



AUTOMOBILE CLUB TERNI



Relazione sulla performance anno 2011

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

***Approvata con Delibera del Consiglio Direttivo
n. 16 del 27 Giugno 2012
rettificata con Del. del Pres. n°2 del 19 luglio 2012***

INDICE

1. PRESENTAZIONE E INDICE DELLA RELAZIONE
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI
 - 2.1. IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO
 - 2.2. L'AMMINISTRAZIONE
 - 2.3. I RISULTATI RAGGIUNTI
 - 2.4. LE CRITICITÀ E LE OPPORTUNITÀ
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI
 - 3.1. ALBERO DELLA PERFORMANCE
 - 3.2. OBIETTIVI STRATEGICI
 - 3.3. OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI
 - 3.3.1 PROGRAMMA PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E STATO DI ATTUAZIONE
 - 3.3.2 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI
 - 3.4. OBIETTIVI INDIVIDUALI
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
 - 6.1. FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ
 - 6.2. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

ALLEGATI:

1. TABELLA RIEPILOGATIVA OBIETTIVI STRATEGICI (ALL.2 DELIBERA CIVIT 5/2012)
2. TABELLA DOCUMENTI DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE (ALL.3 DELIBERA CIVIT 5/2012)

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

La presente Relazione della Performance, è stata redatta in attuazione di quanto previsto dal d.l.vo n.150/2009 in materia di trasparenza e integrità della P.A., secondo le Linee Guida della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Pubbliche Amministrazioni descritte nella Delibera n. 5/2012.

Specularmente al Piano della Performance essa costituisce l'occasione non solo per adempiere ad un obbligo normativamente previsto, ma anche per rendere maggiormente leggibile e trasparente lo spettro di attività e servizi nei quali l'Ente è impegnato, le progettualità realizzate, i risultati programmati e conseguiti dall'Ente e in particolare l'efficacia ed efficienza della sua azione.

Alla proiezione verso l'esterno si aggiunge il profilo interno: essa costituisce un'utile opportunità di riflessione interna sulla coerenza della propria azione rispetto al mandato istituzionale ed alle "mission" declinate, oltre che sulla sua capacità organizzativa e realizzativa rispetto all'evolversi delle condizioni di contesto.

Si coniugano pertanto in questa Relazione un'occasione di autovalutazione ed uno strumento per una più efficace conoscenza da parte dei cittadini, delle Istituzioni e degli Stakeholder di riferimento dell'impegno profuso dall'AC Terni nelle varie attività quale componente istituzionale della società civile.

La Relazione è stata redatta secondo uno schema predefinito (di cui alla delibera Civit n. 5/2012). Nel corso della Relazione vengono dunque affrontati tutti i punti previsti dalla Civit. In fase di introduzione non si può, a questo proposito, omettere una certa difficoltà da parte dell'Automobile Club Terni nell'adeguarsi allo schema rigidamente definito; difficoltà originata dal fatto che, in fase di definizione generale ed astratta dei contenuti e dei temi propri della Relazione, pare non essere presa in considerazione una possibilità di varianza in funzione della struttura specifica del singolo Ente. Di fatto la Relazione è, dunque, definita in modo univoco per ogni Ente, dal Ministero all'Ente di piccole dimensioni come, per l'appunto, l'Automobile Club Terni. E questa rigidità non rappresenta, di per sé stessa, una garanzia di maggior intelligibilità.

Il Presidente
On. Mario Andrea Bartolini

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

2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore dell' "auto motive". In particolare la saturazione del mercato di riferimento e gli alti costi a carico degli utenti consumatori, sia in fase di acquisto che di uso e gestione dell'auto, sia in termini di prezzi e tariffe (carburanti/assicurazioni/autostrade) sia, soprattutto, in termini di carico fiscale che grava sul mezzo privato (IPT, tassa automobilistica – accise sui carburanti etc.), hanno determinato una significativa riduzione 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. L'auto costa sempre di più: 3.278 euro nel 2011 contro i 3.191 del 2010 (+2,7%) secondo il XIX Rapporto ACI-CENSIS "Automobile 2011". Le maggiori voci di spesa sono il carburante (1.530 euro, +2,3%), l'assicurazione (715€, +2,9%) e il parcheggio (218€, +5,3%). In forte aumento le multe (+18%), frutto di maggiori controlli su strada. La crisi porta a ridurre notevolmente i costi di manutenzione ordinaria (-15,2%), ma questo fa crescere sensibilmente quelli di manutenzione straordinaria (+8,5%).

Il Rapporto ACI-CENSIS fotografa anche il mercato dell'auto, che nel 2011 fa segnare -17% rispetto al 2009, e quello delle due ruote (-26%). La tenuta del mercato dell'usato e il contenimento delle radiazioni comportano un incremento dell'anzianità del parco circolante (9,3 anni).

Da sottolineare l'inasprimento delle politiche fiscali delle Amministrazioni centrali e periferiche in tema di fiscalità dell'automobile.

In corso d'anno sono state incrementate le addizionali provinciali sui contratti assicurativi di responsabilità civile auto e la Provincia di Terni ha elevato, nella misura massima consentita dalla legge, la percentuale di imposizione. Parimenti è stata introdotta l'addizionale erariale sulla tassa di proprietà delle auto di elevate prestazioni (autovetture e autoveicoli ad uso promiscuo eccedenti kw 225 di potenza).

Infine è stato abolito il regime agevolato di imposta provinciale di trascrizione per i casi di transazioni assoggettate ad IVA (IPT fissa). Il comma 6 dell'art. 17 D.L. 138/2011 (conv. con l.148/2011), infatti, dispone che «sia soppressa la previsione specifica relativa alla tariffa per gli atti soggetti a Iva e la relativa misura dell'imposta sia determinata secondo i criteri vigenti per gli atti non soggetti ad Iva». Ciò ha determinato che, per le autovetture con potenza al di sopra dei 53 kw, l'IPT sia passata da un importo fisso compreso, a seconda delle province, tra 151 e 196 euro, a un importo proporzionale alla potenza e compreso, sempre a seconda delle province, tra 3,51 e 4,56 €/kw, decisamente più pesante per gli acquirenti.

In particolare la situazione rilevabile nel 2011 nel territorio della provincia di Terni:

	TERNI	UMBRIA	CENTRO	ITALIA
Popolazione Residente	234.665	906.486	13.612.468	60.626.442
Parco veicolare circolante	203.432	793.050	11.819.916	48.662.396
Soci ACI	6.968	21.976	355.253	1.139.393

La presenza di una consistente comunità straniera nella Provincia, a gennaio del 2011 pari a 22.419 unità e corrispondente al 9,6% della popolazione residente (dati ISTAT), costituisce presupposto imprescindibile della programmazione delle attività dell'AC. Si è constatata una scarsa informazione in tali gruppi circa le normative inerenti gli aspetti fiscali e assicurativi legati all'automobile (da cui anche una preoccupante evasione della tassa automobilistica e degli obblighi di copertura assicurativa della responsabilità civile automobilistica).

Anche nel **settore associativo**, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC, 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, spesso più economici o previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso.

2.2 L'Amministrazione

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

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno 2011.

α) I dipendenti

Al 31 dicembre 2011 risultano in servizio presso l'AC Terni dipendenti così distribuiti:

Forza ruolo dipendenti 01.01.2012	
Classificazione	Forza ruolo 01.01.2012
Area A	0
Area B	2
Area C	1
Tot. personale Aree di Classificazione	3

Gli uomini rappresentano lo 0% del totale, ovvero 0 dipendenti, e le donne il 100% con 3 unità.

β) Le risorse finanziarie

Si premette che l'Automobile Club Terni non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre Pubbliche Amministrazioni.

Secondo le risultanze del Bilancio d'esercizio nel 2011 i ricavi della produzione si sono assestati in € 695.612,19, e derivano per € 442.311,00 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e per € 253.301,19 da altri ricavi e proventi.

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

- Ricavi relativi all'attività associativa (quote associative) per € 296.779,50
- Ricavi relativi all'attività di Assistenza Automobilistica (STA) per € 60.183,43
- Ricavi relativi all'attività di riscossione e assistenza in materia di Tasse Automobilistiche per € 79.139,01
- Provvigioni per l'attività assicurativa (in qualità di Agente Generale della compagnia Sara Assicurazioni spa), per € 113.822,52

Il Costo della Produzione risulta pari ad € 571.564,38 di cui

- spese per prestazioni di servizi per € 374.104,82
- costi del personale per € 145.250,57

Con riguardo alla situazione complessiva si evidenziano i seguenti dati contabili di sintesi:

- risultato economico = € 57.364,46
- risultato operativo lordo = € 124.047,81
- patrimonio netto = € - 311.701,56

Prosegue dal 2002 l'opera di graduale riduzione del deficit patrimoniale attraverso un Piano di progressivo ripianamento dei principali debiti.

c) Le strutture territoriali

L'AC è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 7 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

AC Terni	Viale Cesare Battisti 121
Delegazione di Narni	Strada dei tre Ponti, 10/A
Delegazione di Amelia	Via Roma n.9
Delegazione di Orvieto	Viale 1° maggio n.73
Delegazione di Montecatrilli	Via S.Egidio n.48
Delegazione di Fabro	Via Nazionale n.28
Delegazione di Arrone	S.S. Valnerina n.19

Per il conseguimento degli scopi istituzionali l'AC Terni si avvale di una struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società, ACI Servizi srl di cui l'Ente de-

tiene la partecipazione totalitaria, e che concorre all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci. Tale Società ha attualmente 2 dipendenti in servizio, di cui 1 unità part-time.

d) Gli utenti serviti

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno 2011.

Numero Soci	6.968
Numero Assicurati	8.749
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	7.968
Numero operazioni riscossioni effettuate	82.151
Numero licenziati CSAI	155
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	Collaborazione con ATC (Azienda di Trasporto pubblico locale) Prefettura di Terni, Ufficio Scolastico Provinciale, Polizia Stradale, Comuni della Provincia, per il progetto "Strade Sicure" in materia di sicurezza stradale e mobilità sostenibile.
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	1008

L'Automobile Club di Terni esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto, come di seguito indicato:

ELENCO DEI SERVIZI dell'A.C. Terni	
1 .	servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale
2 .	attività di assistenza automobilistica
3 .	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
4 .	attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI

5	attività di promozione dello sport automobilistico
.	
6	attività per lo sviluppo turistico
.	

2.3 I risultati raggiunti

Di seguito si evidenziano i risultati raggiunti relativamente alle principali attività dell'Ente in raffronto a quelli ottenuti negli anni passati (trend storici):

SOCI (unità base associativa)

anno 2011	2010	2009	2008
6.968	6.759	5.717	5.290

Il 2011 fa registrare per l'AC Terni un risultato positivo che conferma un andamento locale di segno positivo + 3,1%. Migliore di quanto avviene nell'area Centro Italia con una media di + 2,1% (pari a + 7.372 soci).

ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA (introiti Ufficio STA)

anno 2011	2010	2009	2008
€ 60.183,43	€ 41.171,76	€ 48.267,40	€ 53.469,51

TASSE AUTOMOBILISTICHE (numero operazioni di riscossione su rete provinciale)

anno 2011	2010	2009	2008
82.151	75.591	79.152	76.404




ATTIVITA' ASSICURATIVA (provvigioni)

anno 2011	2010	2009	2008
€ 113.822,52	€ 109.843,66	€ 111.451,96	€ 120.903,29

Nello spettro delle strategie si inquadrano le iniziative realizzate nell'ambito del progetto **"Strade Sicure 2010-2020. Mobilità sostenibile, sicurezza stradale e trasporto pubblico"**. Un programma itinerante di durata biennale 2010-2011, (con sessioni educative negli Istituti scolastici di tutti i gradi e incontri operativi con i relativi Amministratori locali) che avrà chiusura nel 2012 con la realizzazione di un accordo quadro dell'AC Terni con Prefettura, Amministrazione Provinciale e tutti i Comuni della provincia, finalizzato al miglioramento della mobilità e della sicurezza stradale.

Occorre sottolineare che gli obiettivi inerenti la performance organizzativa dell'Ente, approvati nel Piano della Performance 2011 con delibera del Consiglio Direttivo n. 2 del 27 gennaio 2011, sono stati rimodulati secondo quanto stabilito dalle direttive nazionali ACI relativamente agli obiettivi "Incremento attività associativa" ed "Emissione tessere MultiFunzione". Gli obiettivi così rimodulati hanno trovato approvazione con delibera del Consiglio Direttivo dell'AC Terni n.24 del 31 ottobre 2011.

Con riguardo specifico agli obiettivi programmati con la rimodulazione del Piano della Performance 2011 si indicano schematicamente i risultati ottenuti rispetto agli indicatori e target assegnati (per favorire l'immediata percezione sono utilizzati gli "emoticon":

 verde, per indicare il raggiungimento del target assegnato;  giallo per il raggiungimento parziale,  rosso per il mancato raggiungimento):

SCHEDA MISURAZIONE FINALE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB TERNI

ANNO 2011..... totale anno

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'

PESO 1):
25%

MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET AL 31.12.2011	NOTE	PESO
Rafforzamento ruolo e attività istituzionali	Istruzione automobilistica e sicurezza stradale	Network auto-scuole a marchio ACI (Ready2go)	n. contratti acquisiti	1	0%	non valutabile	100,00%
totale							100,00%




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

PESO 2):
75%

MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET AL 31.12.2011	NOTE	PESO
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	Produzione tessere 2011	4.992	5.085	% avanz. su base annuale 101,88%	50,00%
		EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	composizione % della tipologia di tessere in portafoglio	Gold+ sistema >= 55%. Club <= 4% del portafoglio associativo 2011	Gold+ sistema = 3756 Club = 201	Gold+ sistema = 64,49% - Club = 3,45%	10,00%
		EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	n. tessere MF emesse	397	855	% avanz. su base annuale ---%	20,00%
		TESSERE FACILE SARA'	n. tessere FacileSarà	1.747	1.556	% avanz. su base annuale 89,06%	10,00%



OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE	% di scostamento tra risultato operativo lordo / differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi	% di scostamento	>0=10%	9.32%	10,00%	
totale						100,00%	
TOTALE 1) E 2)							PESO TOT. 1)+2) 100,00%

Gli obiettivi individuati nell'ambito di 3 aree strategiche si sono rivolti al conseguimento dei seguenti **outcome**, intesi quali forme di impatto effettivo delle attività rispetto all'utenza finale:

Infrastrutture e organizzazione: *ottimizzazione organizzativa e miglioramento della qualità dei servizi*

Soci: *Tutela e rappresentanza delle istanze dei soci riguardanti la mobilità – assistenza stradale e riduzione dei relativi costi sociali - attività di club*

Istruzione automobilistica e sicurezza stradale: Diffusione della cultura della sicurezza stradale e riduzione dell'incidentalità

2.4 Le criticità e le opportunità

Come evidenziato nella sezione precedente nel 2011 sono stati pianificati 6 obiettivi, incidenti in 3 aree strategiche:

1 obiettivo nell'area Rafforzamento ruolo e attività istituzionali / Istruzione automobilistica e sicurezza stradale;

4 obiettivi nell'area Sviluppo attività associativa / Soci

1 obiettivo nell'area Ottimizzazione organizzativa / Infrastrutture e Organizzazione

Tra le principali criticità che hanno avuto un impatto sulle modalità operative programmate dall'Ente è possibile indicare la generale crisi economica con conseguente calo dei consumi e delle risorse destinate agli acquisiti di servizi legati alla mobilità. Più nello specifico la cessione strategica di Banca Sara da parte della società collegata Sara Assicurazioni spa ed il conseguente impatto negativo sull'obiettivo di produzione delle tessere Multifunzione (poi bloccato), con ricadute di immagine sulla qualità dei servizi ACI.

In particolare alcune criticità hanno determinato il mancato conseguimento di 2 risultati. Si evidenziano anche le azioni pianificate per sopperire alle difficoltà operative incontrate:

1. Network autoscuole a marchio ACI (Ready2go) - obiettivo n. contratti acquisiti n.1

Le trattative condotte con due Autoscuole di Terni ed Orvieto, protrattesi per alcuni mesi ciascuna, non hanno avuto la sperata concretizzazione contrattuale. Il pur manifestato interesse dei titolari per la prospettiva di entrare nel network ACI non ha potuto superare le perplessità sulla effettiva remuneratività. Più che il canone da sostenere l'elemento più critico è apparso il costo relativo alle tessere ACI per i patentandi della scuola guida.

Si è pianificata nel 2012 un'azione di impulso alle collaborazioni istituzionali con Polizia Stradale ed Istituti Scolastici che stimolando l'attenzione sul valore aggiunto del metodo didattico ACI incoraggiasse in futuro l'adesione di altre Autoscuole.

2. Produzione tessere FacileSarà - obiettivo 1747

Nell'ultimo trimestre le 'Garanzie Assistenza' Facile Sarà hanno subito una contrazione nell'andamento di vendita. Le Agenzie di Amelia e Terni hanno raggiunto e superato l'obiettivo, ma hanno rallentato proprio nell'ultimo periodo dell'anno. Diversamente l'Agenzia di Orvieto che non raggiunge il 60% del target. Complessivamente il risultato è di 1556 tessere Aci-Sara vendute (pari al 89,06% dell'obiettivo).

Sebbene l'obiettivo non sia stato raggiunto per poche unità, già nel 2011 era stata concordata con le strutture territoriali della Sara assicurazioni spa una più generale opera di intervento sulle tre agenzie: ristrutturazione societaria dell'Agenzia di Orvieto, trasferimento e rinnovamento logistico dell'Agenzia di Amelia, sostituzione dell'Agente di Terni e nuovo piano di sviluppo.

Il conseguimento degli altri traguardi pianificati ha prodotto un impulso significativo nel trend associativo ed un importante contributo di stabilità all'equilibrio di bilancio.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

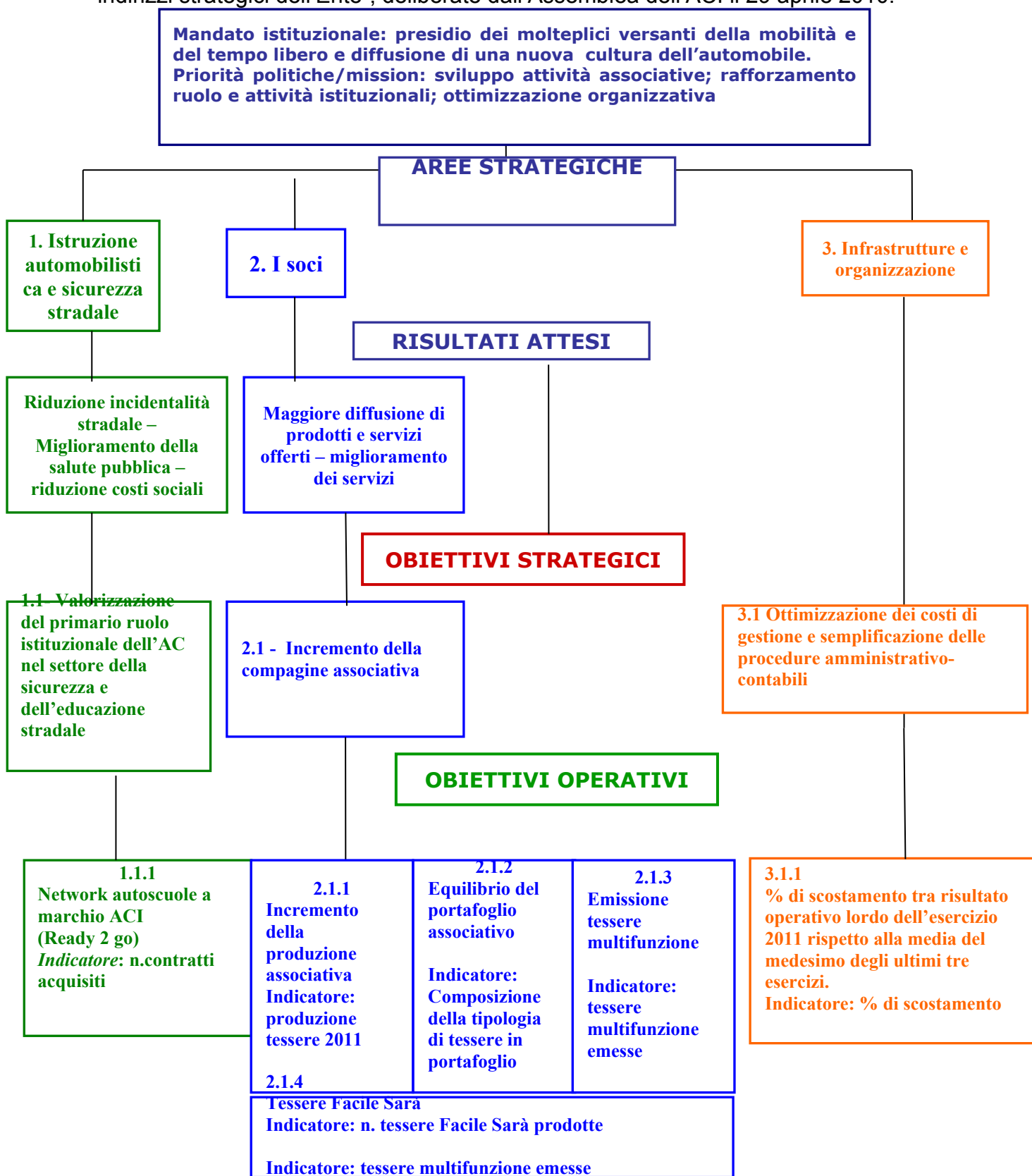
3.1 Albero della Performance

Viene di seguito rappresentato, attraverso l'albero della performance, il collegamento tra il mandato istituzionale e le priorità politiche/mission in cui si è collocata l'azione dell'Ente nel **2011**.

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

3.2 Obiettivi strategici

Rappresentazione grafica degli Obiettivi Strategici: gli obiettivi strategici di seguito rappresentati sono quelli definiti secondo le “direttive generali in materia di indirizzi strategici dell’Ente”, deliberate dall’Assemblea dell’ACI il 29 aprile 2010.



Di seguito sono indicate le aree strategiche di intervento ed i relativi obiettivi operativi. Per ciascuno di essi, in corso d'opera, sono stati rilevati gli stati intermedi di attuazione mediante specifiche schede di monitoraggio trimestrale.

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

1. Network autoscuole a marchio ACI (Ready2go) - obiettivo n. contratti acquisiti n.1

2. Incremento della compagine associativa

2. Produzione tessere 2011: obiettivo 4.992
3. composizione % della tipologia di tessere in portafoglio: Gold+ sistema $\geq 55\%$ Club $\leq 4\%$ del portafoglio associativo 2011
4. Emissione tessere MultiFunzione (397 tessere). L'obiettivo è rimasto bloccato alla quota indicata di 397 tessere causa la sostituzione in corso d'anno del partner bancario che ha comportato uno stop forzato nell'emissione a livello nazionale.
5. Produzione tessere FacileSarà - obiettivo 1747

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

6. % di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi

In allegato si riporta la tabella riepilogativa degli obiettivi strategici e relativi obiettivi e piani operativi (allegato 1)

3.3. Obiettivi e piani operativi

Obiettivi strategici ed obiettivi operativi sono stati indicati in un'unica sezione e senza soluzione di continuità. Questa scelta è stata dettata dall'esame della dimensione della struttura dell'Automobile Club Terni.

Come ricordato, infatti, l'Ente è a struttura semplice e con un unico centro di responsabilità. La dotazione organica complessiva dell'Ente è pari a tre unità. La suddivisione tra obiettivi strategici ed obiettivi operativi, difatti, presuppone una struttura complessa.

Ciò è facilmente desumibile da quanto la stessa Civit scrive nella delibera n.5/2012 relativamente alle istruzioni sulla redazione della Relazione della Performance; in particolare chiedendo che le Amministrazioni di grandi dimensioni articolino il presente paragrafo, con la consueta logica a cascata, a livello di dipartimento, di direzione generale, ed infine, di ufficio.

Questa articolazione risulterebbe oltremodo artificiosa nella struttura dell'AC Terni comparabile, piuttosto, a quella di un singolo ufficio di una Amministrazione Centrale.

3.3.1 Programma per la trasparenza e l'integrità e stato di attuazione

L'Ente ha provveduto, con delibera del Consiglio Direttivo del 27.01.2011, alla prima adozione e pubblicazione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità 2011-2013. I contenuti sono stati oggetto di aggiornamento e il testo rivisitato è stato riapprovato dal Consiglio Direttivo dell'Ente in data 30 ottobre 2011.

Il sito istituzionale www.terni.aci.it riporta una sezione, dedicata e costantemente aggiornata, denominata "Trasparenza, Valutazione e merito". La sezione è strutturata sulla base delle indicazioni fornite dalla Civit. All'interno della sezione sono riportate le informazioni richieste a [Personale](#), [Organizzazione](#), Atti e Provvedimenti Amministrativi, [Incarichi e Consulenze](#), [Gestione economico/finanziaria servizi](#), [Gestione pagamenti](#), [Buone prassi](#), [Sovvenzioni e contributi](#), [Public Procurement](#), [Programma trasparenza](#).

Nella "Sezione programmatica" del Programma per la Trasparenza sono individuati sotto forma di obiettivi di lungo/medio/breve periodo le attività che si intende perseguire e realizzare per implementare e ottimizzare il profilo della "trasparenza" dell'Ente come inteso nell'art. 11 del Dlgs. 150/2009.

Nello spirito della Delibera si è inteso perseguire un'attività tesa alla diffusione della cultura della trasparenza, dell'integrità e della legalità, seguendo la logica del costante miglioramento dei risultati.

Obiettivo (di medio/lungo periodo): sensibilizzazione ed adeguamento delle strutture dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità.

1. Sotto-obiettivo 1: predisposizione di una sezione tematica sulla trasparenza e dell'integrità nel sito www.terni.aci.it;
2. Sotto-obiettivo 2: pubblicazione, implementazione e manutenzione dei dati all'interno di predetta sezione.
3. Sotto-obiettivo 3: confronto sui temi della trasparenza in occasione di incontri con il personale dell'Ente

Obiettivo (di medio/lungo periodo): sviluppo ed implementazione del sistema di interazione multicanale con gli stakeholder interni ed esterni.

4. Sotto-obiettivo 1: mappatura degli stakeholder e dei canali di comunicazione.

Il monitoraggio del Programma è stato attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla base-line (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo).

Lo STATO DI ATTUAZIONE del Programma della Trasparenza 2011 e dei relativi obiettivi e sotto-obiettivi è sintetizzato nel prospetto riepilogativo di monitoraggio aggiornato al maggio 2012 come pubblicato nel sito web Istituzionale (http://www.terni.aci.it/article.php?id_article=526):

ATTIVITA'	SCADENZA	RISULTATO	AZIONE DEL MONITORAGGIO	STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Predisposizione di una sezione tematica sulla trasparenza e l'integrità nel sito www.terni.aci.it	marzo 2011	Conseguito	Consultazione Sito	Sito Web
Pubblicazione e manutenzione dei dati all'interno della sezione tematica sulla trasparenza e l'integrità del sito web	Continuativa	In fase d'implementazione	Consultazione Sito	Sito Web
Mappatura degli stakeholder e dei canali di comunicazione	Novembre 2011	Parzialmente eseguito	Consultazione Piano Performances	Altri Strumenti
Giornata della trasparenza	12 Novembre 2011	eseguito	consultazione sito web e mezzi di comunicazione	notifiche alle associazioni e partecipazione

Per quanto riguarda, infine, il coinvolgimento degli stakeholders, gli stessi sono costantemente invitati alle giornate della Trasparenza organizzate dall'Ente e coinvolti, in tali occasioni, nell'esame delle istanze che più ritengono soddisfacenti il loro bisogno di servizi forniti dall'Ente.

Inoltre la sezione web "Trasparenza, valutazione e merito" è dotata di apposito strumento informatico di rilevazione del grado di soddisfazione relativamente ai temi trattati nella sezione stessa e relativamente alla facilità di reperimento delle informazioni ricercate.

L'OIV ha rilasciato attestazione positiva, ex articolo 14, comma 4, lettera G) del D. Lgs. 150/2009, per la sezione trasparenza del sito istituzionale dell'Ente con nota n. 1136 del 28/12/2011.

3.3.2 Standard di qualità dei servizi

L'Automobile Club svolge sul territorio provinciale le attività dell'ACI - Ente federante – previste nell'art.4 dello Statuto.

La mappatura dei servizi, già effettuata nel Piano della Performance 2011, ha trovato specificazione nel documento elaborato dalla Direzione "STANDARD DI QUALITÀ" (ex art. 1 comma 1 d.lgs. 198/2009 e delibera CIVIT 88/2010), adottato formalmente con Determinazione del Direttore del 26.08.2011 n. 3 e successivamente approvato con Delibera del Consiglio Direttivo del 4 ottobre 2011 n.19.

Il documento di definizione degli standard di qualità dei servizi dell'AC Terni è pubblicato dall'agosto 2011 nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web istituzionale, nella sotto-sezione '**Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati**'

Con riferimento specifico al processo di definizione degli standard di qualità, l'Ente ha provveduto, già in seno al Programma Triennale della Trasparenza 2011-2013 prima annualità, alla individuazione delle dimensioni della qualità, che sono state selezionate come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nelle azioni a beneficio dei clienti interni: accessibilità; tempestività; trasparenza; efficacia/conformità.

In relazione a ciascuna dimensione della qualità, l'AC ha selezionato ulteriori sottodimensioni della qualità effettiva, alle quali sono stati collegati indicatori di qualità con relativi standard (valore programmato) di riferimento nell'erogazione del servizio.

Il coinvolgimento degli stakeholders è stato realizzato mettendo gli standard di qualità così definiti al centro di appositi incontri interni con il personale dell'Ente e della Società strumentale, nonché comunicati e condivisi con gli uffici delegati sul territorio provinciale.

Tali standard di qualità costituiscono base di riferimento e parametro per la realizzazione, nel corso del 2012, degli obiettivi di miglioramento individuati nel Programma della Trasparenza e Integrità - seconda annualità, e per la effettuazione di specifiche indagini di soddisfazione dei clienti (in modalità on-line e on-site).

3.4. obiettivi individuali

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali di performance si specifica che gli stessi riguardano esclusivamente i dipendenti dell'Automobile Club Terni.

Il Direttore dell'Automobile Club, in quanto dipendente ACI, ha ricevuto gli obiettivi di performance individuale dal Segretario Generale dell'ACI, sulla base di una apposita scheda, prevista dal Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI, che accoglie anche gli obiettivi di performance dell'Automobile Club collegati agli indirizzi strategici ed alle priorità politiche della Federazione deliberati dall'Assemblea dell'ACI e integrati con eventuali specifiche progettualità locali approvata dell'AC stesso.

La performance individuale dei dipendenti è strettamente connessa alla performance organizzativa dell'Ente tanto che una quota parte degli obiettivi di tale performance individuale è correlata al raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa dell'Ente.

Ciò premesso, va precisato che all'Ente non si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 comma 2 e seguenti (differenziazione obbligatoria della premialità) poiché il numero dei dipendenti in servizio è inferiore a 8 e non sono previsti dirigenti nella pianta organica.

D'altronde il Contratto Integrativo di Ente, sottoscritto in data 16 giugno 2011, ha recepito le linee guida del d.lvo 150/2009, in coerenza con il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato.

Il conseguimento degli incentivi è stato collegato a specifici obiettivi individuali ed alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'Ente, alle competenze

dimostrate ed ai comportamenti professionali ed organizzativi, mediante l'utilizzo di un sistema premiante selettivo, secondo una logica meritocratica.

L'erogazione di una quota significativa del fondo trattamenti accessori è stata correlata ad obiettivi ricadenti negli specifici settori strategici di performance dell'Ente e secondo parametri predeterminati:

Area strategica di riferimento: **Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo - contabili**

1) attività di Segreteria e amministrativo-contabile:

Area strategica di riferimento: **Incremento della compagine associativa**

2) attività associativa

Obiettivo 1:

- a) mantenimento della base associativa
- b) aumento numerico dei soci pari o superiore al 7%
- c) aumento numerico dei soci pari o superiore al 20%

Obiettivo 2:

Equilibrio del portafoglio associativo (composizione % per tipologia delle tessere in portafoglio):

- Gold e Sistema: almeno 55%
- Club: massimo 4%

Area strategica di riferimento: **Mobilta' / Infomobilita/ Assistenza Automobilistica /Studi**

3) Ufficio Assistenza Automobilistica

Incremento introiti su base annua rispetto 2010 almeno 10%

Incremento introiti su base annua rispetto 2010 almeno 20%

La verifica dei risultati raggiunti ha portato all'erogazione del compenso incentivante al personale dipendente nel mese di aprile 2012.

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

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.

Pertanto secondo le disposizioni contenute nel Titolo IV del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Ente, approvato con delibera del Consiglio Direttivo n.12 del 30.11.2009, il bilancio di esercizio dell'Automobile Club Terni, redatto secondo quanto previsto dagli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile, è composto dai seguenti documenti: lo Stato Patrimoniale; il Conto Economico; la Nota Integrativa.

Si evidenziano i seguenti dati contabili di sintesi:

risultato economico =	€ 57.364,46
valore della produzione =	€ 695.612,19
costi della produzione =	€ 571.564,38
risultato operativo lordo =	€ 124.047,81
totale attività =	€ 736.838,25
totale passività =	€ 1.048.539,81
patrimonio netto =	€ - 311.701,56

L'andamento economico dell'Ente, che continua ad adottare una politica volta all'ottimizzazione dei costi e dei ricavi, può essere misurata dal raffronto del ROL (differenza tra valore e costi della produzione) che rimane stabile rispetto al 2010.

- risultato operativo lordo 2010: € 125.150,00
- risultato operativo lordo 2011: € 124.047,81

Il bilancio di esercizio è stato approvato in via definitiva dall'Assemblea dei Soci in data 24 aprile 2012.

Per una disamina delle principali voci di ricavo e costo inerenti la gestione caratteristica si rimanda al paragrafo 2.2 lett.b "Le risorse finanziarie".

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Il Bilancio di genere è in via prioritaria, finalizzato ad acquisire utili elementi di conoscenza per l'attuazione di politiche di gestione del personale dell'Ente nel rispetto della dimensione delle pari opportunità coerentemente con quanto previsto dall'art.40 co.2 lett.g-bis L. 196/2009 (come modificato dalla L.39/2011) e secondo le indicazioni della Delibera CiVIT 22/2011.

Nel dettaglio, con riferimento agli aspetti relativi alle caratteristiche distintive della composizione del personale ed al trend della forza in ruolo si rappresenta quanto segue:

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	60	32
B		2	56 - 43	29 - 21

- su una forza ruolo complessiva di 3 dipendenti, si riscontra una presenza di sole dipendenti di sesso femminile in servizio nell'Ente (3 donne a fronte di 0 uomini, a seguito del trasferimento, dal 1 gennaio 2011, dell'unica risorsa di sesso maschile) ed una età anagrafica media di 52 anni.

- con riguardo ai livelli di “scolarità” del personale una dipendente è in possesso del diploma di laurea con un conseguente livello di conoscenze in grado di fornire adeguato supporto nelle attività amministrativo contabili dell’Ente. Le altre due sono in possesso del diploma di scuola superiore e svolgono prevalentemente attività di assistenza all’utenza e di coordinamento rispetto alle funzioni di supporto operativo espletate dal personale della società in house.

Sebbene i servizi al pubblico siano assorbenti per il personale, anche considerando le piccole dimensioni dell’Ente, il sistema organizzativo è orientato verso una tendenziale polifunzionalità e fungibilità tra le risorse, con eccezione delle attività amministrativo-contabili che richiedono una maggiore specializzazione. Anche in questo ambito è stato avviato un percorso di apprendimento on-site per una maggiore distribuzione delle competenze.

Ai fini di miglioramento e monitoraggio del benessere organizzativo e ottimizzazione della qualità dei servizi le occasioni di approfondimento delle problematiche lavorative sono state sistematizzate, dall’aprile 2011, nella calendarizzazione di una riunione mensile plenaria del personale dell’Ente con quello della società di servizi. Le ridotte dimensioni dell’Ente hanno suggerito l’attuazione di tale modalità rispetto alla creazione di più articolati meccanismi ed i risultati appaiono confortanti in tal senso.

In data 17 gennaio 2012 è stata deliberata la costituzione, ai sensi dell’art. 21 della Legge 183/2010, del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, il benessere organizzativo e l’assenza di discriminazione presso l’Automobile Club di Terni mediante adesione al C.U.G. dell’Automobile Club d’Italia (Delibera Presidente n.1/2012 ratificata con Delibera del Consiglio Direttivo del 30 gennaio 2012).

Infatti la legge 183/2010, apportando alcune modifiche agli artt. 1, 7, e 57 del Dlgs. 165/2001, prevede all’art. 21 la costituzione all’interno di tutte le Pubbliche Amministrazioni del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, il benessere organizzativo e l’assenza di discriminazione.

Le linee guida sulle modalità di funzionamento del CUG contenute nella Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica per le pari opportunità della PCM del 4 marzo 2011, al punto 3.1.1., prevedono che “le Amministrazioni di piccole dimensioni abbiano la possibilità di associarsi”.

Pertanto, a seguito della costituzione del CUG ACI Italia con delibera del Presidente n. 7306 del 21 luglio 2011 e della Delibera del CUG ACI del 20 dicembre 2011 in merito alla disponibilità del medesimo CUG ACI ad associare ogni Automobile Club interessato, l’AC Terni ha optato per tale possibilità con la citata delibera del Presidente n.1 del 17 gennaio 2012.

Sarà quindi cura di detto Comitato fornire all’Ente, in linea anche con quanto segnalato dalla CIVIT, indicazioni sulle tipologie di interventi necessari al raggiungimento delle priorità della collettività, sempre in un’ottica di genere, nonché di supporto per l’Amministrazione nella definizione, promozione e raccolta delle buone prassi.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERRFORMANCE

6.1 Fasi, Soggetti, Tempi e Responsabilità

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	Raccolta documentazione e dati	Direttore	15		X	X	X		X						
2	Analisi risultati raggiunti e scostamenti con personale dip.	Direttore Personale dip.	5					X							
3	Analisi risultati raggiunti e scostamenti con Organi	Vertice politico Direttore	5				X		X						
4	Rendicontazione risultati strategici/operativi	Direttore	15						X						

La redazione della Relazione, realizzata seguendo le linee tracciate dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ente ed in particolare dalla Delibera CiVIT n. 5/2012, ha ovviamente tenuto conto delle attività propedeutiche svolte, nell'arco del 2011, nell'ambito del sistema di monitoraggio dell'andamento dei piani e del conseguimento dei risultati.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

Il Sistema della Performance, determina un indubbio appesantimento procedurale, mediante una serie di adempimenti formali a carico della struttura. Il ritorno atteso va valutato con riguardo ad un arco temporale che consenta l'assestamento e l'entrata a regime dell'intero processo.

I punti di forza del sistema sono facilmente individuabili nella continua attività di rilevazione dati e monitoraggio.

L'attenzione verso l'analisi documentale e i dati inerenti l'azione amministrativa e commerciale dell'Ente permette e stimola una visione dettagliata degli andamenti, una più profonda consapevolezza delle criticità ed una eventuale maggiore tempestività negli interventi correttivi.

D'altronde le debolezze del sistema stanno evidentemente nella ridondanza degli adempimenti formali rispetto alla realtà strategica ed operativa dell'Automobile Club. Il sovradimensionamento degli obblighi di programmazione, monitoraggio e rendicontazione delle attività determina il rischio concreto di una eccessiva burocratizzazione del modus operandi che si va impostando.

In conclusione la redazione di Piani, Programmi e relazioni rischiano di essere considerati il fine ultimo dell'azione dell'Ente, e non uno strumento di ottimizzazione della qualità dei servizi al pubblico.

Area strategica	Descrizione obiettivo	Peso Obiettivo	Risorse Umane	Risorse finanziarie	Indicatori	Peso indicatori	Target	Valore consuntivo indicatori	Grado % raggiungimento obiettivo
Istruzione automobilistica e sicurezza stradale	Network autoscuole a marchio ACI (Ready2go)	25%	Direttore	0	n. contratti acquisiti	100%	1	0	0%
SOCI	Produzione associativa	37,50%	Direttore + 2	0	Produzione tessere 2011	100%	4.992	5.085	100%
SOCI	Equilibrio portafoglio associativo	7,50%	Direttore + 1	0	composizione % della tipologia di tessere in portafoglio	100%	Gold+ sistema >= 55%. Club<=4% del portafoglio associativo 2011	Gold+ sistema = 3756 (64,49%) Club= 201 (3,45%)	100%
SOCI	Tessere MultiFunzione	15%	1	0	n. tessere MF emesse	100%	397 (target bloccato 1° trim.)	855	100%
SOCI	Produzione tessere Facile Sarà	7,50%	1	0	n. tessere FacileSarà	100%	1.747	1.556	89,06%
Infrastrutture e Organizzazione	% di scostamento tra ROL (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi	7,50%	Direttore + 1	0	% di scostamento tra risultato operativo lordo 2011 e media del medesimo degli ultimi tre esercizi	100%	>0=10%	9,32%	100%

Allegato 1: Tabella obiettivi strategici

Allegato 2: Tabella documenti del ciclo di gestione della Performance

Documento	Data di Approvazione	Data di pubblicazione	Data ultimo aggiornamento	link documento
Sistema di misurazione e valutazione della performance	31-dic-10	31/12/2010	05-lug-11	http://www.terni.aci.it/IMG/pdf/Sistema_di_misurazione_e_valutazione_della_performance.pdf
Piano della performance	27/01/2011	27/01/2011	31-ott-11	http://www.terni.aci.it/IMG/pdf/Piano_Performance_2011-13_ACI_Terni_RIMODULATO.pdf
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	27-gen-11	27-gen-11	31-ott-11	http://www.terni.aci.it/IMG/pdf/Programma_per_la_TRASPARENZA_2011-13_AC_TERNI.pdf
Standard di qualità dei servizi	04-ott-11	04-ott-11	04-ott-11	http://www.terni.aci.it/IMG/pdf/standard_qualita_AC_TERNI.pdf