011, per il quale si stima un utile di € **57.641**, evidenzia una decremento di € **16.141**.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € **75.000**; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2011 (dato stimato in € **81.141**) e positivo nell'esercizio 2010 (dato accertato € **12.660,00**).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € **46.000**, riguarda l'eventuale acquisto di software, attrezzature, impianti, mobili, arredi e macchine elettroniche-.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € **89.000**, generato da *Entrate da gestione economica* per euro **895.000**; da *Entrate da Gestione finanziaria* per euro **20.000**; da *Uscite da gestione economica* per euro **855.000**; da *Uscite per Investimenti* per euro **46.000**; da *Uscite da Gestione Finanziaria* per euro **100.000**; e da un *Saldo finale di tesoreria* al 31/12/2011 di euro **175.000**.

L'A.C. cercherà di non fare ricorso ad anticipazioni bancarie, ma, nel caso in cui si dovesse far fronte a improrogabili impegni finanziari, l'Ente prevede di effettuare il ricorso per massimo € 100.000.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato da quote associative, proventi per riscossione tasse automobilistiche, Diritti per Attività di assistenza automobilistica, proventi per distribuzione carburanti, proventi per manifestazioni sportive, canone per locazione immobile di proprietà, Canone per marchio ACI, Proventi Sara.

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

Le attività immobilizzate al 31/12/2011 sono:

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 2012-2014.

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 2**).

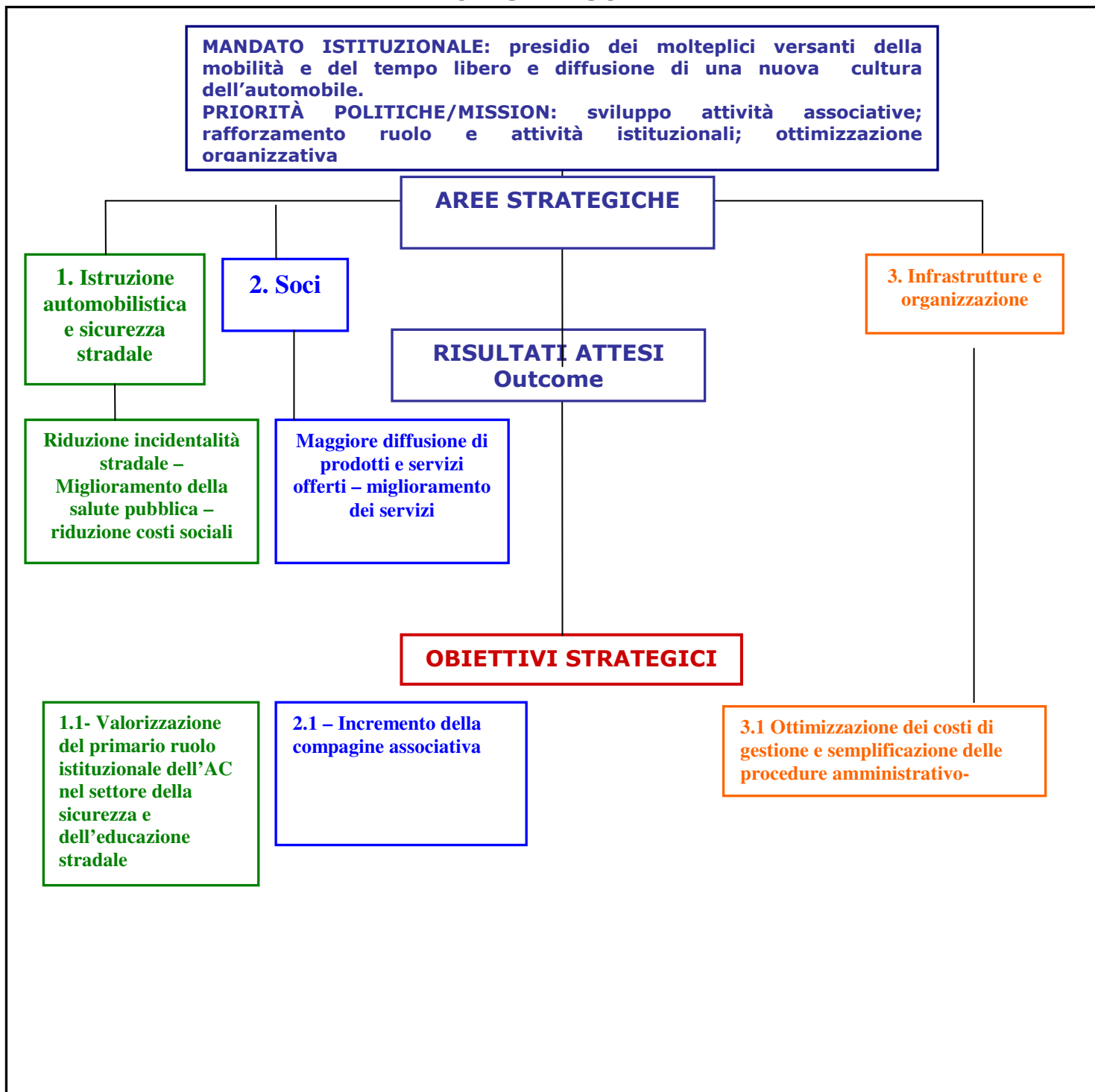
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

IPOTESI DI SCHEMA



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di ottobre, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di aprile, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2012" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Catania 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.

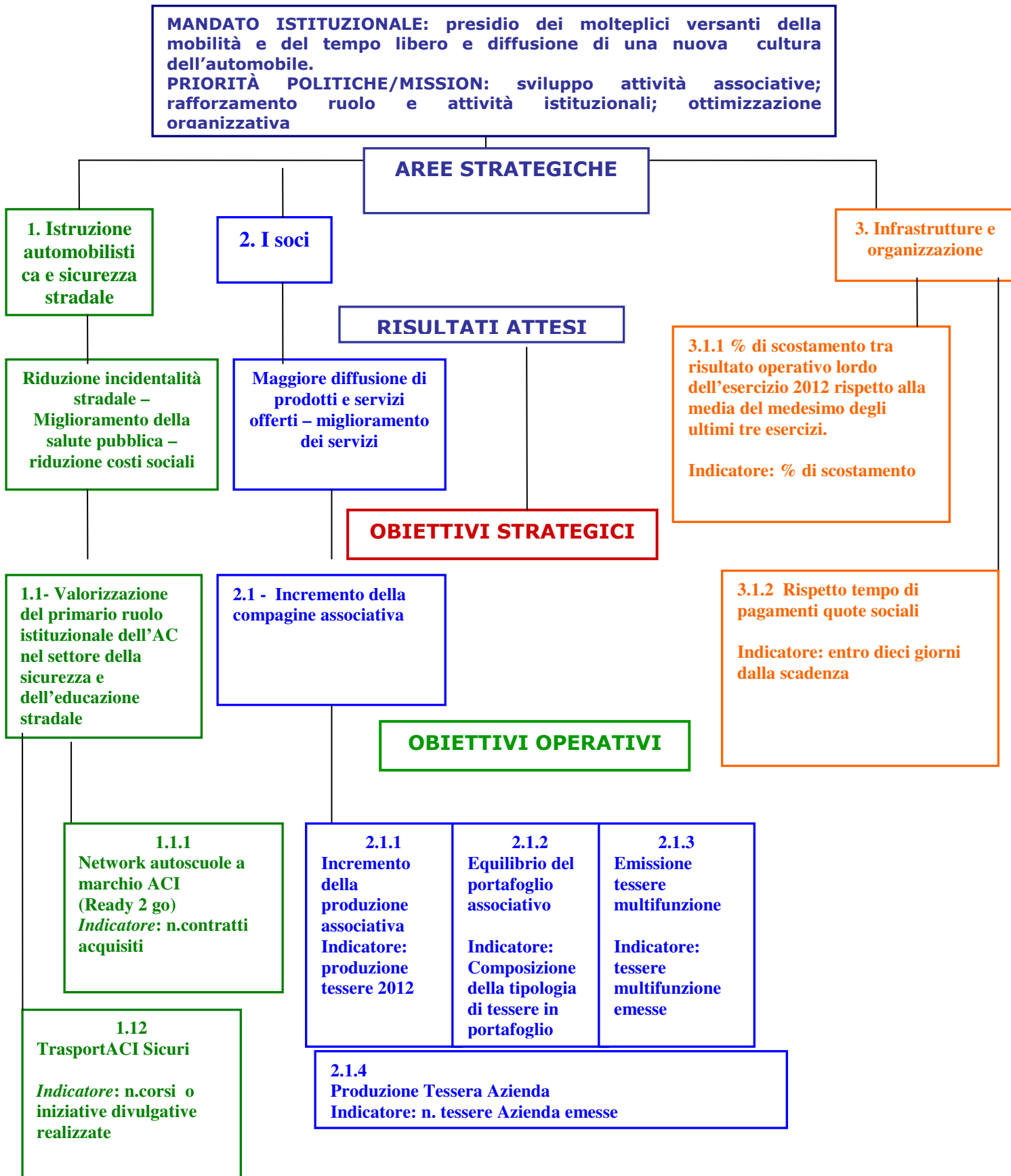
Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente è stato successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento ha provveduto a raccogliere la documentazione degli AC di competenza ed a corredarla da propria relazione - all'Automobile 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 2011, 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 2012 nella seduta del 21 / Ottobre / 2011.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2012. - **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(**Allegato 4**).

IPOTESI DI SCHEMA



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 2012 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI .

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

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

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE anno 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 Catania, 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 Schede impatto economico 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 Catania , di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Catania è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 22/12/2010

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

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

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

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

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

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro **la prima metà del mese di 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 : ELENCO DEI SERVIZI

SERVIZIO: ATTIVITA' ASSOCIATIVA CLUB DEGLI AUTOMOBILISTI

Principali caratteristiche

Il servizio consiste nell'offrire ai Soci e alle loro famiglie l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, garantendo non solo il soccorso stradale ma un'assistenza completa per tutto l'anno. L'A.C. Catania con la sua rete di delegazioni offre ai soci dei servizi aggiuntivi in ambito locale che integrano l'offerta associativa nazionale.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, posta, fax, mail e web. Periodicamente l'Ufficio Soci, tramite un apposito servizio di mailing, informa i soci dell'attivazione di nuovi servizi e/o convenzioni e la scadenza della tessera associativa.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, associazioni e professionisti.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	100%
		Presenza sul territorio	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni web su come usufruire del servizio	Rapporto tra numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax,posta email certificata	Rapporto n° richieste evase tramite telefono, fax, posta email/numero totale delle richieste evase	30%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/ numero totale di prestazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul	Numero di giorni	1 giorno

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

SERVIZIO: ATTIVITA' DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA

Principali caratteristiche

Il servizio prevede l'attività di consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L.264/91 per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il Pubblico registro e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. L'Automobile Club Catania aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista- STA" previsto dal DPR 358/2000 per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

L'A.C. Catania con la rete delle delegazioni dislocate in tutto il territorio, svolge attività di riscossione delle tasse automobilistiche fornendo assistenza specialistica ai contribuenti.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, posta, fax, mail e web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, associazioni e professionisti, Enti.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	100%
		Presenza sul territorio	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni web su come usufruire del servizio	Rapporto tra numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta email certificata	Rapporto n° richieste evase tramite telefono, fax, posta email/numero totale delle richieste evase	30%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/ numero totale di prestazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul	Numero di giorni	1 giorno

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

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

Principali caratteristiche

Il servizio consiste nel 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 applicate alla mobilità sostenibile, nonché azioni nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite organizzazione di 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 i docenti; convegni ed incontri sull'educazione stradale; studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente; concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori e percorsi didattici

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Presenza sul territorio		
	Accessibilità virtuale	Pubblicazione degli studi e dei risultati ottenuti durante le giornate formative	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione dei risultati e pubblicazione dei risultati sul web	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la fonte dei dati	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente			
Efficacia	Conformità	Verifica normative vigenti di riferimento	Rapporto tra numero di soggetti partecipanti alle giornate del corso che commettono infrazioni /n° totale dei fruitori delle giornate di corso	1/100
	Affidabilità	Pertinenza dello studio effettuato	evase	

	Compiutezza	Esaustività dello studio effettuato	Rapporto tra numero soggetti che superano il test finale di apprendimento /n° totale di partecipanti	80%
--	-------------	-------------------------------------	--	-----

SERVIZIO: ATTIVITA' ASSICURATIVA

Principali caratteristiche

Il servizio prevede l'attività di assicurazione come agente SARA offrendo un'ampia gamma di prodotti assicurativi destinati a soddisfare tutte le esigenze 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 vantaggiose per i Soci ACI

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, posta, fax, mail e web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, associazioni e professionisti

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

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

SERVIZIO: ATTIVITA' SPORTIVA

Principali caratteristiche

Il servizio prevede l'attività in veste di organizzatore di eventi sportivi di interesse nazionale. In particolare AC Catania promuove manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni sportive

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, posta, fax, mail e web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, associazioni e professionisti

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Rapporto tra: N.giornate lavorative con apertura sportello/N. totale giornate lavorative	50%
	Accessibilità virtuale	Informazioni web su come usufruire del servizio	Rapporto tra numero informazioni web aggiornati/numero informazioni web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta email certificata	Rapporto n° richieste evase tramite telefono, fax, posta email/numero totale delle richieste evase	60%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Rapporto tra numero di prestazioni effettuate entro il tempo massimo previsto/ numero totale di prestazioni	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle	Numero di giorni necessari per	1 giorno

		eventuali spese a carico dell'utente	l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Rapporto tra numero di pratiche conformi/ numero totale pratiche evase	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Rapporto tra numero di reclami/numero totale di partiche evase	1/100
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Rapporto tra numero pratiche evase in maniera completa/ numero totale di pratiche evase	100%

Allegato 2

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.

SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVI ADELL'AUTOMOBILE CLUB CATANIA ANNO 2012
1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'

							PESO 1)
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO	
RAFFORZAMENTO RUOLO ATTIVITA' ISTITUZIONALE		ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE READY2GO	N° CONTRATTI ACQUISITI	1	25%	
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA		SOCI	INCREMENTO SOCI	N° TESSERE 2012	2.961	20%	
			EQUILIBRIO PORTAFOGLIO	COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO	a) Gold+Sist. >=55% Portafoglio 2012 b) Club < = 4% Portafoglio 2012	10%	
			TESSERE MULTIFUNZIONE	N° TESSERE MULT.	306	15%	
			TESSERA FACILE SARA'	N° TESSERE F.S.	4.991	10%	
			TESSERA AZIENDA	N° TESSERE AZIENDE	100	10%	

2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVI LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

							Peso 2)
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO	
OTTIMIZZAZIONE GESTIONALE			PERCENTUALE DI SCOSTAMENTO TRA R.O.L 2011 E MEDIA R.O.L ULTIMI TRE ESERCIZI	% DI SCOSTAMENTO	> 0 = 10%	10%	10%
					totale	100,00%	
TOTALE 1) E 2)							PESO TOTALE 1)+2)
							100,00%

Allegato 4

Scheda Obiettivi individuali assegnati al Direttore dell'Automobile Club di Catania anno 2012

OBIETTIVI INDIVIDUALI	PESO	INDICATORE	FONTE	TARGET
Percentuali di scostamento tra ROL 2012 rispetto media ROL ultimi tre esercizi	10%	% di scostamento	Direzione Amministrazione e Finanza	10%
Incremento della produzione associativa	30%	Produzione tessere 2012 al netto delle tessere ACI SARA e canale ACI GLOBAL	Data Base Direzione Soci	2.961
Equilibrio del portafoglio associativo 2012	10%	Composizione % della tipologia di tessere in portafoglio	Data Base Direzione Soci	Gold+Sistema >=55% portafoglio associativo Club >=4% Portafoglio Associativo 2012
Emissione tessere multifunzione	10%	N° di tessere multifunzioni emesse	Data Base Direzione Soci	306
Emissioni tessere Azienda	10%	N° di tessere multifunzioni emesse	Data Base Direzione Soci	100
Ready2Go	25%	N° di contratti acquisiti	Banca Dati DAI	1 contratto
Tessere Facile Sarà	5%	N° di tessere Facile Sarà emesse	Data Base ACI Informatica	4.991