



**Automobile Club Roma**

---

## **PIANO DELLA PERFORMANCE 2012/2014**

---

***31 Gennaio 2012***

## **INDICE**

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

#### **1.1 PARI OPPORTUNITÀ, SERVIZI E QUALITÀ**

### **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. IDENTITÀ**

#### **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. DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE**

#### **2. RELAZIONE SUI PIANI E PROGRAMMI DELL'AC ROMA - SCHEDE PROGETTI E1/AC**

#### **3. SCHEDA D/AC 2012 (IN ATTESA DI RICEZIONE DA PARTE DELL'A.C.I.)**

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

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

Il presente piano è stato redatto tenendo conto della Delibera CiVit n. 1/2012 ed è stato previamente inviato in visione agli *stakeholder* ed al Personale dell'Ente, onde garantire un sostanziale coinvolgimento e condivisione.

### 1.1 Pari opportunità, servizi e qualità.

Si evidenzia che, con deliberazione del Presidente dell'Ente n. 6 del 23 dicembre 2011, l'Ente ha costituito il **Comitato Unico di Garanzia** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, aderendo ed associandosi al Comitato costituito presso l'ACI (punto n. 3.1.1 della Direttiva Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM del 4 marzo 2011).

Inoltre, in ossequio alle Delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012, l'Automobile Club Roma ha espletato una ricognizione dei propri servizi stabilendone gli standard di qualità con Determinazione del Direttore del 31 gennaio 2012. Per la descrizione analitica dei servizi si rimanda al successivo punto n. 2.2.

Di seguito si riporta una descrizione sintetica dei servizi erogati dall'AC Roma:

Servizi associativi	
Caratteristiche	Consistono nei servizi incorporati nella tessera di Socio e si differenziano a seconda della tipologia di tessera sottoscritta. In particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;</li><li>- tutela e consulenza legale;</li><li>- interventi a domicilio in situazioni di emergenza (falegname, fabbro, idraulico ed elettricista);</li><li>- rivista sociale (dell'ACI e dell'AC Roma);</li><li>- soccorso stradale gratuito;</li><li>- 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 <i>noleggjo di autovetture</i>, la gestione di <i>scuole guida</i> e i servizi resi attraverso esercizi convenzionati a condizioni particolari (circuito <i>Happy City</i>);</li><li>- 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).</li></ul>
Modalità di erogazione	La sottoscrizione delle tessere è curata dalla rete di delegazioni dell'Automobile Club (attualmente n. 126) in forza di convenzione con l'AC Roma; i servizi vengono erogati attraverso le Società del Gruppo ACI dietro il coordinamento dell'AC (rivista sociale dell'AC Roma e convenzioni con esercizi convenzionati). Il servizio di scuola guida viene reso attraverso le Delegazioni ACI in possesso di scuola guida (n. 42 di cui n. 19 del circuito <i>Ready2Go</i> ).
Tipologia di utenza	Destinatari dei servizi sono i Soci ACI
Servizi di assistenza automobilistica	

<b>Caratteristiche</b>	Servizi di consulenza sui mezzi di trasporto resi in forza di autorizzazione provinciale ai sensi della legge n. 264/1991 e s.m. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- riscossione della tassa automobilistica;</li> <li>- assistenza in materia di tassa automobilistica nell'ambito del c.d. <i>precontenzioso</i>;</li> <li>- pratiche in materia di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto svolte attraverso modalità tradizionale o telematica grazie al sistema STA (d.p.R. n. 358/2000);</li> <li>- dichiarazioni su patenti estere ai sensi dell'art. 135 CdS (servizio reso direttamente dall'AC Roma).</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Attività curata dalle Delegazioni in proprio con personale alle proprie dipendenze senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dell'Ente. La vigilanza dell'AC Roma è finalizzata a garantire che il servizio reso dalle proprie delegazioni sia rispondente agli <i>standard</i> di qualità connessi all'immagine dell'ACI sul territorio.
<b>Tipologia di utenza</b>	Tutti i cittadini.
<b>Attività istituzionali</b>	
<b>Caratteristiche</b>	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. Nell'ambito del progetto federale "ACI nel Sociale", l'AC Roma rivolge particolare attenzione alle classi disagiate della popolazione (anziani, cittadini non comunitari, diversamente abili). In particolare, l'AC organizza: <ul style="list-style-type: none"> <li>- giornate dedicate alla sicurezza stradale;</li> <li>- corsi di guida sicura;</li> <li>- convegni ed incontri sull'educazione stradale;</li> <li>- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;</li> <li>- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Attività curata direttamente dall'Automobile Club Roma nell'ambito dei propri fini statutari (artt. 4 e 38 Statuto).
<b>Tipologia di utenza</b>	Servizi resi direttamente alla collettività o indirettamente, con rendicontazione sociale.
<b>Attività assicurativa</b>	
<b>Caratteristiche</b>	Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente generale della SARA Assicurazioni nel territorio provinciale, gestendo con la propria rete di Delegazioni 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, a condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.
<b>Modalità di erogazione</b>	La sottoscrizione di polizze SARA viene svolta dalle Delegazioni in qualità di subagenzie della rete agenziale (Agenti Capo) a sua volta coordinata dalla Compagnia SARA. In tal senso le delegazioni agiscono come assicuratori in forza di iscrizione nella sezione "E" dell'albo tenuto dall'ISVAP.
<b>Tipologia di utenza</b>	I servizi assicurativi sono rivolti ai clienti delle Delegazioni/Subagenzie SARA: cittadini o soci. In caso di sinistro l'intervento è curato dalla Compagnia, mentre l'intervento dell'AC Roma è di coordinamento generale dell'attività con la realizzazione, in accordo con la Compagnia, di interventi di incentivazione, formazione ed addestramento a favore dei delegati per lo

	sviluppo quali-quantitativo del portafoglio.
<b>Attività sportiva</b>	
<b>Caratteristiche</b>	Nel settore dell'automobilismo sportivo, l'Automobile Club Roma rilascia delle licenze e di organizzazione dei corsi di prima licenza attraverso la CSAI. Alla data del 31 dicembre 2010, il numero di licenze rilasciate era pari a n. 619.
<b>Modalità di erogazione</b>	L'attività è curata dalla CSAI per conto dell'AC Roma.
<b>Tipologia di utenza</b>	I servizi sportivi sono rivolti a coloro che svolgono i corsi per l'ottenimento delle licenze, a seconda della loro specialità (Ufficiali di Gara, Direttori di Gara, Verificatori tecnici e sportivi, ecc.).
<b>Attività turistica</b>	
<b>Caratteristiche</b>	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. L'AC Roma è impegnato nell'ambito del progetto nazionale "Strade Blu" di valorizzazione delle strade consolari. Attualmente è allo studio la Via Appia.
<b>Modalità di erogazione</b>	Gli studi sono svolti direttamente dall'AC Roma in stretto accordo con l'ACI.
<b>Tipologia di utenza</b>	La collettività.

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

### **2.1 Chi siamo**

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

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

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

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

- la partecipazione del Presidente dell'AC all'Assemblea dell'ACI;
- *la partecipazione del Presidente dell'AC in seno al Consiglio Generale ACI in rappresentanza degli AC della Regione;*
- l'approvazione, da parte degli Organi dell'ACI, del bilancio preventivo, del conto consuntivo e 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 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 Lazio, che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

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

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi e venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci, e agli automobilisti in generale, attraverso la rete delle proprie delegazioni dirette e indirette

(queste ultime sono studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91, appositamente convenzionate con lo stesso AC, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti).

Presso l'AC risultano costituite due Commissioni permanenti preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico e la circolazione, la sicurezza stradale, lo sport, il turismo. In particolare, risultano costituite la **Commissione Donna** e la **Commissione Giuridica**.

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 Roma esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

### 1) Servizi associativi

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

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

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

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica "FacileSarà", deliberata dall'ACI e finalizzata a

valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del business associativo e assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli Assicurati Sara non Soci e, viceversa, delle polizze Sara nei confronti dei Soci non assicurati Sara.

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

L'AC svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore automobilistico, ma anche in tema di sicurezza, educazione stradale e mobilità, nonché iniziative in campo sociale destinate agli utenti deboli della strada, eventi sportivo-automobilistici, culturali e campagne di comunicazione ed informazione.

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'AC Roma, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a **76.810**.

## **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 Roma aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista – STA, previsto dal DPR n. 358/2000, per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale nel 2010 (ultimo dato disponibile) sono state pari a n. **223.260**.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Roma svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario, in relazione al contenuto del contratto trilaterale ACI-AC-Delegazioni di servizio in essere con tutte le delegazioni ed in forza di convenzione tra ACI e Regione Lazio, titolare del tributo.

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



In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni;
- 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);
- assistenza per tutte le pratiche amministrative.

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

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

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

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

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

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura;
- 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 Roma promuove un calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni.

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

Alla data del 31 dicembre 2011, il numero di licenze rilasciate era pari a n. **710**.

## 6) Attività in materia turistica

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico locale.

In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale. Sono in corso contatti con l'Amministrazione Comunale di Roma per lo studio di iniziative volte ad incrementare il turismo.

In particolare, nel corso del 2012 proseguirà l'impegno dell'Ente nel progetto nazionale "Strade Blu", di analisi delle segnalazioni stradali e turistiche dei tratti provinciali delle strade consolari.

## 2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite, al 31 dicembre 2011, da n. **124** delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

CAP		INDIRIZZO	TELEFONO	CODICE RM
ROMA	VIA	TAGASTE, 87/89	06/5611715	345
ROMA	VIA	A. PIOLA CASELLI, 38/40	06/5666601	318
ROMA	VIA	E. SATIÈ 10	06/5053594	324
ROMA	Via	F. LORENZO NERUCCI, 10	06/52456817	369
ROMA	VIA	DONATI FRANCESCO, 55/B	06/5212495	146
ROMA	VL.	CADUTI PER LA RESISTENZA, 79	06/5084034	111
ROMA	VIA	OSTERIA DEL FINOCCHIO, 15	06/20761700	205
ROMA	VIA	TORRENOVA (di), 118	06/2010465	080
ROMA	VIA	CASILINA 1665	06/20430064	321
ROMA	VIA	GIORNALISTI (dei), 62	06/35452502	038
ROMA	VIA	ARISTIDE GABELLI, 4	06/3388024	159
ROMA	VIA	COLOGNO MONZESE, 12/B	06/3091255	172
ROMA	VIA	DE CAROLIS UGO, 80/B	06/35450629	148
ROMA	VIA	SALARIA, 1462 A/B	06/8889390	161

ROMA	VIA	VIGNE NUOVE (delle), 636	06/87134291	209
ROMA	VIA	AGLIANA 2/4/6	06/8120332	239
ROMA	VL.	JONIO, 62/64	06/8181601	103
ROMA	VIA	DEI PRATI FISCALI 285/287	06/88644707	317
ROMA	VLE	BEETHOVEN 22/24	06/54220443	322
ROMA	VIA	VEDANA 47	06/5400746	325
ROMA	Via	ASCARI 172	06/51960311	335
ROMA	VL.	BORGHI DON PASQUINO, 218	06/5292864	045
ROMA	VIA	CINA, 336	06/5295992	200
ROMA	LG.	LEONARDO DA VINCI, 4	06/5417815	113
ROMA	VIA	BAGNERA GIUSEPPE, 21/23	06/5599819	084
ROMA	VIA	MAGLIANA (della), 250	06/55268612	358
ROMA	VIA	COLOMBO CRISTOFORO, 261	06/5130131	001
ROMA	VIA	GALVANI 17	06/57138067	070
ROMA	VIA	CASSETTA MATTEI (della), 81	06/6552808	365
ROMA	VIA	TRULLO (del), 455/A	06/6535960	180
ROMA	VIA	PORTUENSE, 381/A	06/5584338	035
ROMA	VIA	IMBRECCIATO (dell'), 125	06/55263365	199
ROMA	VL.	COLLI PORTUENSI, 348/354	06/65740759	028
ROMA	VIA	FONTEIANA, 67/B	06/5815090	031
ROMA	VL.	TRASTEVERE, 120	06/5815659	027
ROMA	C.NE	OSTIENSE, 141	06/5782548	362
ROMA	VIA	JASPERS, 44/46	06/82059452	104
ROMA	VL.	FRANCESCHINI ETTORE, 51	06/4070402	047
ROMA	VIA	COLLATINA, 244	06/2252682	213
ROMA	VIA	DAMETA, 3/D	06/2296209	254
ROMA	VIA	CASALE DI S. BASILIO, 212/214	06/4110851	162
ROMA	VIA	PIER SILVERIO LEICHT, 116/118	06/41217401	361
ROMA	VIA	TIBURTINA, 644/C	06/43587000	040
ROMA	VIA	DI CASAL BERTONE 165/B	06/4382468	175
ROMA	VIA	TREVISO 9/11	06/44243560	328
ROMA	VIA	G.BONI 9-11-13	06/44254832-59	262
ROMA	VIA	BRAVETTA (di), 20 M/N	06/6628845	004
ROMA	VIA	ALCIDE DE GASPERI 1/3	06/39367737	155
ROMA	VIA	INNOCENZO XI, 40	06/635742	368
ROMA	Via	SIMONE MOSCA, 38/40	06/66410333	349
ROMA	VIA	CASALOTTI (di), 181	06/61565150	122
ROMA	VIA	BALDO DEGLI UBALDI, 87	06/6631943	022
ROMA	VIA	TORREVECCHIA (di), 590	06/61662667	074
ROMA	VL.	ROMANISTI (dei), 239	06/23235720	072
ROMA	VIA	F. DI BENEDETTO 214	06/7233264/87	039
ROMA	VL.	CIAMARRA ANTONIO, 61	06/7213938	049
ROMA	VIA	TUSCOLANA, 1810/D	06/7211911	201
ROMA	VIA	SESTIO CALVINO, 105/107/109	06/7101398	243
ROMA	Via	DEI FRASSINI	06/83508953	332
ROMA	VIA	PAVONI LUDOVICO, 167/A	06/2753227	357
ROMA	VIA	CASILINA, 367/369	06/2427903	044
ROMA	VIA	LATINA, 67/E	06/78344746	042
ROMA	VIA	DAVILA ARRIGO, 30/B	06/7810302	144
ROMA	VIA	TUSCOLANA, 668 A/B	06/76906453	026
ROMA	VIA	LUGNANO IN TEVERINA 29	06/7827103	236
ROMA	VIA	PINEROLO, 5	06/7021741	012
ROMA	VIA	GALLIA, 110	06/7004667	360

ROMA	VIA	CELIMONTANA, 10/12	06/70450911	143
ROMA	VL.	MANZONI ALESSANDRO, 65/67	06/7731330	352
ROMA	VIA	MARSALA, 14/A	06/4959352	023
ROMA	VIA	MERULANA, 70	06/7003469	133
ROMA	VL.	SCALO SAN LORENZO, 28	06/4469800	034
ROMA	PIAZZA	NICOSIA, 21/22	06/6875730	347
ROMA	VIA	CESARE BATTISTI, 133	06/6782986	237
ROMA	VIA	GIUSTINIANA (della), 209/211	06/33612877	130
ROMA	via	PORTUENSE 1499 c	06/65002657	202
ROMA	VIA	CASSIA, 934	06/30362395	204
ROMA	VIA	FLAMINIA VECCHIA, 593	06/3338726	109
ROMA	VIA	POMPEO MAGNO, 90	06/3216519	011
ROMA	CN.	TRIONFALE, 53/D/E	06/39743450	112
ROMA	VIA	GIULIANA (della), 75/77	06/39721925	123
ROMA	VIA	DANIMARCA, 4/4a	06/9157432	336
ROMA	VIA	RESPIGHI LORENZO, 2	06/8079341	033
ROMA	VIA	NEMORENSE 14/16	06/8848949	010
ROMA	VL.	SOMALIA, 208	06/8601732	041
ROMA	VIA	NOMENTANA, 877	06/86802990	371
ALBANO	VIA	RISORGIMENTO, 59	06/9323777	092
ARDEA	V.le	SAN LORENZO, 145	06/91019080	363
ARDEA	VIA	SILLA, 24	06/9135393	135
ARTENA	VIA	MARCONI, 9/11	06/9516285	221
CASTELVERDE	VIA	S. MARIA I LORETO, 6	06/22460009	367
CERVETERI	VIA	G. VALERI, 4	06/9942471	316
CIAMPINO	VIA	PRINC. PIGNATELLI, 52	06/7913117	207
CIVITAVECCHIA	P.le	EROI (degli), 6	0766/26661	086
FIANO ROMANO	VIA	TIBERINA, 110 /A	0765/389756	102
FIUMICINO	VIA	GIORGIO GIORGIS, 12	06/6580321	359
FONTE NUOVA	Via	CADUTI DI NASSIRIYA, 51	06/90023508	342
FONTE NUOVA	VIA	NOMENTANA, 645	06/9056109	354
FONTE NUOVA	VIA	MARCHE, 10	06/9050091	366
FRASCATI	VIA	GREGORIANA, 45	06/9424354	344
FREGENE	Via	FRANCAVILLA AL MARE, 12	06/66561937	337
GENZANO	VIA	DI VITTORIO GIUSEPPE, 46	06/9396235	097
GUIDONIA	VIA	C.A. DALLA CHIESA, 16	0774/300273	263
GUIDONIA	VIA	DELL'UNIONE 34	0774/342301	331
LADISPOLI	VIA	ODESCALCHI, 81/83	06/99221445	257
LANUVIO	VIA	NETTUNENSE, 36	06/93730942	355
MANZIANA	C.SO	VITTORIO EMANUELE, 117	06/9962240	353
MONTEPORZIO	Via	TUSCOLO, 17	06/9449039	326
MONTEROTONDO	VIA	SAFFI AURELIO, 4/6	06/90627072	058
MONTEROTONDO	VIA	DEI MILLE, 22	06/90085114	346
MORLUPO	VIA	SAN MICHELE, 24	06/9072348	268
NETTUNO	VIA	VISCA ENNIO, 2/A	06/9880649	093
PALESTRINA	VIA	PEDEMONTANA, 817	06/95313639	370
PAVONA	VIA	NETTUNENSE, KM 5	06/9310940	216
POMEZIA	VIA	FILIPPO RE 66/68	06/9123538	062
RIGNANO FLAMINIO	C.SO	UMBERTO I, 42	0761/507844	351
S.MARIA DELLE MOLE	VIA	G.PRATI,5	06/9351002	313
S.MARIA DI GALERIA	VIA	ANGUILLARESE, 104	06/3046196	165
SAN CESAREO	Via	FILIPPO CORRIDONI, 112	06/9587459	334
SUBIACO	VIA	BATTISTI CESARE, 88	0774/822483	260

TIVOLI	VIA	DUE GIUGNO, 7/H	0774/335794	064
TIVOLI	VL.	TOMEI, 41	0774/334553	137
VALMONTONE	VIA	CASILINA, 259	06/9590540	186
VELLETRI	VIA	MURA (delle) 5	06/9636879	183
VILLA ADRIANA	VIA	IMP. ADRIANO, 10/A	0774/381111	217
VILLALBA	CS.	ITALIA (di), 71/73	0774/371581	050

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale delle seguenti strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria o maggioritaria, che concorrono all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

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

Con delibera del 6 aprile 2010 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), dando pubblicazione sul proprio sito istituzionale ai sensi dell'art. 8, D.L. 6 luglio 2011, n. 98.

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

- **ACINSERVICE Srl** partecipata al 95% dall'Automobile Club Roma, avente come oggetto sociale la gestione di parcheggi, della scuola guida di Sede e di comunicazione;
- **GESER Srl** (collegata all'Automobile Club Roma in quanto detenuta da ACINSERVICE Srl per una quota del 58%), finalizzata alla gestione dei servizi al pubblico presso la sede dell'Ente.

L'Automobile Club Roma detiene, inoltre, una partecipazione dello 0,02% nella **Società ACI Vallelunga SpA** ed una partecipazione dello 0,5059% nella Società **ACI Consult SpA**.

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale ([www.roma.aci.it](http://www.roma.aci.it) raggiungibile anche tramite l'indirizzo [www.aciroma.it](http://www.aciroma.it)).

L'Ente è membro del Comitato Regionale istituito presso il Lazio e dispone delle seguenti Commissioni: **Commissione Donna** e **Commissione Giuridica**.

### 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 gennaio 2011 risulta in servizio presso l'AC n. 1 dipendente. Nel rispetto della Delibera CiVit n. 1/2012, nel corso dell'anno 2012 è stato avviato un percorso formativo per il rafforzamento, all'interno del Personale, delle competenze in materia di cultura della performance, trasparenza/integrità e qualità.

Gli uomini rappresentano il 100% del totale, ovvero 1 dipendente, e le donne lo 0% con 0 unità.

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

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 5.606.000,00 nel budget 2012, derivano, per € 3.932.500,00 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 522.000,00 da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.

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

- Ricavi relativi all'attività associativa per € 3.306.000,00. Trattasi dei proventi legati alla emissione di quote sociali.
- Ricavi relativi alla esazione delle tasse automobilistiche, proventi diversi, provvigioni SARA, accordo ACI/IP, canone franchising delegazioni per € 2.300.000,00

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 522.000,00 attengono ai proventi distributori (25.000,00), alla sublocazione di immobili (€ 107.000,00), a rimborsi e concorsi diversi (44.000,00) ed a proventi per servizi svolti al Comune di Roma (€ 388.000,00)

La gestione finanziaria relativa al budget 2012 presenta un margine positivo pari a € 3.000,00.

Non sono state previste rettifiche di valore di attività finanziaria.

La gestione straordinaria relativa al budget 2012 presenta un margine negativo di € 15.000,00 per liti, arbitraggi, risarcimenti e oneri straordinari.

### **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 in base alla rilevazione più recente disponibile.

Numero Soci al 31 dicembre 2011	<b>76.810</b>
Numero polizze assicurative SARA al 31 dicembre 2011	<b>79.400</b>
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	<b>223.260</b>
Numero operazioni di riscossione della tassa automobilistica anno 2011	<b>1.769.844</b>
Numero licenze CSAI anno 2011	<b>710</b>
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Telethon</b>, per la raccolta di fondi, attraverso la rete delle Delegazioni al fine di sostenere la ricerca scientifica sulla distrofia muscolare e le malattie genetiche rare;</li> <li>- <b>Fondazione "Astalli"</b> per facilitare il conseguimento della patente di guida ai rifugiati politici;</li> <li>- relazioni avviate con la <b>Comunità salesiana</b> romana a favore dei disabili;</li> </ul>
Eventuali altri servizi locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- con il <b>Comune di Roma</b>: campagna per la fornitura di corsi di guida sicura destinati agli studenti delle scuole superiori e del Personale comunale (4500 utenti serviti);</li> <li>- con il <b>Comune di Roma, Prefettura ed Osservatorio Provinciale per la Sicurezza Stradale</b>: realizzazione di studi in materia di sicurezza stradale in occasione della presentazione dei dati sull'incidentalità (per informazione dei cittadini della Provincia di Roma);</li> <li>- con <b>comuni della Provincia</b> e alcuni <b>Municipi romani</b>: sottoscritti accordi per la fornitura di servizi in materia di mobilità offerti in accordo con la Società ACI Consult Spa (per i cittadini);</li> <li>- con la <b>SARA Assicurazioni</b> ed <b>ACI Sport</b>: partecipazione agli incontri con gli studenti delle scuole superiori</li> </ul>

	nell'ambito della campagna "SARA Racing Weekend" (ca. 300 studenti).
--	--

### 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 34 dello Statuto pubblicato, nella sua ultima formulazione, sulla Gazzetta Ufficiale n. 230 del 3 ottobre 2011. 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. 34**

*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. sono tenuti a rispettare e a far rispettare ai propri soci lo Statuto e 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 provvidenze ritenute vantaggiose per i soci, gestiscono i servizi che possono essere loro affidati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province, dai Comuni o da altri Enti Pubblici, svolgono direttamente e indirettamente ogni altra attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.*

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

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

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

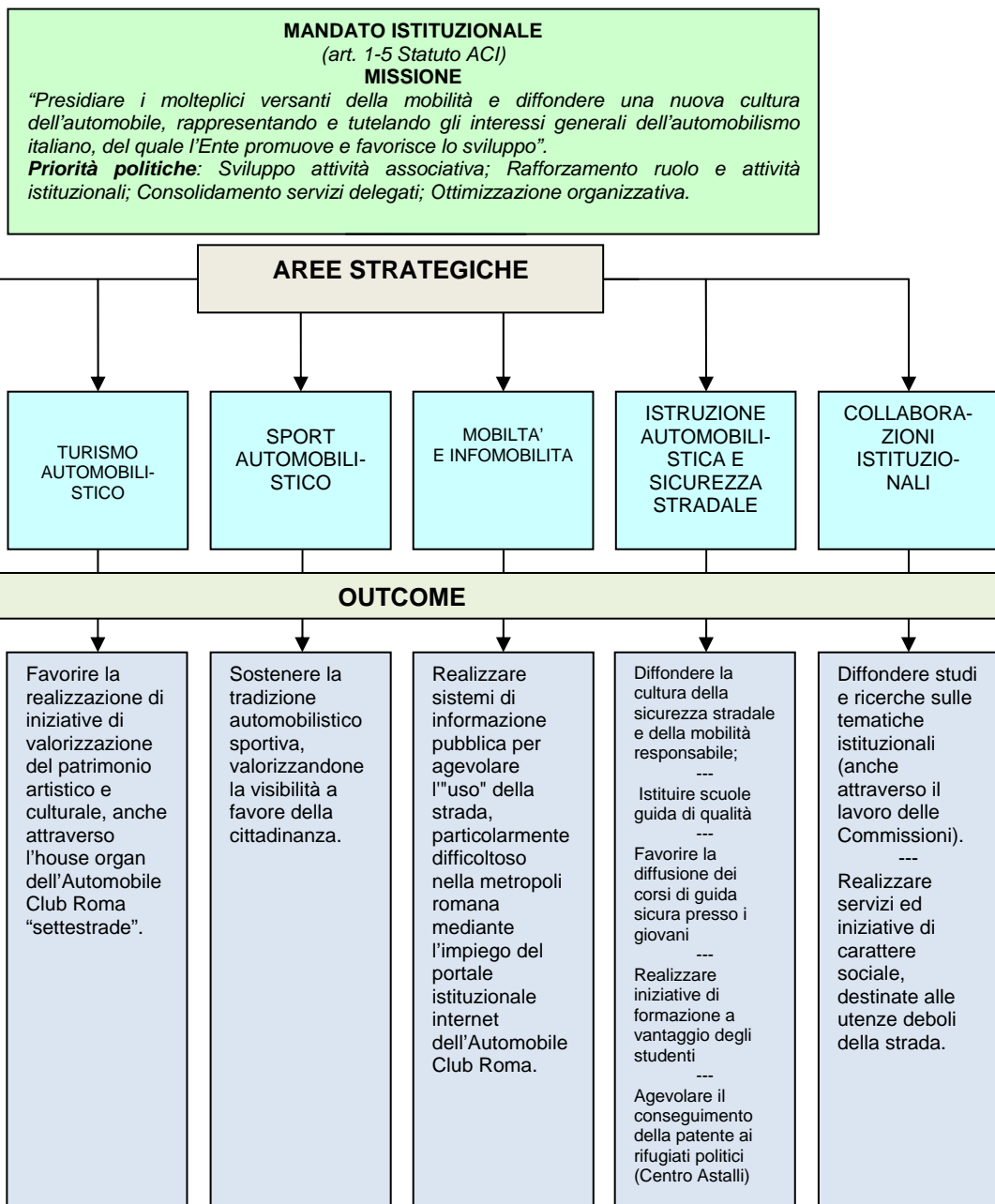
In particolare, per il triennio 2012-2014, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente*".

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

### **3.3 Albero della Performance**

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission come sopra descritte con le aree strategiche in cui si colloca l'azione dell'Ente nel triennio 2012-2014.

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



## 4. ANALISI DEL CONTESTO

### 4.1 Analisi del contesto esterno

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di stagnazione 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.

È stato calcolato da ACI che quella per l'automobile è la terza voce di spesa delle famiglie italiane, dopo la casa e l'alimentazione. Il prelievo fiscale incide per circa un terzo. Nel 2009 gli italiani hanno speso circa 165 miliardi di euro e sono stati versati nelle casse del fisco 57,5 miliardi. Secondo i dati dell'Annuario statistico ACI, nel 2009 sono aumentate sei voci di spesa sulle complessive otto: per l'acquisto di automobili e gli interessi sul capitale se ne sono andati 58,2 miliardi di euro (+0,4%), per la manutenzione 25,4 miliardi (+2%), per gli pneumatici 7,3 miliardi (+0,2%), per i parcheggi 8,1 miliardi (+1%) e per la tassa automobilistica 5,5 miliardi (+0,5%). L'ultimo posto della classifica per voce di spesa sostenuta è occupato dai pedaggi autostradali con 4,1 miliardi di euro (+0,8%).

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

Tali esigenze si presentano particolarmente conferenti alla realtà della provincia di Roma in cui opera l'Automobile Club Roma, i cui principali dati vengono di seguito riportati.

#### PROVINCIA DI ROMA

**Superficie:** 5.352 km<sup>2</sup>

**Popolazione (2010):** 4.194.068

**Circolante totale:** 3.677.042

**Numero autoscuole:** ca. 550

**Agenzie di pratiche automobilistiche:** ca. 530

**Totale riscossioni tasse auto 2011 su punti ACI :** 1.769.844

**Totale riscossioni tasse auto 2010 su punti ACI (% sul totale):** 1.687.584 (43,73%)

**N. Pratiche Automobilistiche nel 2010 presso Delegazioni ACI:** 223.260

**N. Pratiche Automobilistiche nel 2009 presso Delegazioni ACI:** 243.016

**N. pratiche presso altri punti di servizio:** 736.256

**N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2010:** 22.999 (291 - 31.055)

**N. Incidenti (di cui Decessi e Feriti) 2009:** 23.213 (313 - 31.558)

**Decessi utenze deboli nel 2010 (pedoni, ciclisti e motociclisti):** 176 (63 - 7 - 106)

**Decessi utenze deboli nel 2009 (pedoni, ciclisti e motociclisti):** 208 (80 - 6 - 122)

*i dati relativi agli anni anteriori al 2011 sono i più recenti a disposizione dell'Ente.*

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

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

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

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

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

### **a) Educazione e Sicurezza Stradale**

In questo campo, che riveste sempre particolare interesse per la varietà e l'importanza delle iniziative che possono essere realizzate soprattutto nei confronti dei giovani, l'Automobile Club Roma 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.

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2012-2014 prevede la partecipazione al progetto nazionale "*Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go*" – con l'attivazione sul territorio di autoscuole che utilizzano il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile. Attualmente l'AC Roma ha realizzato n. 20 autoscuole a marchio ACI in Provincia.

In questo campo il piano di attività per il triennio 2012-2014 prevede di sviluppare iniziative in tema di sicurezza ed educazione stradale a favore delle utenze deboli della strada, secondo un'accezione da intendersi in senso ampio, non limitata, cioè, ai diversamente abili, agli anziani o agli immigrati, ma comprendente anche coloro che, per condizioni contingenti, devono beneficiare di particolari forme di tutela.

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

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

Oltre alla Provincia di Roma, alla Prefettura ed alla Consulta Provinciale sulla Sicurezza Stradale presso la Provincia, sono stakeholder di questo AC la Società ACI Consult SpA,

l'Autodromo di Vallelunga con la Scuola di Guida Sicura, gli Istituti scolastici di volta coinvolti in iniziative di educazione stradale, gli studenti e le loro famiglie, le Autoscuole e le Associazioni rappresentative delle vittime e degli utenti della strada, l'ASTRAL. Inoltre, occorre annoverare le Amministrazioni territoriali rappresentative, quali i Municipi romani, il Comune di Roma e gli altri Comuni della provincia con gli Assessorati competenti.

## **b) I Soci**

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC per l'esperienza da anni maturata e per il richiamo delle iniziative dedicate ai soci, l'analisi del contesto generale esterno mette in evidenza la non positiva congiuntura economica complessiva relativa agli ultimi anni e la crescente competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti in generale e nel contesto del servizio di soccorso stradale in particolare.

Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano comunque utilizzati 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 Roma è l'Automobile Club d'Italia, in quanto definisce ed eroga, anche attraverso sue società collegate, i servizi destinati ai soci e coordina progetti nazionali a impatto locale cui l'AC attivamente partecipa con l'obiettivo, in particolare, di aumentare il numero dei soci, coinvolgere maggiormente nell'associazionismo la rete delle Delegazioni e ampliare l'attività di *cross selling* svolta in collaborazione con SARA Assicurazioni.

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

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

Con riferimento alle iniziative a livello locale per il triennio 2012-2014 l'Automobile Club prevede di proseguire ad esercitare un sistema di regia sulla rete delle Delegazioni secondo un sistema di Governance che preveda incontri periodici con i delegati al fine di assicurare servizi di qualità ai soci ed agli utenti e l'introduzione di ulteriori servizi in linea con le esigenze del pubblico, secondo un'ottica di semplificazione, agevolazione nell'espletamento delle varie pratiche automobilistiche e, in particolare, di miglioramento della qualità del servizio.

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

In particolare, per l'anno 2012 l'Ente avvierà un progetto finalizzato a diffondere il servizio "**bollo sereno**", di domiciliazione bancaria del pagamento della tassa automobilistica, che consente di semplificare gli adempimenti dei cittadini, mentre, per il biennio 2012-2013 sarà avviato un progetto finalizzato ad incrementare la qualità dei servizi resi al pubblico attraverso l'analisi delle comunicazioni e, in ottemperanza alla Direttiva CiVIT n. 3/2012, l'attivazione di un processo sistematico di **gestione dei reclami** provenienti dall'utenza funzionale all'attivazione di soluzioni alle problematiche evidenziate.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, è stakeholder di questo AC la Società ACI Informatica Divisione Informatica e Divisione ACI Rete, che coordina le azioni di intervento sulla rete di Delegazioni con particolare riferimento agli aspetti associativi.

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

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

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale. In particolare, l'Automobile Club Roma sostiene lo sport automobilistico attraverso il patrocinio della Mille Miglia storica ed organizza la Festa di Santa Francesca Romana, patrona degli automobilisti, con la tradizionale benedizione annuale dei veicoli.

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

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

### **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 Lazio, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione per la riscossione e l'assistenza in materia di tasse auto;
- la Provincia di Roma per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Roma 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 auto e le agenzie di pratiche automobilistiche.

## **4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

### **a) Organizzazione**

**Denominazione:** Automobile Club Roma  
**Data di fondazione:** 1904  
**Sede istituzionale:** Via Cristoforo Colombo, 261/271  
**Delegazioni in provincia:** 124  
**Delegazioni con subagenzia SARA:** 46  
**Autoscuole presso Delegazioni:** 44 di cui 20 affiliate al circuito Ready2Go  
**Agenzie capo SARA:** 34  
**Numero di soci:** 76.810  
**Sito istituzionale:** [www.roma.aci.it](http://www.roma.aci.it) (anche raggiungibile da: [www.aciroma.it](http://www.aciroma.it))  
**Personale dipendente:** 1  
**Società controllata (n. dipendenti):** Acinservice srl (9)  
**Società collegata (n. dipendenti):** Geser srl (11)

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

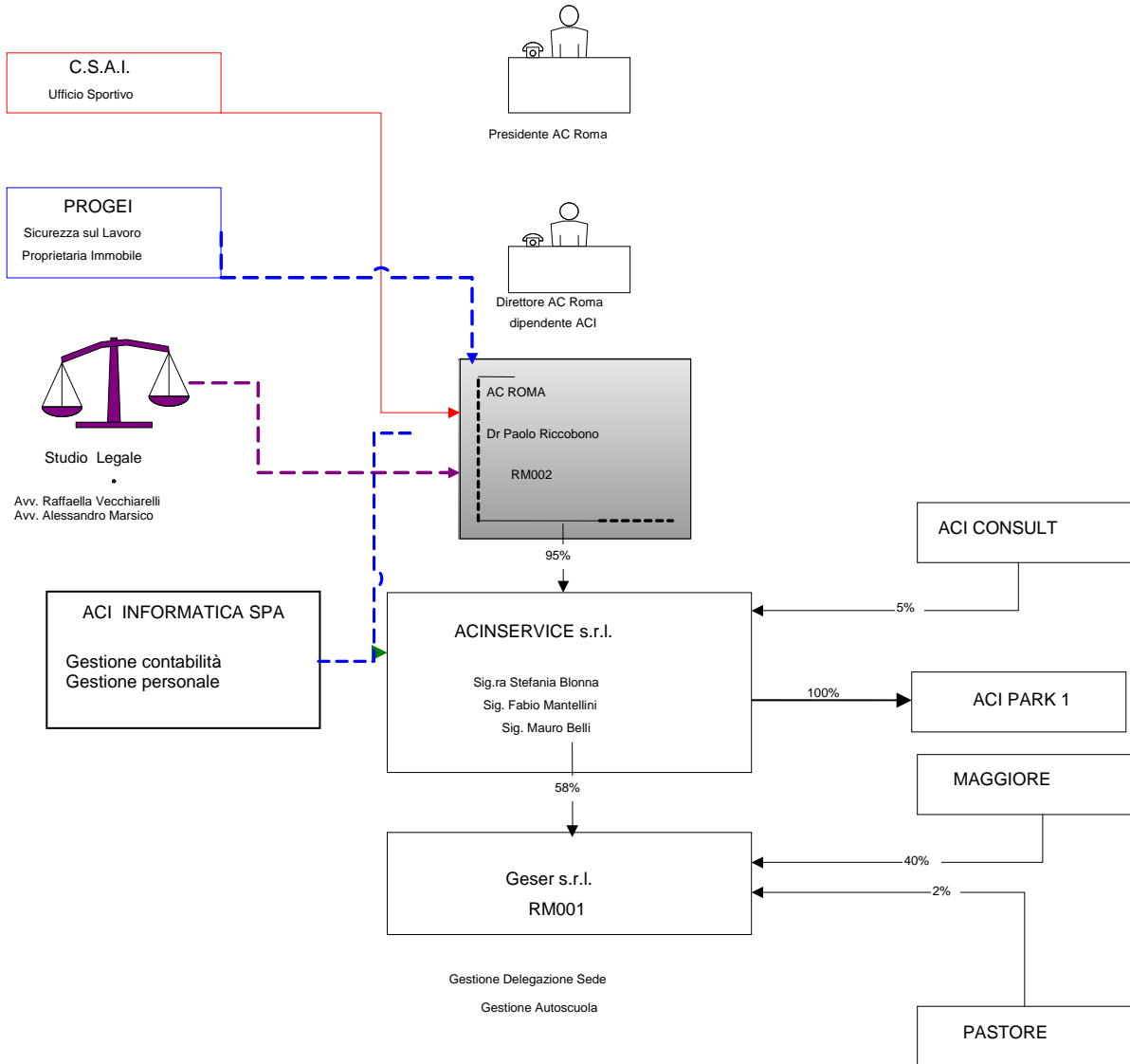
Nella tabella di seguito riportata è rappresentato l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo e il Presidente, Organi di indirizzo politico-amministrativo.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 1 dipendente, assegnato alle varie aree funzionali. Nel corso del 2012 terminerà la procedura di selezione di n. 2 funzionari da assumere a tempo indeterminato nei ruoli dell'Ente.

# Organigramma



Automobile Club Roma





Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n. **124** delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Roma. Attualmente esse sono presenti nelle città di Roma, Albano Laziale, Ardea, Artena, Castelverde, Cerveteri, Ciampino, Civitavecchia, Fiano Romano, Fiumicino, Fonenuova, Frascati, Genzano, Guidonia, Ladispoli, Lanuvio, Manziana, Monteporzio Catone, Monterotondo, Morlupo, Nettuno, Palestrina, Pavona, Pomezia, Rignano Flaminio, S. Maria delle Mole, S. Maria di Galeria, San Cesareo, Subiaco, Tivoli, Valmontone, Velletri, Villa Adriana, Villalba.

## **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.

È 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.

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

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

### ***Connettività***

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

### ***Sicurezza***

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

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

### ***Posta elettronica***

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

### ***Pagamento elettronico***

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

### ***Sito web***

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web [www.roma.aci.it](http://www.roma.aci.it), che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI ([www.aci.it](http://www.aci.it)) servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI).

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

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

È attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): **automobileclubroma@pec.aci.it**. L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA. È attiva la funzione di interoperabilità all'interno del Protocollo informatico.

Oltre alla realizzazione dei propri portali istituzionale con puntuale pubblicazione di tutti i documenti prescritti dalla vigente normativa, alla istituzione della PEC e del protocollo informatico, l'Ente assicura l'archiviazione ottica dei documenti interni ed assicurando anche la consultazione *on line* dei documenti di carattere storico.

L'Automobile Club Roma, inoltre, ha attuato una *policy* che garantisce una veloce risposta alle varie richieste di chiarimenti da parte del pubblico attraverso la posta elettronica, attuando le iniziative correttive che dovessero rendersi necessarie, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi. In particolare, al fine di incrementare la qualità, per il biennio 2012-2013 sarà avviato un progetto finalizzato ad incrementare la qualità dei servizi resi al pubblico attraverso l'analisi delle comunicazioni provenienti dall'utenza ed all'attivazione di soluzioni alle problematiche evidenziate.

### **c) Risorse umane**

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

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

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

Il Personale dell'Ente, inoltre, è in possesso di elevati titoli di studio e di una lunga esperienza professionale, nonché di conoscenze specifiche nell'ambito della tecnologia, che consentono all'Ente di essere orientato verso lo sviluppo di servizi in linea con lo sviluppo delle tecnologie informatiche e telematiche, potendo anche beneficiare dei servizi delle Società del Gruppo ACI, in grado di realizzare soluzioni tecnologiche di carattere generale (ACI Informatica SpA) o specificamente applicate al campo della mobilità (ACI Consult).

#### **d) Qualità**

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, nel 2011 si è svolta una rilevazione della qualità effettivamente erogata da parte dell'Ente e della rete di Delegazioni che, affiancata da indagini di CS, ha già consentito l'individuazione di 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 è stata 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.

Inoltre: - con nota circolare alle Delegazioni prot. n. 2139/11 del 1° giugno 2011 - l'Automobile Club Roma ha avviato, di concerto con la Direzione Centrale Qualità dell'ACI un'indagine presso tutte le Delegazioni volta a conoscere e sensibilizzare le stesse sulle dimensioni della qualità di riferimento dei delegati (in particolare: tempi di attesa allo sportello in periodo di scadenza e non scadenza bollo e numero di reclami, ringraziamenti e disservizi riscontrati presso ciascuna Delegazione). L'attività sarà funzionale per l'attuazione di piani di miglioramento gestionale;

- l'Automobile Club Roma ha già trattato ed inserirà l'argomento della qualità del servizio ex d.lgs. 150/2009 all'ordine del giorno del Tavolo di confronto tra Ente e rappresentanti dei Delegati previsti all'art. 2, comma 2 del contratto di affiliazione commerciale delle Delegazioni. Tali tavoli costituiranno la sede naturale per assicurare la Governance della qualità dell'Automobile Club Roma e garantire la difesa ed il sostegno del marchio ACI ed AC Roma sul territorio secondo quanto previsto dallo stesso d.lgs. 150/2009. Tale adempimento è, altresì, funzionale ad intensificare i rapporti tra Ente e Delegazioni, quali attori principali della qualità nell'offerta;

- con determinazione del Direttore dell'Automobile Club Roma n. 24 del 25 luglio 2011 è stato istituito un registro riportante, per ciascun reclamo o richiesta di chiarimenti che possa inferire sulla qualità dei servizi resi al pubblico, nominativo del mittente, data e numero di protocollo di ricezione e data e numero di protocollo della risposta fornita onde garantire la trasparenza delle informazioni e la tempestività della risposta. Per ciascuna richiesta di chiarimento o reclamo, l'AC Roma annoterà il tipo di anomalia riscontrata onde attivare un processo organizzativo che renda sistematica l'adozione di azioni di miglioramento gestionale sulla base dei suggerimenti/istanze pervenuti dal pubblico.

- con nota prot. n. 171/11 del 19 gennaio 2011 l'Automobile Club Roma ha richiesto alla Società ACI Informatica SpA, gestore del portale istituzionale Internet dell'Automobile Club Roma, di garantire il rispetto del programma triennale per la trasparenza con riferimento ai requisiti tecnici ed ai documenti da pubblicare. Con comunicazione elettronica del 22 giugno 2011, l'AC Roma ha trasmesso alla Società ACI Informatica SpA – gestore del portale internet istituzionale – la nota DSI prot. n. 2654/11 del 23 maggio 2011 riportante i requisiti tecnico-contenutistici del sito internet per assicurarne la chiarezza espositiva e la leggibilità grafica del portale istituzionale dell'AC Roma e garantire che esso fornisca informazioni di primo orientamento per il pubblico;

- con i concorsi a premi destinati alle delegazioni denominati "salta la fila con bollo sicuro" (anno 2010) e "staccati di dosso il pensiero del bollo" (anno 2011) l'AC Roma ha attivato

un'azione di sensibilizzazione della rete di vendita sulla divulgazione dei servizi di fidelizzazione dei soci attraverso il servizio che consente la domiciliazione bancaria del pagamento del bollo auto. Tale servizio consente al pubblico di assolvere al versamento della tassa automobilistica alle scadenze e per gli importi previsti senza doversi recare di persona allo sportello con un ritorno indubbio in termini di semplificazione e qualità.

L'Automobile Club ha coinvolto gli stakeholder nella definizione degli standard di qualità a seconda dei servizi presi in considerazione e delle rispettive competenze istituzionali. In particolare:

- con nota prot. n. 2968/11 del 25 luglio 2011 l'AC Roma ha informato il Servizio II del Dipartimento XIV della Provincia di Roma "Vigilanza sull'Attività di Motorizzazione Civile e Autotrasporto" degli standard di qualità adottati per le attività di consulenza sulla circolazione dei mezzi di trasporto attivando un canale di interscambio informativo su eventuali disservizi riscontrati e l'attuazione di attività preventive;

- con nota prot. n. 2967/11 del 25 luglio 2011 l'AC Roma ha informato l'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia circa l'adozione degli standard qualitativi previsti per le attività di consulenza sulla circolazione al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni previste dalla vigente normativa (principalmente normativa dpR 358/2000) e l'attuazione di attività preventive. In particolare, la verifica periodica dei giornali di cassa e dei documenti di fatturazione presentati dalle Delegazioni potrà costituire oggetto di un piano di miglioramento gestionale per il 2012;

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

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

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

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

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

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

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
<b>C4</b>	1		45	26

## **e) Salute finanziaria**

Il budget 2012 dell'AC Roma presenta un utile presunto di € 728.800,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2011, per il quale si stima un utile di € 730.000,00.

Il risultato della gestione, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 934.800,00. Tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2011 (dato stimato in € 730.300,00).

Il budget degli investimenti, pari a € 20.000,00, riguarda l'eventuale acquisto di software, attrezzature, impianti, mobili, arredi e macchine elettroniche.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 3.000,00 pari a quello, presunto, iniziale. L'A.C. cercherà di non fare ricorso ad anticipazioni bancarie, ma, nel caso in cui si dovesse far fronte a improrogabili impegni finanziari, l'ente prevede di effettuare il ricorso per massimo € 180.000,00.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate le stesse presentano un totale di 173 mila euro di cui 76 mila euro per partecipazioni e 97 mila euro per crediti finanziari diversi.

## **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).

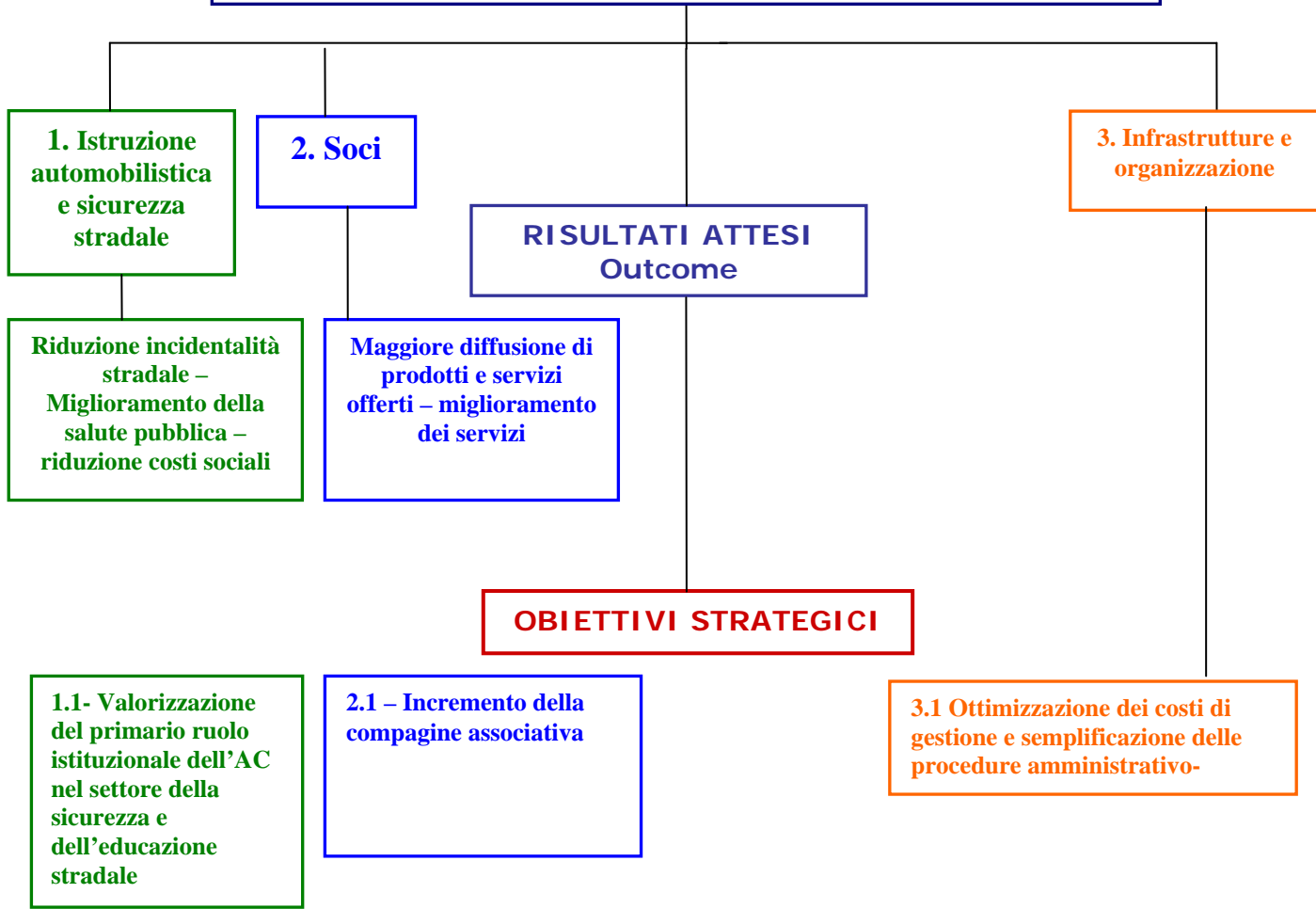
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

**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



## **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 Roma ha approvato il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Tale documento, realizzato per l'anno 2012 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 26 ottobre 2011, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano (Allegato 2).

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

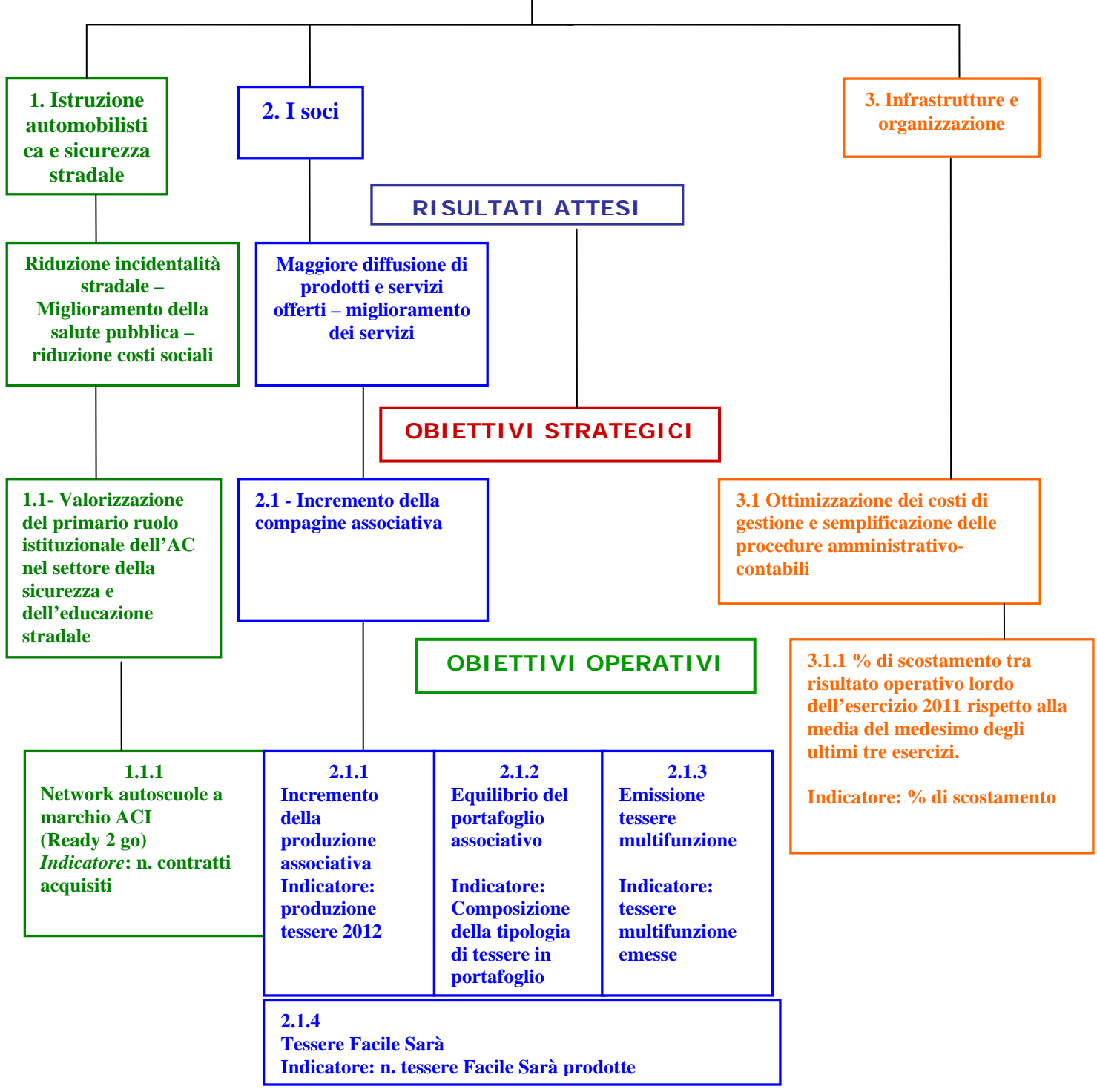
Sempre nello stesso mese di ottobre 2011, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2012 nella seduta del 26 ottobre 2011.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2012 (Allegato 3).

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



**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





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

Nell'Automobile Club Roma, 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.

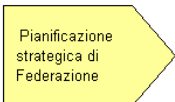

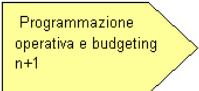

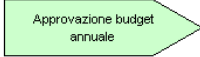
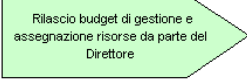
Nella fase di consolidamento dei progetti/attività da effettuarsi a settembre e nella successiva fase di approvazione del Piano delle Attività dell'Ente da parte del Consiglio Direttivo, le suddette schede di budget per progetto/attività seguono gli altri documenti di progetto in modo da dare evidenza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

Con riferimento alla coerenza tra i contenuti del piano e gli standard di qualità, l'Automobile Club Roma ha approvato un progetto strategico per il biennio 2012-2013 triennale finalizzato ad attivare un processo stabile di miglioramento continuo della qualità attraverso la **gestione dei reclami** (cfr. Delibera CiVit n. 3/2012 punto 3.6.3), che, partendo dalla ricezione ed analisi dei reclami pervenuti dai cittadini, consenta di attivare un confronto con le strutture (delegazioni) responsabili del servizio al pubblico funzionale alla soluzione delle problematiche evidenziate.

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	 <p>Pianificazione strategica di Federazione</p>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Priorità politiche e direttive generali emanate dall'Assemblea dell'ACI</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">Linee indirizzo della Federazione trasmesse dal Segretario Generale</div>		
Maggio anno n	 <p>Pianificazione strategica dell'AC</p>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">Priorità politiche e direttive generali dell'AC emanate dal Consiglio direttivo in coerenza con le direttive di Federazione</div>		
Giugno / Dicembre anno n	 <p>Programmazione operativa e budgeting n+1</p>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Predisposizione attività e progettualità locali da parte del Direttore AC Schede impatto economico Schede investimenti progetti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Progetti strategici di Federazione trasmessi dal Segretario Generale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Approvazione Consiglio Direttivo portafoglio progetti / attività di Federazione e locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Verifica coerenza progetti da parte del Comitato esecutivo ACI</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Piani operativi di dettaglio progetti / attività locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Assegnazione ai direttori AACC da parte del Segretario Generale degli obiettivi di performance individuale e definizione del relativo peso</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Definizione Consiglio Direttivo obiettivi di performance organizzativa AC in base ai progetti della Federazione e a quelli locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">Predisposizione piano della performance AC</div>	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">  <p>Valorizzazione budget dei progetti Valorizzazione budget economico gestionale Valorizzazione budget degli investimenti</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">  <p>Approvazione budget annuale</p> </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px;">  <p>Rilascio budget di gestione e assegnazione risorse da parte del Direttore</p> </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">Proposta di budget economico gestionale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">Proposta di budget investimenti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">Proposta di budget dei progetti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">Budget annuale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">Budget di gestione</div>
Gennaio anno n+1		<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">Adozione piano della performance AC da parte del Consiglio Direttivo</div>		

### **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 Roma, di seguito descritto.

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

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

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

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

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

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

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro **la prima metà del mese di maggio** dell'anno successivo.

A conclusione di tale processo l'OIV effettua la valutazione finale sulla performance organizzativa dell'Ente, sulla base di apposita scheda e predisponendo successiva relazione. A tal fine l'OIV acquisisce un adeguato flusso informativo da parte del Direttore dell'Automobile Club.

Entro **la prima decade di giugno** dell'anno successivo, viene inoltre trasmessa all'OIV, ai fini della preventiva validazione, **la Relazione sulla Performance**, che evidenzia a consuntivo, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

**Entro il 31 marzo** il Consiglio Direttivo approva la Relazione sulla Performance validata dall'OIV che contiene la valutazione finale sulla performance organizzativa di Ente effettuata dal medesimo OIV.

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.

ALLEGATO 1

**AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

**DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE**  
**Approvate dall'Assemblea dell'Ente del 29 aprile 2010**



## **Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente**

Nel quadro delle innovazioni introdotte dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, gli organi di indirizzo politico-amministrativo sono chiamati ad adottare, ai sensi dell'art.15 dello stesso decreto, le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici delle attività dell'Ente.

Tali direttive costituiscono il quadro di riferimento generale entro il quale l'Ente dovrà collocare la redazione del proprio documento di programmazione triennale, denominato "Piano della Performance", previsto dagli artt. 10 e 15 del decreto legislativo medesimo, da adottare annualmente a partire dall'esercizio 2011.

Allo scopo di ottemperare a quanto previsto dalle disposizioni in parola, si sottopone all'approvazione dell'Assemblea dell'Ente il seguente documento che reca, in forma sintetica, le direttive generali contenenti le priorità strategiche riferite ad un arco temporale triennale e declinate in relazione a diverse aree di intervento cui dovrà essere orientata l'azione dell'Ente a partire dall'anno 2011.

### **Priorità 1 – sviluppo attività associativa**

Aree di intervento:

- Incremento della compagine associativa nazionale, attraverso la prosecuzione ed il rafforzamento delle iniziative centrali di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di coerenti azioni locali, anche a supporto e di natura implementativa, da parte degli Automobile Club.
- Qualificazione dell'apporto della rete distributiva della Federazione, anche attraverso adeguate iniziative di coinvolgimento, assistenza e supporto specialistico alle attività di promozione e di diffusione della tessera associativa e di ulteriori servizi ai soci ed agli utenti.
- Sviluppo di specifici "target" associativi di interesse, anche sulla base di mirate attività ricognitive dei bisogni espressi, con particolare riferimento al settore giovani e ad altri eventuali segmenti da presidiare.

### **Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali**

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre 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

## RELAZIONE SUI PIANI E PROGRAMMI DI ATTIVITÀ 2012

Ai sensi del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, dell'art. 4 del Regolamento di Organizzazione e dell'art. 12 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'AC Roma, con il presente documento si illustrano i piani ed i programmi dell'Ente per l'anno 2012.

Le iniziative che saranno realizzate nel corso del prossimo ciclo di pianificazione potranno costituire l'evoluzione delle attività che hanno contrassegnato l'anno in corso (delle quali si farà dettagliata menzione a consuntivo) o possedere caratteristiche innovative e costituire attività di miglioramento gestionale o progettuale.

In linea generale, l'azione dell'Ente per il prossimo ciclo di pianificazione sarà concentrata sul perseguimento delle priorità fissate dall'Assemblea dell'ACI nel documento "Direttive Centrali in materia di indirizzi strategici dell'Ente" approvato il 29 aprile 2010 e sul perseguimento, in sede locale, dei progetti strategici della Federazione, sulla cui base si fonda l'esposizione delle aree di intervento che caratterizzeranno il prossimo ciclo di pianificazione:

### **Priorità 1: Sviluppo attività associativa**

Nel corso del prossimo ciclo di pianificazione l'Automobile Club Roma perseguirà nel prioritario obiettivo dell'incremento della compagine associativa, anche attraverso azioni locali coerenti con i programmi fissati a livello di Federazione. In particolare:

#### **A) sviluppo di azioni locali.**

**Delegazione di sede dell'AC.** Dopo la realizzazione di uno sportello dedicato ai soci, proseguirà nel 2012 l'ampliamento del mix di prodotti/servizi offerti presso la Delegazione di Sede dell'Ente con la possibilità di vendita, attraverso una *partnership* con la Società Maggiore, di autoveicoli a km zero a condizioni speciali per i soci. L'azione, che ha già consentito di incrementare l'afflusso del pubblico ed il numero dei soci, permetterà di qualificare sempre più la Sede dell'Ente quale centro specializzato per la mobilità cittadina.

**Servizi aggiuntivi.** Anche nel corso del prossimo ciclo di pianificazione proseguirà lo sviluppo di servizi locali per arricchire il prodotto associativo nazionale, con la realizzazione di scuole guida a marchio ACI (*Ready2Go*), noleggio a lungo termine (*Guido*), vendita telepass, corsi di guida sicura presso il Centro di Guida Sicura ACI a Vallelunga, proposta dei prodotti energia e gas nell'ambito della *partnership* ACI/ENI ed ulteriori iniziative che, di volta in volta, si presenteranno.

**"Gratta&ACI" - Adesione immediata alla tessera ACI.** Con il completamento del progetto "Gratta & ACI", nel 2012 entrerà in gestione il sistema alternativo di adesione immediata al Club: i *coupon* per l'attivazione delle tessere potranno, in particolare, essere acquistati presso centri della grande distribuzione alimentare e di carburante ed attivati attraverso Internet e telefono. L'iniziativa consentirà di favorire un sistema di vendita "a impulso" e di estendere la rete a *partner* esterni.

## **B) qualificazione, stimolo e monitoraggio della rete delle Delegazioni.**

**Il capitolato commerciale dell'Ente**, che definisce l'assegnazione degli obiettivi annuali per le Delegazioni e fissa le regole per l'applicazione dei premi e delle penali in caso, o meno, di loro raggiungimento, anche nel 2012 sarà rimodulato ed adeguato alle politiche generali fissate per la Federazione ACI, allo scopo di sostenere la produzione associativa, l'integrazione tra ACI e SARA ed il raggiungimento degli obiettivi fissati a livello nazionale (tessera multifunzione, equilibrio del portafoglio, fidelizzazione, ecc.).

**Tavolo Delegazioni.** Proseguirà l'azione di stimolo e coinvolgimento delle Delegazioni attraverso gli incontri periodici nell'ambito del Tavolo di Attenzione istituito dalla convenzione AC Roma/Delegati, che costituisce una sede privilegiata per esaminare tematiche, vagliare l'impatto di nuove iniziative e di migliorare la qualità dei servizi secondo una logica di condivisione, che si estende anche a referenti della Federazione ACI invitati a partecipare a seconda dei temi trattati.

## **C) sviluppo di specifici target associativi di interesse.**

**Sinergia ACI-SARA.** Nel corso del corrente anno, l'AC Roma e la SARA Assicurazioni hanno congiuntamente avviato un progetto di incentivazione delle Delegazioni per la produzione di polizze su Rami Elementari e CVT attraverso un'azione di formazione dei delegati su prodotti e tecniche di vendita. Tale azione, affiancata all'incentivazione ordinaria delle subagenzie prevista dal capitolato commerciale, costituisce il segno di un dialogo costante tra le due strutture e proseguirà nel corso 2012 allo scopo di incrementare l'interscambio dei portafogli assicurati/soci.

Parallelamente, proseguirà l'azione di sostegno e stimolo alla produzione di "garanzie assistenza" d'intesa con i referenti dell'iniziativa Facile Sarà, che ha già fatto registrare soddisfacenti risultati in termini produttivi.

**Tessera ACI Azienda.** L'AC Roma sosterrà il prodotto associativo aziendale attraverso l'inserimento di *account* specializzati sul territorio, che opereranno sul mercato potenziale nell'ambito di un accordo di promozione già siglato con la Divisione ACI Rete.

**Fidelizzazione (Contratti on Line "Bollo Sereno").** Il mix associativo dell'Automobile Club Roma presenta notevoli margini di incremento del prodotto associativo fidelizzante "Contratti on line", che, attraverso la domiciliazione bancaria del pagamento della tessera associativa e della tassa automobilistica, permette di ridurre il *turn over* e, nel contempo, di offrire un servizio di semplificazione a vantaggio dei cittadini. Al fine di sostenere tale obiettivo, l'Ente predisporrà un progetto speciale per l'anno 2012.

## **Priorità 2: Rafforzamento ruolo e attività istituzionali**

### **A) Sicurezza ed educazione stradale – Progetto Ready2Go.**

Anche nel 2012 proseguirà l'impegno dell'Automobile Club Roma nel sostegno delle istanze della guida sicura e consapevole e dell'educazione stradale, che si concentrerà principalmente nel settore giovanile e femminile.

**Corsi di guida sicura per neopatentati.** Nel corso del 2012 verranno erogati, a carico dell'Ente, corsi di guida sicura presso il centro di Vallerlunga a vantaggio degli studenti delle scuole superiori nell'ambito del protocollo di intesa sancito con il Comune di Roma e che troverà attuazione fino a tutto il 2012.

**Progetto Ready2Go (Autoscuole ACI).** Il progetto strategico, finalizzato alla costituzione di una rete di scuole guida di qualità a marchio ACI, ha trovato attuazione con risultati soddisfacenti presso il territorio provinciale conseguendo gli obiettivi fissati a livello nazionale. Nel corso del 2012 l'azione proseguirà con l'affiliazione preferenziale di Delegazioni di eccellenza ubicate in zone non coperte dal servizio.

#### **B) Sviluppo di servizi di carattere etico-sociali e rendicontazione sociale – Progetto ACI nel Sociale.**

Analogamente all'attuale ciclo di pianificazione, nel 2012 l'AC Roma si impegnerà con iniziative e servizi destinati alle fasce deboli della popolazione (immigrati, diversamente abili, anziani) proseguendo le collaborazioni in atto con Fondazione "Astalli" per facilitare il conseguimento della patente di guida ai rifugiati politici, la Comunità salesiana romana a favore dei disabili e la Fondazione "Alberto Sordi", che accoglie e sostiene il reinserimento sociale degli anziani che versano in condizioni di difficoltà.

**AC Roma per Telethon.** Proseguirà, inoltre, la collaborazione con Telethon per favorire la raccolta di fondi per il sostegno della ricerca sulla distrofia muscolare e le altre malattie genetiche rare, nell'ambito dell'accordo in atto. Proseguirà, in particolare, la raccolta dei fondi da parte delle Delegazioni nel corso delle "Maratone" invernali e primaverili, cui si aggiungerà la destinazione di una quota impiegata per gli omaggi sociali, che riporteranno i loghi congiunti AC Roma e Telethon.

#### **C) Rafforzamento del ruolo istituzionale dell'Ente.**

Il ruolo istituzionale dell'AC Roma quale avanzata Pubblica Amministrazione preposta al settore della sicurezza stradale e della mobilità in genere si articolerà nel mantenimento delle relazioni con Enti ed organizzazioni locali, in relazione ai quali l'Ente conserverà il ruolo di interlocutore privilegiato.

L'Automobile Club Roma continuerà, così, a svolgere l'ormai consolidato ruolo di osservatorio delle esigenze territoriali in tema di mobilità, al fine di promuovere e proporre progetti e soluzioni a vantaggio del territorio, attraverso Provincia, Prefettura, Comune di Roma e suoi Municipi, oltre agli *stakeholder* di volta in volta coinvolti.

Una particolare attenzione verrà attribuita all'analisi del fenomeno dell'incidentalità stradale nel Comune e nella Provincia di Roma ed all'analisi dei "punti neri" delle strade.

**AC Roma "Junior".** Come anticipato, l'attività dell'Ente si focalizzerà sul settore giovanile e, in particolare, delle donne. Acquisiti i risultati di un "Focus Group" realizzato dall'ISPO per conto dell'Automobile Club Roma, nel 2012 l'Ente attiverà specifiche attività di dialogo con i giovani e utili a rendere loro attrattive le attività ed i servizi offerti dall'Automobile Club. In tal senso sono allo studio iniziative quali l'apertura di nuovi canali di comunicazione (ad es. *Facebook*), la realizzazione di concorsi a premi per prodotti artistici (ad es. cortometraggi), l'istituzione di borse di studio e l'organizzazione del *trip sharing* di matrice nordeuropea.

#### **D) Potenziamento attività di comunicazione esterna.**

**Piano di Comunicazione.** In ottemperanza alla nota prot. n. 195/11 del 26 maggio 2011, l'AC Roma ha inviato alla Segreteria Generale (nota prot. 2279/11 del 14 giugno 2011) il Piano di Comunicazione dell'Ente per l'anno 2012, cui si fa rinvio per una visione di dettaglio delle attività di comunicazione e delle iniziative che ne rappresentano un presupposto.

In questa sede, si evidenzia che nel 2012 l'AC divulgherà, attraverso i principali mezzi di informazione di massa, studi, ricerche e messaggi in tema di mobilità, con particolare riferimento alla situazione della mobilità cittadina ed alle indagini sull'incidentalità stradale ACI/ISTAT, anche attraverso l'organizzazione di conferenze stampa e la diffusione di comunicati.

**Rivista Sociale e Sito Internet.** La rivista sociale "Settestrade" ed il portale internet istituzionale continueranno a costituire i principali mezzi di informazione per i cittadini ed i soci sulle iniziative ed i servizi dell'Ente, proponendo materiale relativo a specifiche inchieste e novità sul mondo della mobilità in Città e provincia (attraversamenti pedonali, mobilità, incidentalità, due ruote, ecc.), con particolare enfasi alle novità nell'ambito delle attività strategiche dell'Ente.

**Festa di Santa Francesca Romana.** Per la particolare rilevanza esterna, si conferma, anche per il 2012, l'organizzazione della tradizionale benedizione dei veicoli in occasione della festa di Santa Francesca Romana insieme al Comune di Roma ed alla Procura Generalizia dei Padri Benedettini Olivetani di Roma.

### **Priorità 3: Ottimizzazione organizzativa**

#### **A) Ottimizzazione dei costi di gestione.**

L'azione amministrativa dell'Ente continuerà ad essere improntata ai principi di buona amministrazione, equilibrio di bilancio, contenimento delle spese, recupero tempestivo delle poste creditorie e pagamento tempestivo dei fornitori.

Al riguardo, si ritiene opportuno evidenziare che, a seguito di una ricognizione dei fabbisogni, di razionalizzazione degli impegni finanziari e di riorganizzazione dei propri servizi, l'Ente ha attuato provvedimenti di controllo delle spese di esercizio e di miglioramento del risultato operativo per il 2012. Per maggiori dettagli, si fa riferimento al documento di budgetizzazione annuale.

#### **B) Ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi erogati.**

Verrà assicurato il rispetto delle disposizioni previste per lo svolgimento delle procedure ad evidenza pubblica e tracciabilità dei flussi finanziari (legge 13 agosto 2010 n. 136) e garantita l'osservanza degli obblighi di comunicazione nei confronti del Dipartimento della Funzione Pubblica e dell'Amministrazione Finanziaria.

#### **C) Trasparenza, performance e qualità dei servizi.**

**Trasparenza.** Nel 2102 l'Ente assicurerà una politica di accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, nel rispetto dei contenuti e delle linee-guida fissate nella Delibera CiVIT n. 105 del 15 ottobre 2010 e dell'art. 11, comma 11, d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150. In particolare, verranno assicurate:

- la manutenzione e l'aggiornamento dei contenuti del portale istituzionale Internet dell'Ente con particolare riferimento alla sezione "Trasparenza", nel rispetto delle "Linee Guida per i siti web della PA" del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione (26 luglio 2010);
- il rispetto e l'adeguamento del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità dell'Automobile Club Roma secondo le disposizioni del citato d.lgs. n. 150/2009;



- il mantenimento di un circolo della comunicazione aperto e bidirezionale nei confronti delle istanze cittadini nel rispetto della legge 18 giugno 2009, n. 69, del DPCM 6 maggio 2009 e della legge 7 giugno 2000, n. 150 sulla comunicazione pubblica.

**Performance.** Il Piano della performance verrà adeguato secondo le vigenti disposizioni, assicurando il rispetto delle disposizioni previste per il ciclo di pianificazione e controllo nell'ambito dell'adesione, da parte dell'Ente, all'Organismo Interno di Valutazione.

**Qualità.** Il 25 agosto 2011 l'Ente ha dato attuazione alle disposizioni previste nel d.lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 e nella Delibera CiVIT 20 giugno 2010, n. 88 definendo la mappa dei servizi erogati al pubblico con relativi indicatori e standard di qualità, procedendo anche ad una loro condivisione con gli *stakeholder* e ad una ricognizione presso la rete delle Delegazioni in accordo con l'ACI. Costituirà attività di miglioramento gestionale per l'anno 2012 la definizione di un sistema organizzativo di gestione dei reclami e delle istanze del pubblico per assicurare il miglioramento continuo dei livelli di servizio al pubblico e la tempestività nelle risposte (cfr. scheda allegata).

Si allegano:

- scheda progetto E1/AC: **Miglioramento della qualità dei servizi;**
- scheda progetto E1/AC: **Fidelizzazione.**

## SCHEMA PROGETTO

**Tipologia attività:** MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

**Anno 2012-2013**

**Descrizione sintetica attività** L'impianto normativo di cui al d.lgs n. 150/2009, all'art. 1 d.lgs. n. 198/2009 ed alla Delibera CiVIT n. 88/2010 dispone, per le PP.AA. di definire standard di qualità dei servizi erogati. In tal senso, l'AC Roma, ritenendo che i suggerimenti per i miglioramenti del servizio provengano principalmente dalle osservazioni degli utenti, attiverà un processo organizzativo atto a recepire le informazioni pervenute dagli utenti attraverso i vari canali attivi (corrispondenza, e-mail, Pec, ecc.) per poi classificarle, elaborarle ed attivare un processo di feed-back e di razionalizzazione dei servizi nel senso suggerito. L'attività entrerà automaticamente in gestione e si articolerà nell'istituzione di un sistema di registrazione (protocollo) ed il successivo confronto con i punti di servizio dell'AC (delegazioni indirette) ed un momento conclusivo sintetico di rendicontazione sociale. L'attività si inquadra nella priorità 4 delle Direttive Generali in Materia di Indirizzi Strategici dell'Ente, fissate dall'Assemblea ACI del 29 aprile 2010.

### **Risultati da conseguire (1° anno)**

- istituzione di un registro reclami/comunicazioni distinto per mittente, data di entrata, data di risposta e oggetto;
- elaborazione del sistema organizzativo (flow chart) per l'acquisizione, catalogazione ed elaborazione dei reclami, per la successiva individuazione delle possibili soluzioni e la loro attuazione presso la rete delle Delegazioni;
- predisposizione del modello standard del registro informatizzato per l'annotazione dei reclami con evidenza delle informazioni necessarie per la loro classificazione;
- predisposizione del modello standard del documento di sintesi, da produrre con cadenza periodica, funzionale al confronto interno, alla individuazione ed attuazione delle possibili soluzioni;
- diffusione presso la struttura interna ed i punti di servizio delle metodologie adottate dall'Ente.

### **2° anno**

- confronto, con cadenza semestrale, con la rete delle delegazione delle problematiche evidenziate per l'adozione, condivisione e verifica delle azioni migliorative;
- realizzazione, con cadenza semestrale, del documento di sintesi;
- realizzazione del documento riepilogativo di sintesi dell'attività svolta dall'Ente per l'incremento della qualità;
- organizzazione della "Giornata della Trasparenza" e condivisione del documento con i cittadini.

**PRIORITA' POLITICA**

**AREA STRATEGICA**

**OUTCOME**

**INDICATORI DI OUTCOME**

**OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)**

**UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE E ALTRE STRUTTURE COINVOLTE:** Personale dell'AC Roma, Delegazioni

**DURATA: BIENNALE 01.01.2012 - 31.12.2013**

INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA'	FONTE PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Istituzione registro reclami	Determinazione del Direttore	1		
Flow chart	Relazione del Direttore	1		
Modello registro standard	Relazione del Direttore	1		

Modello standard documento di sintesi	Relazione del Direttore	1		
Riunione con Delegazioni per condivisione	Relazione del Direttore	1		
Realizzazione documento di sintesi semestrale	Relazione del Direttore		2	
Incontri con le Delegazioni	Relazione del Direttore		2	
Documento riepilogativo di sintesi	Relazione del Direttore		1	
Giornata della Trasparenza	Relazione del Direttore		1	

<b>BUDGET ATTIVITA'</b>		
<i>l'attività di miglioramento gestionale viene svolta senza oneri per l'Ente</i>		
<b>BUDGET ECONOMICO</b>		
<b>COSTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
<b>RICAVI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
<b>BUDGET DEGLI INVESTIMENTI</b>		
<b>INVESTIMENTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
<b>DISINVESTIMENTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

-

## SCHEDA PROGETTO

**Denominazione progetto FIDELIZZAZIONE**

**Anno 2012**

**Descrizione del progetto e indicazione obiettivi operativi:** Nel periodo 2005 – 2011 l'Automobile Club Roma ha incrementato la propria compagine associativa sia in riferimento al numero totale dei Soci, sia tenendo conto del solo contributo della rete, facendo cioè eccezione delle tessere derivanti dai canali Facile Sarà, ACI Global e Diners.

Tale incremento è risultato di un + 26,7% nel primo caso e di un + 7% nel caso della produzione netta. Tenendo conto di tale processo incrementale e considerando il difficile periodo congiunturale, AC Roma ha scelto di investire in modo deciso su un progetto di fidelizzazione del portafoglio associativo. E considerando il termine del rapporto con partner che gestiscono carte di credito (vedi Diners) si è deciso di puntare sul servizio Bollo Sicuro. Questo, infatti, consente allo stesso tempo di fornire un servizio aggiuntivo al Socio di indubitabile utilità e di ottenerne il rinnovo automatico a scadenza.

**Risultati da conseguire:**

- piano promozionale articolato su più canali: locandine su punto vendita, liflet, pagine promo su rivista sociale Settestrade, banner sul sito di AC Roma. L'obiettivo è quello di far giungere a coloro che hanno occasione di entrare in contatto con l'Ente, un messaggio univoco utilizzando tutti i canali comunicativi promozionali dell'Automobile Club;
- piano di comunicazione Socio per Socio attraverso gli strumenti di direct mail ed sms. L'obiettivo è comunicare ai Soci in scadenza che recandosi nel punto vendita per il rinnovo hanno a disposizione un utile servizio in modo del tutto gratuito;
- piano incentivante per le delegazioni adeguato alla politica commerciale dell'Automobile Club. Accanto al tradizionale obiettivo annuo di incremento associativo, viene previsto un secondo obiettivo, con ulteriore premio, legato al raggiungimento di una soglia minima di Contratti On Line. Considerando il numero rilevante di delegazioni ACI in forza all'Automobile Club (oltre 130) e la loro diversità in termini di produzione associativa, si procederà ad assegnare obiettivi diversificati su cinque fasce (02/04-30/09);
- gara di periodo. Mentre il piano incentivante ha validità annuale, è prevista una gara per un periodo di quattro o cinque mesi con l'obiettivo di dare ulteriore motivazione ai delegati in un particolare periodo dell'anno. La gara prevede la classificazione delle delegazioni in quattro fasce a seconda della produzione associativa. Per ciascuna fascia saranno premiate le due migliori delegazioni per produzione di COL. Ciascuna delegazione vincente ottiene l'invito per due persone ad un soggiorno organizzato dall'AC con la formula all inclusive, per un totale di 8 delegazioni premiate e 16 persone invitate. Il soggiorno si svolge in gruppo con un accompagnatore dell'AC ed è organizzato in tutti i dettagli, comprese visite guidate presso luoghi di interesse della città prescelta. L'obiettivo è non solo quello di premiare le delegazioni ma anche di rafforzare lo spirito di partecipazione e di appartenenza;
- evento di fine anno. In occasione della fine dell'anno si terrà un evento cena con tutte le delegazioni, durante la quale verranno celebrate pubblicamente le delegazioni vincitrici.

**PRIORITA' POLITICA**

**AREA STRATEGICA**

**OUTCOME**

**INDICATORI DI OUTCOME**

**OBIETTIVO STRATEGICO (area di intervento)**

**UNITA' ORGANIZZATIVE INTERNE COINVOLTE**

AC Roma

**ALTRE STRUTTURE COINVOLTE**

ACI Informatica - ACI Rete

**DURATA ANNUALE 01.01.2012 - 31.12.2012**

INDICATORI DI MISURAZIONE PROGETTO	FONTI PER LA MISURAZIONE DELL'INDICATORE	TARGET I ANNO	TARGET II ANNO	TARGET III ANNO
Attività promozionale (rivista sociale, sito internet, leaflet, locandine su p.v.)	Relazione del Direttore	1		
Attività di comunicazione ai soci via sms e mail	Relazione del Direttore	1		

Definizione incentivazione su capitolato commerciale 2012 e comunicazione a Delegazioni	Relazione del Direttore	1		
Definizione e diffusione a Delegati del Regolamento di gara a premi	Relazione del Direttore	1		
Evento di fine anno	Relazione del Direttore	1		

<b>BUDGET PROGETTO</b>		
<b>BUDGET ECONOMICO</b>		
<b>COSTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
Spese marketing	90.14023	12,000,00
Organizzazione eventi	89.14004	5,000,00
<b>RICAVI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
Crediti verso altri	09.120	12,000,00
<b>BUDGET DEGLI INVESTIMENTI</b>		
<b>INVESTIMENTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo
<b>DISINVESTIMENTI</b>		
Descrizione CONTO CoGe	CONTO CoGe	importo

ALLEGATO 3

**SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB ROMA ANNO 2012**

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA' PESO 1): **30%**

MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	DIREZIONE CENTRALE DI RIFERIMENTO PER I DATI	INDICATORI	TARGET ANNUALE ASSEGNATO	PESO
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOM. E SICUREZZA STRADALE	<u>READY2GO</u>	DAI	N. AUTOSCUOLE AFFILIATE/CONTRATTI ACQUISITI	5	30,00%
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOM. E SICUREZZA STRADALE	<u>TRASPORTACI SICURI</u>	DAI	N. CORSI E INIZIATIVE DIVULGATIVE REALIZZATE	3 CORSI E 1 INIZIATIVA DIVULGATIVA in sinergia operativa con l'Ufficio Prov.le della propria area territoriale.	30,00%
			<u>PROGETTI LOCALI</u>		Vedi allegato Fb/Ac	Vedi allegato Fb/Ac	40,00%
							100%

2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE PESO 2):

MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	DIREZIONE CENTRALE DI RIFERIMENTO PER I DATI	INDICATORI	TARGET ANNUALE ASSEGNATO	PESO
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	ECONOMICO FINANZIARIA	<u>ROL -</u> (Percentuale di scostamento positivo tra risultato operativo lordo - diff. tra valore e costi della produzione - dell'esercizio 2012 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi)	DAF	% DI SCOSTAMENTO	10%	50%
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	ECONOMICO FINANZIARIA	<u>RISPETTO TEMPO PAGAMENTI QUOTE SOCIALI</u>	DAF	TEMPI DI PAGAMENTO	MANTENIMENTO TEMPI DI 10 GG DALLA SCADENZA	50%
							100%
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	<u>INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA</u>	SOCI	PRODUZIONE TESSERE 2012 (al netto delle tessere ACI/SARA e di quelle emesse dal canale ACI Global)	60.578	30%
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	<u>EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2012</u>	SOCI	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE INDIVIDUALI PRODOTTE NEL 2012 (al netto delle Tessere ACI/SARA e di quelle emesse dal canale ACI Global)	>= 80% min. di gold + Sistema <= 5% max di club	30%
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	<u>EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE</u>	SOCI	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE NEL 2012	2.841	20%
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	<u>PRODUZIONE TESSERE AZIENDA</u>	SOCI	N. TESSERE AZIENDA PRODOTTE NEL 2012	5.665	20%
							100%
							40%
							1)+2)
							100%

# AUTOMOBILE CLUB ROMA

## IL PRESIDENTE

Nell'anno duemiladodici, il giorno trentuno del mese di gennaio, nei locali dell'Automobile Club Roma in via Cristoforo Colombo n. 271;

**visto** il Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165, recante disposizioni circa la ripartizione delle competenze tra gli Organi di direzione politica ed Organi di gestione delle funzioni amministrative e finanziarie;

**visto** il Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 "attuazione della legge 4 marzo 2009 n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" che reca una riforma organica della disciplina del rapporto di lavoro dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche, di cui all'art. 2 comma 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165, intervenendo in particolare in materia di contrattazione collettiva, di valutazione delle strutture e del personale delle Amministrazioni Pubbliche, di valorizzazione del merito, di promozione delle pari opportunità di dirigenza pubblica e di responsabilità disciplinare;

**visto** in particolare il titolo II della suddetta legge "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance" che disciplina il sistema di valutazione delle strutture e dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni il cui rapporto di lavoro è disciplinato dall' art. 2, comma 2 del Decreto legislativo 165/2001, al fine di assicurare elevati standard qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa e individuale;

**richiamato** l'art 3 del Decreto Legislativo 150/2009 che impone ad ogni Amministrazione pubblica di misurare e valutare la performance con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle Unità Organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti, secondo modalità conformi alle direttive impartite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche;

**considerata** la delibera presidenziale n. 6 del 22 dicembre 2010, ratificata dal Consiglio Direttivo con delibera n. 2 dell'11 gennaio 2011, con la quale l'Ente ha deciso di avvalersi, in forma associata dell'Organismo Interno di Valutazione dell'ACI e della struttura tecnica permanente dell'ACI, per gli adempimenti previsti dal sopra citato decreto legislativo.

**vista** la delibera del Presidente n. 6 del 30 settembre 2011, con la quale è stato approvato e adottato il nuovo *Sistema di misurazione e Valutazione della Performance* dell'A.C. Roma, opportunamente aggiornato dall'OIV dell'ACI;

**vista** la Delibera del Presidente n. 5 del 29 settembre 2011 con la quale sono stati predisposti i progetti locali "Fidelizzazione" e "Miglioramento della qualità dei servizi";

**vista** la Delibera n. 27 del 26 ottobre 2011 con la quale il Consiglio Direttivo dell'Ente ha approvato i Piani di Attività per l'anno 2012 dell'Automobile Club Roma;



**vista** la nota dell' OIV dell'ACI n. 57 del 5 Gennaio 2012 in merito alla riprogrammazione degli adempimenti di rito da parte delle Amministrazioni in ossequio alle direttive della CIViT giusta nota 3116/2011;

**evidenziato** che ogni Ente deve altresì redigere, entro il 31 Gennaio di ogni anno il documento programmatico triennale, c.d. "*Piano della Performance*", la cui adozione è condizione, tra l'altro, per l'assunzione di personale o il conferimento di incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati (art. 10 comma 5 del Decreto Legislativo n. 150/2009);

**evidenziato** che un modello organizzativo ispirato all'efficienza, all'efficacia, al rispetto della legalità formale e sostanziale, e all'economicità deve, comunque, fondarsi sulla massima flessibilità, tenendo conto delle dimensioni dell'Ente, del sistema informativo praticato, degli obiettivi indicati dagli Organi, del susseguirsi delle norme;

**vista** la nota con la quale il Segretario Generale dell'ACI ha notificato al Direttore dell'Ente la scheda obiettivi per l'anno 2012, avente riflessi sulla Performance organizzativa dell'Automobile Club Roma;

**considerato** che il Direttore, con il supporto delle Strutture dell'Ente e le indicazioni degli Organi ha approntato il *Piano triennale della Performance* dell'Automobile Club Roma per il triennio 2012 / 2014, in linea con il disposto del D. Leg.vo 150/2009;

**ritenuto** di procedere alla sua adozione in ottemperanza al già citato Decreto Legislativo;

**ravvisata** l'urgenza di provvedere agli adempimenti connessi alla normativa in premessa evidenziata;

**visto** lo Statuto dell'Ente;

**Assunti** i poteri del Consiglio Direttivo al quale il presente provvedimento verrà sottoposto per la ratifica alla prossima riunione;

### **DELIBERA**

**di approvare e adottare il "Piano Triennale della Performance" dell'Automobile Club Roma – 2012-2014** come da documento allegato alla presente deliberazione;

**di trasmettere** all'OIV dell'ACI quanto qui deliberato;

**di pubblicare** la presente delibera unitamente al Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità 2012-2014 sul Sito web istituzionale dell'Automobile Club Roma;

La presente Deliberazione sarà sottoposta a ratifica del Consiglio Direttivo alla sua prossima seduta utile

**DELIBERAZIONE N. 10**

  
**IL PRESIDENTE**  
(Dott. Pasquale De Vita)