



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2011

(art. 10 comma 1, lett. b) del Dlgs n.150/2009)

INDICE

1.	Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri <i>Stakeholder</i> esterni	pag. 3
1.1	Il contesto esterno di riferimento	pag. 3
1.2	L'amministrazione	pag. 3
1.3	I risultati raggiunti	pag. 9
1.4	Le criticità e le opportunità	pag. 9
2.	Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti	pag. 9
2.1	Albero della performance	pag. 9
2.2	Obiettivi strategici	pag. 14
2.3	Obiettivi e piani operativi	pag. 14
2.4	Obiettivi individuali	pag. 20
3.	Risorse, efficienza ed economicità	pag. 24
4.	Pari opportunità e bilancio di genere	pag. 25
5.	Il processo di redazione della Relazione sulla Performance	pag. 26
5.1	Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	pag. 26
5.2	Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	pag. 28

1. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri *Stakeholder* esterni

1.1 Il contesto esterno di riferimento

Le risultanze sulla performance per l'anno 2011 riflettono la situazione di generale difficoltà dell'economia attraversata dal Paese, in uno scenario globale caratterizzato da stagnazione della domanda e incertezza nella ripresa, che ha particolarmente riguardato il settore dell'*automotive* inducendo la contrazione della domanda di servizi e la speculare riduzione delle attività professionali svolte dagli operatori professionali della consulenza sui mezzi di trasporto.

Il 2011 si è, in particolare, chiuso con un segno negativo per il mercato delle autovetture, bastando considerare che il calo dei trasferimenti di proprietà è stato del 6,8% per le auto rispetto al 2010. In sostanza, per ogni 100 auto nuove ne sono state vendute 186 usate a dicembre 2010 e 159 mediamente nel 2011. Anche le formalità di radiazione hanno registrato, nell'anno precedente, una contrazione del -14,9%.

Tale crisi del mercato è stata ben posta in luce dal XIX rapporto "Automobile" ACI-CENSIS, che ha evidenziato, per il 2011, una rilevante crescita della spesa dei cittadini per l'auto: l'onere medio per la gestione di un mezzo, infatti, si è assestato su 3.278 euro nel 2011 contro i 3.191 euro del 2010 (+2,7%). Tra le maggiori voci di spesa anche le tariffe assicurative, che costituiscono un importante settore di riferimento degli operatori del settore automobilistico e per l'Automobile Club.

La crisi economica ha, dunque, inevitabilmente frenato il ricorso all'automobile e, con la crisi dei consumi, ridotto il ricorso ai servizi professionali nella consulenza automobilistica. Non v'è dubbio, infatti, che la crisi abbia portato con sé una sensibile riduzione di margini per le Delegazioni e, di riflesso, per l'Ente. I costi incrementali connessi all'uso dell'automobile hanno comportato una contrazione delle pratiche automobilistiche (ivi comprese le iscrizioni ai corsi di scuola guida) e dei premi assicurativi riducendo i margini dell'Ente, e rendendo improcrastinabile la spinta verso l'ampliamento della gamma di servizi oltre ad un'azione di sostegno alla rete di Delegazioni.

Il contesto di riferimento ha pertanto condizionato gli obiettivi programmati dall'Ente per il 2011, che si sono focalizzati nello sviluppo dei servizi istituzionali in un'ottica di razionalizzazione e di riduzione dei costi interni, ma anche nella ricerca di nuovi settori di servizi a valore aggiunto, al fine di far fronte alla congiuntura economica ricercando nuovi settori di *business* per assicurare marginalità.

1.2 L'amministrazione

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente al personale dell'Automobile Club Roma, alle risorse finanziarie complessivamente assegnate, alla rete di Delegazioni in convenzione con l'Ente ed all'utenza servita al 31 dicembre 2011.

A) I dipendenti

Al 31 dicembre 2011 risultava in servizio presso l'AC 1 dipendente appartenente all'Area C, livello economico C4. Gli uomini rappresentano il 100% del totale, ovvero 1 dipendente, e le donne lo 0% con 0 unità.

B) Le risorse finanziarie complessivamente utilizzate (consuntivo 2011)

L'Ente ha chiuso l'esercizio 2011 con un utile 406.000 euro, risultato soddisfacente in quanto sconta oneri straordinari di gestione per 0,8 mln di euro per svalutazioni ed accantonamenti al fondo rischi prudenzialmente operati dall'Ente, in assenza dei quali l'utile avrebbe raggiunto un risultato superiore al milione di euro.

L'AC Roma non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni: il valore della produzione, risultante dal bilancio dell'esercizio 2011, è stato pari a 6,27 milioni di euro (+0,5 milioni di euro rispetto al 2010) e deriva, per 4,58 milioni di euro dai ricavi della vendita di beni e delle prestazioni di servizi e, per 1,69 milioni di euro, da altri ricavi e proventi non riconducibili alla gestione caratteristica.

Nel corso del 2011 l'Ente ha avviato un'incisiva azione di contenimento dei costi, esplicata sull'acquisto di beni e servizi, sulla conclusione di posizioni aperte - quali consulenze per attività legali, di comunicazione e in materia di amministrazione e contabilità - e sulla sensibile riduzione di spese, quali quelle per gli omaggi sociali e per la stampa e spedizione della rivista sociale, in modo da presentarsi al 2012 con una posizione più rafforzata e, quindi, affrontare con maggiore tranquillità anche il rischio dell'ulteriore riduzione delle attività istituzionali, che, in effetti, sta caratterizzando l'attuale congiuntura.

C) Il numero di strutture territoriali

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

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

CAP		INDIRIZZO	TELEFONO	CODICE RM
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	FORTEICIANA, 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

CAP		INDIRIZZO	TELEFONO	CODICE RM
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

CAP		INDIRIZZO	TELEFONO	CODICE RM
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, nel 2011 l'AC Roma si è avvalso delle seguenti strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria o maggioritaria e che concorrono all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

- **ACINSERVICE Srl** partecipata al 95% dall'Automobile Club Roma, avente come oggetto sociale la gestione di parcheggi, della scuola guida di Sede e attività di comunicazione e di produzione della rivista sociale;
- **GESER Srl** (collegata indirettamente 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, partecipazioni marginali dello 0,02% nella **Società ACI Vallelunga SpA** e dello 0,5059% nella Società **ACI Consult SpA**.

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 operato la ricognizione delle 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 sito istituzionale ai sensi dell'art. 8, D.L. 6 luglio 2011, n. 98.

D) Gli utenti serviti

Con riferimento agli utenti servizi, si riportano, di seguito, alcuni indicatori quantitativi riferiti all'anno 2011.

PRINCIPALI DATI SU UTENTI SERVITI

Numero Soci al 31 dicembre 2011	72.374
Numero polizze assicurative SARA al 31 dicembre 2011	79.400
Numero pratiche automobilistiche PRA Delegazioni ACI anno 2011 (totale provincia di Roma)	217.413 (952.661)
Numero operazioni di riscossione della tassa automobilistica anno 2011	1.769.844

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

1.3 I risultati raggiunti

Come sinteticamente riportato al paragrafo 1.1, gli obiettivi di performance organizzativa fissati per il 2011 possono dirsi sostanzialmente raggiunti. Essi sono stati recepiti nel Piano della Performance 2011 approvato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Roma, in occasione delle riunioni dell'11 gennaio 2011 e, a seguito di riformulazione da parte della Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 19 luglio 2011, del 26 ottobre 2011.

Per una visione sintetica sui risultati conseguiti e sulla relativa percentuale di raggiungimento, si rimanda alla scheda F4 relativa al 2011 (allegato 1), trasmessa all'Organismo Interno di Valutazione nei termini e forme prescritte nella nota prot. n. 57/12 del 5 gennaio 2012.

1.4 Le criticità e le opportunità

Con delibera del Consiglio Direttivo n. 2 dell'11 gennaio 2011, l'Automobile Club Roma ha approvato il Sistema di Valutazione e Misurazione della Performance organizzativa.

Con nota prot. n. 2773/11 del 27 gennaio 2011, l'Automobile Club d'Italia ha fornito all'AC Roma gli obiettivi individuali del Direttore, recepiti all'interno della performance organizzativa dell'Ente dal Consiglio Direttivo con la Delibera n. 6 del 29 marzo 2011, di ratifica della determinazione presidenziale n. 9 del 31 gennaio 2011.

Successivamente, in esito alla delibera del Consiglio Generale dell'ACI del 19 luglio 2011, che ha apportato importanti modifiche al Piano della Performance 2011/2013 approvato dallo stesso Consiglio Generale, ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legislativo 150/2009, il Consiglio Direttivo, con delibera n. 30 approvata nella seduta del 26 ottobre 2011, ha recepito la rimodulazione degli obiettivi di performance organizzativa di Ente trasmessa con nota prot. n. 14426/11 del 28 gennaio 2011.

Le modifiche hanno principalmente riguardato i target delle attività "sviluppo base associativa" e "diffusione tessera associativa multifunzione".

Sono rimasti invariati gli altri obiettivi anche con riferimento al progetto locale "Gratta e ACI - Adesione istantanea al Club", rientrato nella performance a seguito di esito positivo della verifica di conformità agli obiettivi strategici della Federazione ACI, operato dal Comitato Esecutivo dell'ACI.

2. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

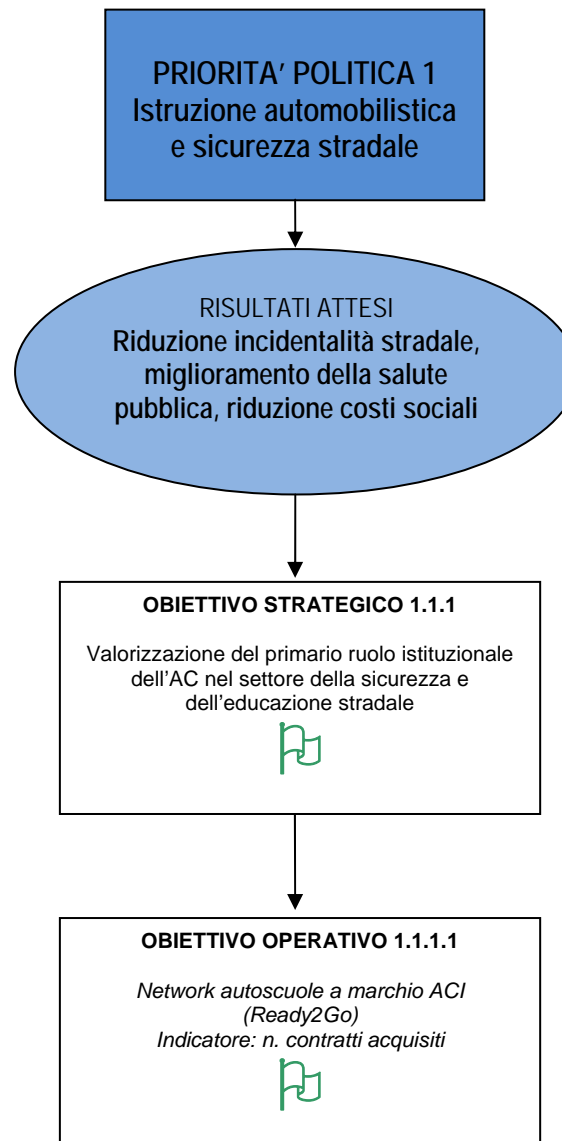
2.1 Albero della performance

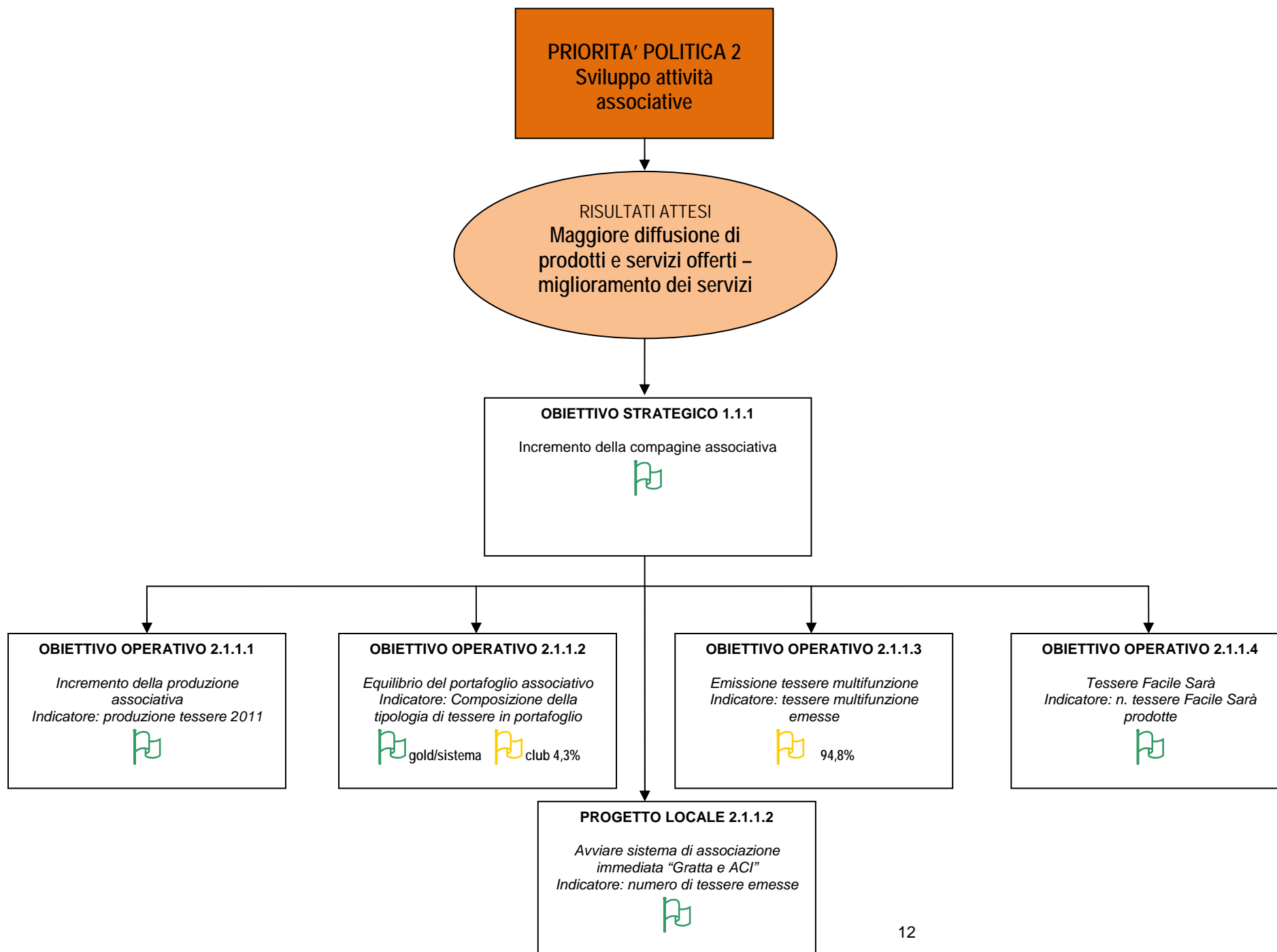
Ai fini di una rappresentazione visuale sintetica e complessiva della performance dell'amministrazione, di seguito si riportano gli schemi realizzati secondo il medesimo "albero della performance" sviluppato nel Piano del 2011.

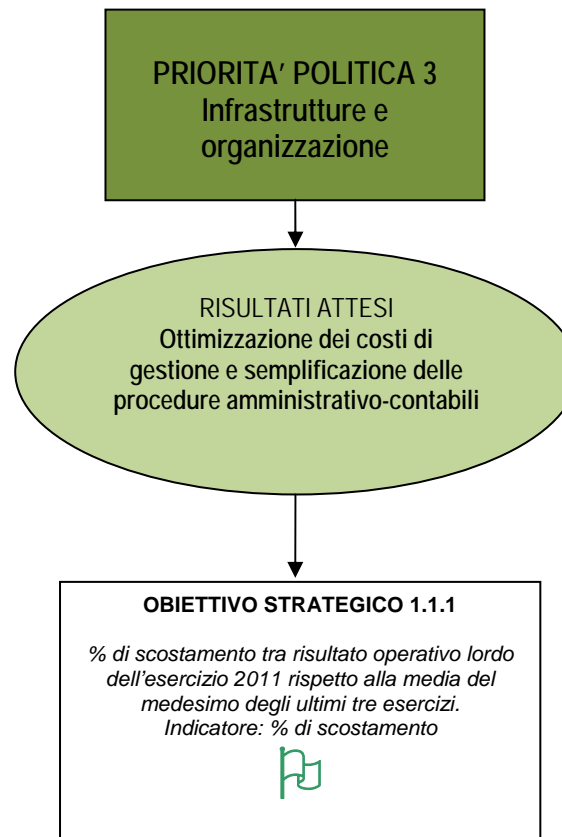
Il conseguimento degli obiettivi è reso evidente attraverso l'inserimento di bandierine verdi, gialle o rosse in base al grado di conseguimento degli obiettivi stessi (verde: obiettivo completamente raggiunto; giallo: obiettivo parzialmente raggiunto, in questo caso verrebbe indicata anche la percentuale di conseguimento; rosso: obiettivo non raggiunto).

Per le priorità politiche che hanno impatto verso l'esterno (rafforzamento ruolo e attività istituzionali, soci e ottimizzazione organizzativa), nel paragrafo 2.3 sono descritti i risultati conseguiti in relazione a ciascun obiettivo operativo.

Per quanto riguarda, invece, lo svolgimento di attività aventi rilevanza interna, si rinvia ai sottoparagrafi "altre attività rientranti nell'obiettivo strategico", contenuto sempre all'interno del par. 2.3.







2.2 Obiettivi strategici

Per la descrizione degli obiettivi costituenti la performance organizzativa dall'Ente si rimanda al precedente par. 2.1 che, come richiesto dalle direttive CIVIT, riprende la configurazione dell'albero della performance di cui al Piano della Performance 2011/2013.

Gli obiettivi strategici si intendono raggiunti attraverso il conseguimento degli obiettivi operativi che ad essi danno attuazione. Pertanto, le attività realizzate, così come gli indicatori e i target, sono riferiti agli obiettivi operativi e sono analiticamente descritti nel paragrafo seguente.

2.3 Obiettivi e piani operativi

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE "Rafforzamento ruolo e attività istituzionali"



Outcome (art 8 Dlgs. 150/2009 lett g):
Riduzione incidentalità stradale, miglioramento della salute pubblica, riduzione costi sociali

Obiettivo strategico 1.1

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

*In tale ambito sono stati conseguiti i seguenti **obiettivi** operativi (cfr scheda F4/AC 2011):*

1.1.1) "Network autoscuole a marchio ACI - Ready2Go"

L'iniziativa si colloca nell'ambito dell'educazione e della sicurezza stradale ed è finalizzata a porre l'Ente in una posizione di *leadership* nel campo della formazione e dell'addestramento per il conseguimento della patente di guida, attraverso la creazione di un network di Scuole Guida ACI "certificate", che garantiscano innovatività ed elevati standard qualitativi nei contenuti didattici e nelle modalità formative.

Nel corso del 2011, l'Ente ha dato particolare impulso al progetto nelle modalità e termini previsti dall'ACI, raggiungendo l'affiliazione di n. 10 punti vendita in provincia di Roma, raddoppiando così il target fissato per il 2011 e, in tal modo, beneficiando del "premio" previsto dall'ACI per gli Automobile Club "virtuosi" ai sensi della nota del Segretario Generale prot. n. 216/11 del 27 luglio 2011.

Si è raggiunta, ad oggi, la quota di 22 contratti di affiliazione delle autoscuole presso le Delegazioni dell'Automobile Club Roma, ponendosi le basi per un ulteriore miglioramento che testimonia senz'altro il successo riscosso dall'iniziativa presso la provincia di Roma grazie ad un'efficace azione propulsiva da parte dell'Automobile Club Roma.

Il progetto, inoltre, si è articolato in una serie di iniziative promozionali e divulgative e di comunicazione pubblica condotta dall'Ente.

Nel 2011, infatti, sono state collaudate di aree riservate alle prove pratiche di guida per la verifica circa la rispondenza delle stesse ai requisiti del metodo didattico previsto dall'ACI; realizzate campagne promozionali presso i principali centri commerciali di Roma; organizzati eventi dall'AC Roma sul territorio (discoteche in estate, presenza di simulatore in occasione di concerti musicali e delle partite di campionato e di coppa presso lo Stadio Olimpico di Roma).

Altre iniziative rientranti nell'obiettivo strategico

“ACI per il sociale”

Il progetto, finalizzato a sviluppare la valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione ha trovato particolare attuazione presso l'Automobile Club Roma, che ha dato un particolare impulso alle iniziative per la tutela delle utenze deboli della popolazione.

In tal senso, si è esercitato un ruolo propositivo nell'ambito del Gruppo di Progetto nazionale per la realizzazione di uno specifico prodotto associativo destinato alle categorie deboli, cui l'Ente ha contribuito concentrandosi sui disabili e i rifugiati politici.

A tale ultimo riguardo, Prime Italia - associazione di volontariato senza fini di lucro che persegue il fine esclusivo della solidarietà sociale, umana, civile e culturale - e l'Automobile Club Roma, in collaborazione con il Centro Astalli e il Centro Salesiano del Sacro Cuore, si sono impegnati nella formazione e potenziamento delle capacità dei rifugiati politici avviando un percorso di pre-scuola guida, al fine di favorire l'inserimento professionale attraverso il potenziamento delle abilità e l'acquisizione di conoscenze necessarie per intraprendere un'attività lavorativa.

In esito alla formazione preliminare dei volontari di Prime Italia a cura dell'AC Roma e dell'individuazione dei beneficiari dei corsi di scuola guida con l'ausilio del Centro Astalli, nel periodo maggio-luglio 2011 sono stati avviati i corsi, che hanno coinvolto complessivi 96 studenti nel corso di 48 lezioni con una frequenza media a lezione di 26 studenti per classe. Nel successivo periodo settembre-dicembre i partecipanti al livello avanzato sono stati 71 con una frequenza media alle lezioni di 26 e 22 studenti per i corsi avanzato e base. Ad oggi, sono state rilasciate 20 patenti agli studenti coinvolti, un ausilio in alcuni casi determinante per il reperimento di un posto di lavoro.

Sempre con riferimento alle iniziative di impatto sociale e filantropico, nel corso del 2011 l'Automobile Club Roma ha rinnovato l'impegno a favore di *Telethon*, la Fondazione di raccolta fondi per sostenere la ricerca sulla distrofia muscolare e le altre malattie genetiche rare, rinnovando l'accordo di *partnership* e partecipando, con il coinvolgimento delle Delegazioni ACI, alla raccolta dei fondi nel corso della Maratona Televisiva e della campagna di primavera “Walk of Life”.

“Strade Blu (Via Appia)”

L'Automobile Club Roma Ente ha fattivamente collaborato con l'ACI per la realizzazione dell'iniziativa nazionale *Strade Blu Via Appia* finalizzata a contribuire, attraverso le attività di studio e di analisi, alla messa in sicurezza della strada consolare, alla valorizzazione della valenza storico - culturale del percorso ed alla promozione del territorio a beneficio finale dei cittadini.

In particolare, nel giugno 2011 l'ACI Roma ha realizzato una dettagliata ricognizione fotografica della tratta provinciale romana della "regina viarum", redigendo una relazione che ha evidenziato lo stato degli elementi di valorizzazione turistica (segnaletica, indicazioni sui siti) le esigenze di messa in sicurezza con analisi dei cartelli stradali, punti pericolosi, segnaletica orizzontale e protezioni laterali della S.S. 8.

Corsi di guida sicura

Nel 2011 è proseguita l'erogazione di corsi di guida sicura presso il centro di Vallelunga a vantaggio degli studenti delle scuole superiori e della Polizia Locale Roma Capitale nell'ambito del protocollo di intesa sancito con il Comune nel 2010.

Diffusione informazioni su mobilità

L'ACI Roma ha svolto un ruolo di impulso nei confronti delle Amministrazioni locali (in primis Provincia e Comune di Roma) per la diffusione di informazioni in tema di sicurezza stradale, particolarmente riferite alla Città di Roma, prendendo a base soprattutto la relazione annuale ACI-ISTAT sul fenomeno dell'incidentalità stradale, ma anche utilizzando le informazioni contenute in varie pubblicazioni dell'ACI (sicurezza dei veicoli a due ruote, attraversamenti pedonali, trasporto in sicurezza dei bambini, ecc.).

Iniziativa a favore delle donne "ACI and the City"

Nel corso del 2011, il Sodalizio, a seguito della costituzione della Commissione Donna, ha svolto un'azione di sensibilizzazione del mondo femminile sulle tematiche della sicurezza stradale e su altri temi di interesse dell'Ente.

Essa si è articolata in varie iniziative, tra le quali spicca la campagna "ACI and the City", ed ha previsto l'allestimento mirato delle Delegazioni e la distribuzione di opuscoli riportanti utili consigli di guida specificatamente articolati per le esigenze delle donne, nella realizzazione di condizioni di favore per la sottoscrizione delle tessere ACI e per la fruizione di corsi di guida sicura specificatamente studiati per le donne e condotti da istruttori professionisti della scuola di guida sicura ACI Vallelunga. L'iniziativa ha consentito di promuovere l'immagine dell'Automobile Club Roma, diffonderne la conoscenza presso il mondo femminile ed incrementare l'associazionismo.

Festa di Santa Francesca Romana

Come da lunga tradizione per l'Ente, anche nel 2011 è stata organizzata la manifestazione della benedizione degli autoveicoli in occasione della festività di Santa Francesca Romana, protettrice degli automobilisti. La ricorrenza, svolta insieme ai padri Benedettini Olivetani reggenti della basilica romana dedicata alla Santa ed al Comune di Roma, ha costituito l'occasione per manifestare un legame con la cittadinanza e consolidare il ruolo istituzionale del Sodalizio, concentrandosi sulle problematiche della sicurezza per gli utenti deboli della strada.

House organ

Nel corso del 2011 sono stati realizzati 4 numeri della rivista sociale "Settestrate", *house organ* dell'Ente, consentendo di tenere attivo e vitale il ciclo di comunicazione ed informazione dei soci.

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 2) "Sviluppo Attività Associativa"



Outcome (art 8 Dlgs. 150/2009 –lettere b-e-f-g):
Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

Obiettivo strategico 2.1

Incremento della compagine associativa.

*In tale ambito sono stati conseguiti i seguenti **obiettivi operativi** (cfr scheda performance organizzativa F4/AC):*

2.1.1. Incremento della produzione associativa".

Con riferimento all'attività associativa, si premette che, al 31 dicembre 2011, l'Automobile Club Roma si avvaleva di 124 delegazioni, tutte a gestione indiretta e legate all'Ente da una convenzione. Nel corso dell'anno, esse sono state interessate da una costante azione di formazione sui prodotti associativi e di stimolo per la loro commercializzazione, anche in un'ottica di ampliamento della gamma e miglioramento della qualità.

Ciò premesso, nel 2011, l'Ente ha registrato una produzione associativa di 72.374 tessere, pari ad un incremento dell'1,7% rispetto all'anno precedente (71.142). Il risultato si presenta soddisfacente, in quanto rivela una tenuta nella compagine e la prosecuzione nel *trend* di crescita, nonostante la ricorrenza di tre principali fenomeni, che si sono aggiunti allo stato di generale crisi economico-finanziaria del Paese:

- perdita del portafoglio Diner's, a causa della cessazione del rapporto tra Diner's ed Automobile Club d'Italia, per un totale di 861 associazioni;
- diminuzione della produzione a causa della mancata riproposizione della scontistica assicurativa legata al progetto FacileSarà, quantificabile in 2.243 soci;
- chiusura del rapporto di affiliazione commerciale con 13 delegazioni che detenevano un portafoglio di 1.563 tessere.

Il target di riferimento della performance organizzativa di Ente (tessere individuali) ha, invece fatto registrare 67.396 tessere con una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo del 120%.

Al risultato ha concorso in maniera determinante l'applicazione del sistema incentivante 2011 ("*capitolato commerciale*") dell'Automobile Club Roma, che fissa il generale sistema di premi e penali applicati alle Delegazioni ed alla loro suddivisione in fasce e che ha consentito di fornire un forte ausilio alle Delegazioni che hanno raggiunto i propri obiettivi associativi e assicurativi.

2.1.2. Equilibrio del portafoglio associativo

Con riferimento all'obiettivo indicato, l'Ente ha raggiunto parzialmente il risultato, mantenendo da un lato a 63,1% la percentuale di tessere gold e sistema rispetto alla produzione individuale a fronte di un obiettivo minimo del 55%, ma non riuscendo a contenere entro il 4% il rapporto tra le tessere club rispetto al parco soci individuali, attestato sul 4,3%.

Peraltro, si ritiene comunque di aver raggiunto l'obiettivo generale del corretto mix associativo, dal momento che lo sfioramento, peraltro minimale, del prodotto Club (0,3%) è ampiamente compensato dal superamento (pari a oltre l'8%) dell'incidenza sul totale della gamma di prodotti associativi (Gold e Sistema) sul portafoglio individuale totale.

2.1.3. Emissione tessere multifunzione

Nel 2011 sono state sottoscritte n. 5.925 tessere multifunzione, con una percentuale del 94,9% dell'obiettivo.

Nel complesso l'azione di promozione delle tessere multifunzione ha richiesto un notevole impegno da parte dell'Ente, chiamato a gestire la formazione delle delegazioni e lo svolgimento delle attività di sottoscrizione dei contratti in occasione della sostituzione (a seguito di comunicazione della Direzione Soci ACI prot. n. 726/11 del 13 maggio 2011) del partner bancario dell'iniziativa da Banca Sara a ICBPI, avvicendamento che ha sottratto tempi per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo..

2.1.4. Tessere Facilesarà

Nel 2011, sono state sottoscritte n. 12.038 tessere Facilesarà, con una percentuale di raggiungimento dell'obiettivo pari al 102,5% rispetto al target, grazie all'operato delle 30 agenzie capo e 46 delegazioni che operano in qualità di subagenti facenti capo all'Agenzia Generale dell'Automobile Club Roma.

Il risultato di pieno raggiungimento è stato ottenuto grazie al particolare impulso dato all'Ente alla iniziativa "FacileSarà" ed alla ormai piena sinergia tra l'Ente e la SARA Assicurazioni, che ha permesso di condurre una serie di iniziative di stimolo ed incentivazione a favore della rete sub agenziale con l'inserimento nel piano incentivante locale delle polizze assicurative e lo svolgimento di una iniziativa di incentivazione delle polizze per i Rami Elementari, garanzie accessorie e CVT in un clima di costante confronto con i Delegati.

2.1.5. Avvio sistema di adesione immediata al Club (progetto locale) "Gratta & ACI"

Il progetto, proposto dall'AC Roma ed inserito tra gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente a seguito di certificazione positiva circa la rispondenza agli scopi strategici della Federazione con delibera del Comitato Esecutivo dell'ACI del 29 aprile 2010, ha previsto la costituzione di un canale innovativo di adesione al Club attraverso modalità analoghe al *gratta e vinci*, con tagliandi da acquistare presso esercizi della grande distribuzione, distributori di carburante e bar-tabacchi, attraverso una complessa ed integrata azione

tecnologica, organizzativa e di comunicazione e con il coinvolgimento di numerosi soggetti interni ed esterni alla Federazione.

Il progetto si è concluso con esito positivo, permettendo così di testare positivamente, a favore della Federazione ACI, il processo di associazione all'ACI attraverso strumenti alternativi come Internet e/o Telefono.

Altre iniziative rientranti nell'obiettivo strategico

Incentivazione al servizio di Bollo Sicuro

Nel 2011 l'Ente ha proseguito nel sostegno al servizio Bollo Sicuro - di domiciliazione bancaria del pagamento della tassa automobilistica e della tessera ACI – con la predisposizione di speciali incentivi e concorsi a premi a favore dei delegati, con ciò consentendo la fidelizzazione complessiva di 3.528 soci, pari al 6,3% del portafoglio associativo totale prodotto dalla rete di Delegazioni.

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 3) "Ottimizzazione organizzativa"



Outcome (art 8 Dlgs. 150/2009 –lettere b-e-f-g):
Assicurare l'ottimizzazione organizzativa tramite il controllo dei costi

Obiettivo strategico 3.1

Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili

*In tale ambito sono stati conseguiti i seguenti **obiettivi operativi** (cfr scheda performance organizzativa):*

Nel 2011 l'Automobile Club Roma ha ottenuto un R.O.L. di 380.496,96 euro, pari ad una percentuale di scostamento tra risultato operativo lordo dell'esercizio rispetto alla media del medesimo negli ultimi tre esercizi pari a 11,12%.

INIZIATIVE DI CARATTERE COMMERCIALE

Rimesse Automobile Club Roma

Nel 2011, l'Automobile Club Roma ha avviato un progetto per tornare a costituire un punto di riferimento per i soci ACI e per i cittadini romani, per quanto concerne i servizi di custodia delle autovetture. In funzione di tale obiettivo, l'Ente ha inteso cogliere l'opportunità di riportare "in casa", nel tempo, la gestione di autorimesse di proprietà di società del Gruppo ACI, perseguendo:

- la valorizzazione degli immobili/aree di proprietà del Sistema ACI, anche attraverso interventi di riqualificazione, innovazione tecnologica ed automazione, così da creare una rete di garage/aree sosta su cui testare un “modello di parcheggio” a marchio ACI, che qualifichi nel tempo le aree come veri e propri punti di servizio con lavaggio auto, revisione, piccola manutenzione;
- lo sviluppo dei servizi secondo i più elevati livelli di qualità, efficienza e sicurezza (prevenzione dei rischi, sicurezza di persone e mezzi, sicurezza sugli accessi, sicurezza nella gestione dei pagamenti e degli incassi, ecc.), così da implementare un “modello di servizio di qualità” a standard ACI da implementare e promuovere nel tempo nell’interesse dei soci e della cittadinanza in genere;
- l’introduzione di meccanismi di incentivazione e fidelizzazione dei soci e l’attivazione di iniziative di promozione dell’associazionismo rivolte alla clientela (agevolazioni, possibilità di utilizzare la tessera quale unico strumento di riconoscimento, accesso agevolato ad ulteriori servizi, pagamento a mezzo carta ACI, punti fidelity, ecc) così da consolidare e ampliare la base associativa dell’Ente;
- lo sviluppo di nuove aree di business, realizzando e mantenendo all’interno del sistema margini di redditività.

Vendita veicoli usati presso Delegazione di sede

Nel 2011, la Delegazione di sede dell’Automobile Club di Roma ha arricchito i propri servizi con la vendita di auto usate in collaborazione con Maggiore Autonoleggio con invarianza di costi per l’Automobile Club. Il servizio, che ha incontrato successo presso il pubblico con interessanti volumi di vendita, contribuirà a qualificare la Delegazione di Sede come punto di riferimento cittadino per i servizi di mobilità destinati ai soci e clienti in genere.

Mediazione obbligatoria

Inoltre l’Ente, nel 2011 ha attivato le attività di studio funzionali allo svolgimento in proprio delle attività di mediazione, resa obbligatoria dal d.lgs. 28 del 4 marzo 2010, al fine di presidiare un settore in evoluzione, ampliando i servizi di assistenza in campo di mobilità e circolazione stradale ed ottenendo redditività.

2.4 Obiettivi individuali

L’Automobile Club Roma ha proceduto all’attribuzione di obiettivi di performance organizzativa al personale dell’Ente, condizionando la percentuale di attribuzione del fondo per la produttività al loro raggiungimento.

A. Trasparenza

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità 2011 presentava una specifica tabella di attività pianificate che sono state realizzate nei tempi e con gli output richiesti. Regolarmente è stato realizzato anche il previsto monitoraggio di cui è stata data evidenza sia nei report trimestrali, sia nell’apposita pagina della sezione trasparenza del sito ACI.

Con riferimento alla pubblicazione e manutenzione informativa dati su trasparenza e integrità, in ossequio del punto 4 della Delibera CIVIT 15 ottobre 2010, n. 105, l’Automobile Club Roma ha selezionato i dati da pubblicare rendendoli disponibili sul Sito istituzionale

dell'Ente entro i termini previsti dal Programma della trasparenza e dell'Integrità 2011-2013.

Con nota prot. 1130/11 del 28 dicembre 2011, l'OIV ha rilasciato attestazione positiva ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera G), d.lgs. n. 150/2009.

I dati che, nella medesima nota, erano indicati come mancanti, incompleti o da rettificare nelle griglie di monitoraggio sono stati immediatamente regolarizzati e risultano oggi aggiornati.

Nella pubblicazione dei dati sul sito è stato rispettato il posizionamento dei documenti nell'ambito delle sezioni e sottosezioni previste dal Programma, dando evidenza ad ogni aspetto dell'Organizzazione, ai sensi del d.lgs. n. 150/2009 e della legge n. 69/2009.

L'aggiornamento della sezione è stato curato dalla Società ACI Informatica SpA, gestore del portale istituzionale dell'Ente, nel rispetto dei requisiti di forma previsti dalla Delibera CIVIT n. 105/2010 anche con riferimento ai requisiti tecnico-contenutistici per assicurarne la chiarezza espositiva e la leggibilità grafica e garantire che esso fornisca informazioni di primo orientamento per il pubblico.

L'Automobile Club Roma, nel corso del 2011, ha curato lo svolgimento di azioni di confronto sui temi della trasparenza e l'integrità con il Personale e le Delegazioni, nell'ambito del Tavolo di Attenzione istituito dall'Ente in attuazione dell'art. 2, comma 2 dei contratti di affiliazione commerciale con le Delegazioni, che si sono tenuti nelle seguenti date, con la presenza del Presidente dell'Ente:

- 16 marzo 2011;
- 11 luglio 2011;
- 11 ottobre 2011;
- 3 novembre 2011.

Il coinvolgimento degli *stakeholder* è stato assicurato secondo le seguenti modalità:

- attraverso la pubblicazione del programma secondo le modalità prescritte;
- attraverso specifica informativa sugli standard di qualità adottati dall'Ente con documento prot. n. 3219/11 del 25 agosto 2011 e pubblicati sul sito istituzionale.

Il 28 dicembre 2011 si è svolta la Giornata della Trasparenza organizzata dall'Automobile Club Roma ACI.

Obiettivo della giornata è stato, oltre all'illustrazione del piano della performance, del Programma della Trasparenza e l'Integrità e la raccolta di feed back, anche fornire ai cittadini intervenuti una visione di insieme sulle iniziative ed attività dell'Ente, principalmente in materia di gestione dei reclami, miglioramento della qualità del servizio ed andamento dei progetti per l'anno in corso, consolidando così i rapporti che l'Ente per tradizione intrattiene con i propri interlocutori, assicurandone l'ampliamento del numero.

Il Direttore dell'AC Roma, che ha condotto la giornata, ha sottolineato che l'appuntamento verrà non solo replicato (come, in effetti, è stato il 31 maggio 2012), ma costituirà solo una

forma di confronto tra quelle che verranno realizzate non solo per aderire agli obblighi normativi ma in forza di una piena convinzione circa l'importanza di mantenere sempre aperto il dialogo tra l'Ente e il suo contesto di riferimento.

Riguardo al tema specifico dell'ascolto degli stakeholder in generale, si riassumono i principali strumenti, esaminati nel dettaglio nel successivo par. 2.6 per la loro diretta correlazione sul tema della qualità:

- *Ricognizione presso le Delegazioni*: iniziativa ricognitiva sulla qualità erogata e percepita dal pubblico ed il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati nell'ambito dell'iniziativa governativa "Barometro della qualità", condotta dalla Direzione Qualità dell'ACI.
- *Procedura reclami*: facente capo direttamente al Direttore (che è nel contempo Unità Responsabile della Trasparenza) ed è finalizzata ad archiviare, registrare e riscontrare le varie richieste di informazioni provenienti direttamente dagli utenti od inoltrate dalle caselle Infobollo e InfoSoci ed attivando processi correttivi.
- *Questionario*: nella Sezione Trasparenza è presente un questionario attraverso il quale si è inteso creare un contatto tra gli stakeholder e l'Amministrazione relativamente alla sezione stessa.

Criticità

L'intero processo di coinvolgimento degli stakeholder sconta, quale principale criticità, l'esiguità delle risorse disponibili dall'Ente a fronte dei temi estremamente complessi e articolati su cui esso risulta impegnato.

B. Standard di qualità

Nel 2011, l'Automobile Club Roma ha pubblicato la "Carta della Qualità" dei servizi ed il Personale è stato coinvolto nel processo a favore della qualità attraverso l'attribuzione dell'incarico di referente della qualità, affidato dal Direttore con determinazione n. 2 del 18 gennaio 2011.

Manutenzione casella PEC

L'Ente ha curato e mantenuto la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) e l'archiviazione elettronica della posta, dando riscontro a tutte le email pervenute dal pubblico. Al fine di standardizzare i processi di gestione dei reclami (come richiesto dalla Delibera CIVIT n. 3/2012), l'AC Roma ha già avviato il Progetto biennale "Miglioramento della Qualità", che prevede la gestione di tutte le richieste provenienti dal pubblico allo scopo di attivare iniziative risolutive con effetto sulla qualità del servizio reso al pubblico dall'AC e dalla propria rete di delegazioni.

Rilevazione nell'ambito del "barometro della qualità"

Al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, l'Automobile Club Roma, di concerto con la Direzione Centrale Qualità dell'ACI, ha svolto 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).

La rilevazione è stata condotta nell'ambito del Progetto "Barometro della qualità dei servizi pubblici" promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica ed in applicazione della recente normativa in materia di efficienza e trasparenza della Pubblica Amministrazione, attraverso *modello di audit* quale strumento di misurazione della qualità erogata dalle strutture deputate all'erogazione dei servizi pubblici.

Le dimensioni di riferimento degli indicatori hanno riguardato l'accessibilità (fisica e virtuale), la tempestività, la trasparenza e l'efficacia (conformità, affidabilità e completezza) e le informazioni sintetiche sulla dimensione degli utenti serviti.

L'analisi, avviata con nota circolare alle Delegazioni prot. n. 2139/11 del 1° giugno 2011, ha permesso di quantificare il numero complessivo dei reclami dando contezza dell'entità del fenomeno: in particolare, la rete delle Delegazioni ha segnalato n. 35 reclami, pervenuti presso i punti ACI in Provincia di Roma.

Procedura reclami

Sempre allo scopo di dare la migliore attuazione alle iniziative in tema di qualità, l'Ente ha avviato un processo di raccolta, archiviazione, analisi dei reclami. L'analisi del loro contenuto ha, in particolare, consentito di individuare le criticità maggiormente rilevate dal pubblico e, di converso, gli ambiti di miglioramento del servizio.

Forte dell'esito della rilevazione, l'AC Roma ha avviato un progetto speciale biennale 2012-2013 denominato "Miglioramento della qualità" funzionale ad impiantare un sistema tecnico-organizzativo strutturato per l'analisi dei reclami e delle istanze del pubblico e l'attivazione di processi di miglioramento da condividere con gli erogatori dei servizi (Ente e Delegazioni) in ottemperanza alla Delibera CIVIT n. 3/2012.

In particolare, i Tavoli di attenzione con le delegazioni costituiscono 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.

Al di là del progetto speciale, 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. Nel 2011 sono pervenuti all'AC n. 59 reclami e n. 80 richieste di informazioni varie.

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. 2967/11 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. 2968/11 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 DPR 358/2000) e l'attuazione di attività preventive.

Nel 2011 l'Ente ha istituito la Struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. 198/2009 individuando, con delibera del Consiglio Direttivo dell'Ente n. 6 del 29 marzo 2011, il funzionario dell'AC quale responsabile della qualità.

La dimensione dell'efficacia appare, rispetto alle altre dimensioni, quella prioritariamente migliorabile anche in coerenza con l'azione preventiva che ha assunto la funzione ispettiva nonché rispetto alle logiche sottese alla normativa che fa riferimento alla Trasparenza e all'integrità dei comportamenti della P.A.

Gli elementi raccolti attraverso la procedura reclami ed, in generale, a seguito di ricognizione dei servizi offerti dall'Ente nell'ambito del proprio mandato istituzionale, sono stati determinanti per redigere la Carta dei Servizi dell'Automobile Club Roma predisposta secondo le linee stabilite dal Dlgs. 286 del 30 luglio 1999 e la D.P.C.M del 27 gennaio n. 94, nonché alla luce dei principi contenuti nel Dlgs. n.150/2009, che fornisce agli utenti informazioni sui servizi dell'Ente, erogati secondo i principi di trasparenza, imparzialità, uguaglianza e declina sia gli standard qualitativi che quantitativi.

3. Risorse, efficienza ed economicità

Il bilancio dell'esercizio 2011 presenta un risultato di 406.273 euro; esso è fortemente migliorativo rispetto al budget assestato al lordo degli accantonamenti operati in sede di consuntivazione nonché rispetto al risultato del 2010 in utile per 128.143 euro.

Il risultato si presenta soddisfacente in quanto sconta oneri straordinari di gestione per 0,8 mln di euro per svalutazioni ed accantonamenti al fondo rischi prudenzialmente operati dall'Ente, in assenza dei quali l'utile avrebbe raggiunto un risultato superiore al milione di euro.

Il risultato operativo lordo è pari a 380.496 euro. Esso supera dell'11% la media degli esercizi 2008-2010.

Il valore della produzione per il 2011 è pari a 6,3 milioni di euro e segna un incremento rispetto al precedente esercizio, dovuto prevalentemente alla crescita dei ricavi per prestazioni di servizi. L'attività caratteristica dell'Ente, individuata dai proventi per quote associative e dalle provvigioni corrisposte dalla SARA Assicurazioni, ha segnato un margine di 1,4 milioni di euro, sostanzialmente mantenendo i risultati degli anni precedenti a dimostrazione di una capacità di tenuta dell'Automobile Club, nonostante la situazione di crisi del mercato specifico dell'auto, dei trasporti e, più in generale, di crisi economica del Paese.

I costi della produzione ammontano a 5,86 milioni di euro (in incremento di 1 milione di euro rispetto al 2010) e sono composti, tra l'altro, da acquisti di materie prime, di consumo e merci per 23.000 euro, costi per prestazioni di servizi per 4,23 milioni di euro e spese per godimento di beni di terzi per 428.000 euro nonché oneri diversi di gestione per 339.000 euro.

Il valore della produzione si attesta su 6.271.374 euro contro i 5.708.417 euro dell'esercizio 2010. Con riferimento all'analisi delle singole voci costituenti la gestione istituzionale dell'Ente, esse riflettono comunque una situazione di crisi della congiuntura economica.

Sul fronte associativo, le quote sociali lorde risultano comunque in aumento rispetto al 2010 e passano da 3.272.000 a 3.460.000 euro.

Gli altri ricavi del valore della produzione risultano in sostanziale equilibrio rispetto all'esercizio 2010 e ammontano nel 2011 a 1.687.000 rispetto agli 1.682.000 euro del 2010.

Passando all'analisi dei costi della produzione, si registra un valore di 5.865.000 euro in incremento rispetto 2010.

Il risultato economico dell'esercizio è così suddiviso tra le gestioni dell'Ente:

Gestione associativa: 524.000 euro;
Gestione assicurativa: 976.000 euro;
Gestione Tasse automobilistiche: 217.000 euro.

4. Pari opportunità.

Con delibera del Presidente n. 8 del 23 dicembre 2011 l'Automobile Club Roma ha dato attuazione alla legge n. 183/2010 che, apportando modifiche agli artt. 1, 7 e 57 del d.lgs. n. 165/2001, ha previsto la costituzione, all'interno di tutte le PP.AA. del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

In forza di quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 2011 ed, in particolare, della previsione del punto 3.1.1 che ha previsto la possibilità, per le piccole Pubbliche Amministrazioni di associarsi al fine di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni, l'AC Roma ha esercitato la facoltà di aderire al CUG dell'ACI con delibera n. 8 del 23 dicembre 2011.

Per quanto riguarda le dimensioni che compongono le pari opportunità, l'Automobile Club Roma, come menzionato dalla CIVIT nella delibera n. 22/2011 concernente le "indicazioni relative allo sviluppo dell'ambito delle pari opportunità nel ciclo di gestione della performance" ed in coerenza con la sua natura pubblica, persegue, tra le altre finalità, anche quella del miglioramento dell'accessibilità ai servizi connessi alla mobilità per le categorie di utenti deboli.

A tale riguardo, nel 2011, nell'ambito del progetto "ACI per il sociale", l'Automobile Club Roma si è impegnato, in stretto raccordo con l'ACI, a favore dei disabili e dei rifugiati politici insieme a "Prime Italia" - associazione di volontariato senza fini di lucro che persegue il fine esclusivo della solidarietà sociale, umana, civile e culturale. Si rinvia, per i dettagli sull'attuazione del progetto, al par. 2.3.

5. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance

5.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Si descrivono di seguito le fasi, i soggetti, i tempi e le responsabilità relative al processo di redazione della Relazione sulla Performance.

In ottemperanza alle prescrizioni fornite dall'OIV con lettera circolare prot. n. 57/12 del 5 gennaio 2012, nel mese di gennaio 2012, il Direttore ha attivato il processo di rendicontazione per l'anno 2011 con riferimento all'Ente raccogliendo le informazioni necessarie per predisporre la scheda F4/AC, approvata nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance dell'AC Roma, indicando, per ciascun obiettivo assegnato, il valore finale di conseguimento, con indicazione degli indicatori, del peso assegnato, del target assegnato e raggiunto nonché delle variazioni eventualmente intervenute in corso d'anno.

Nel mese di febbraio (10 febbraio) la scheda riportante la misurazione finale del risultato conseguito in termini di performance organizzativa è stata trasmessa all'OIV.

Entro il medesimo termine, la Direzione ha redatto e predisposto specifiche relazioni su:

- iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati annualmente poste in essere dall'Ente;
- raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità;
- qualità e quantità dei servizi erogati nei diversi settori di interesse dell'Ente;
- elementi conoscitivi riguardanti la dotazione organica dell'Ente, le politiche del personale e le iniziative di formazione e sviluppo professionale.

Il Direttore, con il supporto del Personale e delle strutture esterne di ausilio alle varie attività (Ufficio di Contabilità, ACI Informatica, Divisione ACI Rete) ha quindi proceduto nel periodo marzo – giugno, sulla base di tutta la documentazione raccolta, all'elaborazione della Relazione sulla performance.

Per la compilazione del documento, l'Ente ha fatto tesoro dell'esperienza maturata nell'ambito del sistema di *project management* in uso nella Federazione, che prevedeva la consuntivazione dei risultati gestionali conseguiti nell'esercizio precedente, descritta nell'ambito di una Relazione strutturata.

La consuntivazione tiene conto anche dei dati di bilancio dell'esercizio 2011, sulla base della cadenza temporale prevista dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Ente, garantendo, così, il raccordo tra il ciclo di pianificazione delle attività e dei progetti e quelle amministrativo-contabili.

In tal senso, entro il mese di marzo 2012, il Consiglio Direttivo dell'Ente ha predisposto il bilancio di esercizio 2011, sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei soci entro il mese di aprile 2012.

Nella tabella seguente viene evidenziata la sintesi delle informazioni relative alle fasi, i soggetti coinvolti ed i tempi del processo di redazione della Relazione sulla Performance.

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI					
			GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
1	Predisposizione del bilancio di esercizio	Consiglio Direttivo e Contabilità						
2	Approvazione del bilancio di esercizio	Assemblea dei soci dell'Automobile Club						
3	Raccolta e trasmissione informazioni su qualità, pari opportunità, customer satisfaction, personale	Direzione						
4	Trasmissione bilancio di esercizio a ACI e Ministeri							
5	Raccolta e trasmissione ad OIV su risultati conseguiti in termini di performance	Direzione						
6	Relazione sulla performance	Direttore e strutture di supporto all'Ente						

5.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Alla base del ciclo della performance dell'Automobile Club Roma si colloca il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI, adottato dall'Ente in conformità dell'art. 7 comma 3 del D. L.gs 150/2009 e in base alle Delibere CIVIT n. 89, 104 e 114 con delibera del Consiglio Direttivo n. 2 dell'11 gennaio 2011.

Tale Sistema individua le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance; le procedure di conciliazione relative all'applicazione del Sistema stesso; le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti; le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance consente di tradurre le missioni e i valori dell'Ente in azioni operative e mutua da questo l'insieme degli obiettivi, degli indicatori e dei target che costituiscono gli oggetti di misurazione e valutazione della performance.

Il Sistema presenta in particolare le seguenti caratteristiche:

- prende avvio dalla Mission e dal Sistema valoriale dell'Ente;
- tiene conto, nella definizione degli indirizzi strategici, dei contributi espressi dagli stakeholder;
- utilizza, in linea con le raccomandazioni della Delibera CIVIT n.104, gli strumenti di programmazione, misurazione e valutazione;
- tiene conto, garantendo i necessari raccordi delle funzioni già attivate all'interno dell'Amministrazione, di quanto già realizzato in termini di trasparenza, misurazione e valutazione nell'ambito dell'organizzazione.

Il Sistema è stato fatto proprio ed applicato dall'Automobile Club Roma sia nella definizione del piano della Performance, per l'anno 2011 e per l'anno 2012, che nella successiva metodologia seguita per la realizzazione e per il monitoraggio delle conseguenti attività ed obiettivi strategici.

Sulla base dell'esigenza di apportare alcune semplificazioni agli adempimenti attuativi delle disposizioni contenute nel Sistema, esigenza emersa nel corso della prima annualità di applicazione dello stesso, il Sistema è stato oggetto di modifiche approvate dal Consiglio Generale nella riunione del 19 luglio 2011, recepita dall'Automobile Club Roma con delibera presidenziale n. 6 del 30 settembre 2011, ratificato dal Consiglio Direttivo con delibera n. 30 del 26 ottobre 2011.

Si descrivono di seguito le caratteristiche del ciclo della performance.

- Coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget, sia sotto i 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 (del sistema della performance e del ciclo di programmazione economica, finanziarie e di

bilancio), sia con riguardo ai processi di interazione tra gli attori. Tale metodologia consente l'analisi della correlazione degli obiettivi definiti dall'Ente con le risorse disponibili.

- Nella fase di definizione degli obiettivi, sono stati coinvolti gli stakeholder di riferimento, portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'AC Roma. Gli obiettivi strategici definiti nel Piano della Performance 2011, soprattutto con riferimento alle progettualità locali sono stati definiti attraverso un processo di condivisione improntato alla logica della programmazione partecipata e sono stati formulati in maniera tale da risultare pertinenti rispetto ai bisogni della collettività di riferimento e coerenti con la mission. Si è tenuto, in particolare, conto degli indirizzi strategici dell'Ente di cui alla delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010.
- Il Programma triennale della Trasparenza e l'integrità, redatto con il coinvolgimento degli *stakeholder* ed in armonia con le direttive fornite dall'OIV, contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli stakeholder interni ed esterni, prevedendo il coinvolgimento degli stessi sia in fase di formazione del programma che in sede di rendicontazione dello stesso.
- All'interno del Programma triennale della Trasparenza 2011-2013 sono individuate le dimensioni della qualità, quali elementi di base ai quali conformarsi nell'erogazione dei servizi.



Sulla base dell'esperienza acquisita nella prima annualità di applicazione del Sistema, il giudizio sulle risultanze operative del ciclo della performance è senz'altro positivo per quanto riguarda la maggiore integrazione dei processi gestionali con quelli di programmazione strategica.

Tuttavia, va evidenziata la complessità e numerosità degli adempimenti ed alla gestione dei flussi documentali Previsti all'interno del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, che pesano indubbiamente sulla struttura organizzativa dell'Ente, che non percepisce da essi un reale valore aggiunto alle numerose attività gestionali ordinarie e straordinarie, che afferiscono ai complessi e variegati compiti gravanti sull'Ente.

ALLEGATO 1

SCHEDA F4/AC – 2011

SCHEDA MONITORAGGIO ANNUALE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB ROMA

ANNO 2011

intero anno

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'

PESO 1):

80,00%

MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO(*)	TARGET AL TRIMESTRE		PESO
						VALORE ASSOLUTO	VALORE PERCENTUALE	
		Amministrazione	Percentuale di scostamento tra risultato operativo lordo tra valore e costi della produzione dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo negli ultimi esercizi	% di scostamento	=> 10%	380.496,96 (ROL 2011)	11,12%	8,00%
		Soci	Incremento della produzione associativa	produzione tessere 2011	55.794	67.396	120,80%	24,00%
		Soci	Equilibrio del portafoglio associativo 2011	Composizione % della tipologia di tessere in portafoglio	Gold+Sistema =>55% su portafoglio individuale 2011 Club =< 4% su portafoglio individuale 2011	42.544	63,13%	8,00%
						2.913	4,32%	
		Soci	Emissione tessere multifunzione	n. tessere MF emesse	6.247	5.925	94,85%	12,00%
		Istruzione automobilistica e sicurezza stradale	Ready2Go	n. contratti acquisiti	5	10	200,00%	20,00%
		Soci	Tessere Facilesarà	n. tessere Facilesarà prodotte	11.740	12.038	102,54%	8,00%
NOTA: I dati relativi all'area strategica "Soci" sono ricavati dalla procedura automatizzata "SOCIO WEB" al 9/2/2012. Le informazioni sul ROL sono fornite dal Consulente contabile ed attualmente in valutazione dall'ACI - Area Finanza								
						totale		80,00%

(**) dato rilevato su base annuale (comunicazione Segreteria Comitato Valutazione ACI 4 maggio 2011)

2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA' LOCALE

PESO 2):

20,00%

MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET AL TRIMESTRE		PESO
						VALORE ASSOLUTO	VALORE PERCENTUALE	
		Soci	Mettere a regime sistema di adesione istantanea al club	Vendita tessera attraverso sistema di adesione immediata	1	15	100,00%	20,00%
						totale		20,00%

TOTALE 1) E 2)

PESO TOTALE 1)E 2)

100,00%