

AUTOMOBILE CLUB FIRENZE

---

# Piano della performance 2011/2013

---

*Approvato dal Consiglio Direttivo il 27.09.2011*

## **INDICE**

- 
- 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO**

---

  - 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI**
    - 2. 1 CHI SIAMO**
    - 2. 2 COSA FACCIAMO**
    - 2. 3 COME OPERIAMO**

---

  - 3. IDENTITA'**
    - 3. 1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"**
    - 3. 2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE**
    - 3. 3 ALBERO DELLA *PERFORMANCE***

---

  - 4. ANALISI DEL CONTESTO**
    - 4. 1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO**
    - 4. 2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

---

  - 5. OBIETTIVI STRATEGICI**

---

  - 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI**
    - 6. 1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE**

---

  - 7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE***
    - 7. 1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**
    - 7. 2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO**
    - 7. 3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE *PERFORMANCE***
- 

### **ALLEGATI**

---

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente Piano rappresenta lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance.

Si tratta di un documento programmatico triennale ove, coerentemente con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target su cui si basa la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance.

Il Piano definisce gli obiettivi che l'Ente si pone, esplicitandone metodo e processi formativi.

In subordine, il Piano è guidato dalla finalità di assicurare la comprensibilità della rappresentazione della performance, mettendo in luce il "legame" esistente tra i bisogni della collettività e la mission istituzionale dell'Ente, sotto forma di priorità politiche e strategie .

Operare in tal senso rende evidente la corrispondenza della performance dell'Ente alle esigenze degli stakeholder, in particolare dei soci.

Infine, il Piano mira al raggiungimento dell'attendibilità della rappresentazione della performance, grazie alla verifica ex post della correttezza metodologica del processo di pianificazione e delle relative risultanze.

Si specifica che, entro il mese di gennaio 2011, il Consiglio Direttivo ha approvato le linee guida del Piano, in aderenza alle indicazioni di cui alla delibera CIVIT, n. 112/2010; il Piano è stato deliberato nella forma definitiva solo nel successivo mese di settembre, in quanto l'Organo competente è stato oggetto di rinnovo ed interessato da una prorogatio di 45 giorni che, come è noto, prevede l'espletamento solo dell'ordinaria amministrazione.

Ciò premesso, a partire dell'ultimo trimestre del corrente anno, la normativa vigente troverà piena applicazione ed il sistema di misurazione, valutazione e rendicontazione della performance – in accordo con l'OIV – andrà a regime.

Il Presidente  
Dr. Silvano Berlincioni

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

### **2.1 Chi siamo**

L'Automobile Club Firenze 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;
- la partecipazione del Presidente AC in seno al Consiglio Generale ACI in rappresentanza degli AC della Regione
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI sia del budget e del conto consuntivo dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

Nel quadro di questo assetto federativo, l'AC è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo; è inoltre assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'AC: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un Collegio dei Revisori dei Conti composto da tre revisori effettivi e un supplente.

La struttura organizzativa dell'AC prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del Direttore dell'Ente.

Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con qualifica dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'AC, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI in qualità di Federazione degli stessi AC.

In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale – il cui ruolo è di seguito descritto – la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'AC.

L'AC partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Toscana, che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolve dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

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

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

Presso l'AC Firenze risultano costituite la Commissione Sportiva e la Commissione Mobilità (27.09.2011).

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. La società di servizi dell'AC Firenze è Acipromuove srl; il capitale sociale della suddetta è interamente di proprietà dell'AC.

## 2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club Firenze 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 Firenze, 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 (attraverso accordi commerciali con primari operatori del settore) 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. Ampia e diversificata l'attività di "club" alla quale i nostri soci sono invitati a partecipare: dalle visite guidate ai luoghi di maggior interesse artistico-culturale della zona ai corsi di cucina e di degustazione di vino, dalle facilitazioni per l'ingresso nei vari teatri di Firenze e Provincia al concerto di Natale, proposto ai soci in forma assolutamente gratuita.

Alla data del 31 dicembre 2010, il numero dei soci dell'AC Firenze, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, era pari a 43.264.

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

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale nell'anno 2010 sono state: 45.462.

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

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

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni;
- monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione mediante sportello bancomat ATM;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC).

### **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;
- spettacoli teatrali sulla cultura della sicurezza stradale.

### **4) Attività assicurativa**

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale Agente Generale 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 Firenze promuove un ricco calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni. Acipromuove srl – la citata società di servizi – organizza direttamente la



Coppa della Consuma, gara di velocità in salita per auto storiche, di antico lignaggio, con la supervisione dell'AC. La Scuderia Biondetti, storico partner nel settore, con il contributo dell'AC, dà vita alla Rievocazione Storica del Mugello ed alla Firenze - Fiesole, mostra dinamica sempre per auto storiche. Nel 2011, anno in cui è stata forzatamente sospesa la realizzazione della Coppa della Consuma, è prevista la Scarperia – Giogo, nella splendida cornice del Mugello. Nel mese di settembre, ormai da qualche anno, un team di organizzatori privati, coadiuvati dall'AC Firenze, organizza il Rally di Reggello, competizione per auto storiche e moderne.

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

Alla data del 31.12.2010 il numero di licenze rilasciate era pari a 590.

## **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.

Da rilevare come tramite queste iniziative, dai percorsi enogastronomici alle visite guidate a musei e mostre, si stia attuando una vera e propria "vita di club", realizzando un significativo riposizionamento del prodotto associativo nella percezione del cliente.

L'AC Firenze è stato, inoltre, tra i promotori del network "Acingiro", iniziativa di promozione turistica di itinerari provinciali inconsueti, animata da un gruppo di Automobile Club selezionati sulla base della vocazione turistica dell'area di appartenenza, del numero dei soci e degli strumenti in possesso per comunicare con gli stessi (ad es. house organ).

## **2.3 Come operiamo**

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

L'AC Firenze è articolato in strutture dirette e indirette costituite da n. 23 delegazioni\*, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza:

Acipromuove srl - delegazione di sede (viale Amendola 36, Firenze)

Fonderia – delegazione diretta (via

### Delegazioni sul territorio comunale:

Affrico

Bellini

Europa

Galluzzo

Libertà

Osmannoro

Pollaiolo

Rifredi

#### Delegazioni in provincia:

Borgo San Lorenzo  
Castelfiorentino  
Certaldo  
Empoli  
Figline Valdarno  
Fucecchio  
Pontassieve (attività momentaneamente sospesa)  
Reggello  
Scandicci  
Sesto Fiorentino  
Signa  
Tavarnelle  
Vinci

\* Per gli indirizzi, gli orari di apertura al pubblico, i servizi erogati, i numeri di telefono / fax, l'indirizzo di posta elettronica ed altre informazioni utili si può consultare il sito dell'AC Firenze: [www.acifirenze.it](http://www.acifirenze.it).

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, l'AC Firenze si avvale del supporto di Acipromuove srl, Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria, che concorre in modo determinante all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

Tale Società strumentale assicura la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente, fornendo servizi di qualità in regime di "in house providing" e risultando quindi indispensabile ai fini del conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del C.D. del 16.06.2009, l'AC ha già provveduto alla ricognizione delle società partecipate ai sensi della L. 24 dicembre 2007 n.244 (Finanziaria 2008) e successive modificazioni e integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

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

Acipromuove srl, capitale sociale 100% AC Firenze  
ACI CONSULT, partecipazione 0,34%  
COAF, partecipazione 8,15%

L'AC dispone di un proprio sito istituzionale ([www.acifirenze.it](http://www.acifirenze.it)).

L'Ente è membro del Comitato Regionale Toscano istituito presso la propria sede.

### **3. IDENTITA'**

#### **3.1 L'amministrazione "in cifre"**

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita nel corso dell'anno 2010.

### **a) I dipendenti**

Al 31 dicembre 2010 risultano in servizio presso l'AC 7 dipendenti, di cui 4 uomini e 3 donne, così distribuiti:

2 Segreteria, Personale e Affari Generali  
4 Soci e Assistenza Automobilistica  
1 Economato

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

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 4.341.000,00 nel budget 2011, derivano, per € 2.890.500,00 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 1.450.500,00 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 € 2.450.000,00
- Ricavi relativi a riscossione tasse per € 60.000,00
- Ricavi relativi all'assistenza automobilistica per Euro 290.000,00
- Ricavi relativi alla Scuola Guida per Euro 77.000,00
- Ricavi relativi a vendite di materiale cartografico per Euro 15.000,00

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 1.450.500,00 attengono al canone di utilizzo del marchio da parte delle delegazioni e royalties diverse per euro 635.000,00; alle provvigioni attive da SARA Assicurazioni per euro 615.000,00; ad affitti e subaffitti di immobili per euro 75.500,00; a proventi diversi e sopravvenienze dell'attivo per euro 85.000,00; a rimborsi diversi per euro 40.000,00.

La gestione finanziaria relativa al budget 2011 presenta un margine positivo pari a € 52.000,00 in relazione a interessi attivi su titoli per euro 50.000,00; interessi attivi sul conto corrente bancario per euro 2.000,00; interessi attivi sui conti correnti postali per euro 1.000,00; interessi attivi su depositi cauzionali per euro 1.000,00; interessi passivi su conti correnti bancari per euro 2.000,00.

La gestione straordinaria relativa al budget 2011 presenta un margine negativo di € 8.000,00 per oneri straordinari.

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

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

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

Si riporta di seguito, in maniera sintetica, il numero degli utenti serviti dall'AC nell'anno 2010.

Numero Soci	43.264
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	100.557
Numero operazioni riscossioni effettuate	404.542
Numero licenziati CSAI	590
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	In essere da anni convenzioni con Comune e Provincia di Firenze per la gestione amministrativa della flotta aziendale. In vigore, altresì, accordi con altri importanti attori sul territorio quali ARPAT (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana) ed ATAF (l'azienda di trasporto pubblico locale). Di rilievo la convenzione con la Firenze Parcheggio spa per la vendita presso la nostra rete dei prodotti per la sosta a condizioni agevolate per i soci.
Numero interventi di soccorso stradale effettuati sul territorio di riferimento	Dato attualmente non disponibile

## **3.2 Mandato istituzionale e Missione**

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

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

## **STATUTO DELL'ACI**

### **ART. 1**

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

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

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

### **ART. 2**

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

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

### **ART. 4**

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

- a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;*
- b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;*
- c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;*
- d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie;*
- e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;*
- f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;*
- g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli; h) svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.*

### **ART. 38**

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3 Albero della Performance

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

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

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

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

Lo scenario politico al cui interno opera l'AC Firenze è sostanzialmente stabile, visto che, tanto a livello comunale, quanto a livello provinciale, c'è una continuità di presenza del centro-sinistra, con una politica della mobilità fortemente orientata alla sostenibilità, ambito nel quale l'AC Firenze è attivo da tempo (vedi ruolo trainante nello start – up del servizio "car sharing" e supporto alle Amministrazioni locali con la fornitura di prodotti per la rilevazione dei flussi del traffico).

Ovviamente, trattandosi di una realtà a forte connotazione turistica, non si può non risentire della crisi che investe il mercato, evidente nel ridimensionamento della compagine associativa.

In compenso, l'attività di assistenza automobilistica, nonostante la situazione critica del settore auto-motive, è in costante aumento, a conferma della qualità del servizio erogato.

#### **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 Firenze da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Regione, la Provincia, i Comuni, le varie Fondazioni ed Associazioni, le Scuole.

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

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

Al riguardo, si fa presente che la nuova formula è già operativa presso l’autoscuola a gestione diretta dell’Ente (via Amendola, 36 – Firenze).

Per le iniziative di carattere locale, si rinvia all’allegato Piano delle Attività.

Oltre alla Provincia di Firenze sono stakeholder di questo AC:

- La Regione Toscana
- Il Comune di Firenze
- I Comuni della Provincia di Firenze
- L’Ufficio Scolastico Regionale (USR)
- L’Ufficio Scolastico Provinciale (USP)
- Le Scuole di ogni ordine e grado
- Le Associazioni dei Familiari vittime della strada
- Le Fondazioni
- I Teatri Stabili di Innovazione
- Il Centro Clinico di Psicoterapia
- RAI 3 Toscana
- Gli altri media locali

## **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 Firenze 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.

A livello locale, per il triennio 2011 – 2013 si prevedono interventi di riorganizzazione della rete agenziale, con accorpamenti di agenzie esistenti, in seguito a ridimensionamento del portafoglio, per realizzare economie di gestione e apertura di nuove agenzie nelle zone territorialmente non presidiate e che presentano un interessante potenziale commerciale.

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, gli stakeholder di questo AC sono tutti i potenziali soci (prospect), accomunati da esigenze di mobilità a vario livello nonché, per la formula tessera Club, a far parte di una community che garantisca loro rappresentatività e momenti di aggregazione.

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

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

In tale contesto l'Automobile Club Firenze è attivamente impegnato nell'organizzazione di viaggi e gite turistiche, proposti periodicamente per favorire la conoscenza di città d'arte e visitare mostre di particolare prestigio. Inoltre, in un'ottica di valorizzazione del territorio, sono frequentemente realizzate – in collaborazione con vari partner locali tra cui la Coldiretti – giornate tematiche dedicate alla scoperta dei sapori, dall'olio al miele, sfruttando la disponibilità di primarie aziende agricole.

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale e che cura, già da un biennio, l'organizzazione del nostro Campionato provinciale. Al riguardo, poiché l'AC Firenze vanta numerosi licenziati CSAI, viene realizzata la "Festa dello Sport", alla quale partecipano i nostri ufficiali di gara ed i piloti vincitori del suddetto Campionato nelle varie categorie; il tutto alla presenza dei vertici della CSAI e dei rappresentanti delle Istituzioni locali.

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

Oltre alle strutture turistiche locali ed al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC:

il CONI provinciale  
gli Assessorati competenti, comunali e provinciali  
l'Autodromo del Mugello  
le Scuderie  
gli Organizzatori  
le Associazioni degli Ufficiali di Gara  
il Centro Studi Turistici  
le Agenzie turistiche convenzionate

#### **d) Assistenza automobilistica**

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

I principali attori sono:

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

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

## **4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO**

### **a) Organizzazione**

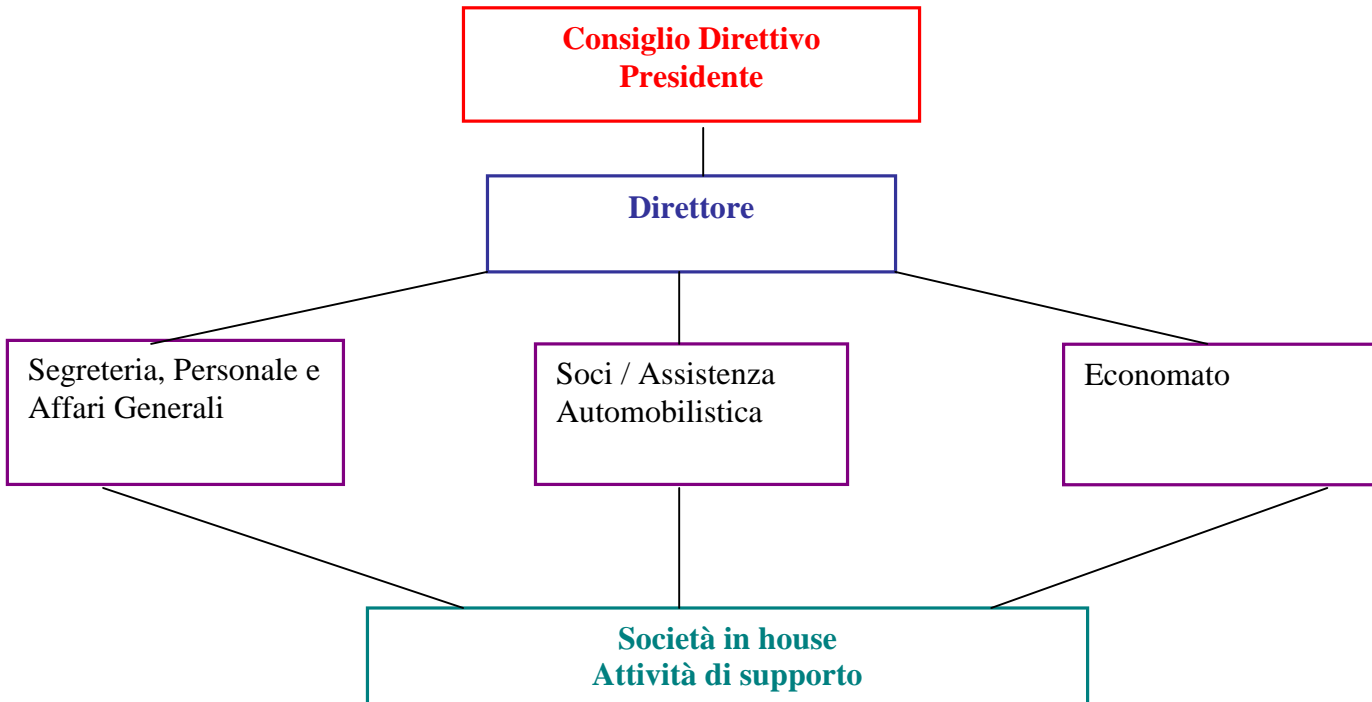
Come già detto al paragrafo 2.3), l'Automobile Club Firenze è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

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

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

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 6 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.

## **Organigramma**



Le attività relative al CED ed alla Contabilità, sono affidate alla società in house, così come le attività di front – office e di teleselling.

Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 21 delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Firenze. Attualmente esse sono presenti nelle città di: Borgo San Lorenzo, Castelfiorentino, Certaldo, Empoli, Figline Valdarno, Fucecchio, Pontassieve (attività momentaneamente sospesa), Reggello, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle, Vinci.

### **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 HDSL.

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

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

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

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 HDSL, alla quale si aggiungono una ADSL ed una ISDN per il backup, 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.acifirenze.it](http://www.acifirenze.it) – attualmente in fase di reingegnerizzazione.

## **PROTOCOLLO INFORMATICO, POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E INTEROPERABILITA'**

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

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

L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA.

E' attiva la funzione di interoperabilità all'interno del Protocollo informatico.

L'AC sta approntando i documenti necessari alla richiesta di iscrizione al dominio gov.it quale segno distintivo dell'appartenenza del sito alla Pubblica Amministrazione.

Viene, inoltre, garantito l'aggiornamento puntuale nella sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito", con la pubblicazione di tutte le informazioni previste dalla normativa vigente..

Conformemente alla Direttiva 8/2009 sarà individuata la figura del Responsabile del Procedimento di Pubblicazione dei Contenuti (RPP), il cui nome ed indirizzo di posta elettronica saranno visibili sul sito web.

### **c) Risorse umane**

Il personale dell'Automobile Club, pur essendo molto ridotto nei ranghi, riesce a presidiare efficacemente i settori di competenza, mostrandosi flessibile e collaborativo (anche nei rapporti con il personale di Acipromuove), nonché manifestando una buona attitudine al *problem solving*.

Le performance, sia individuali che di gruppo, sono sempre più che elevate.

Notevole la propensione all'innovazione ed alla riconversione, nonché l'iniziativa individuale nel campo dell'aggiornamento professionale.

### **d) Qualità**

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

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

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

Accessibilità (fisica e virtuale) ai servizi;

Tempestività (tempi di risposta alla domanda)

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

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

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

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C4		1	58	31
C3	1		65	39
C3	1		60	36
C3	1		41	10
C2		1	49	23
C2	1		48	23
B3		1	42	9

#### **e) Salute finanziaria**

Il budget 2011 dell'AC Firenze presenta un risultato economico in pareggio, come per il 2010. Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo e pari a € 96.000,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2010 (dato stimato in € 63.200,00) e positivo nell'esercizio 2009 (dato accertato € 131.000,618).

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € 118.000,00, riguarda per euro 103.000,00 l'acquisto di impianti (ammodernamento impianto di riscaldamento); per euro 5.000,00 l'acquisto di attrezzature; per euro 5.000,00 l'acquisto di mobili da ufficio; per euro 5.000,00 l'acquisto di macchine elettroniche per ufficio. Il budget di tesoreria del 2011 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 892.000,00; nella valorizzazione del suddetto budget si è tenuto conto dei flussi in entrata ed in uscita degli anni precedenti, nonché delle previsioni 2011. Si può affermare che, sia sotto il profilo finanziario, che sotto quello economico, l'Ente presenti una situazione più che soddisfacente, chiudendo l'esercizio 2010 con un avanzo di amministrazione pari a euro 2.098.920,93 (dato 2009: euro 2.042.991,83 / dato 2008: 1.834.732,93).

Il patrimonio netto consiste in euro 1.625.000,00 (dato 2009: euro 1.492.865,14 / dato 2008: 1.437.355,22), a riprova del percorso di risanamento intrapreso da più di un decennio (il consuntivo 2000 evidenziava un disavanzo di amministrazione di oltre euro 896.000,00 ed un deficit patrimoniale di oltre euro 1.707.000,00).

L'andamento economico dell'Ente, strettamente legato al valore della produzione generato dalle voci di cui a pag.10 del presente documento, si collega al piano delle attività.

Le principali voci delle immobilizzazioni materiali sono: immobili per euro 1.167.736,67; impianti, attrezzature e macchinari per euro 724.684,25; mobilio e macchine d'ufficio per euro 296.921,28; automezzi per euro 47.039,50. Le immobilizzazioni finanziarie sono costituite dalle partecipazioni in imprese controllate e collegate per euro 94.489,83.

## **5. OBIETTIVI STRATEGICI**

### **DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI**

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio 2011-2013.

Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. -Allegato 1-

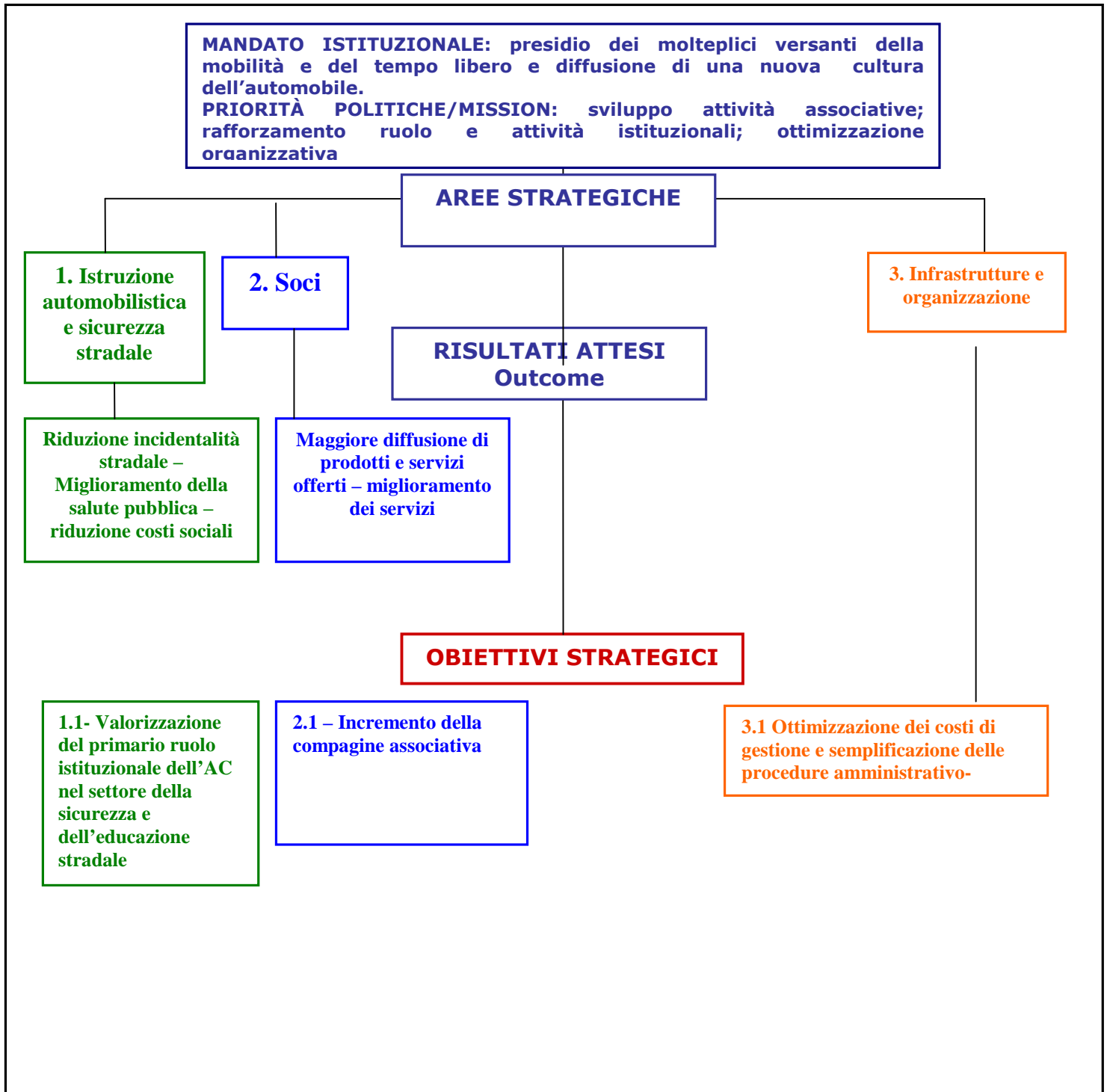
Nel periodo maggio – settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica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

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



## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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



## **6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI**

Nel mese di ottobre, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea nel mese di aprile, ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2011" che ha definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Firenze 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 2011 secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 29 ottobre 2010, per completezza di esposizione è riportato in allegato al presente piano. - Allegato 2-

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

Sempre nello stesso mese di ottobre 2010, 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 2011 nella seduta del 29 ottobre 2010.

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2011. - Allegato 3 -

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

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

**AREE STRATEGICHE**

**1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale**

**2. I soci**

**3. Infrastrutture e organizzazione**

**RISULTATI ATTESI**

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

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi

**OBIETTIVI STRATEGICI**

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

**2.1 - Incremento della compagine associativa**

**OBIETTIVI OPERATIVI**

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

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

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

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

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

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

**Indicatore: % di scostamento**

## **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 2011 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI .

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

### **7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO**

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE anno 2010																			
<b>1</b>	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>X</b>																			
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>X</b>																			
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>X</b>																			
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>X</b>																			

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

Nell'Automobile Club Firenze il sistema della Performance è strettamente collegato al ciclo della programmazione economica, finanziaria e di bilancio sia sotto il profilo dei contenuti (ovvero delle risorse attribuite a ciascun progetto/attività), sia in termini di coerenza dei tempi in cui si sviluppano i due processi.

Occorre premettere che, a partire dall'anno 2011, l'ACI e la Federazione degli Automobile Club hanno adottato un sistema contabile di natura economico/patrimoniale in luogo del previgente sistema di contabilità finanziaria. Il budget è strutturato, pertanto, in tre documenti: il budget economico, il budget degli investimenti/disinvestimenti e il budget di tesoreria.

A partire dalla fase della predisposizione dei progetti e dei piani di attività di Federazione e locali, il Direttore dell'AC predispone una scheda per ogni progetto/attività indicando anche le relative risorse del budget economico e degli investimenti. Tale valorizzazione avviene sulla base del piano dei conti dell'Automobile Club seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto) nonché la classificazione per "destinazione" (attività e centro di costo) tipica della contabilità analitica.

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

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

Il Direttore, in quanto unico Centro di Responsabilità dell'Automobile Club, ha piena responsabilità di tutte le risorse assegnate al proprio progetto/attività e 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.

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>Rilascio budget di gestione e assegnazione risorse da parte del Direttore</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 Firenze, di seguito descritto.

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Firenze è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera del Consiglio Direttivo del 14 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 – una volta a regime - sarà effettuato con scadenza semestrale; in riferimento all'anno 2011, tale monitoraggio – attualmente in corso, sia pure in modo non strutturato - avverrà da parte dell'OIV a fine esercizio, avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore.

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 al monitoraggio delle progettualità locali, vale quando specificato per la performance organizzativa dell'Ente.

Tale sfasamento temporale è dovuto al fatto che il 2011, come già illustrato nella presentazione del Piano, è stato interessato dal rinnovo delle cariche dell'Automobile Club Firenze, iter lungo e complesso che si è concluso con la nomina del Presidente e dei Vicepresidenti solo nel luglio scorso; di conseguenza, il presente Piano - le cui linee guida erano state approvate nei termini previsti dalla normativa vigente - è stato deliberato solo nel mese di settembre, in occasione della prima riunione utile del Consiglio Direttivo e tempestivamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente.

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

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

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

**Entro il 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.