



**Automobile Club Verona**

# **AUTOMOBILE CLUB VERONA**

-

## ***Piano della Performance***

**2013 - 2015**

**GENNAIO 2013**

**ADOTTATO CON DELIBERA DEL PRESIDENTE N. 2/2013 IN DATA 31.1.2013**

**RATIFICATO CON DELIBERA N. 1 - C.D. DEL 25.2.2013**

# **INDICE**

- 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**
- 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**
  - 2.1. CHI SIAMO
  - 2.2. COSA FACCIAMO
  - 2.3. COME OPERAMO
- 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-FINANZIARA E DI BILANCIO
  - 7.3. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

**ALLEGATO 1 – DIRETTIVE GENERALI ACI**

**ALLEGATO 2 – PIANI DI ATTIVITA' 2013**

**ALLEGATO 3 – OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO 2013**

## **1. PRESENTAZIONE DEL PIANO.**

Il presente Piano della Performance, predisposto in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 10 del D.lgs. 150/2009, è riferito al Triennio 2013-2015 e costituisce adempimento finalizzato alla descrizione puntuale ed integrata delle iniziative definite nell'ambito della programmazione triennale dell'Automobile Club Verona, con evidenziazione di obiettivi, indicatori, target, risorse e ogni altro elemento richiesto ai fini del monitoraggio e delle successive valutazioni della performance.

L'Automobile Club si riserva altresì di modificare e/o integrare il presente piano in seguito all'emanazione da parte dell'OIV centrale di nuove direttive ed in base alle variazioni intervenute in corso d'esercizio come previsto dal sistema di misurazione e valutazione della performance al punto 4.6.

Il presente Piano costituisce l'occasione per rendere maggiormente leggibile il pannello di attività e servizi nei quali l'Ente è impegnato e costituisce il proseguimento del piano della Performance approvato dall'Ente per il triennio 2011-2013.

In sintesi il Piano si compone di sette sezioni, secondo le indicazioni emanate dalla CIVIT con delibera n. 112/2010 e secondo lo schema di massima inviato dall'ACI in occasione dell'adozione del Piano di Performance 2011-2013, è aggiornato secondo la situazione registrata dall'Ente al 31.12.2012 ed in relazione alla pianificazione strategica approvata dalla federazione ACI e dall'Automobile Club Verona per il triennio 2013-2015.

Si fa riserva, comunque, di procedere a successivi aggiornamenti del piano in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti della succitata delibera Civit.

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

### ***2.1 Chi siamo.***

Gli Automobile Club provinciali e locali sono Enti pubblici non economici senza scopo di lucro, a base associativa, riuniti in Federazione con l'ACI.

I 106 Automobile Club sono presenti capillarmente in tutto il territorio nazionale, in pressoché tutti i capoluoghi di provincia e a livello locale, nelle città di Acireale, Ivrea,

Sanremo e Vigevano. Al pari dell'ACI, gli Automobile Club sono ricompresi - ai sensi della legge 20 marzo 1975, n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse".

Gli Automobile Club provinciali e locali sono dotati ciascuno di proprio patrimonio distinto da quello dell'ACI e di piena autonomia giuridica ed organizzativa, nei limiti previsti dallo Statuto dell'ACI.

Permangono ad ogni modo legami con l'Ente Federante ACI, che si estrinsecano attraverso:

- la partecipazione del Presidente dell'A.C. 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.

## **2.2 Cosa facciamo.**

L'Automobile Club di Verona esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art. 4 dello Statuto e quindi, in particolare gestisce:

- i servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale,
- attività di assistenza automobilistica;
- attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni nel settore della mobilità;
- la promozione e lo sviluppo dello sport automobilistico;
- in generale tutte le attività che direttamente o indirettamente siano utili alla tutela degli interessi generali dell'automobilismo.

Ciò premesso, si riportano di seguito le principali caratteristiche dei servizi erogati:

### **Servizi associativi**

L'Automobile Club Verona, 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: 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.

Nella gamma dei servizi offerti ai Soci 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 veicolo associativo che lega il Socio all'A.C., vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali ad esempio il parcheggio.

Alla data del 31 dicembre 2012, il numero dei Soci dell'A.C. di Verona, che automaticamente sono Soci anche dell'Automobile Club d'Italia, ai sensi dell'Art. 40 dello Statuto, è pari a 14.200.

### **Attività di assistenza automobilistica**

Tramite la stessa rete di Delegazioni, l'Ente garantisce lo svolgimento di un'attività di assistenza automobilistica destinata 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 Verona 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.

Infine, sempre tramite la propria rete di Delegazioni, l'A.C. Verona svolge attività di riscossione delle tasse automobilistiche, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'A.C. effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione mediante sportello bancomat ATM;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci A.C. (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci A.C.).

In virtù del contratto di convenzionamento in essere con la Regione Veneto, l'A.C. svolge ulteriori attività con particolare riferimento ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario.

### **Attività Istituzionali: istruzione; sicurezza stradale ed educazione alla guida; collaborazione con le altre Amministrazioni nel settore 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 a 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, le manifestazioni e gli eventi organizzati, in collaborazione con le altre amministrazioni locali al fine di proporre soluzioni nell'ambito della mobilità sostenibile e formulare piani di intervento sul territorio.

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

- eventi ed iniziative dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi per il conseguimento del patentino;
- corsi per il recupero punti della patente.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere.

### **Attività Sportiva**

Altro settore in cui l'Automobile Club Verona 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 Verona ha un ricco calendario di manifestazioni, mediante la collaborazione con le Scuderie locali 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.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è quindi individuabile nel socio ACI in possesso di licenza sportiva CSAI e l'erogazione dei servizi avviene in relazione alla tipologia di abilitazione posseduta (pilota, ufficiale di gara ecc.)

Alla data del 31 dicembre 2012 il numero di licenze rilasciate è pari a 869.

### **2.3 COME OPERIAMO.**

Gli Automobile Club sono posti sotto la vigilanza della **Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo**, che, su proposta dell'ACI, può disporre per gravi motivi lo scioglimento degli organi dell'Automobile Club e la nomina di un Commissario straordinario.

Sono **Organi di indirizzo politico amministrativo** di ciascun Automobile Club:

**l'Assemblea dei Soci**, le cui principali funzioni attengono alla elezione dei componenti del Consiglio Direttivo e di due Revisori dei Conti effettivi nonché alla approvazione del Bilancio d'esercizio;

**il Consiglio Direttivo**, che è l'organo di esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e può deliberare su tutte le materie non riservate specificatamente alla competenza dell'Assemblea. Il Consiglio Direttivo in particolare approva il budget annuale e predispone il Bilancio d'esercizio, delibera sui provvedimenti di assunzione e licenziamento del personale, predispone regolamenti di carattere generale riguardanti lo svolgimento dei servizi dell'Ente e definisce i criteri generali di organizzazione;

**il Presidente**, che è eletto dal Consiglio Direttivo, è il Legale Rappresentante dell'Ente. Ferme restando le attribuzioni del Direttore in ordine alla gestione ed ai relativi provvedimenti di autorizzazione alla spesa, il Presidente si intende munito di tutte le facoltà per il raggiungimento di tutti i fini statutari, potendo, in caso di urgenza e salvo ratifica successiva, anche adottare provvedimenti di competenza del Consiglio Direttivo in talune specifiche materie.

Il controllo interno sull'Ente è svolto dal **Collegio dei Revisori dei conti**, composto da tre revisori effettivi e da un supplente. Un Revisore effettivo ed uno supplente sono nominati dal Ministero dell'Economia mentre i due effettivi sono nominati dall'Assemblea.

Ai vertici della struttura amministrativa di ciascun Automobile Club provinciale e locale si colloca la figura del **Direttore**.

Il Direttore è un dirigente o funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI cui compete la responsabilità della complessiva gestione degli A.C. secondo gli indirizzi definiti dagli Organi degli stessi sodalizi e dall'ACI, nella qualità di Federazione degli Automobile Club provinciali e locali.

In virtù del rapporto federativo tra l'ACI e gli Automobile Club provinciali e locali, il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dei suddetti Enti e del personale da essi dipendente è coordinato con il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'ACI ed individuale del Direttore.

Gli Automobile Club provinciali e locali, oltre a partecipare a livello nazionale alla composizione dell'Assemblea dell'ACI, alla elezione del Presidente dell'ACI e di propri rappresentanti in seno al Consiglio Generale ed al Comitato Esecutivo dell'ACI, sono riuniti, a livello regionale, in apposito organismo denominato **Comitato Regionale**, che è composto dai Presidenti e dai Direttori degli Automobile Club della Regione.

Il Comitato Regionale è incaricato dei rapporti con la Regione e gli altri organismi regionali e coordina le attività ed i servizi affidati agli Automobile Club provinciali e locali dalla Regione. Il Comitato in particolare 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.

Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra le strutture centrali e le articolazioni territoriali della Federazione, di coordinamento di queste ultime nelle Regioni di competenza nonché di impulso e gestione delle attività, per garantire l'attuazione degli obiettivi definiti dagli Organi dell'ACI.

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 indirette, ovvero studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91, appositamente convenzionate con lo stesso A.C., che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti. In ultimo, per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'A.C. si avvale inoltre di società strumentali collegate, che curano, per conto ed al servizio dell'A.C., la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale.



### 3 . IDENTITA'.

#### 3.1 L'amministrazione "in cifre".

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno 2012.

#### I DIPENDENTI

**Al 31/12/2012 risultano in servizio presso l'A.C. Verona dipendenti così distribuiti:**

	<b>Categoria inquadramento</b>
<b>n. 1</b>	C3
<b>n. 1</b>	B3

#### RISORSE FINANZIARIE COMPLESSIVAMENTE ASSEGNATE

Si premette che l'Automobile Club Verona non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre Pubbliche Amministrazioni, e per coprire i costi derivanti dalla propria attività può quindi contare esclusivamente su risorse finanziarie determinate da entrate proprie. Si riportano quindi in tabella le risorse finanziarie, e la fonte delle stesse, previste nel Budget Economico 2013, deliberato dal Consiglio Direttivo in data 29/10/2012.

DESCRIZIONE	Budget Economico 2013
Quote sociali	760.000
Vendite mat cartografico/diverso	4.000
Proventi assistenza automobilistica	90.000
Proventi per educazione stradale	10.000
Proventi riscossione tasse automobilistiche	84.000
Proventi utilizzo canone marchio	110.000
Concorsi e rimborsi diversi	110.000
Affitti di immobili	58.000
Subaffitti di immobili	56.876
Provvigioni attive Sara assicurazioni	160.000
Altri ricavi e proventi	42.000
<b>TOTALE</b>	<b>1.484.876</b>

#### IL NUMERO DI STRUTTURE TERRITORIALI

L'A.C. Verona opera attraverso 16 Delegazioni situate:

## VERONA CITTA'

1. Delegazione C.so Venezia, 9
2. Delegazione Piazzale Stefani, 10
3. Delegazione Via Meloni, 1a
4. Delegazione Viale delle Nazioni, 10

## PROVINCIA DI VERONA

1. Delegazione Bardolino
2. Delegazione Bovolone
3. Delegazione Bussolengo
4. Delegazione Cerea
5. Delegazione Legnago
6. Delegazione Legnago 2
7. Delegazione Nogara
8. Delegazione Peschiera del Garda
9. Delegazione San Bonifacio
- 10.. Delegazione San Giovanni Lupatoto
11. Delegazione San Pietro In Cariano
12. Delegazione Villafranca

Le Agenzie Sara Assicurazioni sul territorio sono:

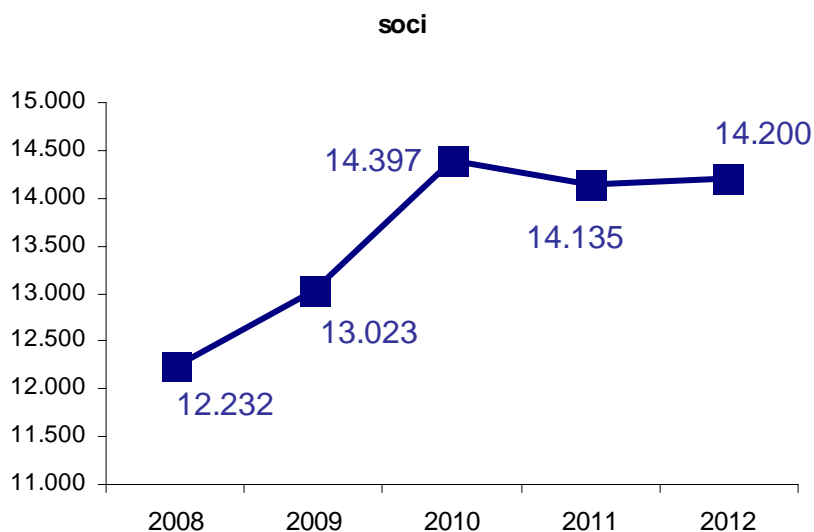
1. Agenzia Verona Sede
2. Agenzia Verona Est
3. Agenzia Bardolino

## GLI UTENTI SERVITI

L'Automobile Club rappresenta un numero di SOCI riassumibile come segue:

ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012
12.232	13.023	14.397	14.135	14.200

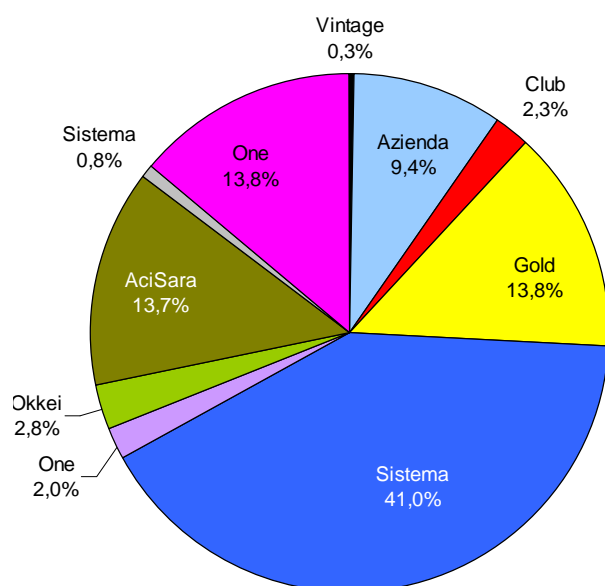
Grafico 1: n. soci Automobile Club Verona – periodo 2008-2012.



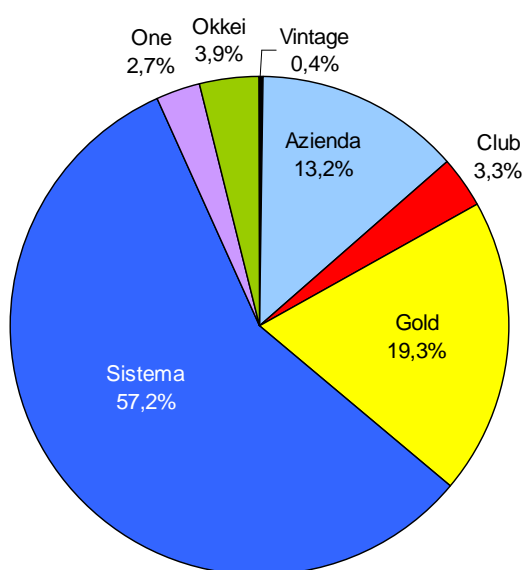
N. Soci Automobile Club Verona – anno 2012 – suddivisione per tipologia associazione

Vintage	Azienda	Club	Gold	Sistema	One	Okkei	Acisara	Glob. Sist.	Glob. One	Totali
40	1.338	333	1.966	5.820	278	399	1.952	119	1.955	14.200

**PORTAFOGLIO TESSERE GLOBALE**



**PORTAFOGLIO TESSERE DEPURATO DA TESSERE GLOBAL E ACISARA**



## RISCOSSIONI TASSE AUTOMOBILISTICHE

Numero riscossioni Tasse automobilistiche rete A.C. Verona – periodo 2008-2012.

ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012
239.581	245.585	242.543	256.655	240.228

**N. FORMALITA' S.T.A. rete A.C. Verona – Anno 2012: 28.642.**

### 3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE

#### Mandato istituzionale

L'Automobile Club Verona 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 36 dello Statuto pubblicato, nella sua ultima formulazione, sul sito web: [www.aci.it](http://www.aci.it).

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 AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

### **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, che svolge le attività di federazione sportiva nazionale secondo la disciplina prevista dal proprio ordinamento ai sensi dell'art. 2, comma 5, del decreto legislativo n. 15 del 2004;*

*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 e indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo, ivi compresa l'attività di mediazione anche mediante gestione del procedimento di mediazione facoltativa od obbligatoria finalizzata alla conciliazione delle controversie.*

#### **ART. 36**

*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 o della propria circoscrizione territoriale ed utilizzano il marchio A.C.I. su autorizzazione dell'Automobile Club d'Italia.*

*Gli A.C. sono tenuti a rispettare e a far rispettare ai propri soci lo Statuto ed i regolamenti emanati dall'ACI; 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 misure 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, ivi compresa l'attività di mediazione anche mediante gestione del procedimento di mediazione facoltativa od obbligatoria finalizzata alla conciliazione delle controversie.*

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

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

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

In particolare, per il triennio 2013-2015, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

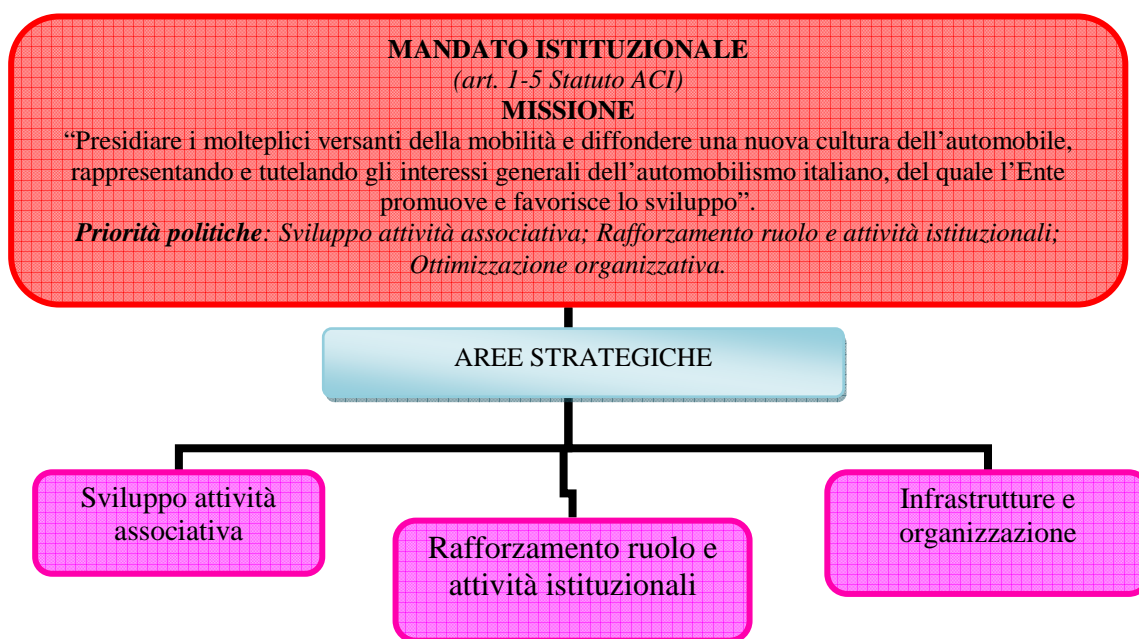
Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'A.C. va a collocare le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche/mission:

- 1) Sviluppo attività associativa;**
- 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali;**
- 3) Ottimizzazione organizzativa.**

#### **ALBERO DELLA PERFORMANCE.**

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission come sopra descritte con le aree strategiche in cui si colloca l'azione dell'Ente nel triennio 2013-2015.

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Verona le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'*outcome* (risultato), 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%).

Il rapporto Aci-Censis evidenzia come gli italiani si confermino un popolo di automobilisti, fortemente legati alla propria vettura che guidano alla prima occasione, ma costretti dalla congiuntura economica a ridurre l’uso complessivo. Il mercato ingessato – o meglio in forte caduta anche nel 2012 – trova una sua rilevante causa nella fine del periodo degli incentivi, sia

per quanto riguarda le autovetture che le due ruote. La previsione per il 2013 non fa intravedere scenari di sicura ripresa. Permangono forti perplessità sull'auto elettrica, almeno fino a quando non si darà risposta ai fattori di criticità (durata della carica, tempi di ricarica, costi, ecc).

Un'ulteriore criticità che condiziona il mondo dell'automobilismo è rappresentata dalle crescenti apprensioni per la qualità dell'ambiente, soprattutto in relazione agli ecosistemi urbani, che si concretizzano a volte in politiche pubbliche eccessivamente punitive nei confronti dell'uso dell'automobile, in quanto identificata quale principale causa di un fenomeno ben più complesso.

Fra le iniziative assunte a livello locale per una migliore qualità dell'aria, rientrano l'obbligo della verifica dei fumi di scarico (cd. Bollino Blu – Istituzione competente Provincia di Verona)

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, ruoli, caratteristiche e tecniche di mercato dell'automobile.

Ai fini della presente analisi vengono evidenziati i dati più significativi della Provincia di Verona, che rappresentano il mercato di riferimento e le principali variabili relative al territorio:

Popolazione residente nel Comune di Verona (al 1.1.2012 – fonte Istat)

	Maschi	Femmine	Totale
da 0 a 10 anni	11.909	11.443	23.352
da 11 a 20 anni	11.354	10.836	22.190
da 21 a 30 anni	12.686	12.548	25.234
da 31 a 40 anni	16.849	17.054	33.903
da 41 a 50 anni	19.698	20.469	40.167
da 51 a 60 anni	15.554	17.106	32.660
da 61 a 70 anni	14.011	16.888	30.899
da 71 a 80 anni	11.100	15.386	26.486
da 81 a 90 anni	4.778	10.010	14.788
da 91 a oltre 100 anni	507	1.656	2.163
<b>Totale</b>	<b>118.446</b>	<b>133.396</b>	<b>251.842</b>

Popolazione residente nella Provincia di Verona (al 1.1.2012 – fonte Istat)

Maschi	Femmine	Totale
438.913	460.904	899.817

Reddito pro capite (anno 2011): **€ 19.742,00**



## PARCO CIRCOLANTE

Parco veicoli circolante in Verona e nella Provincia – dato aggiornato al 31/12/2012.

### Andamento circolante nella Provincia di Verona 2004/2012 (fonte ACI)

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
679.430	692.991	710.190	722.980	736.657	735.934	746.416	757.497	749.589

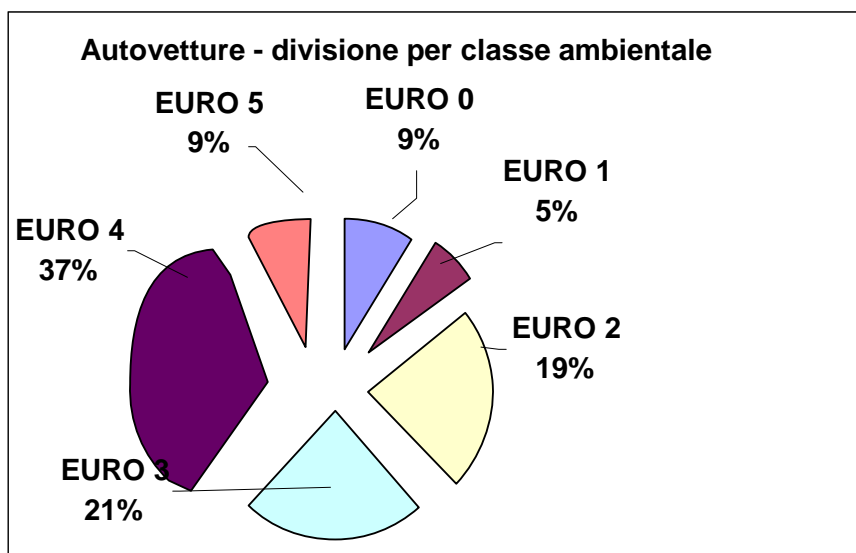
### Circolante suddiviso per categoria nella Provincia di Verona anno 2012 (fonte ACI)

AUTOBUS	AUTOCARRI	AUTOVEICOLI	MOTO	RIMORCHI	TRATTORI
1.340	58.808	578.199	101.201	6.581	3.460

### Suddivisione per classe ambientale

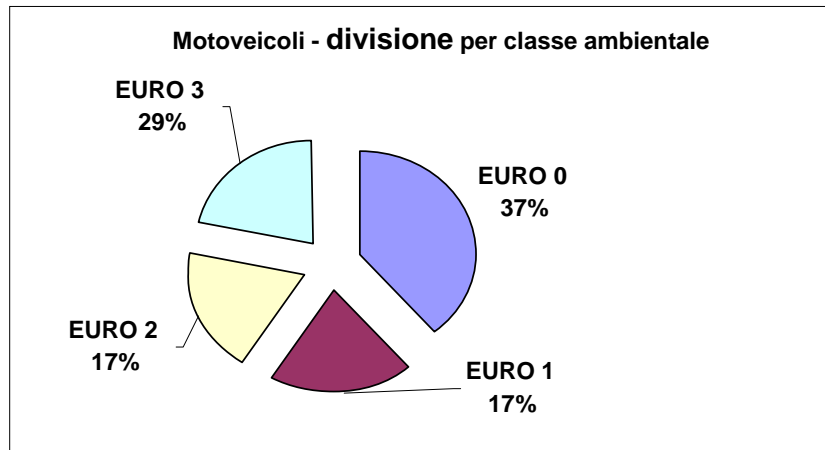
#### AUTOVETTURE

Veicoli al 31.12.2011	EURO 0	EURO 1	EURO 2	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EURO 6	TOTALE
Parco circolante Verona e Provincia	46.340	25.877	106.791	122.829	217.060	53.083	44	<b>572.024</b>



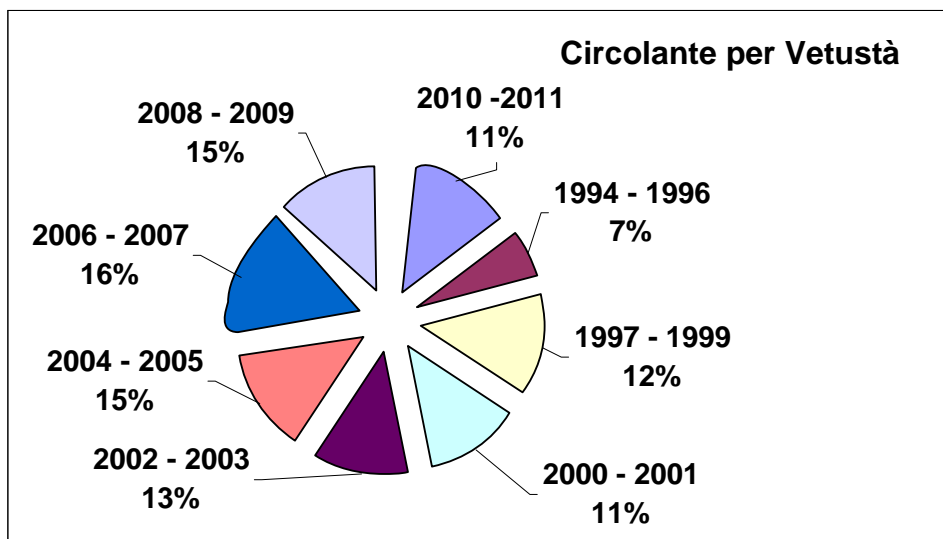
## MOTOVEICOLI

	EURO 0	EURO 1	EURO 2	EURO 3	TOTALE
Motoveicoli circolanti Verona e Provincia	35.738	16.617	16.536	28.652	<b>97.543</b>



### Suddivisione per vetustà Verona e Provincia

Veicoli al 31/12/2011	1994 1996	1997 1999	2000 2001	2002 2003	2004 2005	2006 2007	2008 2009	2010 2011	TOTALE
circolante per vetustà	37.551	81.502	80.074	84.250	93.405	103.669	94.227	80.683	<b>655.361</b>



### Incidentalità nella Provincia di Verona anno 2011 (fonte ACI – Istat)

Incidenti	Feriti	Morti
4.476	4.413	63

## **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 Verona collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Provincia e 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 utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e sicurezza stradale.

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2013-2015 prevede la continuazione della partecipazione al progetto nazionale "Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go" dove l'autoscuola dell'A.C. Verona utilizza il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile.

In questo ambito risultano quindi stakeholders per A.C. Verona: Provincia di Verona, il Comune di Verona, l'Ufficio Scolastico Provinciale, Istituti Scolastici coinvolti, Autoscuole.

## **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 Verona 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'A.C. 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.

In questo ambito risultano quindi stakeholders per A.C. Verona: Automobile Club d'Italia, soggetti convenzionati, Delegazioni A.C. Verona, Agenzie Sara Assicurazioni, Soci A.C. Verona.

### **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 Verona è attivamente impegnato nel sostenere il turismo automobilistico tramite servizi quali la vendita di contrassegni autostradali austriaci e svizzeri.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Fiduciario Provinciale CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale. L'ufficio Sportivo è incaricato della gestione di questo settore relativamente al coordinamento degli Ufficiali di Gara, al rilascio delle licenze sportive CSAI, alla gestione del Campionato Sociale, nonché alla concessione del patrocinio dell'Ente a manifestazioni sportive automobilistiche organizzate sul territorio provinciale.

In questo ambito risultano quindi stakeholders per A.C. Verona: Fiduciario Provinciale Csai, Scuderie sportive, Licenziati CSAI, organizzatori e appassionati.

### **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 Verona per la gestione dell'imposta provinciale di trascrizione (IPT);
- la Motorizzazione Civile di Verona 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;
- le Delegazioni indirette dell'Automobile Club in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco.

I destinatari finali in questo ambito sono tutti i cittadini, le associazioni, le organizzazioni private e pubbliche e aziende della Provincia, i Concessionari.

## **4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

### **ORGANIZZAZIONE**

L'Automobile Club Verona 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, che possono avere a capo un responsabile al quale il Direttore può delegare particolari incarichi.

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

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



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, operano nella Provincia di competenza n. 13 Delegazioni a gestione indiretta e 3 Delegazioni a gestione diretta, in quanto studi di consulenza automobilistica di cui alla L. 264/91, appositamente convenzionati con A.C. che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Verona. Attualmente esse sono presenti nei comuni del territorio come di seguito elencato:



### **Centri di responsabilità**

Nella realtà dell'Automobile Club Verona è presente un unico Centro di Responsabilità dell'Ente, in capo al Direttore dell'A.C.

### ***RISORSE STRUMENTALI ED ECONOMICHE***

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

E' quindi il Sistema Informativo centrale che garantisce agli Enti federati, oltre all'attività di assistenza tecnico/sistemistica, gli strumenti tecnologici e le soluzioni software idonee ad

assicurare funzionalità ed efficienza nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana e dei compiti istituzionali di propria competenza.

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

### **Infrastrutture tecnologiche**

L'Automobile Club accede ai servizi interni e a quelli resi al cittadino attraverso una connettività di rete fornita dal sistema informativo centrale e una piattaforma web comune.

L'infrastruttura di rete, denominata Integra, permette l'accesso al sistema informativo centrale attraverso modalità di connessione ISDN Dial UP o ADSL.

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

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

Socio Web	Accesso alla banca data Soci
Sportello Telematico	Accesso alla banca dati PRA
Visure Pra	Accesso alla banca dati PRA
Gestione Tasse Auto	Accesso alla banca dati TASSE
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 apposita casella di posta elettronica istituzionale:

segreteria@aciverona.it

## **Pagamento elettronico**

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

## **Sito web**

Il sito web dell'Ente ([www.verona.aci.it](http://www.verona.aci.it)), progettato per essere accessibile ai sensi della L. 4/2004 (Legge Stanca) e con autorizzazione DigitPA ad esporre il "Bollino di accessibilità", che fornirà anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI ([www.aci.it](http://www.aci.it)) servizi online ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI.

## **Protocollo informatico, posta elettronica certificata**

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): [automobileclubverona@pec.it](mailto:automobileclubverona@pec.it)

L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA.

Con riferimento alle prescrizioni introdotte dal Dlgs n. 82 del 7 marzo 2005 (CAD) l'Amministrazione ha già provveduto ad adottare le seguenti iniziative:

- Utilizzo della Posta Elettronica Certificata;
- Pubblicazione sul proprio sito istituzionale dei bandi di concorso;
- Possibilità di effettuare pagamenti per via telematica.

## **Immobili e infrastrutture**

L'A.C. è dotato di strumenti informatici hardware e software idonei alla gestione delle attività e coerenti con quelli della Federazione.

La Sede dell'Ente è di proprietà ad oggi risulta idonea allo svolgimento delle attività istituzionali

Il Bilancio evidenzia che l'Ente è ad oggi in grado di far fronte alla propria attività senza



fare ricorso all'anticipazione.

### **Risorse umane:**

#### **Pianta organica - Risorse in servizio**

<b>Unità di personale</b>	<b>inquadramento</b>	<b>Genere</b>	<b>Classe di età</b>	<b>Servizio di riferimento</b>
n. 1	C 3	Femminile	40-50 anni	Area Affari Generali
n. 1	B 3	Maschile	30-40 anni	Area Attività Commerciale

#### **Personale in servizio classificato per genere/classe di età/scolarità**

<b>Unità di personale</b>	<b>Genere</b>	<b>Classe di età</b>	<b>scolarità</b>
n. 1	Femminile	40-50 anni	Laurea
n. 1	Maschile	30-40 anni	Diploma

#### **Analisi caratteri quali/quantitativi**

<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
<b>Età media del personale (anni)</b>	41
<b>Età media dei dirigenti (anni)</b>	42
<b>Tasso di crescita unità di personale negli anni (rif. 2009-2012)</b>	0%
<b>% dipendenti in possesso di laurea</b>	50%
<b>% dirigenti in possesso di laurea</b>	100%
<b>Ore di formazione (media per dipendente)</b>	0
<b>Turnover del personale</b>	0%

#### **Analisi benessere organizzativo**

<b>Indicatori</b>	<b>Valore</b>
<b>Tasso dimissioni premature (rif. 2009-2010)</b>	0%
<b>Tasso di richieste di trasferimento</b>	0%
<b>Stipendio medio percepito dai dipendenti Rif. al 31/12/2012</b>	€ 1.820,00
<b>% di personale assunto a tempo indeterminato (Rif. al 31/12/2012)</b>	100%

## Analisi di genere

Indicatori	Valore
% dirigenti donne	0 %
% donne rispetto al totale del personale	50%
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	100%
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	100%
Ore di femminile formazione (media per dipendente di sesso femminile – rif. anno 2012)	0

## 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.

Nell'ottica di programmazione partecipata e condivisa con l'ACI, il cui Piano 2013 tiene conto anche di alcune indicazioni emerse in occasione della "2^ Giornata della Trasparenza" tenutasi il 29 dicembre 2012, si colloca l'impegno dell'Ente all'individuazione e al rispetto degli standard qualitativi e quantitativi sanciti nella emananda "Carta dei Servizi" attraverso la quale l'Ente intende formalizzare un patto di intesa con la collettività per l'erogazione dei servizi secondo standard predefiniti ed a tutela dei diritti alla stessa riconosciuti.

Con questa finalità il Piano 2013 si inserisce pienamente nel quadro dei principi guida del D. Lgs. 150/2009, che impone alla Pubblica Amministrazione una programmazione delle attività secondo principi di ottimizzazione della produttività e di efficienza e trasparenza dell'azione e che nell'Ente può dirsi ulteriormente migliorata nelle concrete modalità di applicazione.

Tale rilevazione sarà condotta secondo la metodica del "Barometro della qualità" dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Foromez 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 di Trasparenza ed integrità, che attraverso l'accessibilità e fruibilità delle informazioni, la documentazione di supporto alla richiesta di 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 A.C. – potranno così consentire la formulazione di obiettivi di performance condotta su base di una anagrafe di dati misurati e verificabili, anche sotto il profilo della trasparenza ed integrità dei comportamenti.

### ***Salute finanziaria***

Il Budget 2013 dell' A.C. VERONA presenta un pareggio presunto.

Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra il valore e i costi della produzione è positivo e pari a € 29.000,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2012 (dato accertato € 48.038,00) e negativo nell'esercizio 2011 (dato accertato € - 146.244,00). Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 5.000,00 riguarda le immobilizzazioni materiali, acquisto di mobili e macchine per ufficio ed impianti e attrezzature per i servizi generali dell'Ente. Il Budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 271.319,00, risultante dal saldo finale 2012 (+ € 355,921,00) a cui vanno ad aggiungersi il differenziale entrata/uscita dalla gestione finanziaria di esercizio e gli investimenti.

QUADRO RIEPILOGATIVO BUDGET ECONOMICO				
	Consuntivo esercizio 2011 (A)	Budget esercizio 2012 (B)	Budget esercizio 2013 (C)	Differenza (D)= (C)-(B)
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	€ 1.320.551,00	€ 1.442.730,00	€ 1.484.876,00	€ 42.146,00
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE (B)	€ 1.528.539,00	€ 1.372.462,00	€ 1.455.876,00	€ 83.414,00
<b>DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A - B)</b>	<b>-€ 207.988,00</b>	<b>€ 70.268,00</b>	<b>€ 29.000,00</b>	<b>-€ 41.268,00</b>
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C) (15+16- 17+/-17-bis)	-€ 102.309,00	-€ 1.466,00	-€ 4.000,00	
TOTALE RETTIFICHE VAL. ATTIVITA' FINANZIARIE (D) (18- 19)				
TOTALE PROVENTI E ONERI STRAORDINARI (E) (20-21)	-€ 145.973,00	-€ 49.882,00	-€ 5.000,00	
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A - B ± C ± D ± E)</b>	<b>-€ 456.270,00</b>	<b>€ 18.920,00</b>	<b>€ 20.000,00</b>	<b>€ 1.080,00</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	€ 8.696,00	€ 18.920,00	€ 20.000,00	€ 1.080,00
<b>UTILE/PERDITA DELL'ESERCIZIO</b>	<b>-€ 464.966,00</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>	<b>€ -</b>

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalla "produzione associativa", dall'esazione delle tasse automobilistiche, dall'attività di assistenza automobilistica, la gestione del marchio e dalle attività di corollario per la clientela a favore della Regione Veneto, l'andamento di raccolta dei premi assicurativi di SARA Assicurazioni.

### **PARI OPPORTUNITA'**

L'ACI è tra le Amministrazioni che più prontamente ha corrisposto all'istituzione del Comitato Pari Opportunità (nato nel 1984, contestualmente alla Commissione Nazionale per le Pari Opportunità). Tale primo Comitato è stato impegnato fino al 2011 nel consolidamento della propria azione attraverso iniziative di formazione delle risorse umane, per una maggiore sensibilizzazione alle tematiche inerenti gli equilibri di genere e di confronto con le altre Amministrazioni Pubbliche per una condivisione dei modelli e delle iniziative intraprese. Costituito il Comitato Unico di garanzia a luglio 2011, sono state realizzate le attività propedeutiche all'inizio dei lavori dello stesso, in conformità al disposto della legge 183/2010.

L'Automobile Club di Verona ha aderito in forma associata al C.U.G. dell'ACI, in attuazione a quanto disposto dalla Legge n. 183/2010, con Delibera del Presidente n. 1/2012 del 27.1.2012,

ratificata dal Consiglio Direttivo nella riunione del 27.2.2012.

## **5. OBIETTIVI STRATEGICI**

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

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio 2013-2015.

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

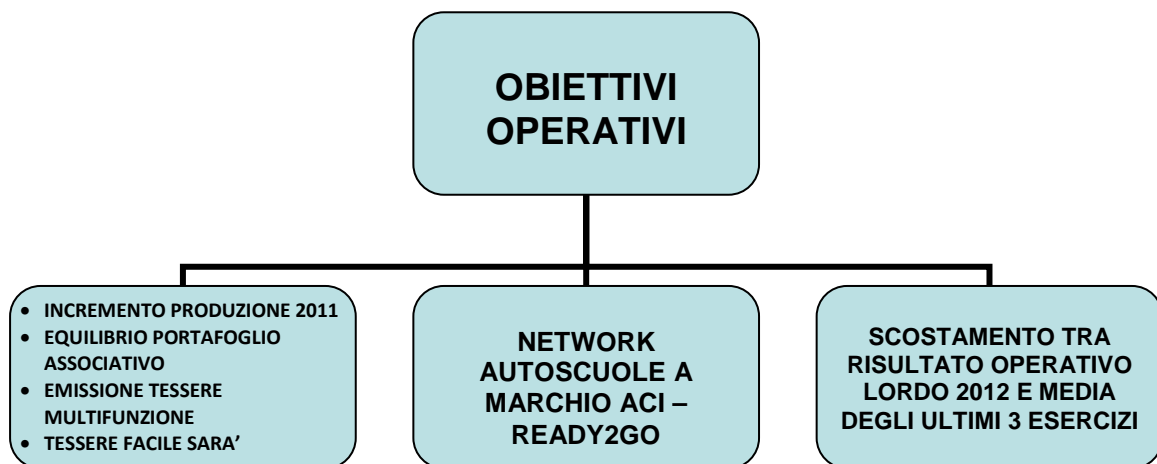
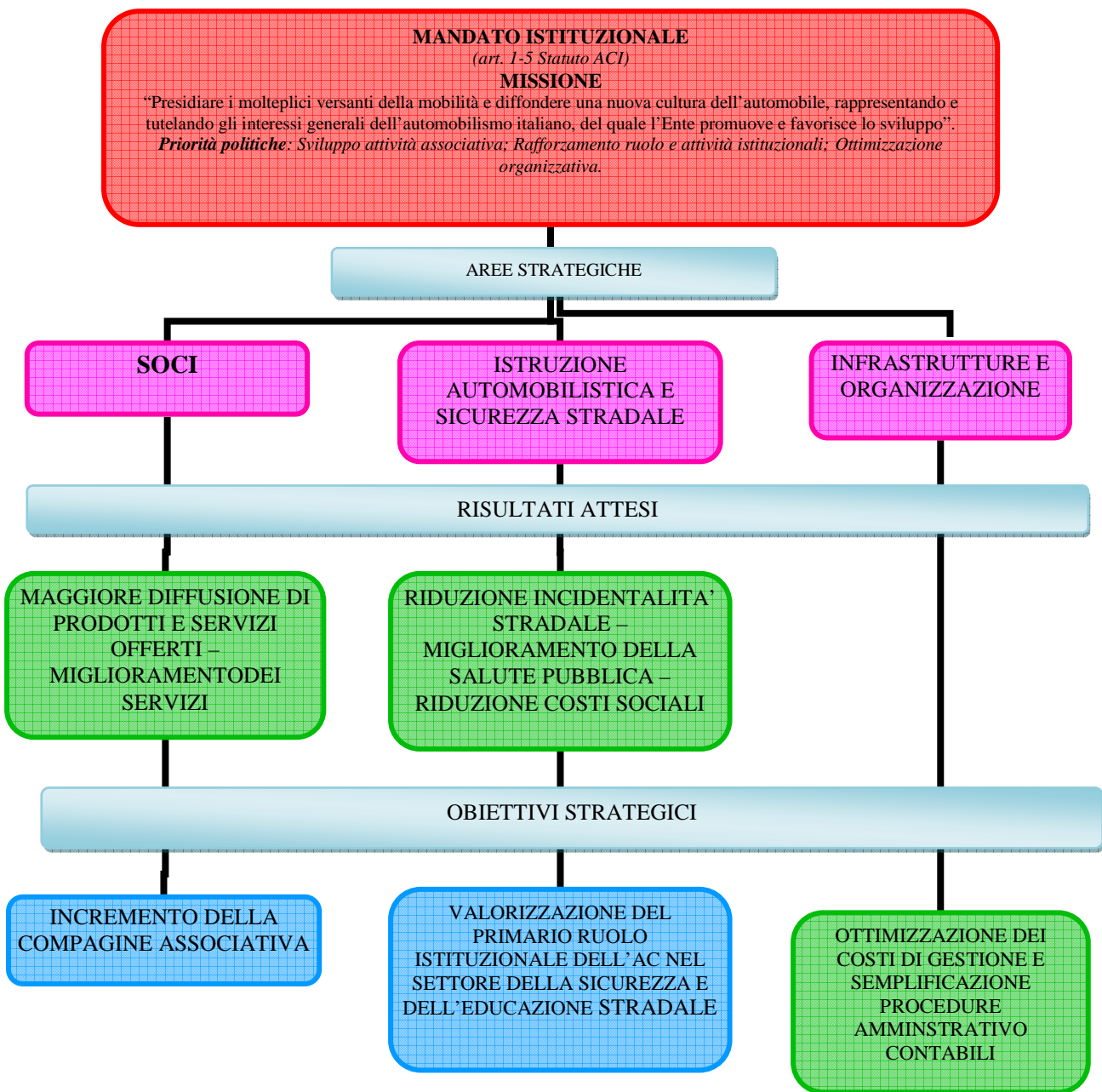
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

### **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, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2013" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di settembre il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di Verona, nella seduta del 29 ottobre 2012, ha approvato il **Piano delle attività dell'Ente (All. n. 2)** 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 dell'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.

Nel mese di ottobre 2012, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2013, sempre nella seduta del 29 ottobre 2012.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli **obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2013. (Allegato n. 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'A.C., gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore dell'Ente.

### **6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**

Il Direttore dell'Automobile Club, come descritto al paragrafo 2.1 è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI. Pertanto gli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2013 verranno assegnati dall'Automobile Club d'Italia per formare parte integrante del Piano della Performance dello stesso AC.

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

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

Nell'Automobile Club Verona, 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'A.C. 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 e nella successiva fase di approvazione del Piano delle Attività dell'Ente da parte del Consiglio Direttivo, le suddette schede di budget per progetto/attività seguono gli altri documenti di progetto in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget.

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

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

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



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

## **7.2 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 di Verona, di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI a cui l'Automobile Club di Verona ha aderito in forma associativa con Delibere Presidenziale n. 3/2010 del 23 dicembre 2010, ratificata dal Consiglio Direttivo con Delibera n. 39 nella seduta del 8 gennaio 2011.

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 **il mese di aprile** 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 il **30 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 organizzativa 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 e 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.

Automobile Club Verona