

AUTOMOBILE CLUB CAGLIARI



Piano della performance 2011/2013

Terza annualità (2013)

Adottato con delibera del Consiglio Direttivo del 29 gennaio 2013

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO	pag. 2
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	pag. 5
2.1 CHI SIAMO	
2.2 COSA FACCIAMO	
2.3 COME OPERIAMO	
3. IDENTITA'	pag. 11
3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"	
3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE	
3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE	
4. ANALISI DEL CONTESTO	pag. 15
4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	
4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	
5. OBIETTIVI STRATEGICI	pag. 26
6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	pag. 28
6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE	
7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	pag. 31
7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO	
7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO	
7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	

ALLEGATI

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente Piano della Performance, redatto in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. n. 150/2009 in materia di trasparenza e integrità della P.A., costituisce l'occasione per rendere "sistematico" e maggiormente "leggibile" il pannello di attività e servizi nei quali l'Ente è storicamente impegnato e costituisce il naturale proseguimento del Piano della Performance approvato dall'Ente per il triennio 2011-2013.

Peraltro l'Automobile Club Cagliari ha potuto avvalersi di un insieme di iniziative e misure già attivate negli anni, avendo sviluppato un sistema di pianificazione a carattere anche pluriennale in uso nell'Ente da circa un decennio che, nella sua impostazione di base, si è rivelato attinente a quello previsto dalle nuove disposizioni di legge; su questo sistema si è potuto innestare, a partire dal 2010, il nuovo ciclo di definizione della performance sia a livello organizzativo che individuale, del cui percorso e dei cui esiti il presente Piano costituisce illustrazione sintetica, con evidenziazione di quanto fatto e degli obiettivi finali che, per l'anno 2013 in una chiave prospettica triennale, ne sono scaturiti.

Non può peraltro non evidenziarsi, in questa sede, la ridotta dimensione dell'Ente, che dispone di un solo dipendente, cosa che rende particolarmente oneroso l'adeguarsi a complessi dettami normativi e comporta, anche in considerazione del contenuto della Delibera CIVIT 1/2012, una necessaria gradualità nell'implementazione, tenendo conto anche che l'Automobile Club Cagliari è Ente Federato e quindi opera all'interno della Federazione ACI.

Il presente Piano della Performance che viene rimesso all'attenzione dei Cittadini, delle Istituzioni e degli Stakeholder, cerca di coprire, con un insieme articolato di iniziative, progettuali e non, di cui si dà conto nel documento – iniziative che si aggiungono all'insieme non meno importante delle ordinarie attività gestionali nelle quali risultano quotidianamente impegnate le strutture - l'intero ampio ventaglio di ambiti istituzionali cui l'Automobile Club Cagliari è statutariamente preposto.

Dal Piano della Performance emerge come l'Ente operi in vari settori, da quello sportivo, ai servizi e alle prestazioni riconducibili alla "mission" associativa, a quelle di presidio del settore turistico-automobilistico, dalle collaborazioni locali nel campo della infomobilità alle iniziative per i cittadini in materia di educazione e sicurezza stradale. Ed ancora, ai tanti altri contesti anche culturali riferibili al settore dell'automobilismo e della mobilità in tutte le sue diverse declinazioni.

Il documento segue in larga misura lo schema e l'impostazione di massima delineate dalla CIVIT con delibera n. 112/2010, nonché le successive delibere CIVIT in materia, fatti salvi alcuni marginali adattamenti legati alle peculiarità organizzative e gestionali dell'Ente e finalizzati, in ogni caso, a renderne più chiari e leggibili alcuni passaggi.

Parte cospicua del documento è rappresentata dalla documentazione tecnica riportata in allegato che include anche, come prescritto, l'elenco degli obiettivi dell'Ente.

È questo, per l'Automobile Club Cagliari, un importante passo su un percorso che ci si augura sia, in termini generali, proficuo e produttivo dei risultati attesi e che, come accennato, si snoda lungo un cammino in parte già autonomamente intrapreso dall'Ente.

L'esperienza che i vertici e la struttura faranno in corso di anno, i consigli e le osservazioni che potranno giungere sia dall'utenza che dagli Stakeholder esterni, concorreranno sicuramente a migliorare il documento e a meglio calibrare l'impostazione a partire già dalla successiva edizione, per renderlo sempre più vicino allo spirito ed alle finalità che il D.Lgs. n. 150/2009 ha inteso perseguire.

Io Presidente
On.le Giorgio Ladu

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

2.1 Chi siamo

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

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

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

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

- la partecipazione del Presidente dell' AC all'Assemblea dell'ACI;
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI sia del budget annuale e del conto consuntivo dell'Automobile Club Cagliari che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente Federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'Automobile Club Cagliari, 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'Automobile Club Cagliari, 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 Sardegna, che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

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

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

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

2.2 Cosa facciamo

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

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

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

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

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

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

Alla data del 31 dicembre 2012, il n. dei soci dell'AC Cagliari, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 7.635.

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

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state 6.279 al 31/12/2012.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Cagliari, tramite la rete delle delegazioni, concorre, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci ACI (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci ACI con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *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 Cagliari promuove un calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con associazioni locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni. In particolare l'AC Cagliari promuove le corse di velocità in salita San Gregorio – Burcei e Iglesias – Sant'Angelo.

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

Alla data del 31/12/2012, il numero di licenze rilasciate era pari a 248.

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.

L'Ente è presente nel settore, attraverso società collegata, con la gestione di un camper service.

2.3 Come operiamo

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

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 11 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza. Le delegazioni sono le seguenti:

S.T.A.I. srl unipers. SEDE	Cagliari
Ditta Manuela Uccheddu	Sant'Anna Arresi
IM.CO di Ennas Nicola & C. Sas	San Gavino
Saci di Viridis M. Giovanna	Carbonia
S.T.A.I. srl unipers. Viale Monastir Cagliari	Cagliari 2
F.Ili Bandinu Snc	Sanluri
EFFEMME Service di Fabiano Moro	Selargius/Su Planu
DUESSE Service sas Quartu S.E.	Quartu S.E.
MILLE MIGLIA di Gianni Mura & C. S.n.c.	Sestu
PRATISOL di Sabrina Cambarau	Capoterra
FIDIASS S.r.l.	Cagliari 3

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 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 e risultano determinanti e necessarie per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D. del 29/03/2012, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L. 24 dicembre 2007 n. 244 e successive modificazioni e integrazioni (art. 3, commi 27, 28 e 29).

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

Petrolsarda Srl	Operante nel campo dei carburanti, parcheggi e autolavaggi, nonché nel marketing
S.T.A.I. S.r.l.	operante nel campo della gestione delle delegazioni, della sosta a pagamento e strutture turistiche, il cui oggetto sociale prevede anche la gestione di distributori di carburante, di lavaggio e di attività connesse all'automobilismo

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

3. IDENTITA'

3.1 L'amministrazione "in cifre"

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

a) I dipendenti

Al 31 dicembre 2012 risultano in servizio presso l'AC Cagliari dipendenti così distribuiti:
n. 1 dipendente area C.

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

b) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 589.600,00 nel budget 2013, derivano, per € 491.150,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 98.450,00, 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 € 210.000,00:** trattasi principalmente di ricavi derivanti dal rilascio di tessere sociali.
- **Ricavi relativi a provvigioni assicurative per € 279.150,00;**
- **Ricavi relativi ad altre voci per € 100.450,00:** trattasi di entrate per quota parte esazione tasse automobilistiche, rimborsi, ecc.)

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica, pari a € 98.450,00, attengono a Royalty uso marchio, contributi di Enti pubblici, locazioni attive e altre voci di minore significato.

I proventi e oneri finanziari relativi al budget 2013 presentano una passività di € 19.500,00, in considerazione della modifica di alcuni flussi finanziari, relativi a attività conferite in una nuova società, i cui attivi rientreranno nel bilancio dell'Ente sotto forma di dividendi, ma con un anno di ritardo rispetto alla loro realizzazione e solo a seguito del consolidamento del bilancio della nuova società.

Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2013 non risultano valorizzate.

La gestione straordinaria relativa al budget 2013 presenta una passività di € 5.000,00.

c) Il numero di strutture territoriali

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

d) Gli utenti serviti

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno 2012.

Numero Soci	7.635
Numero Assicurati	13.498
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	7.700
Numero operazioni riscossioni effettuate	26.2605
Numero licenziati CSAI	248
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	N° 2 regione e telecom per associazioni
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	512
Eventuali altri servizi locali	Sconti per i soci in esercizi convenzionati. Dato di soci serviti non rilevabile

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 36 dello Statuto approvato, nella sua ultima formulazione, con Decreto del Ministero per gli Affari Regionali, il Turismo e lo Sport del 27 Novembre 2012.

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. e presso il CONI.

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 iniziative di competenza all'uopo necessarie;

e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI, che svolge le attività di federazione sportiva nazionale secondo la disciplina prevista dal proprio ordinamento ai sensi dell'art. 2, comma 5, del decreto legislativo n. 15 del 2004;

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

g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli;

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

ART. 38

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

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

Gli A.C. sono tenuti a rispettare e a far rispettare ai propri soci lo Statuto ed i regolamenti emanati dall'ACI; perseguono le finalità di interesse generale automobilistico, esplicano, nelle rispettive circoscrizioni ed in armonia con le direttive dell'A.C.I., le attività indicate dall'art.4; attuano le particolari misure ritenute vantaggiose per i soci, gestiscono i servizi che possono essere loro affidati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province, dai Comuni o da altri Enti Pubblici, svolgono direttamente e indirettamente ogni altra attività utile agli interessi generali dell'automobilismo, ivi compresa l'attività di mediazione anche mediante gestione del procedimento di mediazione facoltativa od obbligatoria finalizzata alla conciliazione delle controversie.

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

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

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

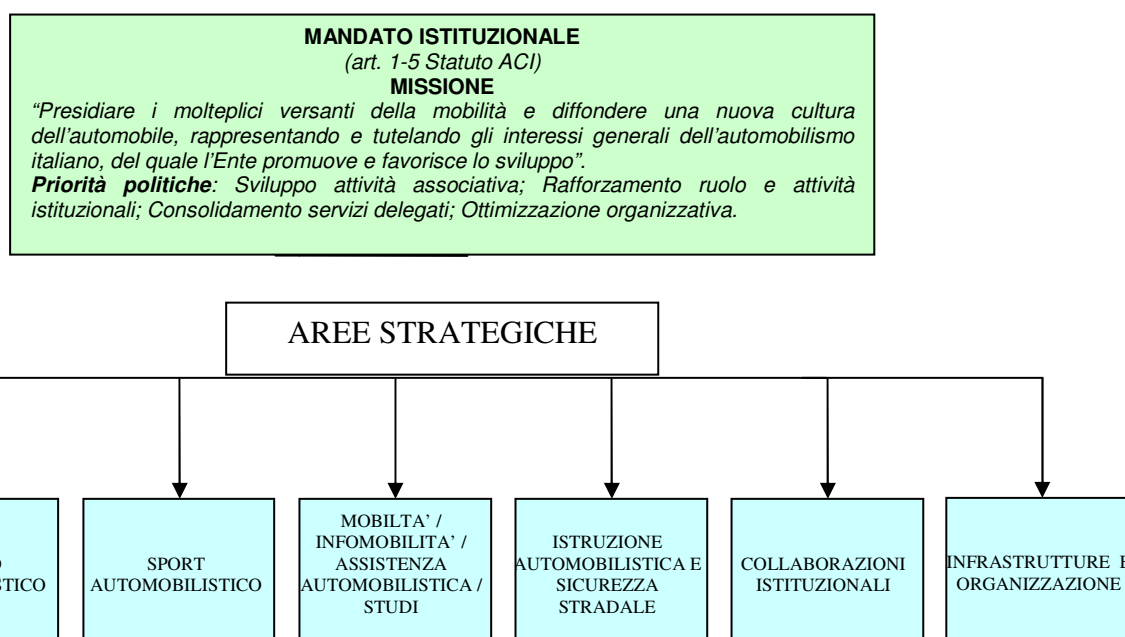
In particolare, per il triennio 2011-2013, l'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente".

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

3.3 Albero della Performance

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

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Cagliari 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 forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore dell' "automotive". In particolare la saturazione del mercato di riferimento e gli alti costi a carico degli utenti consumatori, sia in fase di acquisto che di uso e gestione dell'auto, sia in termini di prezzi e tariffe (carburanti/assicurazioni/autostrade) sia, soprattutto, in termini di carico fiscale che grava sul mezzo privato (IPT, tassa automobilistica – accise sui carburanti, etc.), hanno determinato una significativa battuta di arresto della domanda di autoveicoli.

E' stato calcolato da ACI che quella per l'automobile è la terza voce di spesa delle famiglie italiane, dopo la casa e l'alimentazione. Il prelievo fiscale incide per circa un terzo. Nel 2009 gli italiani hanno speso circa 165 miliardi di euro e sono stati versati nelle casse del fisco 57,5 miliardi, saliti nel 2012 a 59,6 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 sono stati spesi 58,2 miliardi di euro (+0,4%), per la manutenzione 25,4 miliardi (+2%), per gli pneumatici 7,3 miliardi (+0,2%), per i parcheggi 8,1 miliardi (+1%) e per la tassa automobilistica 5,5 miliardi (+0,5%). L'ultimo posto della classifica per voce di spesa sostenuta è occupato dai pedaggi autostradali con 4,1 miliardi di euro (+0,8%). Il notevole aumento del costo del carburante avvenuto nel 2011 e proseguito nel 2012 ha aggravato una situazione già critica.

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

In particolare la situazione rilevabile nel territorio della provincia risente dell'alto tasso di disoccupazione che si è venuto a creare localmente anche a causa della crisi di importanti stabilimenti industriali, nonché delle difficoltà del settore agropastorale, in particolare della pastorizia.

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 Cagliari 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.

In tale ambito il "piano di attività per il triennio 2011 – 2013 prevede la partecipazione al progetto nazionale "*Network autoscuole a marchio ACI – Ready2Go –*" con l'attivazione sul territorio di autoscuole che utilizzano il modello didattico messo a punto dall'ACI per

garantire la formazione ad una guida responsabile. Si prevede inoltre l'organizzazione di conferenze di educazione stradale come base per introdurre le tematiche della sicurezza stradale.

Oltre alla Provincia di Cagliari sono attori del contesto:

La popolazione studentesca
Istituti Scolastici
Prefettura
Forze dell'ordine
Enti Locali

Si individuano come punti di forza la credibilità del marchio ACI nel settore della sicurezza e le competenze maturate, come criticità la scarsa disponibilità di tempo delle scuole e un atteggiamento a volte autarchico da parte di alcune istituzioni.

b) I Soci

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

Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano graditi perché molto pubblicizzati e previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso.

In questo ambito il principale stakeholder che influenza l'attività e la performance dell'Automobile Club Cagliari 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 la tassa automobilistica del triennio 2011 – 2013 si prevede di attuare una politica associativa congiunta con l'Automobile Club Oristano al fine di ottimizzare costi e risorse, tendente a favorire la diffusione della tessera

ACI tra i clienti degli Uffici assistenza automobilistica e delle Agenzie Sara, con l'obiettivo di consolidare la notevole crescita associativa verificatasi nell'ultimo quinquennio.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, sono stakeholder di questo AC le Delegazioni e le agenzie della SARA.

I punti di forza sono rappresentati dalla possibilità di Cross Selling e dall'abbattimento dei costi derivante dall'utilizzo di strutture esterne, criticità è costituita dall'essere per gli stakeholder l'attività associativa una attività eventuale e non principale.

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 stradale 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 Cagliari è attivamente impegnato, per il tramite della società collegata, nella gestione di un Camper Service meta di un turismo anche internazionale.

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con Associazioni del settore al fine del coordinamento dell'attività sportiva automobilistica locale.

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

Sono stakeholder di questo AC:

- Comune per la promozione del turismo;
- Assessorato Regionale competente.

Punto di forza è il disporre di una base associativa vastissima anche per i collegamenti internazionali dell'ACI, criticità è l'esiguità delle risorse economiche da destinare ad investimenti.

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:

- L'Agenzia dell'Entrate, titolare del tributo, con la quale è stipulata una convenzione dalle Delegazioni per la riscossione delle tasse auto;
- la Provincia di Cagliari per alcune pratiche legate all'utilizzo dei veicoli (Autotrasporto conto proprio e conto terzi);
- la Motorizzazione Civile di Cagliari 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, gestito tramite la società collegata che è deputata 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.

Punto di forza è la credibilità del marchio ACI, punto di criticità è la situazione generale di forte caduta di redditi e consumi che incide negativamente nel settore automotive.

L'Automobile Club Cagliari ha provveduto ad individuare gli **stakeholders di riferimento**; l'Ente ha ritenuto di non inserire tra gli stakeholders quelli aventi struttura territoriale rientrante in una più vasta ed aggregata struttura nazionale (es.: Andac) perché come tali già mappati dall'ACI come Federazione degli Automobile Club Provinciali e Locali. Sono stati quindi presi in considerazione, ai fini della mappatura, esclusivamente gli stakeholders che esauriscono la loro funzione nel livello locale che, per ogni servizio al pubblico erogato direttamente o indirettamente dall'Ente, sono stati così individuati:

Servizio	Canale di individuazione	Stakeholders
Soci	Associazioni costituite esclusivamente dai Soci dell'Automobile Club Cagliari	ACI Cagliari per lo Sport
Licenze Csai	Associazioni di licenziati CSAI Scuderie	ASD 4 Ruote Cagliari Cagliari Corse Junior Team Aquila Motor Sport
Tasse Automobilistiche	Clienti Grandi Flotte	Regione Arst Consorzio Bonifica Sardegna Meridionale
Assicurazioni	Agenti	Gruppo Agenti Sara (Org. Loc.) Respons. Vendite di Zona Sara

La prima giornata della trasparenza si è svolta il 6 settembre 2011 e si è tenuta a Cagliari congiuntamente per gli Automobile Club di Cagliari e Oristano; la seconda giornata della trasparenza si è svolta a Cagliari il 28 giugno 2012.

4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

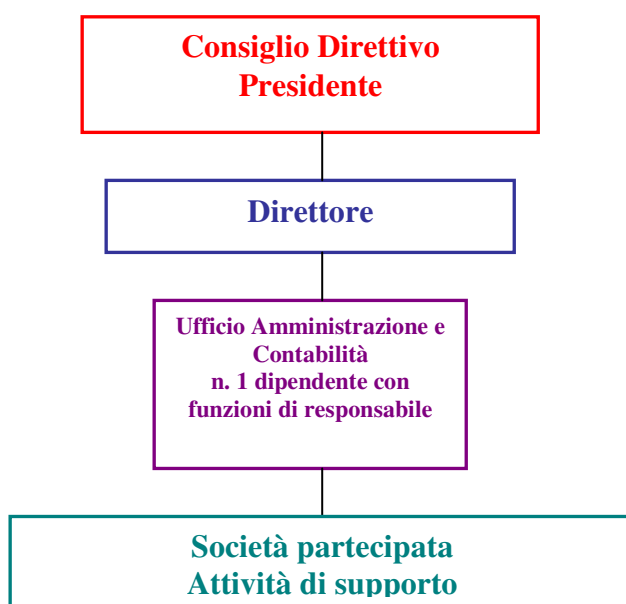
a) *Organizzazione*

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

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.

Organigramma



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 11 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Cagliari. Attualmente esse sono presenti nelle città di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Carbonia, Sant'Anna Arresi, Selargius, San Gavino Monreale, Sanluri, Sestu, Capoterra.

Struttura territoriale



b) Risorse strumentali ed economiche

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

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

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

Infrastrutture tecnologiche

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

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

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

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

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

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

Al di fuori del portale Titano è inoltre possibile collegarsi al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCiclomotori, PrenotaRevisioni, PrenotaPatenti), l'accesso alla banca dati

Licenziati CSAI, l'accesso ai sistemi regionali di riscossione e gestione delle Tasse Auto nelle regioni non convenzionate.

Connettività

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

Sicurezza

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

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

Posta elettronica

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

Pagamento elettronico

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

Sito web

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web www.cagliari.aci.it, accessibile ai sensi della L.4/2004 che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, rilascio di tessere ACI.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC):
automobileclubcagliari@pec.aci.it.

L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'Indice PA.
La quasi totalità della corrispondenza viene già trasmessa in formato elettronico. Nel prossimo biennio si intende completare tutto l'iter elettronico della corrispondenza.

c) Risorse umane

La risorsa umana presente nell'Ente è caratterizzata da specifiche e significative conoscenze nel campo amministrativo, grande disponibilità e elasticità, senso di appartenenza e capacità di lavorare in team con Direttore e, ove richiesto, organi. Pur in presenza di un solo dipendente, oltretutto di sesso femminile, l'Automobile Club Cagliari ha ritenuto comunque di adempiere a quanto prescritto in tema di pari opportunità dalla L. 4/11/2010 n. 183 e dalla Direttiva del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione e per le pari opportunità del 4/03/2011. In considerazione della disponibilità in tal senso comunicata dall'Automobile Club d'Italia con lettera del Presidente dell'OIV prot. 1.095/11 del 22/12/2011, l'Automobile Club Cagliari ha aderito al Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni dell'Automobile Club d'Italia.

d) Qualità

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

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

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

Accessibilità (fisica e virtuale) ai servizi;

Tempestività (tempi di risposta alla domanda);

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

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

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

La Carta dei Servizi è stata approvata in data 28/12/2012 e pubblicata sul sito istituzionale dell'ente.

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C/1		X	38	3

e) Salute finanziaria

Il budget 2013 dell'AC Cagliari presenta un utile di esercizio di € 12.000,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2012, per il quale si stima un utile di € 9.000,00, evidenzia un incremento di € 2.000,00, dovuto al miglioramento del risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, che è positivo e pari a € 70.365,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2011 (dato accertato € 14.831,35), negativo per l'esercizio 2010 (dato accertato € - 42.538,30) e positivo nell'esercizio 2009 (dato accertato € 49.940,38 – avanzo di parte corrente). Nell'esercizio 2012 il dato stimato è positivo per € 27.165,00.

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 239.000,00, riguarda l'ipotesi di acquistare un ulteriore immobile da destinare ad attività commerciali e di acquisire nuove quote societarie.

Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo in pareggio

L'Ente prevede di effettuare il ricorso all'anticipazione bancaria per € 40.000,00 nel corso dell'esercizio.

La situazione economica è in lento ma costante miglioramento dal 2006: l'anticipazione bancaria cui si è fatto ricorso, ridottasi da € 31.069,04 del 31/12/2008 a € 15.674,15 del 31/12/2009, tornata a salire a € 57.211,54 al 31/12/2010 a causa delle acquisizioni, immobiliari e societarie nonché di rami d'azienda, effettuate dall'Ente nel corso di quell'esercizio; la stessa si è praticamente azzerata al 31/12/2011, quando era pari a € 1.357,48, ma è tornata a salire nel corso del 2012: l'esercizio si è chiuso con una anticipazione bancaria pari a € 36.969,29, dovuta al ritardo con cui l'ente riesce a realizzare i suoi crediti.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato prevalentemente dai ricavi associativi (previsione 2013 € 210.000,00) e dall'attività assicurativa (previsione 2013 € 279.150,00). Altre attività caratteristiche significative (prevalentemente locazioni attive, royalty uso marchio, attività sportiva) comportano entrate preventivate per il 2013 per € 100.450,00. L'Ente predispone periodicamente, di concerto con l'AC Oristano al fine di realizzare economie di scala, piani di marketing e attività di cross selling comuni a SARA Assicurazioni tese a salvaguardare e dare ulteriore sviluppo ai settori associativo e assicurativo.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un patrimonio netto negativo stimato al 31/12/2012 in € 35.562,90; si precisa che gli immobili di proprietà sono iscritti a Bilancio 2011 per € 263.648,44, mentre il loro valore di mercato può essere stimato in € 580.338,00. Avendo l'Ente provveduto a una ulteriore acquisizione immobiliare, nel conto consuntivo 2012 gli immobili saranno presumibilmente iscritti a bilancio per € 483.648,44, mentre il loro valore di mercato può essere stimato in € 860.338,00. Si evidenziano la

proprietà dell'80% del capitale sociale di STAI Srl, del 100% di Petrolsarda Srl e del 20% di Ichnusa Rent Srl.

Per quanto riguarda le attività immobilizzate, si evidenzia che, mentre le immobilizzazioni materiali sono scarsamente rilevanti, tra le immobilizzazioni immateriali rientra l'acquisto di rami d'azienda, avvenuto nel corso del 2010, per € 369.112,00, nonché immobilizzazioni finanziarie per l'acquisto dell'80% del capitale sociale di STAI Srl, del 100% di Petrolsarda Srl e del 20% di Ichnusa Rent Srl.

Per quanto riguarda gli Stakeholders interni, l'Ente ha individuato il dipendente e le strutture interne già citate nella sezione relativa all'analisi del contesto esterno.

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 la terza annualità del triennio 2011-2013.

Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici triennali - Allegato 1 -.

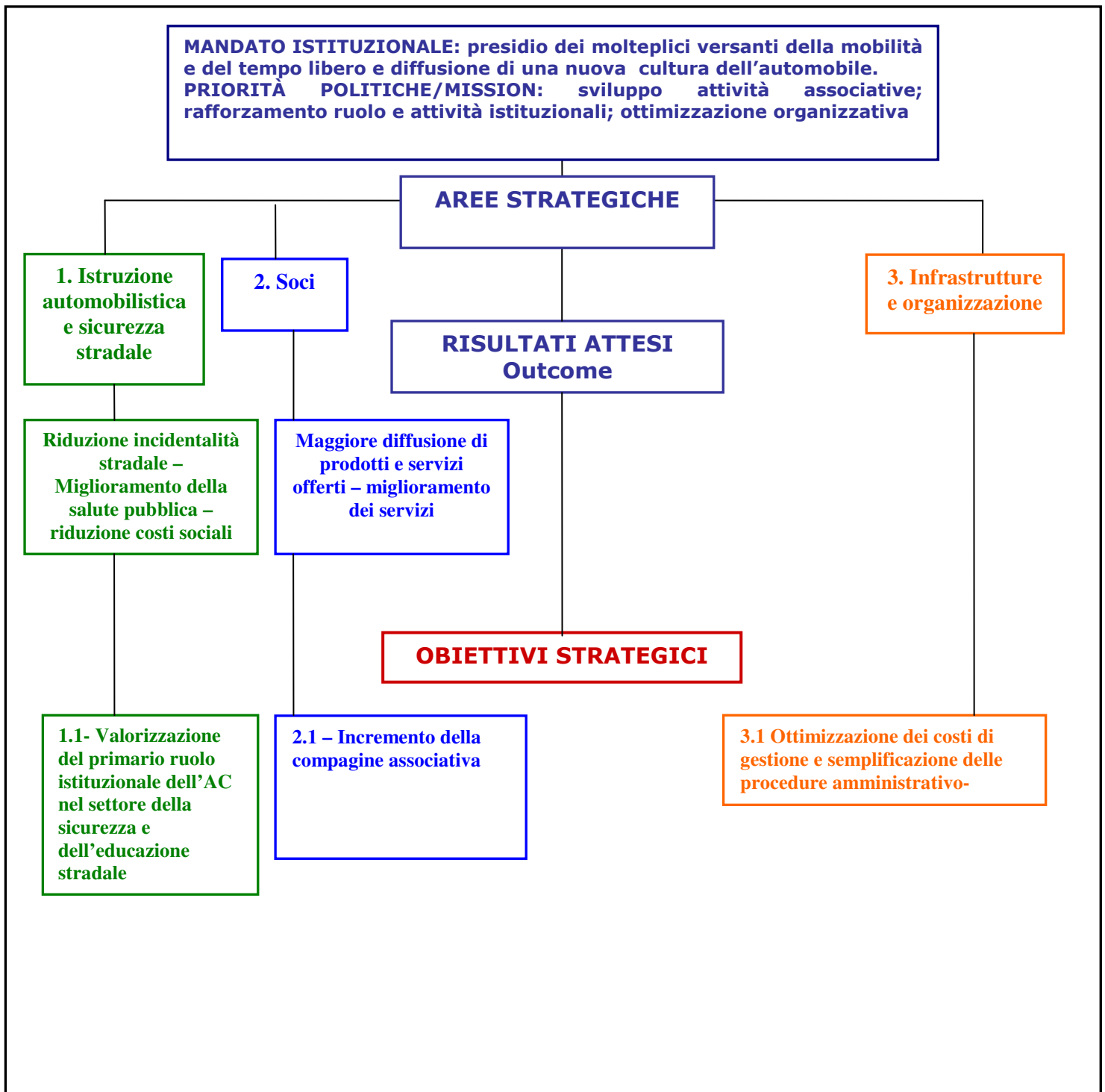
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

SCHEMA



6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

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

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre 2012 il Consiglio Direttivo dell'AC Cagliari 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 2013 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti è stato deliberato dal Consiglio Direttivo del 26/10/2012.

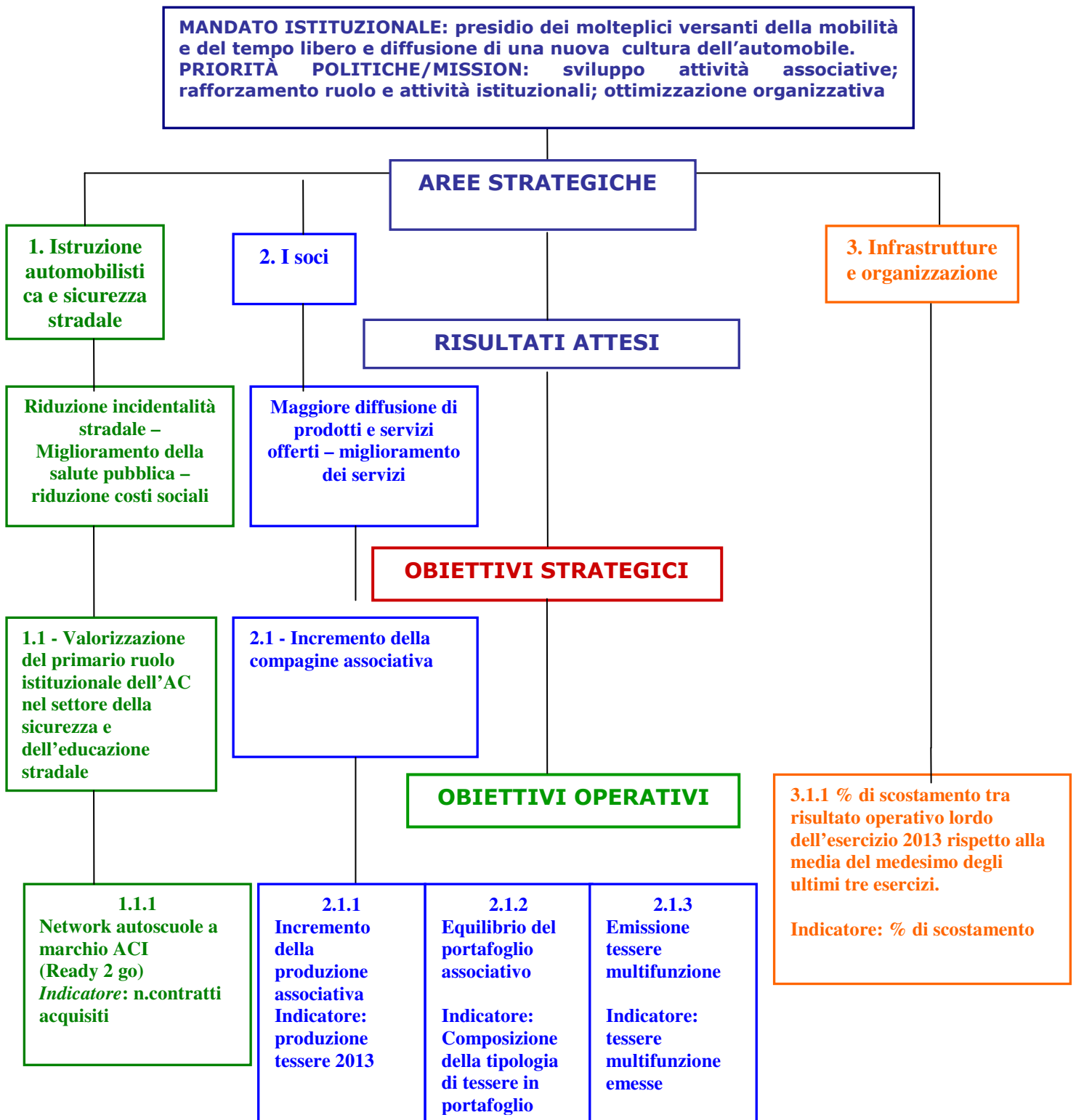
Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente è stato successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento ha provveduto a raccogliere la documentazione degli AC di competenza ed a corredarla da propria relazione - all'Automobile 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. Il Piano delle Attività dell'Ente per l'anno 2013 è stato ritenuto coerente, con deliberazione del 13 dicembre 2012, dal Comitato Esecutivo dell'Ente con le linee generali della Federazione secondo la regolamentazione vigente.

Sempre nello stesso mese di ottobre 2012, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo ha approvato il budget annuale dell'Ente per l'anno 2013 nella seduta del 26/10/2012.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, verranno evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2013 - Allegato 3 -

Detti obiettivi tengono conto della più generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e verranno pubblicati non appena l'Automobile Club d'Italia provvederà ad attribuire al Direttore dell'Ente gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale e locale attribuite dall'ACI.

SCHEMA



6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE

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

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

7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del piano

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE anno 2012											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<i>Direttore e vertici</i>	10	x	x	x									
2	Analisi del contesto esterno ed interno	<i>Direttore e vertici</i>	20	x	x										
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<i>Direttore e vertici</i>	15					x	x	x	x	x			
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<i>Direttore</i>	15										x	x	x

7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

Nell'Automobile Club Cagliari, 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 predispose una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse del budget economico e degli investimenti. Tale valorizzazione avviene sulla base del piano dei conti dell'Automobile Club seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto) nonché la classificazione per "destinazione" (attività e centro di costo) tipica della contabilità analitica.

In tal modo è possibile verificare in fase di programmazione l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività mentre in fase di gestione è possibile misurare periodicamente il grado di utilizzo di tali risorse.

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

progetto in modo da dare evidenza della coerenza dei contenuti tra la fase della programmazione e quella del budget.

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

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

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

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

7.3 Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione delle performance

Al fine di assicurare il monitoraggio e il conseguente miglioramento del ciclo di gestione della performance viene applicato quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Automobile Club Cagliari, di seguito descritto.

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

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

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

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

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

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

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro **la prima metà del mese di maggio** dell'anno successivo, salvo diverso termine eventualmente stabilito da CIVIT.

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 (salvo diverso termine eventualmente stabilito da CIVIT), viene inoltre trasmessa all'OIV, ai fini della preventiva validazione, la **Relazione sulla Performance**, che evidenzia a consuntivo, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con evidenziazione degli eventuali scostamenti.

Entro il 30 giugno il Consiglio Direttivo approva la Relazione sulla Performance validata dall'OIV che contiene la valutazione finale sulla performance organizzativa di Ente effettuata dal medesimo OIV.

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club -

e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.