



AUTOMOBILE CLUB SIENA

---

# Piano della performance 2012-2014

---

*Adottato con delibera del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Siena  
nella seduta del 27 gennaio 2012*

## **INDICE**

- 
- 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

---

  - 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**
    - 2.1 CHI SIAMO**

---

    - 2.2 COSA FACCIAMO**

---

    - 2.3 COME OPERIAMO**

---

  - 3. IDENTITA'**
    - 3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"**

---

    - 3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE**

---

    - 3.3 ALBERO DELLA *PERFORMANCE***

---

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

---

    - 4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

---

  - 5. OBIETTIVI STRATEGICI**

---

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

---

  - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE***
    - 7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**

---

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

---

    - 7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE *PERFORMANCE***

---

### **ALLEGATI**

---

## **1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

*Il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo della gestione della performance. E' un documento programmatico triennale in cui, coerentemente alle risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target dell'Automobile Club di Siena. Il Piano delle Performance dell'Automobile Club di Siena viene redatto con la finalità di assicurare la comprensibilità ed attendibilità dei dati e documenti che rappresentano la Performance dell'Ente. Gli obiettivi sono elaborati in modo da essere adeguati ai bisogni della collettività ed alla missione istituzionale dell'Ente e formulati in termini chiari e concreti.*

*Le indicazioni contenute nella delibera 1/2012 della CIVIT sono un parametro di riferimento per tutti gli Enti Pubblici.*

*Tenuto conto della dimensione organizzativa e strutturale dell'Automobile Club Siena, l'applicazione dei contenuti della suddetta delibera che non si riferiscono a precisi obblighi di legge avverrà in modo graduale anche in considerazione delle dimensioni dell'Automobile Club Siena.*

*Essendo l'Automobile Club Siena Ente federato all'Automobile Club d'Italia e non essendo quindi lo stesso Ente a carattere Nazionale, tali indicazioni costituiranno pur sempre un parametro di riferimento, rinviandosi per quanto non espressamente contenuto nel presente Piano, a quello dell'Automobile Club d'Italia.*

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

### **2.1 Chi siamo**

L'Automobile Club Siena 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 Toscana 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).

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

## 2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Siena 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.

L'Automobile Club Siena si propone di realizzare Un Carta dei Servizi entro il 31 dicembre 2012, anche sulla scorta delle indicazioni che verranno fornite dall'Automobile Club d'Italia nella sua qualità di Ente federante.

Nella Carta dei Servizi verranno indicati gli standard di qualità dei servizi forniti al cittadino. L'elenco riassuntivo dei servizi, che verrà aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, viene riportato in calce a questa sezione.

### 1) Servizi associativi

L'AC Siena, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai Soci e alle loro famiglie in viaggio l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.

Nella gamma dei servizi offerti al Socio, che mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale, si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:

- ✓ medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- ✓ tutela e consulenza legale;
- ✓ interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- ✓ rivista sociale;
- ✓ soccorso stradale gratuito;
- ✓ servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il **noleggio di autovetture**, la gestione di **parcheggi** (di proprietà od in concessione) e la gestione di **scuole guida**.

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

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

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

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'AC Siena, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 6.451.

## **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 Siena 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 tramite la società strumentale e la rete delle proprie delegazioni a livello locale riferite all'anno 2011, sono state 9.774 di cui n. 678 quelle svolte dalla società collegata ACI Siena Servizi.

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

La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre poi, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'AC effettua per il tramite della sua società controllata:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;
- coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione mediante sportello bancomat ATM;
- gestione servizio "bollo sicuro" 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 Siena promuove alcune manifestazioni locali mediante patrocinio o sponsorizzazione delle stesse.



L'Automobile Club è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze che si svolge anche con la presenza di un addetto per il rilascio licenze Karting presso il Kartodromo locale e con l'organizzazione dei corsi di prima licenza.

Alla data del 31/12/2011, il numero di licenze sportive e speciali rilasciate era pari a 264 di cui 50 karting.

## 6) Attività in materia turistica

L'Ente ha allo studio iniziative volte a promuovere la propria presenza nel settore turistico locale.

In tale ambito si andranno a collocare 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.

### ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI

ELENCO SERVIZI	PRINCIPALI CARATTERISTICHE	MODALITA' EROGAZIONE	TIPOLOGIA UTENTI SERVITI
Servizi associativi	Medico pronto  Tutela e consulenza legale  Interventi a domicilio in situazioni di emergenza  Rivista sociale  Soccorso stradale gratuito	Call center e eventuale invio di medico generico  Difesa interessi del socio in sede extra giudiziale e giudiziale  Domicilio  Invio a casa  In loco con mezzo adeguato previa contatto call center	Soci ACI
Attività assistenza automobilistica	Consulenza nel settore pratiche auto presso PRA e DTT  Riscossione e controllo bollo auto	Tramite Sportello Unico Automobilista (STA)  Presso postazione autorizzata	Cittadini e Soci
Attività istituzionali	Istruzione e sicurezza stradale  Network autoscuole Ready2go	Organizzazione evento  Mediante autoscuole affiliate metodo certificato ACI	Cittadini
Attività assicurativa	Fornitura prodotti assicurativi RC auto	Tramite agenti capo sul territorio	Cittadini
Attività sportiva	Rilascio licenze sportive karting	Presso postazione abilitata	Cittadini

## 2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture indirette costituite da n. 10 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza.

- **Delegazione di Siena (presso la sede) – Viale Vittorio Veneto 47 – 53100 Siena**
- **Delegazione di San Quirico d'Orcia Via dei Canneti 47 – 53027 San Quirico d'Orcia**
- **Delegazione di Abbadia San Salvatore Via della Pace 9 – 53021 Abbadia San Salvatore**
- **Delegazione di Sinalunga Via Paganini 6 - Sinalunga**
- **Delegazione di Chiusi Via Morgantini 45 - Chiusi**
- **Delegazione di Montepulciano Via Bernabei 19 – Montepulciano**
- **Delegazione di Monticano Via Barazzuoli 27 – Monticano**
- **Delegazione di Colle Val d'elsa Via L. Franci 5 – 53034 Colle Val d'Elsa**
- **Delegazione di Poggibonsi Piazza Mazzini 4 – 53036 Poggibonsi**
- **Delegazione di Sarteano Via di Fuori 37 – 53047 Sarteano**

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale di una struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società a responsabilità limitata di cui l'Ente detiene la partecipazione maggioritaria, che assicura l'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", risultando quindi determinante e necessaria per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D. del 27 marzo 2008, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L.24 dicembre 2007 n.244 e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

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

Aci Siena Servizi srl con sede legale in Siena Viale Vittorio Veneto 47.

Data atto di costituzione 23/12/1998

Durata 31/12/2050

Numero addetti dell'impresa rilevati nell'anno 2010 – Dipendenti: 5

Attività esercitata nella sede legale: Prestazione servizi a favore utenze automobilistiche.

L'AC dispone ancora di un proprio sito istituzionale, [www.siena.aci.it](http://www.siena.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 risultano in servizio presso l'AC Siena 2 dipendenti così distribuiti:

Area C n. 1 dipendente

Area B n. 1 dipendente

le donne rappresentano il 100% del totale, ovvero 2 dipendenti.

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

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 675.450,00 nel budget 2012, derivano, per € 366.540,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 308.910,00, da altri ricavi.

I ricavi della vendita di beni e prestazioni di servizi, possono essere scomposti nelle seguenti macro categorie:

- **Ricavi relativi all'attività associativa per € 350.000,00:** trattasi principalmente di entrate per quote associative in ragione dei soci acquisiti durante l'anno.
- **Ricavi relativi a proventi per riscossione tasse automobilistiche per € 13.000,00:** trattasi di corrispettivi riconosciuti all'Automobile Club per la gestione delle attività legate al tributo automobilistico attraverso la rete di vendita nella provincia di riferimento.
- **Ricavi relativi a proventi servizi turistici per € 3.020,00:** trattasi di proventi riconosciuti da ACI per la vendita di documenti turistici quali i carnet de passages en douane.

I ricavi non riconducibili alle prestazioni di servizi pari a € 308.910,00 attengono principalmente a:

## **Ricavi relativi alle provvigioni attive per € 206.000,00**

1. Provvigioni SARA per € 184.000,00
2. Cessione in uso distributore carburante per € 25.000,00

La gestione derivante dai proventi ed oneri finanziari relativi al budget 2012 presenta un margine positivo pari a € 500,00.

Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2012 non risulta valorizzata.

La gestione straordinaria relativa al budget 2012 non risulta valorizzata.

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

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

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

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC anche tramite la società collegata e le delegazioni nell'anno 2011.

Numero Soci	6.451
Numero operazioni riscossioni effettuate	101.407
Numero licenziati CSAI compreso karting	264
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	1 Polizia Municipale del Comune di Siena
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	774

## **3.2 Mandato istituzionale e Missione**

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

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

## **STATUTO DELL'ACI**

### **ART.1**

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

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

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

### **ART. 2**

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

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

### **ART. 4**

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

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

*b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;*

*c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;*

*d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie;*

*e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;*

*f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;*

*g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli; h) svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.*

### **ART. 38**

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

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

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

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

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

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

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

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

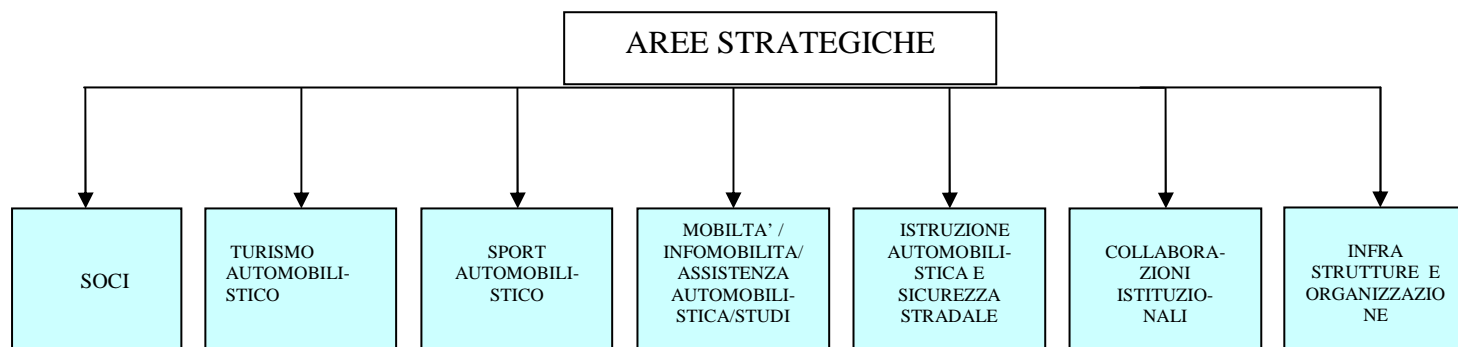
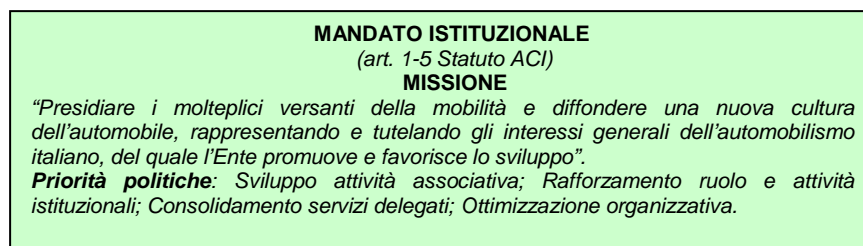
### **3.3 Albero della Performance**

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

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Siena 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.

Gli intenti sono:

1. sensibilizzare la collettività, con particolare riguardo ai soggetti più giovani, sulle tematiche di una mobilità più sostenibile e sicura, anche favorendo l'attività sportiva – sia auto che kart -;
2. dare all'utenza massima disponibilità e flessibilità di orari (apertura del sabato) per rendere più fruibili i servizi ACI e dare l'assistenza necessaria alla risoluzione di tutte le problematiche legate al mondo dell'auto.



## 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. La crisi economica frena il ricorso all’automobile come mezzo di trasporto: di fatto un1 italiano su 5 ha ridotto l’uso del proprio veicolo, che comunque si conferma il mezzo preferito per gli spostamenti. Dai dati desumibili dal rapporto ACI-CENSIS 2011 risulta che sono soprattutto i giovani ad abbandonare le quattro ruote , ricorrendo più di prima ai bus ed alle due ruote. Riscuote un maggior gradimento il trasporto pubblico, soprattutto in città , ma l’offerta non risulta adeguata alla domanda, che richiede corse più frequenti e contributi economici per biglietti e abbonamenti. Il prelievo fiscale sull’uso dell’auto incide per circa un terzo, e di conseguenza l’auto costa sempre di più: 3278 euro nel 2011 contro i 3191 del 2010 ( +2,7 %). Le maggiori voci di spesa sono il carburante( 1530 euro, +2,3% ), l’assicurazione ( 715 euro, + 2,9) ed il parcheggio ( 218 euro, + 5,3%). In forte aumento le multe( + 18 %), frutto di maggiori controlli su strada. Tra le spese considerate “superiori al giusto” spiccano la benzina ( 84% delle risposte) e l’assicurazione

Il caro auto favorisce l’interesse verso il car sharing( il servizio che permette di utilizzare un veicolo su prenotazione, prelevandolo e riconsegnandolo in un parcheggio dedicato):

gli utenti sono arrivati a 30000/mese nel 2011. Pur essendo ancora un fenomeno di nicchia, il car sharing rappresenta sicuramente un'evoluzione della mobilità urbana, i cui punti di forza sono l'attenzione all'ambiente, la comodità di parcheggiare e la possibilità di accedere alle zone ztl.

Tale situazione generale 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 nei prossimi anni su nuove strategie, ruolo, caratteristiche e tecniche di mercato dell'automobile.

Il rapporto ACI –CENSIS fotografa anche il mercato dell'auto che fa registrare un nuovo preoccupante calo. Nel 2010 le prime iscrizioni di vetture nuove sono state 200.mila in meno (-9,4%) rispetto al 2009. Nei primi 10 mesi del 2011 il calo è salito a -10,8, ma, se si fa il confronto con il periodo degli incentivi 2009, le perdite salgono a -17%. Il crollo del nuovo non risparmia nemmeno i motocicli: -15,8% nei primi mesi del 2011; meno 26,1% se rapportato alla stesso periodo del 2009. Tiene invece il mercato dell'usato con una crescita dell'1% per le auto e del 2% per i motocicli.

Le linee evolutive del mercato fanno comunque pensare, per il futuro, ad un piccolo "rimbalzo" del nuovo: si riduce infatti la percentuale (dal 70% al 43%) di chi dichiara di non avere alcuna intenzione di acquistare una auto nuova nei prossimi 36 mesi.

In particolare la situazione rilevabile nel territorio della provincia di Siena non presenta differenze significative rispetto al contesto nazionale. L'occupazione continua a tenere con dati migliori rispetto alla media regionale, ma peggiora la qualità del lavoro con un aumento di forme contrattuali "precarie" (fonte IRES Toscana). Il primo semestre 2011 descrive una provincia che ha retto meglio il momento più acuto della crisi rispetto al contesto regionale, ma che presenta elementi di preoccupazione, dall'aumento del lavoro temporaneo, alla crescita degli iscritti ai Centri per l'Impiego.

L'elevato costo della benzina, associato alla mancata rinnovazione della politica degli incentivi, ha fatto sì che il mercato dell'auto subisse, anche a Siena, una forte crisi. Il quadro provinciale ha fatto registrare un decremento delle radiazioni delle auto del 2011 sul 2010 del -14,6 % (a fronte di una media regionale del - 15,3%) mentre sicuramente meglio è stato il 2011 per il mercato dell'usato in provincia di Siena. I passaggi di proprietà delle quattro ruote, rispetto allo scorso anno, hanno fatto registrare in provincia un +2,9%, a fronte del dato dell'intera Regione nello stesso periodo di -0,7%, mentre, come abbiamo detto, continua a rimanere negativo il dato delle radiazioni (7487 nel 2010, contro le 6397 del 2011), ciò a riprova del fatto che si attende maggior tempo prima di cambiare veicolo.

La rivitalizzazione del mercato sembrerebbe allora passare attraverso una combinata serie di azioni che vanno dalla reintroduzione degli incentivi, al calo del costo del carburante, passando per forme di assicurazioni agganciate ai punti della patente (cioè più basso è il numero di infrazioni commesse, più contenuto dovrebbe essere il costo della polizza).

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



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

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

Nel corso del 2011 è stata affiliata una autoscuola al Network autoscuole a marchio ACI-Ready2go a Sinalunga.

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

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2011-2013 si prevede il consolidamento della base associativa attraverso l’implementazione dei servizi erogati dalla rete di delegazioni indirette, inoltre è allo studio la possibilità di aprire una nuova delegazione nella zona nord di Siena.

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

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

A livello locale l'AC interagisce con altri operatori del settore, quali le strutture ricettive turistiche e le pro-loco locali che collaborano con l'Ente per la definizione di itinerari turistici e enogastronomici da offrire poi ai soci di tutta Italia.

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale per l'organizzazione di Corsi per l'ottenimento di prima Licenza di Conduttore e di corsi per Ufficiali di gara.

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

### **d) Assistenza automobilistica**

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

I principali attori sono:

- la Regione Toscana, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la riscossione delle tasse auto;
- la Provincia di Siena per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Siena con la quale si collabora quotidianamente per l'espletamento delle pratiche e patenti automobilistiche;
- l'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia (PRA) per quanto attiene le pratiche inerenti lo Sportello Telematico dell'Automobilista;
- la società ACI Informatica, che fornisce i sistemi informatici;
- l'Ufficio Assistenza Automobilistica di Sede, che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi e al coordinamento degli stessi presso le delegazioni in provincia;
- le Delegazioni indirette in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco

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

## **4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

### **a) Organizzazione**

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

La struttura è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile al quale il Direttore delega particolari incarichi.

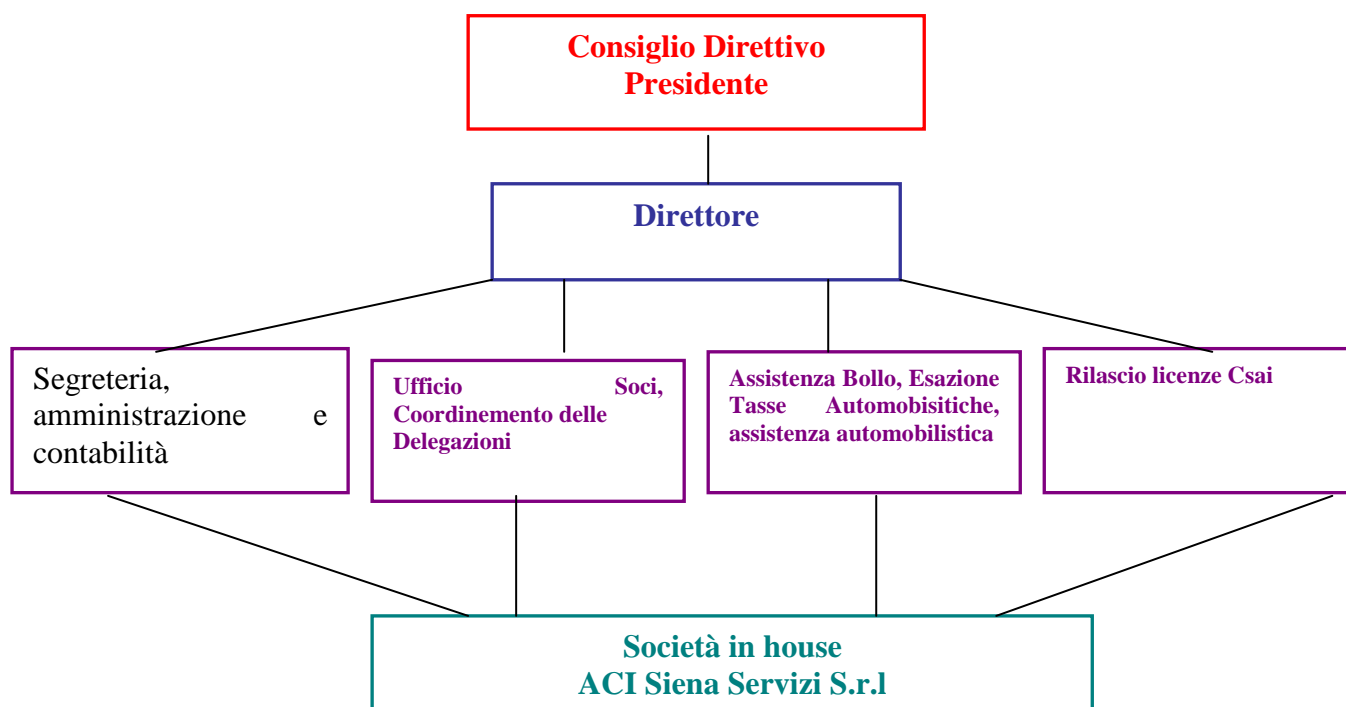
Nella tabella di seguito riportata è rappresentato l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo e il Presidente, Organi di indirizzo politico-amministrativo.

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

In base al contenuto disposto dalla legge n. 183/2010 art. 21 che prevede, in particolare all'articolo 21, la costituzione all'interno di tutte le pubbliche amministrazioni del Comitato Unico di garanzia per le pari opportunità, benessere organizzativo ed assenza di discriminazione, l'Automobile Club Siena, per evidenti motivi di dimensioni, con delibera presidenziale n. 4 del 23 dicembre 2011, ratificata dal Consiglio Direttivo nella seduta del 27 gennaio 2012, ha aderito al CUG dell'ACI.

Della sopra citata delibera è stata data informativa alle OO.SS e al personale dipendente.

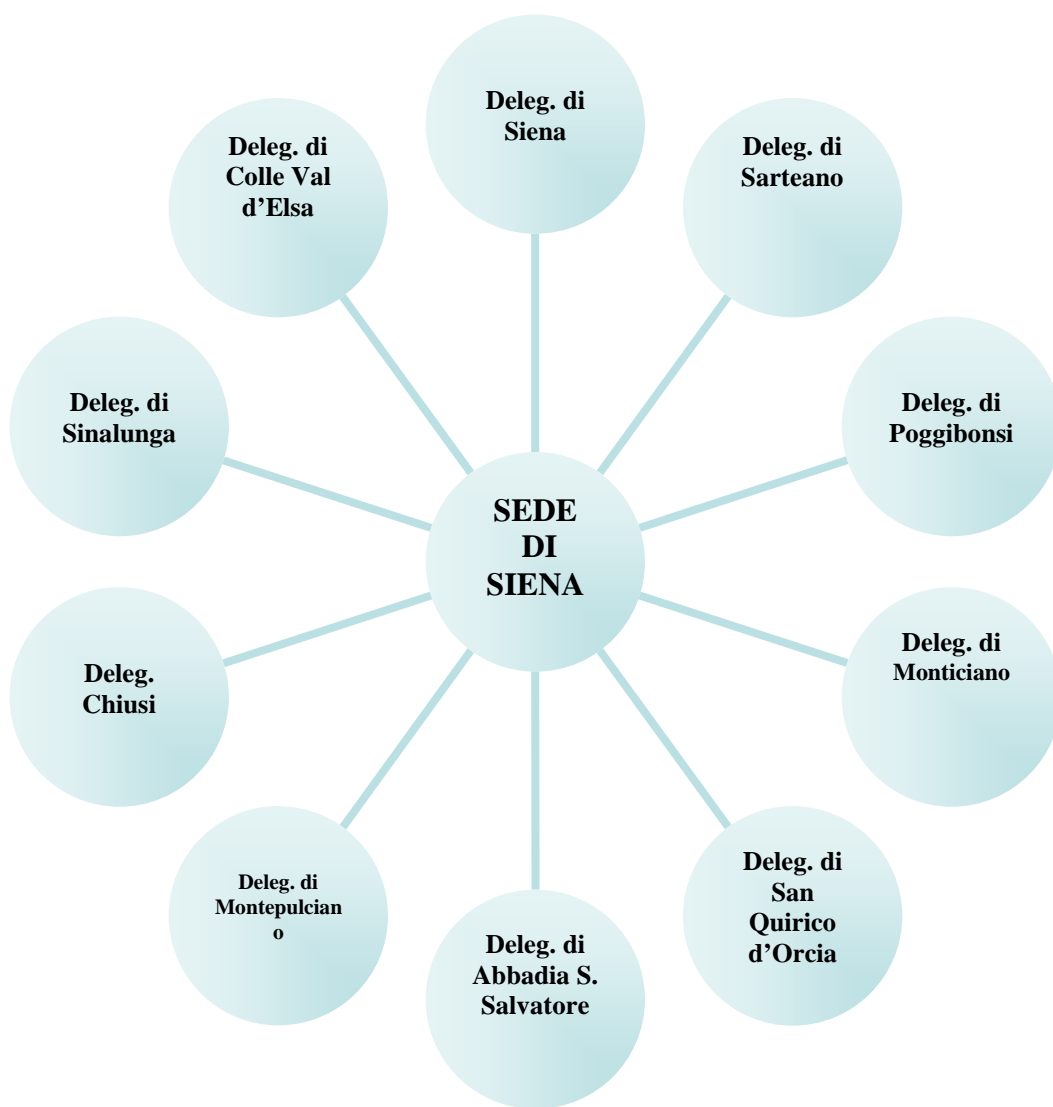
#### **Organigramma**



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza dell'A.C. n° 10 delegazioni a gestione indiretta che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Siena. Attualmente esse

sono presenti nei comuni di Siena, Sinalunga, Chiusi, Montepulciano, Sarteano, San Quirico d'Orcia, Abbadia San Salvatore, Monticiano, Colle Val d'Elsa e Poggibonsi.

**Struttura territoriale**



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

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

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

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

### ***Infrastrutture tecnologiche***

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

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

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

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

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

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

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

## **Connettività**

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

## **Sicurezza**

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

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

## **Posta elettronica**

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

## **Pagamento elettronico**

Per i servizi resi agli sportelli dell'Automobile Club è consentito il pagamento elettronico tramite POS e tramite tessera ACI MULTIFUNZIONE – carta bancomat prepagata collegata alle tessere sociali ACI e appartenente al circuito VISA..

## **Sito web**

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

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): [automobileclubsiena@pec.aci.it](mailto:automobileclubsiena@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.

Conformemente alla Direttiva 8/2009 sarà individuata la figura del responsabile del Procedimento di pubblicazione dei Contenuti (RPP), il cui nome ed indirizzo di posta elettronica dovranno essere pubblicati sul sito web.

## **c) Risorse umane**

*Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato – anno 2011*

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
<b>C</b>		X	50	23
<b>B</b>		X	44	23

**d) Qualità**

L'Automobile Club Siena elaborerà la Carta dei Servizi entro il 31 dicembre 2012 anche sulla scorta delle indicazioni che verranno fornite dall'Automobile Club d'Italia nella sua qualità di Ente federante. Nella Carta dei Servizi verranno indicati gli standard di qualità dei servizi resi al cittadino.

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) Salute finanziaria**

Il budget 2012 dell'AC Siena presenta un utile presunto di € 4.320,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2011, per il quale si stima un utile di € 5.590,00, evidenzia un decremento di € 1.270,00 pari al 22.72%.

Il risultato della gestione caratteristica relativo all'anno 2012, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 38.820,00; tale margine si presenta positivo sia nell'esercizio 2011 (dato stimato in € 40.090,00) e sia nell'esercizio 2010 (dato accertato € 54.910,00).

Il budget degli investimenti 2012 (al netto dei disinvestimenti), pari a € 65.300,00, riguarda principalmente la ristrutturazione dell'edificio.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 164.925,00 .

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalle quote sociali, provvigioni SARA, riscossione tasse auto, fitti attivi e sfruttamento marchio.

<b>Ricavi da attività</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011 (preventivo)</b>	<b>2012 (preventivo)</b>
Associativa	317.352,98	303.823,84	335.000,00	350.000,00
Provvigioni SARA	149.941,84	159.654,30	184.000,00	184.000,00
Riscossioni tasse automobilistiche	8.911,10	10.180,32	13.000,00	13.000,00
Ricavi per Affitti d'aziende; fitti attivi; Sfruttamento Marchio ACI	67.433,18	67.763,14	80.400,00	93.360,00

I ricavi delle principali attività dell'Ente sono rimasti pressoché stabili nell'ultimo triennio

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto contabile stimato al 31/12/2012 in € 790.000,00.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate risulta:

Edificio e terreno per un valore pari ad € 1.935.000,00

Immobilizzazioni tecniche per un valore pari ad € 220.000,00

Ammortamenti per un valore pari ad € 1.590.000,00



Circa la proprietà degli uffici occorre precisare che allo stato attuale l'immobile dove hanno sede gli uffici si trova in comproprietà (proprietà indivisa) al 50% con ACI.

## **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 1-

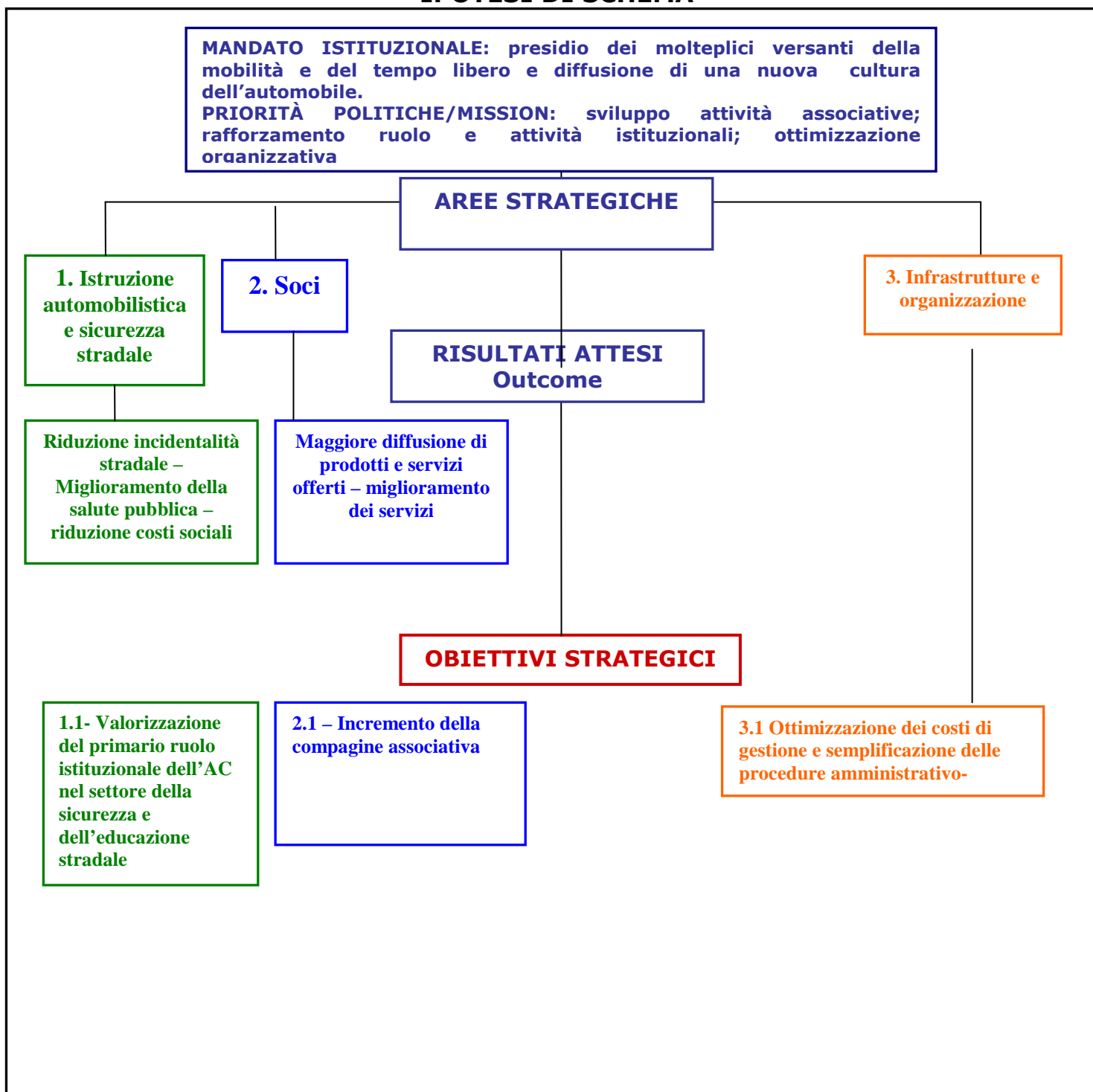
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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

## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

### 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 Siena ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e gli ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Allegato 2

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

Sempre nello stesso mese di ottobre 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 27 ottobre 2011.

L'Ente ha quindi proceduto alla trasmissione all'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ACI, al quale l'Automobile Club Siena è associato, dei piani operativi di dettaglio delle progettualità locali, unitamente a tutta la documentazione prevista dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'AC (scheda E1/AC, E2/AC, E3/AC, test di autoverifica su indicatori target) per la verifica e la validazione di dette progettualità con il Sistema stesso, da parte del citato Organismo. Allegato 3 – piani operativi di dettaglio

L'Ente ha ricevuto comunicazione della validazione delle progettualità locali con nota OIV prot. 0000120/12 del 13/01/2012 ed è in attesa della verifica di coerenza da parte del Comitato Esecutivo dell'ACI.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2012. - Allegato 4 - scheda D/AC –

Si precisa al riguardo che 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, ivi incluso il peso percentuale ponderato attribuito alla sezione delle progettualità locali.

Preso atto che non è ancora stata trasmessa la citata scheda da parte di ACI, l'AC si fa riserva di successiva integrazione degli allegati 3 e 4.

## IPOTESI DI SCHEMA

**MANDATO ISTITUZIONALE:** presidio dei molteplici versanti della mobilità e del tempo libero e diffusione di una nuova cultura dell'automobile.  
**PRIORITÀ POLITICHE/MISSION:** sviluppo attività associative; rafforzamento ruolo e attività istituzionali; ottimizzazione organizzativa

### AREE STRATEGICHE

**1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale**

**2. I soci**

**3. Infrastrutture e organizzazione**

Riduzione incidentalità stradale –  
Miglioramento della salute pubblica –  
riduzione costi sociali

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

### RISULTATI ATTESI

### OBIETTIVI STRATEGICI

**1.1- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale**

**2.1 - Incremento della compagine associativa**

### OBIETTIVI OPERATIVI

**3.1.1 % di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi.**

**Indicatore: % di scostamento**

**1.1.1 Network autoscuole a marchio ACI (Ready 2 go)**  
Indicatore: n.contratti acquisiti

**2.1.1 Incremento della produzione associativa**  
Indicatore: produzione tessere 2011

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

**2.1.3 Emissione tessere multifunzione**  
Indicatore: tessere multifunzione emesse

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

## **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 in corso di assegnazione dall'Automobile Club d'Italia, formeranno 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 2011												
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>1</b>	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<b>0</b>	<b>0</b>													
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>x</b>												
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<b>0</b>	<b>0</b>													
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>x</b>												
<i>Nota bene: per la compilazione seguire le istruzioni della delibera 112/2010 pag 21</i>																

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

Nell'Automobile Club Siena, 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 AAC da parte del Segretario Generale degli obiettivi di performance individuale e definizione del relativo peso</p> <p>Definizione Consiglio Direttivo obiettivi di performance organizzativa AC in base ai progetti della Federazione e a quelli locali</p> <p>Predisposizione piano della performance AC</p>	<p>Valorizzazione budget dei progetti</p> <p>Valorizzazione budget economico gestionale</p> <p>Valorizzazione budget degli investimenti</p> <p>Approvazione budget annuale</p>	<p>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 Siena , di seguito descritto.

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

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

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

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

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

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

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 **31 marzo** 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 maggio** 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.

**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 mission dell'Ente.
- Sviluppo della valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione, in coerenza con la sua natura pubblica, attraverso la predisposizione di politiche, servizi ed attività rivolti alla soddisfazione dei bisogni di categorie di utenti deboli, alla tutela

ambientale, allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed eco-sostenibile ed allo studio delle relative tematiche.

- Rafforzamento del ruolo di efficiente ed avanzata pubblica amministrazione preposta al settore dell'automobilismo e della mobilità e di interlocutore qualificato delle amministrazioni centrali e locali e di altri referenti istituzionali nelle materie di competenza, anche attraverso la prosecuzione e lo sviluppo degli accordi in essere e la ricerca di nuovi ambiti di collaborazione e/o cooperazione.
- Ulteriore sviluppo delle relazioni internazionali, con l'obiettivo di potenziare il ruolo ed il peso rappresentativo della Federazione in ambito FIA ed ARC Europe e di incrementare i rapporti di collaborazione con gli Automobile Club esteri.
- Potenziamento dell'attività di comunicazione esterna, anche in riferimento ai punti precedenti.
- Sviluppo dei compiti propri come Federazione Sportiva Nazionale dello sport automobilistico, sia in ambito internazionale che presso il CONI, fatto salvo l'esercizio e la gestione del potere sportivo da parte della CSAI.

### **Priorità 3 – consolidamento servizi delegati**

Aree di intervento:

- Potenziamento del presidio del servizio del Pubblico Registro Automobilistico, attraverso il mantenimento di elevati standard di qualità, l'aggiornamento professionale specialistico del personale e l'introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento - di miglioramenti e semplificazioni procedurali a beneficio dell'utenza e della P.A., secondo logiche indirizzate alla valorizzazione delle funzioni dell'istituto ed alla qualità e completezza dei dati.
- Rafforzamento della presenza della Federazione nel settore tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.
- Mantenimento degli attuali ambiti di collaborazione con le Province ai fini della gestione dei servizi connessi all'imposta provinciale di trascrizione, anche mediante il rinnovo delle convenzioni in scadenza sulla base della nuova convenzione - tipo definita con l'UPI ed il puntuale presidio dei relativi rapporti in un'ottica di costante attenzione alla customer care.

### **Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa**

Aree di intervento:

- Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.
- Valorizzazione delle risorse e delle professionalità interne, anche mediante processi di formazione permanente del personale ed il miglioramento della comunicazione interna e dei livelli di benessere organizzativo.
- Ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.
- Miglioramento dei livelli di integrazione e di raccordo interfunzionale tra le articolazioni centrali e periferiche della Federazione e le strutture collegate, nel quadro del nuovo sistema della governance.

## ALLEGATO 2

### PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA' PER L'ESERCIZIO 2012

Approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 27 ottobre 2011

Le attività previste dal piano per l'esercizio 2012 sono in linea con il ruolo assegnato ad ogni Automobile Club Provinciale di presidio del territorio per tutte le problematiche che riguardano la mobilità e l'ambiente, fermi restando i compiti tradizionali nell'erogazione di servizi per i soci, per i cittadini e gli automobilisti in particolare.

In questo contesto l'Automobile Club Siena esplicherà in continuità con gli anni passati, anche per il futuro esercizio, una serie di attività avvalendosi del personale diretto dell'Automobile Club, impiegato nelle attività di *back office* e coordinamento indispensabili per la vita dell'ente, e di quello della società di servizi ACI Siena Servizi srl addetto allo sviluppo delle attività, alla erogazione effettiva dei servizi istituzionali ed all'incremento del settore commerciale in genere, nonché attraverso la collaborazione delle nove delegazioni indirette che garantiscono una copertura ancora non completa del vasto territorio provinciale.

I piani ed i programmi di attività esposti, in coerenza con le linee strategiche elaborate dal Consiglio Direttivo e dal Presidente, risultano armonizzati alle finalità istituzionali ed alle iniziative sviluppate dall'Automobile Club d'Italia, essendo la performance organizzativa dell'Automobile Club Siena alimentata, per la parte preponderante, dai progetti strategici di Federazione, ma anche, seppur in misura residuale, da specifiche progettualità locali.

Il quadro generale di riferimento è, sotto il profilo teleologico, individuato nel documento denominato "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente" deliberato dall'Assemblea del 29 Aprile 2010 che contiene le linee di indirizzo triennali cui l'intera federazione avrà cura di uniformarsi e cui anche il C.D. di questo Automobile Club si è uniformato.

#### **ATTIVITA' ASSOCIATIVA**

L'attività associativa, nonostante la crisi economica che risulta allo stato attuale ancora non superata, registra, alla data del 30 settembre 2011, un incremento percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente del 13,5% che, se confermato a consuntivo, sarebbe da considerarsi senz'altro superiore alle aspettative. Ciò è da attribuire oltretutto alla bontà dei prodotti commerciali sviluppati e proposti (campagna FacileSarà) anche, per quanto concerne la realtà locale, al costante presidio fornito dalle delegazioni sul territorio, oltretutto all'azione di monitoraggio e controllo sulla rete di vendita svolta dalle strutture di questo Automobile Club. Il risultato ottenuto assume una valenza ancora maggiore se viene correlato alla fine della partnership commerciale che legava ACItalia e Diners, che sul parco associativo dell'A.C. Siena, caratterizzato dalla presenza di una quota Soci Diners intorno al 15% del totale, rischiava di avere una portata devastante in termini di mancati rinnovi. La crisi è stata fronteggiata con una forte azione di promozione dei prodotti ACI svolta dalla rete ed offrendo il vantaggio di uno sconto sulla tessera da abbinare ai benefici del Contratto On Line per quanto attiene al pagamento della tassa di circolazione.

Le prospettive legate ad un ulteriore incremento della base associativa per il 2012, in linea con il previsto miglioramento generale dello scenario socio-economico, verranno supportate da un costante percorso formativo rivolto alle delegazioni, sviluppato dalla struttura e dal personale dell'A.C. e coadiuvato anche dai referenti locali di ACIRete, avente finalità di compattare la rete, formulare obiettivi di vendita condivisi e soprattutto realizzabili che tengano conto delle multiformi realtà, per arrivare al risultato atteso di un ulteriore incremento del parco associativo assistito, però, da un apprezzabile tasso di fidelizzazione. Il servizio del bollo sicuro, che consente il pagamento della tassa

automobilistica mediante addebito automatico su conto corrente, andrà a costituire al tempo stesso leva incentivante del gruppo di vendita e principale strumento di fidelizzazione diretta.

La realizzazione prevista per il 2012 di un carnet di sconti spendibile in selezionati esercizi commerciali della provincia, da abbinarsi alla tessera, dovrebbe svolgere un ruolo oltretutto pubblicitario, anche fidelizzante, offrendosi al socio reali opportunità di risparmio a fronte del rinnovo dell'associazione ed altresì abbinando alla tessera un ventaglio di convenzioni stipulate con esercizi facilmente raggiungibili dal socio residenziale. Di necessità, come criterio generale di lettura del dato relativo all'incremento associativo, deve tenersi presente che tutte le fasi di crescita sono accompagnate da margini di redditività sulle nuove associazioni inferiori rispetto al passato, ma ciò risulta ampiamente compensato dall'incremento numerico.

Le risorse impegnate nel progetto di riqualificazione e sviluppo della rete di vendita saranno reperite facendo ricorso ad una rimodulazione degli interventi formativi per quanto concerne l'ausilio offerto dal personale di ACIRete e ricorrendo al personale dell'ente quando richiesto.

### **ATTIVITA' DI ESAZIONE TASSE AUTOMOBILISTICHE**

L'attività di esazione ed assistenza tasse automobilistiche sarà erogata nel 2012 sia attraverso il personale della società di servizi dell'ente nella sede di Siena, sia per il tramite delle otto delegazioni indirette, abilitate alla riscossione, nella restante parte del territorio provinciale

A seguito della riconferma della convenzione stipulata tra ACI e Regione Toscana, l'attività verrà effettuata con le stesse modalità del passato.

L'andamento dei ricavi, secondo una stima prudenziale, si prevede in linea con quelli del corrente anno, non essendo prevedibili, al momento, incrementi del compenso corrente previsto per la riscossione, che si attesta ad euro 1.87. L'andamento delle esazioni si preannuncia anche per il 2011 positivo, e ciò a riprova delle garanzie di affidabilità e professionalità offerte dal gruppo ACI, in quanto alla determinazione della tassa e della relativa scadenza, effettuata facendo ricorso alle banche dati dell'ente, si affianca sempre la verifica di un operatore specializzato, che può sempre individuare errori contenuti nei dati del forniti dal sistema o nei precedenti versamenti effettuati dall'utente.

### **ATTIVITA' ASSICURATIVA**

L'incremento dei corrispettivi Sara, che si prevede nell'ordine del 4% rispetto al consolidato dell'anno precedente, è stato determinato dalla progressiva crescita e sviluppo della piazza di Chianciano, che già nel 2010 ha visto l'assegnazione di un autonomo agente capo. Si impone comunque un incisivo intervento correttivo, a livello strategico, volto a sviluppare il coordinamento e la sinergia delle delegazioni, che sino ad oggi non sono state coinvolte, se non marginalmente, nei piani di sviluppo della compagnia. Nell'ottica del rilancio sono stati riattivati proficui contatti con il responsabile commerciale Sara per la Toscana e si confida di poter sviluppare questa iniziativa commerciale nel corso del prossimo anno, in modo da far sì che almeno la metà delle delegazioni presenti nel territorio, diventino anche sub-agenzie SARA.

### **ATTIVITA' DI VALORIZZAZIONE DI ACI IN QUANTO CLUB – PROGETTO LOCALE**

Anche per il 2012 è in previsione di effettuarsi, nel corso della Assemblea ordinaria dei soci, la premiazione dei Soci Anziani del volante.

In linea con la *mission* istituzionale, si prevede di riallacciare i rapporti con le scuderie locali, anche in previsione della richiesta di collaborazione di ufficiali di gara e piloti per l'allestimento e realizzazione di un progetto di educazione stradale rivolto alle scuole elementari. Si prevede altresì di intensificare i rapporti con quelle associazioni di consumatori che più si rapportano con le attività istituzionali



dell'ente, specie in occasione dello svolgimento della giornata della trasparenza, che anche per il prossimo anno si prevede di realizzare nel mese di ottobre.

E' in previsione lo sviluppo dei rapporti di collaborazione con quelle associazioni con cui sono già in essere convenzioni nazionali stipulate dalla Sede Centrale, mentre proseguiranno le azioni e gli incontri dell'Automobile Club Siena come rappresentante degli automobilisti nei confronti dei referenti istituzionali locali (Comune e Amministrazione Provinciale). In questo quadro è prevista la realizzazione, congiuntamente con il comando di polizia municipale di Siena, di un progetto locale, denominato "La strada dei bambini" che consisterà in una giornata pratica di educazione stradale rivolta ai bambini delle elementari, da effettuarsi in uno spazio messo a disposizione dall'amministrazione comunale, con l'ausilio dei componenti del mondo sportivo.

## **ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE**

Nel corso del 2012 si implementeranno gli sforzi per ottimizzare la comunicazione istituzionale e commerciale riguardante l'ente.

Il sito web istituzionale dell'Automobile Club Siena, di recente istituzione, verrà rivisitato ed aggiornato ricorrendo anche all'ausilio del personale di ACIRete. La gestione del sito, affidata alle risorse dell'ente, è stata fino ad oggi effettuata con incoraggianti risultati e verrà consolidata per l'anno 2012.

## **OTTIMIZZAZIONE DEI RISULTATI DI GESTIONE**

Il mantenimento dell'equilibrio di bilancio dell'Automobile Club rimane senz'altro l'obiettivo principale da perseguire. La complessa operazione di divisione dell'immobile di sede, impegnerà le strutture dell'ente nel corso del prossimo anno e si spera di conseguire un risultato che coniughi la razionale utilizzazione degli spazi con un adeguato e coerente sfruttamento commerciale dei medesimi.

Allegato 3  
Piani operativi di dettaglio  
In attesa verifica di coerenza Comitato Esecutivo ACI

Allegato 4  
Scheda D/AC  
In attesa di definizione ed invio da parte di ACI