



Automobile Club d'Italia

Piano della performance 2013/2015

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

Marzo 2013

PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il Piano della Performance dell'Automobile Club d'Italia per il triennio 2013-2015 vuole offrire un quadro, il più possibile organico e completo, delle iniziative che l'Ente intende promuovere in assolvimento delle proprie finalità istituzionali, con particolare attenzione all'evidenziazione delle iniziative di incremento qualitativo e quantitativo dei servizi offerti alla collettività.

Rimangono fermi, e non è possibile non ricordarli brevemente anche in questa sede, i condizionamenti ed i vincoli, alcuni contingenti ed altri più strutturali, che l'Automobile Club d'Italia incontra in questo suo percorso, già ampiamente evidenziati nello stesso capitolo dedicato alla presentazione del precedente Piano della Performance, a cui si fa integrale rinvio.

Fattori che sono legati in primo luogo, in misura ancora più rilevante rispetto allo scorso anno, all'andamento della difficile congiuntura economica del Paese ed alla pesantissima crisi che, in particolare, ha investito proprio il settore automobilistico, quello cioè al cui presidio e sviluppo l'ACI e gli Automobile Club ad esso federati sono istituzionalmente preposti.

Le ricadute di questa situazione di grave sofferenza di uno degli asset un tempo portanti del nostro Paese - ed oggi avviato ad una condizione di preoccupante marginalità in assenza di tempestivi quanto necessari interventi correttivi - non possono non riflettersi sull'azione dell'Ente che, dal forte ridimensionamento del mercato automobilistico, sconta inevitabili e forti contrazioni sul fronte delle entrate correnti.

Ciò, sia per quanto riguarda la gestione dei servizi delegati dallo Stato - e segnatamente del Pubblico Registro Automobilistico, il cui andamento è direttamente legato al numero delle immatricolazioni di auto nuove e dei passaggi di proprietà dell'usato che annualmente vengono svolti in Italia - sia, sostanzialmente, rispetto a tutti gli altri ambiti di attività presidiati, a partire dalla vocazione associativa del Club, che si scontra con le attuali difficoltà economiche delle famiglie italiane e con la conseguente inevitabile rinuncia, in una scala di priorità di scelte, a spese per l'acquisto di beni ritenuti non primari o essenziali.

Questo già di per sé difficile contesto si coniuga con l'inadeguatezza dei corrispettivi che l'ACI riceve per la gestione del Pubblico Registro Automobilistico, fermi nell'attuale misura addirittura dal 1994.

Da quella data ad oggi l'ACI ha promosso e realizzato molteplici iniziative di costante miglioramento qualitativo del servizio per gli utenti, oltre che progetti di rilevante semplificazione sulla base di collaborazioni istituzionali con altri Referenti del settore, che hanno portato ai risultati attuali di altissima qualità e di grande soddisfazione per i cittadini e per le stesse Pubbliche Amministrazioni, le quali, come meglio descritto nel seguito del documento, ricevono dall'Ente servizi ad alto valore aggiunto legati alla gestione dell'istituto, di fondamentale importanza per le rispettive finalità istituzionali.

Tutto questo sforzo, che ha comportato nel tempo per l'Ente la necessità di realizzare investimenti strutturali, tecnologici ed informatici molto significativi, è stato condotto sulla base di tariffe ferme da oltre 18 anni; il punto di equilibrio nella gestione economica del

servizio può dirsi con tutta evidenza ormai ampiamente superato, solo a considerare che, nello stesso arco temporale, l'andamento dell'indice dei prezzi al consumo ha segnato un incremento dell'ordine del 50%.

Non di meno, come di seguito più ampiamente evidenziato, la programmazione 2013 prevede ulteriori iniziative di sviluppo, incremento dei servizi e miglioramento della gestione, sostanzialmente in tutti gli ambiti di attività e senza esclusioni, ricomprendendo, anche e soprattutto, la stessa area dei servizi delegati e del Pubblico Registro Automobilistico.

Il tutto, ovviamente, avendo ben presente l'obiettivo primario del recupero di condizioni di equilibrio economico-finanziario a livello strutturale che consentano di continuare a garantire il pieno conseguimento della mission pur a fronte dell'attuale difficile situazione e di un significativo decremento delle risorse disponibili, per effetto dell'insieme delle condizioni sopra evidenziate.

Per questo motivo, uno degli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per il 2013 è quello riferito al miglioramento, a consuntivo, delle risultanze correnti di esercizio, rispetto alle previsioni del budget iniziale, in modo da impegnare il massimo sforzo degli organi e delle strutture per il raggiungimento del risultato programmato di pareggio di bilancio. Lo stesso obiettivo, a cascata, è stato quindi assegnato alla Dirigenza, nell'ambito degli obiettivi di performance individuale, così da garantire la massima coesione e tensione al raggiungimento di un risultato che l'Ente ritiene determinante ed essenziale.

Il Piano 2013 tiene conto di tutto questo e di altro ancora e, sia pure con i vincoli e le limitazioni oggettive sopra richiamate - non ultime quelle legate alla progressiva e costante perdita di risorse umane interne a causa dei tagli degli organici che si susseguono nella normativa di settore della Pubblica Amministrazione e dei persistenti blocchi posti al fisiologico turn-over delle Amministrazioni -, offre un ventaglio di attività, di interventi e di iniziative che cercano di dare adeguato presidio e coerenti risposte alle esigenze dell'utenza.

Esigenze che emergono soprattutto dal confronto con gli stakeholder di riferimento, in un'azione costruttiva che si fa sempre più stretta e che sicuramente ha già prodotto indicazioni molto utili ad orientare il posizionamento e le azioni dell'Ente in tutti i suoi diversi ambiti, compresi quelli di Federazione degli Automobile Club provinciali e locali e di Federazione sportiva del CONI.

Tutti i settori - da quello già indicato, dei servizi delegati, all'educazione e sicurezza stradale, dalle soluzioni innovative in tema di mobilità ed infomobilità, agli studi e ricerche specialistiche, dallo sport automobilistico all'offerta di servizi di assistenza ai Soci -, continuano quindi ad essere interessati da misure di miglioramento gestionale o da nuove progettualità alle quali l'ACI, fatte salve le rivisitazioni e le razionalizzazioni imposte dalle primarie esigenze di mantenimento degli equilibri di bilancio, ritiene in maniera convinta di non dover rinunciare per cercare di mantenere fermo e non arretrare, proprio in una congiuntura economica così difficile per l'intero Paese, il fronte dell'offerta dei servizi pubblici resi alla collettività.

E quindi, in sostanza, per concorrere, per la sua parte, a mantenere vive ed integre quelle condizioni essenziali di presidio e di presenza pubblica in un settore vitale come quello

dell'automobilismo e della mobilità in genere, sulle quali potranno utilmente innestarsi gli auspicati processi di rilancio dell'economia e di uscita dal lungo tunnel della recessione.

L'impegno di tutte le strutture – con il contributo del Segretario Generale – nella realizzazione delle varie fasi che hanno portato alla redazione del presente documento ed alla sua stesura secondo le indicazioni della normativa e gli indirizzi della CIVIT, è stato massimo e difficile e, come sempre, molto apprezzabile in termini anche propositivi ed ideativi.

Ai cittadini, agli osservatori esterni, agli stakeholder, ai soci ed agli automobilisti in generale, spetta di valutare se questo impegno si sia tradotto almeno in parte in iniziative "utili", che possano, per gli aspetti di competenza dell'ACI, concorrere al perseguimento di obiettivi di crescita sociale, culturale ed economica del Paese.

Particolare attenzione si è tentato di dare – anche secondo le indicazioni della recentissima circolare n. 6 del 2013 della CIVIT – alle integrazioni e correlazioni del Piano della Performance con le dimensioni della trasparenza, della qualità e dell'integrità, cercando di evidenziare i collegamenti e le connessioni "reciproche".

Ma, ancor di più, cercando di "pensare" e "strutturare" l'intero documento - e le iniziative attuative che in esso trovano compendio ed occasione di illustrazione - in modo integrato e finalizzato al perseguimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità.

E cercando, altresì, di evitare il pericolo - che a tratti sembra affiorare nel sistema e che meriterebbe forse una riflessione attenta anche da parte della CIVIT - di trasformare quella che è e deve rimanere un'occasione utile di autoriflessione delle Amministrazioni pubbliche sul loro ruolo, sulla loro mission e sulla loro capacità di tradurre questo ruolo e questa mission in iniziative concrete, efficaci ed utili per la collettività, in un appuntamento formale sul quale appuntare compiti, adempimenti e prescrizioni aggiuntive sempre più numerosi, che richiedono un impegno crescente e non secondario da parte di Amministrazioni che già scontano gravi problemi strutturali, alcuni dei quali risalenti nel tempo.

A distanza di tre anni, l'attuale sistema di performance – ed i connessi adempimenti in tema di trasparenza, integrità e, da ultimo, di prevenzione dei fenomeni corruttivi -incide in maniera non marginale sulla realtà organizzativa ed operativa delle singole P.A.-

Vale quindi la pena di aprire una riflessione e valutazione più ampia, anche alla luce delle esperienze maturate, in merito alle possibili ed opportune semplificazioni ed agli interventi che potrebbero essere attivati per ricondurre questo sistema ad ambiti di maggiore semplificazione e di più agevole gestibilità da parte delle Amministrazioni interessate oltre che di più stretto raccordo ed allineamento con le esigenze finali - da tutti condivise - del miglioramento della qualità e della produttività dell'azione della P.A., eliminando qualche inevitabile ridondanza ed appesantimento frutto della fase di primo avviamento, che distoglie risorse e uomini dall'impegno sulle linee più dirette della produzione.

INDICE

1. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	PAG. 6
1.1 CHI SIAMO	» 6
1.2 COSA FACCIAMO	» 8
1.3 COME OPERIAMO	» 12
2. IDENTITA'	» 15
2.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"	» 15
2.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE	» 20
2.3 ALBERO DELLA <i>PERFORMANCE</i>	» 22
3. ANALISI DEL CONTESTO	» 24
3.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	» 24
3.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	» 45
4. OBIETTIVI STRATEGICI	» 72
5. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	» 77
5.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE	» 94
6. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i>	» 96
6.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO	» 96
6.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO	» 97
6.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE <i>PERFORMANCE</i>	» 101
ALLEGATI	» 102

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

1.1 Chi siamo

L'Automobile Club d'Italia è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

E' una delle più grandi Associazioni italiane e conta n. 1.156.723 di associati (dato 2011).

Ricompreso - ai sensi della legge 20 marzo 1975, n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse", l'ACI è la Federazione che associa 106 Automobile Club provinciali e locali, anch'essi Enti pubblici non economici con propria autonomia, a base associativa e senza scopo di lucro.

Gli **Automobile Club**, inseriti con D.P.R. 665/1977 nella stessa categoria degli "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n.70/75 ha compreso l'ACI, sono quindi rappresentativi di interessi generali, e, ai sensi dell'art. 36 dello Statuto ACI, svolgono nelle rispettive circoscrizioni ed in armonia con le direttive dell'ACI le attività rientranti nei fini istituzionali di questo, presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della "mobilità".

Possono aderire all'ACI, ai sensi dell'art. 3 dello Statuto, anche altri Enti ed Associazioni a carattere nazionale, non aventi scopo di lucro, che svolgono attività direttamente riconducibili agli interessi generali dell'automobilismo interno ed internazionale.

L'ACI promuove ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile – FIA. In tale veste, quale Federazione sportiva nazionale, è componente del CONI.

L'ACI è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo e, nella sua veste di Pubblica Amministrazione, è assoggettata al controllo della Corte dei Conti.

A seguito delle recenti modifiche alla Statuto dell'Ente deliberate nel corso del 2012, sono Organi dell'ACI: l'Assemblea, il Consiglio Generale, il Comitato Esecutivo, il Presidente, il Consiglio Sportivo Nazionale, la Giunta Sportiva e il Collegio dei Revisori dei Conti, composto da cinque revisori effettivi e due supplenti, che esercita il controllo generale sull'Amministrazione dell'ACI.

Ai vertici della struttura amministrativa dell'Ente si colloca la figura del **Segretario Generale**, con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa degli uffici e di raccordo fra questi e gli organi di indirizzo politico amministrativo.

L'organizzazione dell'Ente, in conformità al vigente Ordinamento dei Servizi, è oggi così articolata:

14 Strutture Centrali (9 Direzioni e 5 Servizi), con funzioni prevalentemente di indirizzo generale e controllo nei rispettivi ambiti di competenza;

30 Uffici Centrali, di cui 27 incardinati in Direzioni/Servizi e 3 posti in posizione di autonomia amministrativa con riporto funzionale al Segretario Generale;

13 Direzioni Regionali di I^a e di II^a fascia, con funzioni di raccordo e coordinamento tra le Strutture Centrali e le articolazioni territoriali;

106 Uffici Provinciali, cui sono preposti responsabili di livello dirigenziale e di livello non dirigenziale, che rappresentano i punti di erogazione dei servizi dell'Ente sul territorio con particolare riferimento ai servizi c.d. delegati (Pubblico Registro Automobilistico, Tasse Automobilistiche, Imposta Provinciale di Trascrizione).

All'organizzazione centrale si affianca quella dei **106 Automobile Club provinciali e locali** (AC).

Cenni storici

L'ACI trae le sue origini dalla istituzione nel 1898 dell'Automobile Club di Torino che, nel 1904, assume la denominazione di Unione Automobilistica Italiana allo scopo di favorire lo sviluppo dell'automobilismo in Italia, di associare gli automobilisti e di organizzare manifestazioni sportive. La fondazione, nello stesso periodo, di altri Automobile Club a Firenze, Milano, Genova, rende necessario costituire un organismo unitario, rappresentativo dell'Italia anche presso le associazioni internazionali che nel frattempo si erano formate all'estero, che si ponga come unico interlocutore tra Stato ed utente della strada. Nasce, così, il 23 gennaio 1905, con l'approvazione del primo Statuto e regolamento CSAI, l'Automobile Club d'Italia, ente nazionale con sede temporanea a Torino. Si tratta di una federazione a carattere privatistico, riservata ai pochi proprietari di automobile dell'epoca e rappresentativa dei vari AC regionali e sezioni locali, con un ruolo di rappresentanza ufficiale nei rapporti con l'estero e con attività dedicate per lo più alla regolamentazione dello sport automobilistico.

Negli anni venti l'associazione si amplia con la progressiva fondazione di altri sodalizi fino ad arrivare nel 1926 a 50 Automobile Club e quasi 10.000 soci. Nello stesso anno l'ACI assume la denominazione Reale Automobile Club d'Italia "RACI" e con legge dello Stato è trasformato in "ente morale". Negli anni trenta gli AC provinciali acquistano autonomia completa e personalità giuridica propria, mentre il RACI viene dichiarato "ente pubblico" con importanti compiti quali la gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), istituito presso l'ACI con legge n.510/1928, la distribuzione delle targhe e la riscossione delle tasse di circolazione. Nel 1950, con modifica statutaria viene ripristinata l'originale denominazione di ACI.

Il boom dell'automobile del dopoguerra porta ad uno sviluppo sempre crescente della compagine associativa (si arriva, infatti, ai 305.500 soci nel 1960) ma anche al consolidamento del ruolo di "ente pubblico", che viene riconosciuto e sancito definitivamente con la L. 20 marzo 1975, n. 70. Poco dopo, con D.P.R. n. 665 del 16 giugno 1977, anche gli Automobile Club provinciali assumono questa configurazione. Sul piano internazionale, l'ACI, già componente della FIA (Federation Internationale de

l'Automobile), dal 1° gennaio 1978 entra a far parte anche dell'A.I.T. (Alliance Internationale du tourisme), l'organizzazione mondiale che associa gli organismi nazionali operanti nel settore del turismo, mentre negli anni '90 partecipa alla creazione di "ARC Transistance", Società Panaeuropea di Assistenza composta dai principali Automobile e Touring Club europei.

L'ACI, oggi, con una capillare presenza sul territorio (106 sedi provinciali e oltre 1.500 Delegazioni) e un'ampia gamma di servizi garantiti secondo criteri di efficienza ed economicità, si pone quale Amministrazione di riferimento per le tematiche inerenti la mobilità nazionale.

1.2 Cosa facciamo

L'ACI è impegnato nei principali **ambiti di intervento** di seguito descritti, che configurano due ruoli distinti ma interconnessi dell'Ente: **il ruolo istituzionale e quello di servizio pubblico.**

1) Ambito istituzionale

L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a generare e diffondere la *cultura della mobilità in sicurezza* non solo nel campo strettamente automobilistico, 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 che consentono di alimentare una costante dialettica con tutti gli operatori del settore; interventi di assistenza, formazione e informazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale, rivolti alle PP.AA. in materia di pianificazione della mobilità e del traffico urbano.

Rientrano in tale ambito:

- la partecipazione dell'ACI a "Onda verde";
- la realizzazione di Centrali locali di informazione sulla mobilità stradale - "Luce Verde", in collaborazione con le Amministrazioni locali (attualmente attive le centrali della Regione Lazio e dei Comuni di Roma, Milano e Napoli);
- l'organizzazione della Conferenza del Traffico e della Circolazione per lo studio dei problemi connessi alla mobilità e al traffico, giunta alla 67^a edizione e del Forum Internazionale delle polizie locali, giunto nel 2012 alla 5^a edizione, che rappresentano importanti occasioni di confronto anche a livello internazionale sui temi specifici della mobilità in ambito urbano;
- l'attività di studio e ricerca, svolta anche attraverso la Fondazione Filippo Caracciolo - Centro Studi appositamente costituita dall'Ente, che può contare tra l'altro sulla Biblioteca specialistica dell'Ente e su riviste specialistiche di settore come la "Rivista Giuridica" on line;
- l'impegno dell'Ente nel settore dei corsi avanzati di guida sicura, attraverso la propria collegata ACI - Vallelunga.

Sempre nell'ambito istituzionale, si collocano ulteriori iniziative attinenti alle seguenti specifiche tematiche di intervento:

A) L'attività associativa

L'ACI, 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.

L'azione di programmazione avviata nel corso dell'ultimo triennio ha consentito di raggiungere, nonostante le difficoltà del settore auto, una base associativa che ha superato il milione di adesioni: n. 1.156.723 soci in forza alla data del 31 dicembre 2011.

La pianificazione per il prossimo triennio intende consolidare ed incrementare questo risultato attraverso iniziative volte a migliorare ulteriormente la gamma e le modalità di composizione dell'offerta di servizi, a sviluppare l'utilizzo di canali innovativi di vendita e promozione nonché ad assicurare condizioni di migliore efficienza e qualità.

Il tutto nel quadro di un'azione volta all'erogazione di servizi avanzati di assistenza ai cittadini soci che l'Ente intende rendere sempre più efficace e rispondente alle esigenze dell'utenza ed ai suoi bisogni di mobilità.

I soci sono la forza dell'ACI. Grazie a loro, l'Ente svolge al meglio la sua funzione di orientamento e stimolo nei confronti delle PP.AA. sui temi dell'automobile e della mobilità.

B) Lo sport

L'Automobile Club d'Italia è la Federazione Sportiva Automobilistica italiana riconosciuta dal CONI che, su delega della F.I.A. (*Fédération Internationale de l'Automobile*), rappresenta il potere sportivo automobilistico in Italia. All'ACI spetta il compito di promuovere e disciplinare l'attività sportiva automobilistica nel rispetto delle norme internazionali e di sicurezza ed equità, di democrazia interna nonché di massima partecipazione della componente sportiva alla vita dell'Ente, in conformità alla normativa di settore. Quale componente del CONI, cui è federato, l'Ente cura in particolare la formulazione dei regolamenti e delle normative tecnico-sportive, il controllo delle manifestazioni e il rilascio delle licenze sportive.

L'Ente attualmente gestisce un bacino di 29.132 licenze sportive per auto e di 5.282 per il karting per complessive 34.414 licenze sportive.

Sotto l'egida dell'ACI si svolgono annualmente in Italia circa 900 competizioni sportive automobilistiche. Alcune di queste hanno un rilievo di carattere internazionale, come il Gran Premio di Formula 1 di Monza ed il Rally d'Italia, gara valevole per il Campionato del mondo, e rivestono un'importanza fondamentale nel consolidamento del ruolo e dell'immagine del nostro Paese nel mondo sportivo.

In questo contesto, la pianificazione per il prossimo triennio prevede lo sviluppo di iniziative volte al raggiungimento ed al coinvolgimento di nuove giovani leve, nonché alla

formazione dei giovani piloti ed al miglioramento dei livelli di sicurezza delle gare automobilistiche.

L'ACI opera quindi per uno sport sicuro e come strumento di avvicinamento dei giovani ad una guida più consapevole e responsabile.

C) Il turismo

L'Ente promuove dalla sua costituzione lo sviluppo del turismo automobilistico interno ed internazionale, collaborando con le rappresentanze del mondo turistico in Italia e all'estero per favorire nuove forme di promozione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo itinerari importanti sotto il profilo artistico, dell'artigianato e della natura, ed oggi ancora poco conosciuti.

In questo contesto si collocano in particolare la collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri, nell'ambito delle iniziative "Viaggiare Sicuri" e "Dove siamo nel mondo", attività che peraltro risultano ridotte a partire dal 2012 a seguito degli interventi in materia di "spending review", e quella con il Dipartimento del Turismo per lo sviluppo del nuovo Portale Nazionale del Turismo sul sito www.italia.it.

2) Ambito servizi delegati

In coerenza con la sua natura di Pubblica Amministrazione, l'ACI gestisce una serie di rilevanti servizi pubblici a favore dei cittadini e delle Amministrazioni.

Si realizza in questo settore una forma estremamente avanzata di autoamministrazione dei servizi rivolti agli automobilisti, e la cui gestione è assicurata dallo stesso Ente esponenziale e rappresentativo dei loro interessi.

In questo contesto, vanno evidenziati:

A) la gestione del Pubblico Registro Automobilistico, che in base al Codice Civile assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo alla funzione di pubblicità legale dei diritti dei cittadini e di ogni altra situazione giuridicamente rilevante sui beni patrimoniali spesso di rilevante valore economico come le automobili (ma anche rispetto ai mezzi di trasporto pesante, ai pullman, alle moto etc.).

Il PRA fornisce essenziali servizi pubblici a vantaggio della collettività, della Pubblica Amministrazione, dell'Autorità Giudiziaria e delle aziende. La banca dati del PRA, infatti, gestendo le operazioni di aggiornamento, consultazione e certificazione relative a oltre 45 milioni di veicoli, viene sistematicamente utilizzata per tutti gli studi e le ricerche sul fenomeno automobilistico, a fini statistici, assicurativi, di programmazione finanziaria e pianificazione industriale ed ambientale ed è inoltre a disposizione degli Enti locali e degli Organi di Polizia per le consultazioni in linea attraverso collegamenti telematici.

Il PRA è parte essenziale del sistema di gestione dello “**Sportello telematico dell’automobilista**”, come più ampiamente descritto nel successivo paragrafo “Come operiamo”.

Il PRA è quindi oggi la migliore garanzia di salvaguardia dei diritti dei cittadini contro ogni rischio di truffa e abuso, tutelandoli pienamente rispetto ad ogni tipo di responsabilità civile, amministrativa e penale legata all’uso del veicolo.

B) La gestione dell’IPT

L’ACI svolge per conto delle Province, attraverso i propri Uffici Provinciali, l’attività di riscossione e controllo dell’Imposta Provinciale di Trascrizione - IPT, prevista dal D.Lvo 446/97 sulle formalità di registrazione dei veicoli nel PRA. Tale imposta assicura alle Province stesse un gettito annuo di **euro 1.212.225.641,79** (dato 2011).

Attualmente, questo servizio è svolto dall’ACI per tutte le Province italiane sulla base di apposite convenzioni.

L’ACI collabora quindi attivamente al “Sistema Italia” e con i suoi servizi mette in condizione le Province di disporre in maniera efficace e tempestiva delle risorse di loro spettanza da utilizzare per rendere servizi migliori ai cittadini.

C) La gestione delle tasse automobilistiche regionali

L’ACI assicura l’erogazione non solo del servizio di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali (Legge n. 449/1997) per conto di Regioni e Province autonome sulla base di apposite convenzioni.

Attualmente si avvalgono delle prestazioni dell’ACI in materiale seguenti Regioni:

- 9 Regioni per la gestione integrale del tributo (Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Lazio, Puglia, Toscana, Umbria e Province autonome, di Bolzano e Trento);
- 2 Regioni clienti istituzionali per la fornitura di servizi di assistenza specialistica sul territorio (Lombardia e Valle d’Aosta).

L’attività è stata gradualmente consolidata ed aggiornata con il ricorso a forme sempre più evolute di riscossione come meglio descritto nel paragrafo successivo, oltretutto a modelli di personalizzazione del servizio per le singole Regioni.

Pagare le tasse è un dovere. ACI aiuta gli automobilisti a farlo nel modo corretto, senza oneri ed in tutta sicurezza. Opera così dalla parte del cittadino onesto, contribuendo con la sua azione ad eliminare il fenomeno dell’evasione fiscale nel settore.

1.3 Come operiamo

L'illustrazione delle modalità operative di realizzazione degli obiettivi e degli "outcome" correlati agli ambiti di intervento dell'Ente richiede una descrizione differenziata rispetto ai molteplici ambiti di attività in cui l'ACI è impegnato.

E' da premettere che, per il pieno conseguimento delle proprie finalità istituzionali, l'ACI si avvale, oltre che delle proprie strutture dirette, operanti tanto a livello centrale che periferico, e della collaborazione assicurata in ambito locale dagli Automobile Club federati, con specifico riferimento alla funzione associativa ed a quella di presidio delle tematiche relative all'automobilismo, alla mobilità ed alla educazione e sicurezza stradale, anche di strutture operative collegate, costituite sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria o maggioritaria, che concorrono all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni e dei Soci.

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

Si riporta di seguito l'indicazione delle principali Società collegate dell'Ente attivamente presenti nell'erogazione di servizi, strumentali o finali, tanto nel campo delle attività istituzionali ed associative che in quello dei servizi delegati:

- **ACI INFORMATICA**, che gestisce il sistema informativo dell'Ente e fornisce all'ACI i servizi e i prodotti ICT. Cura la progettazione, realizzazione, sviluppo, messa in opera e gestione di sistemi informativi e le procedure di elaborazione automatica dei dati inerenti a tutti i settori di interesse dell'Automobile Club d'Italia;
- **ACI GLOBAL**, che fornisce ai Soci ACI, al mercato ed alle Aziende servizi di soccorso stradale, assistenza tecnica ai veicoli ed assistenza sanitaria alle persone;
- **ACI SPORT** che, sulla base dei programmi della CSAI, gestisce la progettazione, la promozione, lo sviluppo e la diffusione di gare ed eventi inerenti lo sport automobilistico anche al fine di adottare le iniziative di carattere commerciale e pubblicitario atte a diffondere, favorire ed incrementare la conoscenza e la pratica dell'attività sportiva;
- **ACI VALLELUNGA**, società di gestione dell'omonimo Autodromo, che ha come scopo principale la promozione dello sport motoristico attraverso l'organizzazione di manifestazioni sportive e la gestione della Scuola Federale di pilotaggio, oltreché attualmente l'erogazione ai cittadini e alle PP.AA. di corsi di guida sicura, tra i più avanzati in Italia;
- **ACI CONSULT**, la società di ingegneria dei trasporti che offre supporto tecnico-operativo alle Amministrazioni locali per la redazione, attuazione e gestione dei Piani Urbani del Traffico e dei Trasporti e la progettazione, realizzazione e gestione della sosta a tariffa nelle aree urbane.

Relativamente all'area dei servizi istituzionali in senso stretto (mobilità, educazione e sicurezza stradale, studi e ricerche nei settori di interesse istituzionale dell'Ente, informazione agli automobilisti, corsi di guida sicura, etc.), le relative modalità operative vedono un forte coinvolgimento delle strutture centrali ACI, soprattutto con funzioni di programmazione generale, pianificazione, indirizzo, impulso e controllo, con la

collaborazione dell'organizzazione degli Automobile Club per quanto riguarda gli aspetti di interesse locale, e con il supporto operativo delle strutture collegate di volta in volta interessate.

Di particolare rilievo, sotto il profilo scientifico, è la Fondazione Filippo Caracciolo, costituita dall'Ente nel 1996 e che assicura apporti di studio e ricerca specialistica di qualificato livello sui temi principali della mobilità sostenibile e dei trasporti.

Con riferimento ai servizi associativi, le modalità operative seguite vedono in particolare coinvolte le strutture centrali preposte, con funzioni di ideazione, pianificazione, impulso e controllo, i 106 Automobile Club federati e la rete delle loro oltre 1.500 Delegazioni, come canale prioritario di rilascio della tessera sociale e di gestione del rapporto associativo in ambito locale, nonché le Società collegate competenti, per la parte di rispettiva pertinenza, con particolare riferimento alla Società ACI GLOBAL, per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni tecniche di assistenza al veicolo ed ai Soci nonché agli automobilisti in generale.

L'area dei servizi delegati, infine, presenta un forte grado di automazione dei relativi processi gestionali, frutto di un costante adeguamento tecnologico delle procedure perseguito dall'Ente.

Per quanto riguarda in particolare la gestione del Pubblico Registro Automobilistico va ricordato il processo di integrazione operativa – che ha prodotto significativi risultati per l'utenza in termini di riduzione degli accessi agli uffici e del numero degli adempimenti a carico dei cittadini nonché di contrazione drastica dei tempi di attesa per la definizione delle pratiche – attivato da anni con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti nell'ambito del progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista -STA" previsto dal DPR n.358/2000.

Si tratta di un Istituto gestito dagli Uffici diretti dell'ACI che operano sul territorio nazionale ed al quale gli Enti Federati non partecipano in alcun modo.

Lo STA, con **5.560** punti di servizio nel 2011, costituisce oggi un modello di eccellenza nel panorama della Pubblica Amministrazione, tanto che il suo valore è stato riconosciuto anche a livello europeo con una Menzione d'onore della Conferenza Europea sull'e-Government di Cernobbio del luglio 2003 (e-awards).

Grazie a questa iniziativa, i procedimenti tecnici di immatricolazione dei veicoli e di rilascio delle targhe (di competenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) e quelli giuridici di registrazione della proprietà e dei diritti sugli stessi veicoli non vengono più svolti, come in passato, in tempi successivi e con modalità separate, ma sono invece gestiti "in parallelo" da entrambe le Amministrazioni secondo procedure coordinate.

Il risultato è che l'iter tecnico/amministrativo relativo allo stesso veicolo, viene attualmente definito e chiuso in tempo pressoché reale, con rilascio immediato e contestuale della carta di circolazione e delle targhe (che attestano l'avvenuta immatricolazione del veicolo e quindi la sua idoneità a circolare) e del certificato di proprietà (che attesta l'avvenuta registrazione della proprietà – o di ogni altro diritto sullo stesso bene a tutela del soggetto interessato ed a salvaguardia delle esigenze generali di certezza giuridica contemplate dall'Ordinamento).

La capillarità del servizio sul territorio nazionale è garantita dalla collaborazione prestata dagli Studi privati di consulenza automobilistica aderenti all'iniziativa (e collegati telematicamente con i sistemi informativi dell'ACI e del Dipartimento dei Trasporti) che costituiscono punti avanzati di accesso presenti in ogni area della penisola.

Attualmente gli sportelli telematici attivi presso gli uffici dell'ACI sono 106 ai quali si aggiungono gli STA attivati presso gli Uffici del Dipartimento dei Trasporti (n.88) ed i 5366 sportelli presenti presso gli Studi di consulenza automobilistica.

Gli STA pubblici attivi presso l'ACI svolgono annualmente circa 1,8 milioni di pratiche, pari al 26% del totale nazionale (dati 2011). Pratiche che vengono espletate al costo vivo della tariffa, senza alcun onere aggiuntivo per i cittadini.

L'area dei servizi delle tasse automobilistiche regionali vede modelli operativi necessariamente differenziati in relazione alla diversa tipologia di attività e di prestazioni richieste dalle singole Regioni e dalle Provincie autonome titolari del gettito, con gli uffici centrali impegnati nell'azione di indirizzo e coordinamento generale e con le strutture periferiche dell'Ente di volta in volta coinvolte in attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario, in relazione ai diversi contenuti dei contratti di servizio in essere con le Regioni e le Provincie autonome.

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

Sempre attento allo sviluppo tecnologico, l'ACI, attraverso il sistema informativo di cui dispone, ha individuato nuove modalità per rendere più sicura e agevole la riscossione del tributo (Telebollo, bollonet, pagamento tramite sportello bancomat – ATM).

2. IDENTITA'

2.1 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.

A) I dipendenti

Al 30 giugno 2012 risultano in servizio presso l'ACI 3.040 dipendenti così distribuiti: 3,03% personale dirigente (92 unità) e 96,97% personale non dirigente (2948 unità).

Gli uomini, ovvero 1.161 dipendenti, rappresentano il 38% del totale; le donne il 62% con 1.897 unità.

B) Le risorse finanziarie complessivamente assegnate – budget 2013

L'ACI non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni (fatto salvo il marginale contributo annualmente erogato dal CONI quale Federazione sportiva, contributo che l'ACI impegna integralmente nella promozione dello sport automobilistico al quale peraltro destina risorse aggiuntive proprie): il valore della produzione, stimato in 297,4 mln/€, deriva, per 285,3 mln/€ dai ricavi della vendita di beni e delle prestazioni di servizi e, per 12,1 mln/€, da altri ricavi e proventi non riconducibili alla gestione caratteristica.

I ricavi della gestione caratteristica, pari a 285,3 mln/€, possono essere scomposti in tre macro categorie:

- **Ricavi relativi alla gestione del pubblico registro automobilistico per 193,8 mln/€** trattasi principalmente di emolumenti e diritti dovuti dall'utenza in base alla tariffa attualmente in vigore, di corrispettivi dovuti all'Ente per la commercializzazione di dati automobilistici, di competenze che le Province riconoscono all'ACI per la gestione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT).
- **Ricavi relativi alla gestione delle tasse automobilistiche per 36,0 mln/€** trattasi di corrispettivi riconosciuti dalle Regioni e Province autonome convenzionate per la gestione delle attività legate al tributo automobilistico nonché competenze dovute dall'utenza per la riscossione del suddetto tributo.
- **Ricavi relativi alla gestione degli altri servizi istituzionali dell'Ente per 55,5 mln/€** trattasi di entrate per quote associative dovute dagli Automobile Club in ragione dei soci acquisiti nell'anno, di competenze da tesseramento sportivo e da diritti/tasse sportive, di corrispettivi per servizi da svolgere in materia di sicurezza stradale e infomobilità per conto dello Stato e degli Enti locali, di ricavi per servizi in materia di turismo per conto dello Stato, di entrate da sponsorizzazioni.

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a 12,1 mln/€ attengono a contributi in conto esercizio per 1,1 mln/€, a rimborsi da terzi per 10,1 mln/€, a locazioni attive per 0,6 mln/€, e ad altro per 0,3 mln/€.

La gestione finanziaria relativa al budget 2013 presenta un margine positivo pari a 14,2 mln/€ in relazione a dividendi previsti da società controllate nonché a interessi attivi da conti correnti postali e bancari.

La gestione straordinaria relativa al budget 2013 presenta un margine positivo di 8,4 mln/€ per sopravvenienze attive e plusvalenze da cessione di immobilizzazioni.

C) Il numero di strutture territoriali

La descrizione sintetica dell'organizzazione è stata già svolta al paragrafo 2.1, cui si fa rinvio.

Oltre gli uffici centrali, costituiti dalla Sede centrale e da quelli distaccati in Roma, l'articolazione territoriale dell'ACI è composta da:

➤ **13 Direzioni Regionali** distribuite nei seguenti ambiti regionali :

1. Piemonte - Liguria- Valle d'Aosta
2. Lombardia
3. Veneto - Trentino Alto Adige
4. Friuli Venezia Giulia
5. Emilia Romagna
6. Toscana
7. Lazio
8. Marche - Umbria
9. Abruzzo
10. Sardegna
11. Campania - Molise - Basilicata - Calabria
12. Puglia
13. Sicilia

➤ **106 Uffici Provinciali.**

D) Gli utenti serviti

Si riportano di seguito, in maniera sintetica, alcuni indicatori quantitativi riferiti all'anno 2011.

DATI SERVIZI DELEGATI al 31 dicembre 2011

N. operazioni PRA svolte nell'anno: 13.307.779

Numero Sportelli Telematici pubblici attivi presso gli Uffici Provinciali del PRA: 106

Numero operazioni svolte dagli sportelli STA pubblici attivi presso gli Uffici del PRA: 1.816.68

% delle operazioni STA gestite dagli sportelli STA pubblici attivi presso gli Uffici del PRA sul totale nazionale: 95% .

Gettito dell'Imposta Provinciale di trascrizione assicurato alle Province dagli Uffici del PRA: € 1.212.225.641,79

Gettito dell'imposta di bollo assicurata allo Stato dagli Uffici del PRA: €321.574.455,60

Numero annuo operazioni di riscossione delle tasse automobilistiche regionali svolte dalla rete degli AC e dell'ACI: 16.211.218.

Gettito delle tasse automobilistiche regionali assicurato alle Regioni dalle Strutture della Federazione ACI: € 2.535.955.143, pari al 42,32% del totale del gettito nazionale.

Numero utenti che hanno utilizzato il servizio di pagamento delle tasse automobilistiche regionali tramite accesso internet (procedura ACI Bollonet) messo a disposizione dell'ACI: 368.602

Numero utenti che hanno utilizzato il servizio di pagamento delle tasse automobilistiche regionali tramite telefono (procedura telebollo) messo a disposizione dell'ACI: 9.380

Numero Visure e certificazioni PRA fornite agli Enti locali per servizi istituzionali di competenza: 11.746.651

Numero Visure fornite dal PRA alle Forze dell'Ordine per servizi istituzionali di competenza: 6.919.156

N. Convenzioni in essere con Enti locali per la fornitura dei dati PRA: 2.781

Numero operazioni effettuate dagli utenti tramite l'apposito servizio interne (procedura ACI visureneta) messa a disposizione dell'ACI: 336.989

N. richieste di informazioni gestite tramite la casella di posta elettronica infobollo messa a disposizione dell'ACI: 5.063 (quesiti sul bollo auto)

Di seguito è riportato il prospetto sul livello di gradimento riscontrato dai servizi PRA presso l'utenza, nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica:



1,1%



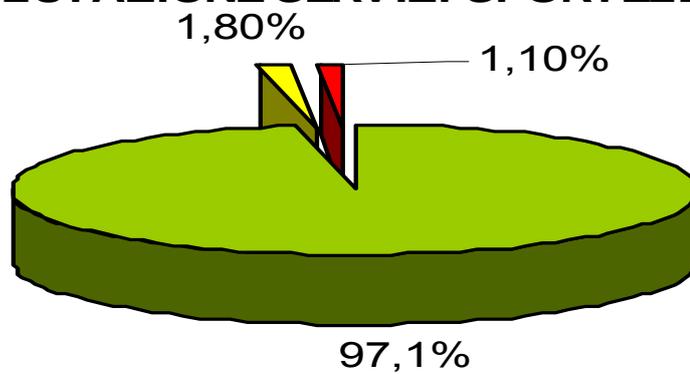
1,8%



97,1%

Uffici PRA – anno 2011

VALUTAZIONE SERVIZI SPORTELLO



DATI SERVIZI ISTITUZIONALI al 31 dicembre 2011

Numero soci ACI	1.156.723
Numero automobilisti che hanno ricevuto il soccorso stradale nell'anno	920.000
di cui soci	156.290
Numero licenze CSAI	42.218 (di cui 34.639 per auto, 7.579 per karting).
Numero autoscuole Ready2go attive al 31 dicembre 2011	138, di cui 73 affiliate nel 2011. Sono stati erogati corsi di formazione per 58 autoscuole, di cui 4 nel 2010 (periodo maggio–dicembre) e 54 nel 2011 per un totale di 123 partecipanti nel 2011.
Numero licenze CSAI	34.479 (di cui 29.187 per auto, 5.292 per karting).
Numero allievi iscritti alle autoscuole Ready2go	2.385 nel 2011 e n.469 nel 2010 per un totale complessivo di 2854 allievi iscritti.
Numero incontri formativi con i genitori come leva di sensibilizzazione al trasporto in sicurezza dei bambini	654 incontri formativi nel 2011, di cui 512 presso le strutture sanitarie, 115 presso le istituzioni scolastiche e 27 presso altri contesti (associazioni di volontariato, sedi Uffici PRA, Istituzioni comunali e università della terza età). Nel 2011 sono stati formati n.6.901 adulti rispetto al target iniziale di 800 unità. Nel 2010 sono stati formati n. 1.350 adulti con 103 incontri formativi.
Numero notiziari Onda Verde ed Isonotte erogati nell'ambito del CCISS di cui alla L. 566 del 30/12/1988	15.689
Numero notiziari quotidiani Luce Verde Regione Lazio	35 nei giorni feriali e 20 di sabato, domenica e festivi per un totale di circa 1.100 nel 2011
Numero notiziari Luce Verde città di Roma	60 nei giorni feriali e 40 di sabato, domenica e festivi per un totale di circa 2.000 nel 2011
Numero notiziari Luce Verde città di Milano	35 nei giorni feriali e 20 di sabato, domenica e festivi per un totale di circa 1.100 nel 2011
Numero di giornate formative per corsi di guida sicura erogati tramite la società controllata Vallelunga	264 tra giornate in aula e percorsi pratici, per n. 6904 partecipanti nel 2011
Numero giornate corsi itineranti di guida sicura erogati tramite la società controllata Vallelunga	53 per n.947 partecipanti nel 2011
Numero sportelli ACI per il Sociale	12 di cui 9 aperti nel 2011 e 3 nel 2010

N. accessi al sito ACI	Oltre 17.000.000 con 110.000.000 di pagine visitate.
------------------------	--

2.2 Mandato istituzionale e Missione

Nella sezione “L’ACI “del Sito istituzionale vengono descritti il Mandato Istituzionale e la Missione dell’Ente. In particolare il Mandato Istituzionale, quale perimetro nel quale l’Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dai primi articoli del vigente Statuto, come modificato e approvato con Decreto del Ministro per gli Affari Regionali, il Turismo e lo Sport del 27 novembre 2012. Lo Statuto evidenzia la struttura federativa dell’ACI che ne costituisce elemento peculiare e distintivo rispetto agli altri attori che intervengono sulla medesima politica pubblica.

STATUTO DELL’ACI

ART. 1

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

L’A.C.I. rappresenta l’automobilismo italiano presso la Fédération Internationale de l’Automobile - F.I.A e presso il CONI. L’A.C.I. è Ente Pubblico non economico senza scopo di lucro ed ha sede in Roma.

ART. 2

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

L’Automobile Club d’Italia è titolare del marchio ACI.

ART. 3

Possono aderire all’A.C.I. gli Enti nonché le Associazioni a carattere nazionale non aventi scopo di lucro, che svolgono attività direttamente riconducibili agli interessi generali dell’automobilismo interno e internazionale.

L’adesione deve essere richiesta mediante domanda all’A.C.I., corredata di una copia dell’Atto Costitutivo, dello Statuto e dell’elenco delle cariche sociali, oltre che della documentazione comprovante l’attività svolta e, per le Associazioni, l’effettività del carattere nazionale, attestata dalla presenza organizzata in almeno la metà delle Regioni e delle Province/Città metropolitane.

La quota annuale di adesione per gli Enti e le Associazioni è stabilita con provvedimento del Consiglio Generale dell’A.C.I.

L’adesione impegna gli Enti e le Associazioni aderenti alla osservanza delle disposizioni del presente Statuto.

L’adesione ha la durata di un triennio.

Essa si rinnova di diritto di triennio in triennio, salvo disdetta da notificarsi dall’Ente o dall’Associazione almeno tre mesi prima della scadenza del triennio.

Il Consiglio Generale dell’A.C.I. può disporre l’esclusione anticipata dell’Ente o dell’Associazione aderente per violazione delle disposizioni del presente Statuto, per sopravvenuta incompatibilità con le finalità istituzionali, con le linee di indirizzo strategico e con le attività dell’A.C.I., o per perdita dei requisiti soggettivi ed oggettivi da parte dello stesso Ente o Associazione.

ART. 4

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

a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell’automobilismo;

b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell’auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;

c) nel quadro dell’assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all’analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo

sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;

d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le iniziative di competenza all'uopo necessarie;

e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;

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

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

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

ART. 5

L'A.C.I. gestisce con la propria organizzazione e con separata evidenza nel proprio bilancio:

a) il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) istituito presso l'A.C.I. con decreto 15 marzo 1927 n. 436, convertito in legge 19 febbraio 1928, n. 510;

b) i servizi in materia di tasse automobilistiche affidati all'A.C.I. dalle Regioni e dalle Province Autonome;

c) tutti gli altri servizi che potranno essere delegati o affidati all'A.C.I. dallo Stato, dalle Regioni o da altri Enti Pubblici.

Per lo svolgimento dei servizi di cui alle lettere b) e c), l'A.C.I. si avvale degli Uffici degli A.C.

L'interpretazione del Mandato Istituzionale è attualmente esplicitata dalla seguente Mission dell'Ente: **“Presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo”**.

Presidiare i molteplici versanti della mobilità: sotto questo primo aspetto, la missione dell'ACI evidenzia l'impegno istituzionale a rispondere con continuità e con capacità di innovazione ed adattamento alle esigenze e ai problemi del mondo automobilistico – in tutte le sue forme, quindi ambientali, sociali ed economiche – fornendo tutela, esperienza e professionalità ai cittadini nella difesa del diritto alla mobilità. Si tratta di una funzione coerente con l'assetto istituzionale di tipo federativo e con la qualificazione giuridica di Ente pubblico non economico.

Diffondere una nuova cultura dell'automobile: sotto il secondo aspetto, la missione dell'ACI evidenzia la finalità dell'Ente di promuovere e diffondere un nuovo approccio della mobilità, ovvero l'auto come mezzo per muoversi ma anche come fattore di costume, sociale, economico e sportivo. Una mobilità nuova che esalti le responsabilità di ciascuno e che spinga verso atteggiamenti etici e sostenibili del muoversi, a beneficio della società presente e futura. Si tratta di un ruolo di tipo sociale che l'Ente assume nei confronti delle proprie strutture associative interne, di tutta la collettività e delle istituzioni.

Per il triennio 2013-2015, la missione è stata compiutamente esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 30 aprile 2012 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'ACI ha collocato le proprie attività, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche /mission, in relazione

alle quali è stata elaborata la pianificazione della performance per il triennio 2013-2015: **1) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali 2) Sviluppo servizi associativi; 3) Consolidamento servizi del PRA e in materia di tasse automobilistiche; 4) Funzionamento e Ottimizzazione organizzativa.**

Ogni priorità/mission è a sua volta articolata attraverso più “aree di intervento” che corrispondono agli obiettivi strategici dell’ACI, come meglio di seguito descritti all’interno dei paragrafi 4 e 5.

Il documento “*Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell’Ente*” viene riportato integralmente in allegato (allegato A).

2.3 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 descritti, con le aree strategiche in cui si colloca l’azione dell’Ente nel triennio 2013-2015.

La declinazione delle aree strategiche in obiettivi strategici ed obiettivi operativi è illustrata in ulteriori schede riportate al paragrafo 5 del presente documento.

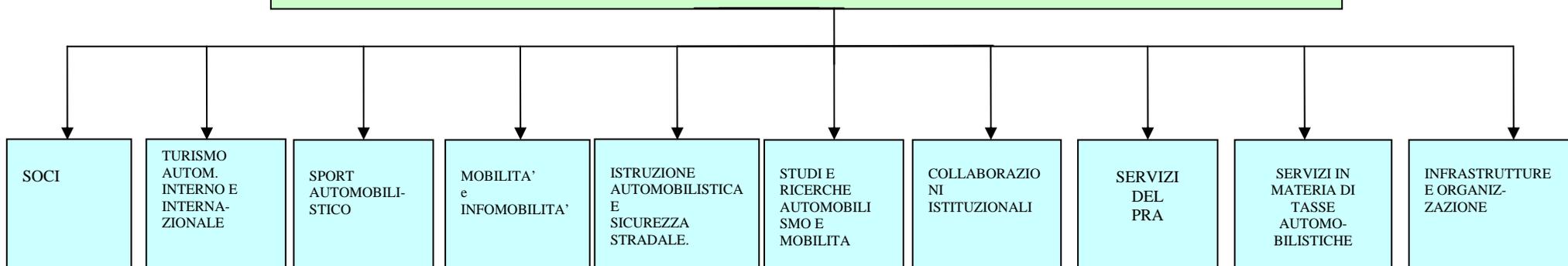
MANDATO ISTITUZIONALE

(artt. 1-5 Statuto ACI)

MISSIONE

"Presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo".

Priorità politiche: Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; Sviluppo servizi associativi; Consolidamento servizi del PRA e in materia di tasse automobilistiche; Funzionamento e Ottimizzazione organizzativa.



3. ANALISI DEL CONTESTO

3.1 Analisi del contesto esterno

Il 2012 ha evidenziato un aggravarsi della situazione economica generale del Paese, colpito da uno stato di recessione ormai conclamato a conferma delle condizioni di mercato già illustrate nel precedente documento. Nel 2013 le prospettive non sono migliori e i segnali di una ripresa economica appaiono incerti e marginali con pesanti ricadute sul settore automobilistico e su tutti i connessi settori di attività che l'Ente presidia.

Permangono i problemi legati alla forte incidenza del costo dell'automobile, divenuta sempre più oggetto di vessazione a scapito degli automobilisti sia sotto il profilo della pressione fiscale, che ha raggiunto ormai livelli intollerabili, che del prezzo della benzina aumentato negli ultimi vent'anni del 100% oltreché dei costi dell'assicurazione RC Auto, che hanno subito incrementi spropositati rispetto all'aumento dell'indice dei prezzi al consumo.

A fronte di tale contesto di riferimento, l'ACI si è fatto promotore di diverse iniziative per segnalare la gravità della situazione nel settore e le ricadute pesantissime per l'industria e l'indotto anche in termini occupazionali.

Tra queste, si evidenzia in particolare l'iniziativa assunta dall'Ente per favorire l'alleggerimento degli oneri gravanti sul veicolo, attraverso una proposta presentata al Governo in materia di RC Auto che, in linea con le misure sul settore previste dal decreto legge in materia di liberalizzazioni, porterebbe ad una riduzione anche fino al 40% del costo delle polizze assicurative a carico degli automobilisti.

Per quanto riguarda l'analisi statistica, i dati confermano che la produzione industriale, a ottobre 2012, è scesa su base annua del 6,3%, con un calo tendenziale dell'5,9% nel settore dei mezzi di trasporto e, in particolare, per gli autoveicoli del 14,1% tendenziale e del 19,6% in 11 mesi; mentre con riferimento alle immatricolazioni a fine 2012 è stato registrato un calo del 19,87% rispetto al 2011, durante il quale ne furono immatricolate 1,75 milioni (si è di fatto tornati ai livelli di mercati registrati nel 1979).

In tale quadro socio economico nazionale, sempre di più difficile approccio, permane l'esigenza di rappresentare il posizionamento dell'ACI, con i numerosi servizi descritti al Cap.2, riportando analisi di contesto particolarmente ampie e articolate che tengono conto della varietà degli ambiti di intervento presidiati riferiti rispettivamente ai “**servizi istituzionali**” ed ai “**servizi delegati**”.

3.1.1 Ambito Servizi Istituzionali

Con riferimento ai servizi istituzionali, l'impegno dell'Ente in una linea di continuità con il recente passato è quello di sviluppare politiche e strategie che favoriscano il ripensamento del tradizionale modello di mobilità (soprattutto in ambito urbano), oggi in Italia basato prevalentemente sull'uso dell'auto privata e sulla concorrenza tra diversi modi di trasporto. L'auto ed il trasporto collettivo, sia su gomma che su ferro, non devono risultare in

competizione tra loro, ma devono essere complementari in un'ottica di integrazione e razionalizzazione.

In particolare, relativamente agli aspetti inerenti agli ingenti costi a carico dell'auto, da tempo denunciati e quantificati, l'Ente intende continuare a sostenere con sempre maggior rigore la necessità di pervenire ad un sistema fiscale – oggi sicuramente ed eccessivamente penalizzante per gli automobilisti – più leggero, più equo, più semplice e razionale, nella convinzione che la leva fiscale possa essere usata anche per promuovere una “mobilità sostenibile”, facilitando l'introduzione di nuove tecnologie per ridurre i consumi di carburante e le emissioni inquinanti e differenziando i relativi oneri sulla base dell'efficienza energetica e del livello di emissioni.

L'ACI ritiene anche maturi i tempi per una riforma del sistema fiscale dei veicoli basata soprattutto sul principio del “pay per use” (e quindi legata a parametri connessi al consumo effettivo ed al livello di inquinamento apportato), in primo luogo con la tassa automobilistica ricondotta a tassa di circolazione.

L'ACI si inoltre già attivato a farsi promotore di una campagna per l'abbattimento dei costi di assicurazione dell'auto, lavorando in sinergia con le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati a vario titolo impegnati nel settore.

A tale riguardo l'ACI, proseguendo nell'azione già avviata nel 2012 per un riordino del settore dell'RC auto, nel prossimo triennio intende promuovere azioni finalizzate all'avvio di collaborazioni istituzionali con i principali organismi del settore assicurativo e con l'ISTAT per strutturare un piano di lavoro congiunto che individui, attraverso la messa in comune dei rispettivi dati sull'incidentalità, soluzioni per una maggiore razionalizzazione dei costi di assicurazione dei veicoli a carico dei cittadini.

Inoltre, è previsto un forte impegno sul fronte della sostenibilità ambientale applicata alla mobilità che costituisce un altro degli aspetti di attualità e interesse per i cittadini e per le P.A. sia perché l'impatto è destinato ad aumentare insieme alla domanda di mobilità, sia per le difficoltà “oggettive” a trovare valide alternative al trasporto di beni su gomma e all'utilizzo del mezzo privato per gli spostamenti delle persone.

A tale riguardo l'ACI, nel prossimo triennio, intende continuare ad impegnarsi fortemente in azioni finalizzate:

a) al miglioramento delle prestazioni ambientali ed energetiche dei veicoli (promozione di miglioramenti tecnologici dei veicoli e dei sistemi ITS, promozione dell'ECO DRIVE e dei veicoli ad alimentazione elettrica);

b) alla diffusione di carburanti alternativi (cd. GREEN ECONOMY). In particolare, saranno approfondite, in collaborazione con gli Stakeholder di settore (CENSIS – NOMISMA – FIA – ANFIA – UNRAE – LEGAMBIENTE – ecc.), le questioni inerenti alla cd. GREEN ECONOMY, con riferimento alle energie alternative (GPL, Metano, Biocombustibili, Elettrico, Ibrido, Fuel Cell, Idrogeno), anche richiamando i consumatori a comportamenti responsabili nelle fasi di acquisto, di manutenzione e di guida (Eco Drive) del veicolo;

c) all'adozione di politiche per la mobilità coordinate ed efficaci finalizzate ad una pianificazione integrata del territorio e della mobilità che su questo insiste.

Oltre che in materia di veicoli e carburanti, è necessario, soprattutto in ambito urbano, adottare politiche che governino la domanda di mobilità e rendano l'offerta, anche di trasporto collettivo, adeguata alle esigenze. Nel triennio 2013-2015 l'ACI porterà avanti, insieme a Legambiente, il Tavolo di confronto con altri importanti Associazioni ed Organismi (Confcommercio, Isfort, Ance, INU, AIIT, UNI, Rete ciclabile, Associazione dei pedoni, Associazione disabili, UNRAE, ASSTRA ed Organizzazioni Sindacali) per attuare una serie di interventi diversificati e complementari tra loro al fine di realizzare una mobilità più responsabile e sostenibile nelle nostre città.

L'Ente, inoltre, continuerà ad essere impegnato, anche nei confronti dei decisori pubblici, sul fronte della sostenibilità sociale della mobilità, sia per favorire una mobilità più sicura, con iniziative per la sicurezza stradale quali l'adozione obbligatoria, nei veicoli di nuova produzione, dei sistemi elettronici di sicurezza passiva (ESP – Frenata assistita etc.), sia per favorire la sempre più incisiva promozione, in tutti i possibili contesti, della cultura della educazione e sicurezza stradale (in ossequio alle previsioni dell'art. 230 del vigente Codice della Strada che assegna in proposito all'ACI uno specifico ruolo). In tale contesto, proseguirà la partnership istituzionale con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, nel settore della formazione di insegnanti ed alunni degli istituti scolastici di ogni ordine e grado in materia di educazione alla sicurezza stradale, nonché nella realizzazione di progetti educativi sui temi della sicurezza stradale.

Le attività di sensibilizzazione ed educazione stradale che l'ente proseguirà ed incrementerà nel triennio 2013-2015 riguarderanno principalmente i giovani, in quanto soggetti ritenuti particolarmente a rischio incidenti.

L'obiettivo sarà quello di aumentare i livelli della sicurezza stradale tra i giovani attraverso campagne di sensibilizzazione ed attività informative - formative mirate all'accrescimento della cultura della sicurezza stradale e dell'importanza di una condotta alla guida consapevole e responsabile.

In questo stesso contesto si muove il Progetto "Gestione e sviluppo delle iniziative Ready2Go" che rappresenta la prosecuzione e lo sviluppo del Progetto "Network di Autoscuole a marchio ACI", avviato nel triennio 2010-2012, che si caratterizza per gli elevati livelli della qualità didattica e che, muovendosi nell'ambito dell'obiettivo del miglioramento dell'educazione stradale e della preparazione degli utenti della strada, fissato dall'Unione Europea per il decennio 2011-2020, si prefigge lo scopo di migliorare la consapevolezza e le capacità di guida dei giovani.

Non verrà inoltre abbandonato l'impegno di ACI alla formazione di tecnici esperti della mobilità sicura e sostenibile, da svolgere anche in collaborazione con le strutture di formazione pubbliche (Università) e private (Scuole di Formazione).

Con riferimento al tema della sicurezza dei veicoli e delle infrastrutture, permane l'impegno sul fronte di EURONCAP, (crash test sui veicoli nuovi) degli EUROTTEST, realizzati in collaborazione con la FIA e altre organizzazioni internazionali (finalizzati a testare tunnel, seggiolini per bambini e altre infrastrutture) nonché della redazione delle Linee Guida per la progettazione degli attraversamenti stradali pedonali nell'ambito del progetto europeo "European Pedestrian Crossing Assessment", della realizzazione dell'Atlante Europeo della sicurezza della rete stradale a conclusione del Progetto Europeo EURORAP per la valutazione della sicurezza delle infrastrutture in Europa e dell'adesione all'iniziativa FIA

presso il Parlamento Europeo volta a inserire l'obbligatorietà dell'ABS di serie sui motocicli di cilindrata maggiore di 250 c.c..

In tema di sicurezza delle infrastrutture, saranno predisposti anche progetti e metodologie per valutare la sicurezza delle infrastrutture stradali e di alcuni elementi puntuali (ad es. le rotatorie ed i tunnel) alla luce delle normative europee e nazionali sulle ispezioni per la valutazione della sicurezza delle infrastrutture. In questo ambito prezioso risulterà l'apporto delle nuove tecnologie (ITS, Intelligent Transportation Systems), con particolare riferimento alle tecnologie che facilitano il dialogo tra il veicolo e l'infrastruttura.

In tema di divulgazione, proseguirà inoltre l'impegno dell'Ente nella realizzazione di formule di veicolazione degli studi ed approfondimenti realizzati tramite le apposite sezioni del sito ACI e degli altri canali di contatto della rete, dedicate alla trattazione degli argomenti della mobilità e sicurezza, sia sotto il profilo giuridico-economico più specialistico della "Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti" on line, che nella forma più generalista delle pubblicazioni info-formative e della partecipazione, con propri contributi, a convegni nazionali ed internazionali di settore.

Nell'ambito delle iniziative rivolte alle fasce vulnerabili della mobilità (anziani, disabili ed extracomunitari), proseguiranno le collaborazioni avviate con le Associazioni di categoria (FIABA, PRIME, UIC, ecc.) e ne verranno avviate di nuove per sviluppare iniziative d'intervento volte all'integrazione di tutti i cittadini attraverso una mobilità sicura e sostenibile.

In ultimo, con riferimento all'assistenza informativa fornita ai cittadini quale contributo fattivo al miglioramento della viabilità locale, proseguirà l'impegno dell'Ente nella implementazione e nello sviluppo dei Servizi di Infomobilità regionale e locale che hanno lo scopo di fornire ai cittadini in tempo reale, attraverso i diversi canali informativi, tutte le notizie su eventi e fattori che possano avere effetti sul flusso di traffico e sui tempi di viaggio.

I principali Stakeholder dei Servizi Istituzionali

Ministero Infrastrutture e Trasporti	ACEA (Associazione Costruttori Europei di Automobili)
Ministero dello Sviluppo Economico	Autostrade per L'Italia
Ministero dell'Ambiente, Tutela del Territorio e del Mare	FEDERMOBILITÀ
Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca	ANAS
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	ASSTRA
Ministero degli Interni	ISTAT
Ministero della Salute	CENSIS
Unione Petrolifera	Centro Studi Promotor
Consiglio Nazionale economico e Lavoro (CNEL)	NOMISMA
Consulta Sicurezza Stradale	AISCAT
ISPRA AMBIENTE	EUROMOBILITY
LEGAMBIENTE	ENEA
CONFCOMMERCIO	FIA (Federation International De L'Automobile)
AMICI DELLA TERRA	ETSC (European Transport Safety Council)
Università "La Sapienza"	ERF (European Road Federation)
Università Roma Tre	MUARC (Monach University Accident Research Center)
Università di Catania	EURORAP (Euroroad Assessment Program)
Università Europea	OMS (Italia)
UE	PREVENTION ROUTIERE
FIA FOUNDATION	TTS (Telematic Transport System)
UPI/ANCI	Associazione Vittime della Strada
Regioni/Province/Comuni (Enti Pubblici Territoriali)	Associazioni Disabili/Anziani
ANAP (Associazione Nazionale Audio Protesisti)	SOCITRAS (Società Italiana Traumatologia Strada)
FIABA (Federazione Italiana Abbattimento Barriere Architettoniche)	CRI
ANGLAT (Associazione Nazionale Guida Legislazione Andicappati Trasporti)	OCSE (IRTAD – ITF)
Automobile Club Esteri	AIIT (Associazione Italiana per l'Ingegneria del Traffico e dei Trasporti)
INU (Istituto Nazionale di Urbanistica)	UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione)
ANIA (Associazione Nazionale Fra le Imprese Assicuratrici)	UNRAE (Unione Nazionale Rappresentanti Veicoli Esteri)
ANFIA (Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche)	
UIC (Unione Italiana Ciechi)	

A) le attività associative

In ambito associativo l'analisi del contesto generale esterno ha evidenziato, da un lato, l'aggravarsi della già critica congiuntura economica e, dall'altro, la crescita della competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti e in particolare in quello del soccorso stradale.

Nell'ottica di realizzazione della *mission* ACI attraverso il consolidamento della base associativa, l'analisi ha riguardato principalmente i punti di forza dell'Ente nel settore associativo, le aree idonee per un intervento migliorativo e quelle potenzialmente da sviluppare, la presenza dell'Ente sul territorio, le pregresse esperienze e i casi di successo, la forza del brand ed altri elementi specifici come il soccorso stradale - quale servizio principale dell'offerta ACI - con riferimento al suo posizionamento nel mercato dei servizi all'auto.

Rimangono confermati gli elementi essenziali dell'analisi già condotta lo scorso anno che ha riguardato:

- Dimensione del portafoglio soci
- Offerta prodotti associativi - contenuti e servizi di ogni tipologia di prodotto, cross selling.
- Costi effettivi dei servizi offerti ed incidenza sulle aliquote.
- Prezzo sul mercato rispetto ai servizi/costi di tessere di Club Europei.
- Programma SyC!
- Andamento associativo.
- Verifica risultati iniziative realizzate.
- Tessera multifunzione: emissioni, attivazioni, transazioni, registrazioni area riservata, spending.
- Tessera Okkei: dati, incremento, partecipazione promozioni.
- Target utenze vulnerabili.
- Sito ACI – *refresh* sezione associativa.
- Registrazioni dei soci in area riservata sito ACI.

Sono stati poi considerati come Stakeholder di riferimento del settore associativo:

Automobile Club internazionali (FIA- ArcEurope)
Istituti di Credito (Concessionari auto)
Associazioni di categoria
Compagnie di Assicurazione
Autoscuole
Istituzioni culturali
Imprese turistiche e commerciali
Enti locali settore cultura
Soci

Le linee strategico-operative per il piano della Performance 2013/2015 sono state tracciate sulla base di un'analisi SWOT condotta attraverso la valutazione di parametri di mercato (opportunità e minacce) e di punti di forza e debolezza riferiti ai servizi-prodotti offerti, all'organizzazione e alla complessiva situazione esistente.

La verifica dei fattori interni ed esterni ha rappresentato la base per l'elaborazione di un piano incentrato sulle aree di interesse ed orientato al raggiungimento dei seguenti macroobiettivi, tutti sostanzialmente rivolti a migliorare la qualità delle prestazioni erogate al Socio, contribuendo anche a favorire un consolidamento del rapporto associativo, utile in chiave di sviluppo dei nuovi servizi:

- mantenimento/fidelizzazione della base associativa;
- ampliamento della stessa base associativa, onde migliorare la rappresentatività dell'associazione;
- acquisizione di nuovi segmenti di mercato;
- utilizzo dei nuovi strumenti media - comunicazione/promozione - consolidati sul mercato;
- sviluppo delle sinergie interne per l'ottimizzazione dell'offerta associativa, l'ampliamento della gamma dei servizi, la riqualificazione della rete, il controllo dei costi.

Iniziative 2013/2015

In relazione agli obiettivi di cui sopra, l'attività del settore associativo sarà in particolare orientata alle seguenti iniziative:

- Gestione cross selling società controllate
- Presenza ACI su media innovativi - social network rivolti al portafoglio e potenziale mercato
- Sviluppo offerta ACI su canale web e Social Network (web, App, SN...)
- Partnership con soggetti esterni per incremento portafoglio e fidelizzazione soci, sviluppo iniziative esistenti (fidelity, programma sconti e vantaggi SyC!, grandi accordi per panel Key partner)
- Lancio iniziative verso mercato aziendale
- Progetto Ready2Go: iniziative dedicate allo sviluppo del target giovani
- Realizzazione di una tessera innovativa da proporre in via esclusiva su web, caratterizzata da una nuova struttura e da un'offerta di servizi opzionabili dal potenziale socio
- Gestione offerta servizi vs. utenze vulnerabili
- Programma Member get Member – socio presenta socio: sulla scia della test effettuato sulle tessere Okkei estensione del programma a tutta la gamma di tessere in portafoglio

B) lo sport

Come descritto al paragrafo 1.2, nel settore dell'attività sportiva automobilistica l'ACI opera direttamente in veste di Federazione Sportiva Nazionale del CONI ed esercita direttamente i poteri che le derivano dalla FIA, assumendo la rappresentanza dello Sport automobilistico italiano in ambito nazionale ed internazionale.

Il ruolo di ACI come Federazione Sportiva Nazionale nel contesto internazionale appare consolidato dalle modifiche statutarie e dalle modifiche del Regolamento di Organizzazione e Funzionamento delle attività sportive dell'ACI.

Il relativo contesto di riferimento è sostanzialmente invariato rispetto allo scenario dell'anno precedente, stante il perdurare della crisi economica del Paese, e del settore automobilistico in particolare, nonché della già citata spinta al cambiamento, della conflittualità legata alla composita e variegata realtà del mondo automobilistico e degli Stakeholder di riferimento e della crescente domanda di ulteriore qualificazione delle iniziative a favore degli affiliati alla Federazione sportiva.

A causa della contrazione economica globale e della crisi del settore "automotive" si assiste tuttora ad una drastica riduzione dei programmi sportivi da parte delle Case automobilistiche, con una inevitabile ripercussione sui campionati nazionali, nonché ad una accentuata competitività nel "mercato delle corse automobilistiche" dovuta all'esigenza di internazionalizzazione dei campionati nazionali, con la conseguente interferenza con i campionati nazionali esteri, ed alla concorrenza diffusasi con l'organizzazione di gare da parte di Enti di promozione sportiva al di fuori dal sistema delle regole emanate dalla Federazione Sportiva Nazionale e dal relativo controllo.

Il piano delle attività del settore sportivo per il prossimo triennio persegue ulteriormente l'obiettivo di miglioramento della gestione dei rapporti con gli Enti di promozione sportiva e di rinnovamento del settore secondo le esigenze rappresentate dalla base dei tesserati e dalle Case automobilistiche impegnate in campo sportivo.

Inoltre, nell'ambito della collaborazione tra la Scuderia Ferrari e la Scuola Federale di Pilotaggio operante da anni presso l'Autodromo di Vallelunga, persegue l'obiettivo della organizzazione e gestione di corsi per la crescita di giovani piloti da avviare alle competizioni di più alto livello e per la valorizzazione di talenti da destinare agli obiettivi più prestigiosi.

In tale contesto, nel settore Karting vanno segnalate in particolare le iniziative promozionali "Kart in Piazza" e "Summer Camp", che prevede corsi di perfezionamento per la guida rivolti ai bambini tra i 7 ed i 9 anni. Inoltre il progetto per la realizzazione di un campionato con una formula addestrativa denominata "Formula Aci Csai Abarth" destinata ai piloti kart di 15 anni, ha fatto registrare un'inversione di tendenza al progressivo calo di tesserati ed al mancato travaso dei piloti karting nel settore delle auto e, più specificatamente, nelle formule superiori.

Pure in uno scenario complessivo certamente non favorevole, i piani operativi dell'Ente nel campo dell'automobilismo sportivo si continuano a perseguire, quindi, obiettivi di sicuro interesse e particolarmente sfidanti, specie per quanto riguarda la diffusione della pratica sportiva tra i giovani in condizioni di piena consapevolezza e totale sicurezza, nel solco di un'azione che, nel corso degli ultimi sei anni, ha fatto registrare risultati estremamente lusinghieri: un incremento di oltre il 39% del numero dei licenziati sportivi.

Ai fini del maggior coinvolgimento degli stakeholder dell'attività sportiva, già nel corso del 2012 sono stati migliorati ed ampliati i canali di comunicazione e, nel prossimo triennio, si proseguirà in tale direzione, utilizzando i social network come *FaceBook* e *Twitter*, e migliorando i canali telematici interattivi via *web*.

I principali Stakeholder dell'attività sportiva

STAKEHOLDER	Titolari di Licenza sportiva	Non titolari di licenza sportiva
Costruttori	X	
Case Automobilistiche	X	
Piloti	X	
Autodromi	X	
Associazioni Sportive Dilettantistiche	X	
Scuderie	X	
Organizzatori	X	
Promotori	X	
Direttori Sportivi e Tecnici di Scuderia	X	
Istruttori	X	
Noleggiatori	X	
Preparatori	X	
Ufficiali di Gara	X	
Associazioni Ufficiali di Gara	X	
Medici Federali	X	
Automobile Club	X	X
Enti di Promozione Sportiva		X
Enti Locali		X
Tifosi e appassionati	X	X
CONI		

C) il turismo

L'ACI, come in precedenza descritto, fornisce servizi di interesse per la collettività anche in ambito turistico nazionale e sovranazionale.

In tale contesto l'analisi dei bisogni ha evidenziato, da parte del cittadino-turista, una crescente esigenza di informazioni e di assistenza precise e puntuali.

Infatti, la domanda turistica generica ha ormai lasciato il posto a tipologie di richieste specifiche, provenienti da target con motivazioni e bisogni diversi.

Questi aspetti si manifestano sempre più a fronte della crisi economica a livello mondiale che rende più selettive e mirate le scelte turistiche.

Dal punto di vista dell'offerta si è ormai definitivamente affermato il passaggio dal "turismo" ai "turismi", ovvero si è di fronte a una pluralità di offerte specializzate per target di clienti, temi e motivazioni. In particolare, l'offerta turistica si focalizza sempre più sulla valorizzazione e sulla promozione del territorio e delle sue peculiarità.

Sul versante dell'informazione per chi viaggia per motivi di lavoro o svago, le carenze infrastrutturali del nostro Paese, la rete stradale non sempre adeguata a sostenere i flussi quotidiani di traffico nonché la difficoltà di diffusione di informazioni rendono sempre più

necessario e urgente fornire notizie aggiornate sulla viabilità e sullo stato delle strade, a fronte tuttavia di riduzioni di budget sui servizi causate dalla crisi economica.

Gli indirizzi e le linee-guida per la promozione turistica vengono elaborati e condivisi attraverso continui scambi e confronti con Stakeholder chiave di livello nazionale e internazionale: Federturismo/Confindustria, Confedercampeggio, Autorità/Enti nazionali e amministrazioni locali, Automobile Touring Club stranieri, FIA. Fondamentale in questo settore è la partecipazione al gruppo di lavoro sul turismo sostenibile della Commissione Europea e al gruppo di lavoro ad hoc sul turismo della FIA, che interagisce con la Commissione Europea.

La promozione del nostro Paese a livello internazionale si basa anche sulla partecipazione alle iniziative della società paneuropea ARC Europe - costituita per offrire servizi di mobilità di alta qualità ai Soci attraverso una rete efficiente e capillare - e sulle collaborazioni con gli Automobile e Touring Club esteri per i servizi reciproci di assistenza e informazione in favore dei Soci, dal Soccorso Stradale al programma Show Your Card, all'offerta di prodotti per la circolazione.

La promozione turistica nazionale e internazionale ha risentito, nel corso degli ultimi anni, della grave crisi economica che ha toccato gran parte dell'Europa e di fattori esterni che hanno inciso sulla scelta delle vacanze: calamità ed eventi naturali, tensioni e disordini di tipo politico-sociale in diversi Paesi del mondo.

In ambito nazionale, quale conseguenza di un'importante riduzione dei budget disponibili per il turismo delle famiglie, si è affermata la tendenza a partire per viaggi brevi, per lo più in automobile verso località e aree situate fuori dai circuiti turistici più sfruttati.

La domanda si è inoltre distribuita in diverse periodicità per usufruire di offerte economicamente più vantaggiose rispetto all'alta stagione.

Le crisi politico-sociali che continuano ormai da 2 anni di molti Paesi dell'Area del Mediterraneo hanno in qualche modo "rilanciato" il turismo incoming in Italia.

Tutti gli Stakeholder italiani dovrebbero poter cogliere l'opportunità offerta per una maggiore fidelizzazione dei clienti.

Da qui la necessità di riorientare la promozione turistica interna nella direzione delle diverse domande: mostrare le mete meno conosciute e gli angoli più nascosti d'Italia, ricchi di storia, natura, arte e folklore, assistendo il turista nel suo viaggio e "accompagnandolo" alla scoperta delle eccellenze che contraddistinguono il turismo *made in Italy*, anche con la proposta di percorsi alternativi.

Nel corso del 2012 si è sviluppato il progetto "Strade Blu" "Via Aurelia" che ha visto la creazione di una banca dati di peculiarità turistiche sul modello di quanto svolto nel 2011 con la "Via Appia" e un'attività di monitoraggio, tramite ricognizione dello stato della strada e della sua segnaletica sia turistica che viaria.

Ai fini delle descritte esigenze informative degli automobilisti, per migliorare la sicurezza stradale, la mobilità e la qualità dell'ambiente, a livello internazionale, l'azione dell'Ente è orientata a partecipare agli studi e alle iniziative promosse dalla FIA e dalla FIA Foundation, in collaborazione anche con i più importanti Organismi sovranazionali attivi

nell'ambito del turismo, della mobilità sostenibile e della sicurezza stradale, come l'Unione Europea.

A livello nazionale continua, anche se ridotto dalla minore disponibilità di bilancio, il servizio di infomobilità nazionale CCISS-Viaggiare Informati (in collaborazione con i Ministeri dei Trasporti e delle Infrastrutture, dell'Interno e con gli altri partner: ANAS, Società Autostrade per l'Italia, Polizia Stradale, Carabinieri, Rai, Aiscat) ed i servizi di infomobilità locale, Luce Verde Roma, Luce Verde Lazio e Luce Verde Milano, ACAM, Muoversi in Campania, frutto della collaborazione con le amministrazioni locali e con le Regioni competenti.

3.1.2 Ambito Servizi Delegati

Come evidenziato nel precedente Piano triennale, sul fronte dei servizi delegati (dallo Stato o da altri Enti, a cui lo Stato ha a sua volta attribuito la titolarità del servizio), emerge la dipendenza dell'azione dell'ACI dalla regolamentazione normativa che disciplina tutti gli elementi che compongono il servizio e le modalità di erogazione nonché il rapporto tra l'ACI e l'Ente delegante. I servizi inerenti la gestione dei tributi sono altresì integrati dalla disciplina di fonte contrattuale che definisce i livelli di servizio che fissano la soglia minima che l'erogazione dei servizi deve garantire.

La dipendenza rispetto alla produzione normativa costituisce, quindi, un punto di debolezza se riferito alla pianificazione delle attività suscettibile di modifiche frequenti e a forte impatto organizzativo. Anche il miglioramento dei servizi richiede l'intervento dei soggetti deputati alla regolamentazione pertanto l'Ente, pur disponendo della relativa progettualità e del know how necessario, non può attivare autonomamente riforme di radicale semplificazione e miglioramento dei servizi ma solo incidere sulla gestione dei processi, sfruttando al meglio le innovazioni tecnologiche e puntando al massimo sulla professionalizzazione delle risorse adibite ai servizi di istituto.

Anche l'interpretazione in ordine alla corretta applicazione delle norme compete agli organi preposti, con conseguenze sulla gestione dei servizi in caso di interpretazioni non univoche o tardive.

Parimenti il piano degli investimenti risulta condizionato dalla citata mutabilità del contesto esterno a cui occorre far fronte con interventi di adeguamento immediati e spesso totalmente a carico dell'Ente. Tale situazione si verifica ad esempio ogni anno in occasione del varo delle leggi finanziarie (o leggi di stabilità), le quali molto spesso introducono variazioni con operatività a scadenza molto ravvicinata come nel caso dell'applicazione dei tributi.

L'aver operato da sempre in questo contesto ha portato l'ACI a far divenire un punto di forza della propria organizzazione la capacità di adattamento e di risposta alle diverse esigenze in tempi molto rapidi. L'organizzazione interna è infatti articolata in forme estremamente flessibili e in strutture fortemente autonome, in grado di operare sui progetti in modo efficace ed efficiente.

Ogni settore esterno di riferimento viene presidiato ad ogni livello, ponendo particolare attenzione alla qualità dei servizi, alla corretta informativa ed al pieno coinvolgimento di tutti gli Stakeholder.

Il contesto entro cui l'ACI agisce è inoltre caratterizzato dalla concorrenza, pertanto anche per essere competitivo, non potendo agire direttamente sulla parte normativa, l'Ente deve concentrare la propria attenzione sul miglioramento, sulla efficienza e sulla soddisfazione del cittadino e dei soggetti deleganti anche attraverso una politica di alleanze e sinergie con partner pubblici e privati.

La variabilità del mercato automobilistico citata in apertura si ripercuote direttamente sul numero di pratiche gestite, nonché sul numero di tributi riscossi. Per fronteggiare le significative variazioni delle compravendite di veicoli tanto in aumento quanto in diminuzione è stata adottata una modalità di erogazione che ha privilegiato la multicanalità, la cooperazione applicativa e l'introduzione spinta dell'innovazione tecnologica.

L'ACI eroga molti servizi attraverso sistemi cooperanti con il Dipartimento dei Trasporti che agiscono in base al vincolo della contestualità, soluzione che consente di eliminare alla radice le possibilità di disallineamenti tra i due sistemi citati. Peraltro tale soluzione è fortemente condizionata dal grado di affidabilità tecnologica dei partner in quanto le operazioni dello Sportello Telematico non possono essere operative quando uno dei due sistemi non sia in funzione. Tale dipendenza riguarda anche la progettazione e lo sviluppo di nuovi servizi.

Altrettanta importanza riveste l'affidabilità degli altri partner, gli operatori professionali ai sensi della L.264/91, che costituiscono insieme all'ACI la rete degli oltre 6.000 punti di servizio operanti nel settore delle pratiche automobilistiche e della riscossione dei tributi. Il rispetto dei livelli di servizio concordati e la puntuale esecuzione delle attività secondo le regole vigenti condiziona il miglioramento della qualità dei servizi resi al cittadino, pertanto è necessario un costante monitoraggio dell'intero sistema finalizzato anche alle attività di formazione, aggiornamento e adeguamento alle esigenze che devono avere carattere di continuità.

Dettaglio per ciascuno dei Servizi Delegati

Il Pubblico Registro Automobilistico

Condizionamenti provenienti dal mercato esterno

Quanto sopra indicato a proposito dell'influenza del mercato automobilistico sulla erogazione dei servizi è particolarmente appropriato per il PRA. Le compravendite di veicoli (sia nuovi che usati), come la loro demolizione e le altre vicende giuridico-patrimoniali hanno un impatto diretto sui carichi di lavoro che si riversano sugli Uffici Provinciali.

Non potendo intervenire, per evidenti ragioni, sulle cause che determinano il prodursi di tale vicende, l'ACI adotta una strategia di collaborazione con i vari partner e *Stakeholder* allo scopo di rendere più agevole (o quanto meno non problematica) la gestione delle

pratiche. Mantiene pertanto un costante rapporto con gli Studi di consulenza, con i concessionari, con i demolitori, con i notai, per il tramite delle relative associazioni di categoria, sia a livello nazionale che locale.

Contatti vengono costantemente assicurati a livello centrale con il Ministero vigilante nonché con le singole Procure presso le Corti di Appello per il controllo del funzionamento dell'istituto.

Variabili introdotte dalle riforme normative

La variazione della normativa può riguardare singole fattispecie giuridiche o interi processi di lavorazione.

Nell'attuale periodo, l'innovazione normativa più significativa potrebbe riguardare l'introduzione del regime della targa "*personale*", prevista dalla L.120/2010 "Disposizioni in materia di sicurezza" stradale" introdotte attraverso innovazioni al Codice della Strada.

Essa dovrebbe essere operativa a seguito della emanazione di un apposito regolamento, di cui tuttavia al momento non si hanno notizie. La sua eventuale attuazione assorbirà una mole consistente delle risorse dedicate allo sviluppo delle procedure PRA.

Necessità di un continuo rapporto con gli Stakeholder

Oltre alle relazioni gestite a livello operativo con i partner tecnologici che cooperano sul lato operativo allo scopo di dare soluzione alle problematiche specifiche contingenti o per ottimizzare il servizio, è costantemente realizzato il necessario presidio delle relazioni con gli *Stakeholder* e i referenti politici.

Valorizzazione dei servizi tramite una intensificazione degli investimenti

La gestione dei servizi necessita di un impegno particolarmente significativo in termini di innovazione e miglioramento continuo. La ragione è duplice: da un lato occorre garantire il rispetto degli SLA (Service Level Agreement, accordo sul livello del servizio) e delle accresciute esigenze dei cittadini, dall'altro occorre mantenere l'efficienza ai massimi livelli nei confronti dei *competitor*.

Le Tasse automobilistiche

Condizionamenti provenienti dal mercato esterno

Il tributo *bollo auto* è di competenza delle regioni/province autonome. Ogni regione decide se svolgere il servizio in proprio o avvalersi di partner o fornitori esterni. Esiste così un panorama estremamente diversificato circa la gestione del servizio:

- gestione diretta da parte degli Enti titolari del tributo,
- gestione per il tramite del MEF,

- attraverso pubbliche gare,
- attraverso il sistema dell' "avvalimento",
- tramite legge regionale.

Tali diverse modalità impongono pertanto una capacità di adattamento del sistema organizzativo che consenta di fornire risposte e soluzioni oggetto di pubblica comparazione in grado di rispondere alle esigenze più diverse che vanno dall'affidamento complessivo dei servizi alla gestione di singoli segmenti/servizi.

Tale panorama è reso più complesso dalla presenza di norme diverse da regione a regione.

Per quanto riguarda il settore della riscossione del tributo, esso è per legge aperto ad una molteplicità di soggetti (tabaccai, sportelli postali, agenzie di pratiche automobilistiche, delegazioni ACI), per cui l'unico criterio di successo sul mercato è costituito dall'efficienza, capillarità e qualità del servizio reso.

Variabili introdotte dalle riforme normative

La maggiore novità, a cui si annette una notevole importanza sul piano della gestione operativa dei tributi, è senz'altro costituita dalla introduzione del sistema tributario basato sul federalismo fiscale. Si prevede infatti che la disciplina operativa comporterà un aumento del livello di parcellizzazione del servizio ed una moltiplicazione del numero di interlocutori.

Va tuttavia evidenziato che, a seguito del cambiamento della compagine governativa e della maggioranza parlamentare, la più recente legislazione tributaria (anche allo scopo di fronteggiare con urgenza la crisi economica e finanziaria) ha nuovamente ricondotto ai centri direzionali centrali importanti iniziative.

Necessità di un continuo rapporto con gli Stakeholder

Un ulteriore elemento di variabilità e criticità è costituito dalla necessità di adeguare i sistemi e le soluzioni ai diversi input che scaturiscono dal decisore politico mantenendo costantemente attivo un processo di miglioramento dei servizi e del loro livello qualitativo anche attraverso strategie di alleanze/collaborazioni con partner tecnologici, formazione permanente del personale, investimenti nel settore della ricerca e dello sviluppo.

Un punto di forza particolarmente importante è costituito dal *know how* dell'ACI, frutto di decenni di esperienza acquisita nella gestione del servizio, e dalla presenza di una rete sul territorio fortemente capillare ed estremamente professionalizzata.

Valorizzazione dei servizi tramite una intensificazione degli investimenti

La necessità di assicurare un forte grado di attrattività all'offerta di servizi è connessa alla possibilità di affrontare un costante impegno finanziario che sostenga un piano di investimenti per il continuo miglioramento e ammodernamento tecnologico dei servizi.

L'Imposta Provinciale di Trascrizione

Condizionamenti provenienti dal mercato esterno

Anche la gestione dell'Imposta Provinciale di Trascrizione è caratterizzata da forte variabilità soprattutto in termini di regolamentazione normativa non uniforme.

Rispetto alle Tasse automobilistiche, tuttavia, si riscontrano due forti differenze. In primo luogo il numero di interlocutori è molto più elevato poiché la gestione del servizio avviene tramite la stipula di 106 convenzioni che periodicamente devono essere rinnovate.

In misura ancora maggiore che per la Tassa automobilistica, la gestione dell'IPT, per la stessa disciplina normativa, è strutturalmente molto legata alla gestione del PRA. Mentre la tassa automobilistica trae dalla registrazione del veicolo gli elementi per la sua applicazione, l'IPT ha il suo presupposto nella trascrizione al PRA.

Come per le Tasse, anche per l'IPT, alla molteplicità di interlocutori ed alla variabilità del contesto fanno da contraltare i punti di forza costituiti dalle grandi competenze della struttura dedicata al coordinamento delle attività e dalla professionalità della struttura di contatto con le amministrazioni clienti.

Variabili introdotte dalle riforme normative

Anche per l'IPT sono attesi inevitabili impatti conseguenti alla introduzione del sistema tributario basato sul federalismo fiscale.

Necessità di un continuo rapporto con gli Stakeholder

Anche in tale ambito è necessario saper adeguare i sistemi e le soluzioni ai diversi input che scaturiscono dal decisore politico e garantire un processo di continuo miglioramento dei servizi e del loro livello qualitativo.

Anche per l'IPT sono pertanto prioritarie le opportune strategie di alleanze/collaborazioni con partner tecnologici, nonché il processo formativo permanente del personale ed importanti investimenti nel settore della ricerca e dello sviluppo.

Valorizzazione dei servizi tramite una intensificazione degli investimenti

Dovendo mantenere fortemente competitiva l'offerta dei servizi inerenti la gestione dell'IPT, è necessario un costante impegno finanziario che sostenga un piano di investimenti per il continuo miglioramento e ammodernamento tecnologico dei servizi.

Il Servizio di Forniture dei dati del Pubblico Registro Automobilistico

Condizionamenti provenienti dal mercato esterno

L'ACI assicura un importante e insostituibile ruolo nella fornitura dei dati per il mondo dei servizi e delle imprese. Beneficiari delle informazioni sono infatti soggetti istituzionali

(Ministeri, Enti territoriali, Magistratura, Prefetture), soggetti preposti alla tutela dell'ordine pubblico (forze dell'ordine), concessionari per la riscossione di tributi, professionisti (avvocati, curatori fallimentari), centri di studio e ricerca (università, Istat), nonché privati cittadini.

Le informazioni fornite dall'ACI sono uniche, in quanto riferite alla situazione giuridico-patrimoniale del veicolo (es. la certificazione delle proprietà del veicolo, la presenza di ipoteche, vincoli giudiziari), e non disponibili pertanto presso altre amministrazioni. Altre informazioni di natura tecnica sono gestite anche dal Dipartimento Trasporti.

Variabili introdotte dalle riforme normative

Anche se l'instabilità è minore rispetto agli altri servizi già descritti, tuttavia anche questo ambito risente della variazione della regolamentazione, ad esempio per effetto della introduzione di nuove norme, oppure di provvedimenti emessi dall'Autorità per la protezione dei dati personali.

Una recente innovazione normativa, contenuta nella L. 102/2009, ha riguardato, ad esempio, l'introduzione dell'obbligo di comunicare i dati dei proprietari di più di dieci autovetture alle Regioni, alla Guardia di Finanza ed all'Agenzia delle Entrate.

Necessità di un continuo rapporto con gli Stakeholder

Un'importante occasione di collaborazione è rappresentata dai rapporti con le imprese che agiscono nel settore *automotive*, in particolare tramite le associazioni che maggiormente le rappresentano (Anfia, Unrae), nonché con l'Istat. Questi soggetti aggregano informazioni di diversa provenienza e aggiungono valore ottenendo importanti indicatori per studi economici e per studi legati all'ambiente, nonché per la composizione del parco circolante.

Valorizzazione dei servizi tramite una intensificazione degli investimenti

Le continue e accresciute esigenze delle imprese e dei media di avere informazioni sempre più puntuali impongono investimenti sulla qualità, disponibilità e tempestività dei dati.

I principali *Stakeholder* dei Servizi Delegati

Si elencano di seguito le principali categorie di *Stakeholder* dell'ACI.

Cittadini e associazioni

- Cittadini
- Straneri
- Associazioni dei diversamente abili
- Associazioni dei consumatori

Istituzioni:

- Governo
- Parlamento

- Autorità per la Privacy
- Autorità delle Comunicazioni
- Organi Giudiziari
- Prefetture
- Pubblica Sicurezza
- Protezione civile

Pubblica amministrazione:

- Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Dipartimento per i Trasporti Terrestri e il Trasporto Intermodale
- Ministero della Giustizia
- Ministero dell'Economia e delle Finanze - Agenzia delle Entrate
- Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare
- Province - Ministero dell'Interno
- Enti destinatari delle segnalazioni sui pluri-intestatari (Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, Regioni)
- Agenzie ed altri Enti Nazionali
- Regioni, Province e Comuni

Poli telematici:

- Equitalia
- DT
- Sogei
- Sermetra
- Demolitori

Aziende e Operatori Economici:

- Fornitori
- Consulenti e Professionisti
- Case automobilistiche, concessionari e rivenditori
- Imprese assicuratrici
- Partner Commerciali
- Studi di consulenza automobilistica
- Officine, centri di revisione

Enti Culturali, di Ricerca e Formazione:

- Università
- Scuola
- Enti e Associazioni Culturali

Reti

- Poste
- Lottomatica

- Telefonia
- Banche

Strategie, progetti, attività correlati alle esigenze degli Stakeholder

In assenza di una riforma organica del settore, si è proceduto all'attuazione di una serie di iniziative nei confronti dei singoli *Stakeholder*, suddivisi in 6 importanti macro aree:

- Pubbliche Amministrazioni Centrali (PAC)
- Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL)
- Operatori del settore
- Cittadini
- Mercato
- Cliente Interno.

Area PAC

Ministero Giustizia e Interni

In attesa della formale sottoscrizione di un accordo nazionale, prosegue la sperimentazione della procedura che consente l'inoltro della richiesta di annotazione dei sequestri preventivi degli autoveicoli tramite posta elettronica certificata, discussa con il Ministero dell'Interno.

Ministero Economia e Finanze

Comunicazione dei dati relativi ai pluri-intestatari alle Regioni, all'Agenzia delle Entrate e alla Guardia di Finanza.

Intesa con il Comitato Sicurezza Antiterrorismo costituito ai sensi del D. Lvo 109/2007 per l'ottimizzazione di una procedura di congelamento dei veicoli intestati a soggetti inseriti nelle liste antiterrorismo stilate dalla UE.

Ministero della Funzione Pubblica

Mettiamoci la faccia è la rilevazione sistematica, attraverso l'utilizzo di emoticons, della soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono). L'iniziativa è stata attivata presso gli sportelli di tutti gli Uffici Provinciali ACI e ai servizi offerti tramite canali web e telefono.

Linea amica è il network dei contact center e URP, che promuove e valorizza i servizi erogati a distanza dalla P.A. italiana.

Ministero Ambiente

Di particolare rilievo è anche l'attività di gestione del contributo per lo smaltimento degli pneumatici fuori uso (**PFU**). Infatti, in base a quanto previsto dal D.Lvo 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale", il D.M. 82/2011 del Ministero dell'Ambiente, pubblicato in Gazzetta Ufficiale l'8 giugno u.s., ha previsto un trattamento particolare dei rifiuti speciali costituiti dagli PFU e l'avvio di un nuovo sistema di gestione e smaltimento. Il DM ha riservato ad ACI un ruolo di particolare rilievo per la costituzione del Comitato per la gestione degli PFU (che presiede) e la gestione del fondo costituito dal contributo che sarà corrisposto dall'acquirente al concessionario all'atto dell'acquisto di un nuovo veicolo. Tale contributo sarà utilizzato per il corretto smaltimento degli PFU.

Equitalia

E' in corso di sviluppo, in accordo con il Ministero delle Finanze, la proposta di semplificare la **procedura di Fermo amministrativo** rendendo, in particolare, certa la cancellazione del fermo a seguito della estinzione del debito.

Agenzia delle Entrate

È in corso un tavolo di lavoro sull'imposta sulle assicurazioni contro la responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore, esclusi i ciclomotori, per l'attuazione del comma 4 dell'articolo 17 del d.lgs. n. 68 del 2011, recante disposizioni in materia di autonomia di entrata delle regioni a statuto ordinario e delle province, a cui partecipano rappresentanti dell'ACI, dell'Agenzia delle Entrate, dell'UPI e di SO.GE.I.

Area PAL

Province

Nel 2013, a fronte delle eventuali modifiche procedurali ed organizzative conseguenti all'entrata in vigore degli emanandi decreti attuativi della riforma sul federalismo fiscale nella parte in cui incideranno sulla gestione dell'IPT, l'Ente sarà impegnato a garantire l'adeguamento delle procedure al fine di assicurare la puntuale erogazione del servizio nei confronti degli utenti e delle Province su tutto il territorio nazionale.

Regioni

Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico

Nonostante la crisi economica, la gestione della fiscalità nel settore automobilistico è di primaria importanza per le Regioni e le Province.

Come è noto, la vita amministrativa e fiscale dei veicoli è gestita dall'Automobile Club d'Italia, in modo certificato, tramite il PRA. Grazie a queste informazioni, l'ACI è l'unica Pubblica Amministrazione Centrale in grado di realizzare, per le Regioni Convenzionate per i servizi tasse auto, una banca dati integrata dei veicoli che consenta di gestire i principali tributi che insistono su questo settore: Bollo Auto, IPT e RcAuto (per quest'ultimo, previa fornitura dei dati elementari sui contratti assicurativi tramite l'Agenzia delle Entrate).

Partecipazione a diversi progetti regionali in materia di: diffusione di informazioni sulle tasse sulle tasse auto, prevenzione e recupero delle evasioni fiscali a livello regionale, semplificazione dei processi di gestione delle pratiche auto di natura fiscale attraverso l'utilizzo della PEC.

Operatori del settore

Dematerializzazione

Con l'inserimento delle nuove norme previste dal D. lgs. 235/2010 all'interno del CAD (Codice dell'Amministrazione digitale - D. lgs.82/2005 e successive modificazioni e integrazioni) e la prossima emanazione di nuovi Regolamenti tecnici in materia di Gestione e di Conservazione documentale, è prevista la reingegnerizzazione di taluni processi di lavoro attraverso l'adozione di metodologie semplificate, finalizzate in particolare a ottenere la riduzione dei costi di gestione, la valorizzazione delle professionalità interne e la semplificazione dei procedimenti interni.

I risultati da conseguire sono:

- ✓ l'introduzione di applicazioni avanzate per la dematerializzazione dei processi di corrispondenza, di acquisizione di documentazione e di conservazione elettronica alternativa a quella cartacea;
- ✓ la semplificazione dei procedimenti interni attraverso la reingegnerizzazione di taluni processi di lavoro;
- ✓ la formazione del personale finalizzato al migliore utilizzo degli strumenti tecnologici previsti dal CAD.

Cittadini

La PA da pull a push

La PA tradizionale eroga il servizio su richiesta dell'Utente (pull). L'ACI intende adottare l'approccio push per un ruolo dinamico e proattivo della PA: non più un ruolo di attesa, ma una gestione in anticipo rispetto alle esigenze dei cittadini, comunicando loro i servizi che possono avere interesse ad attivare, prima ancora che ne abbiano manifestato l'esigenza. L'ACI intende sfruttare a tale fine il formidabile strumento della Posta Elettronica Certificata.

Portale dei disabili

L'iniziativa di realizzare un Portale disabili è partita dalla esperienza dell'Ufficio Provinciale di Pescara, che ha creato nel proprio sito una sezione dedicata alla mobilità dei disabili. Analoga iniziativa è stata successivamente realizzata dall'Ufficio Provinciale di Catania.

Per le categorie di soggetti che abbiano una documentata impossibilità di lasciare il proprio domicilio (disabili, ammalati, detenuti...), è in fase di completamento l'estensione a

tutti gli Uffici Provinciali i servizi a domicilio che consente al personale dell'Ufficio Provinciale di recarsi presso il richiedente, effettuando la pratica presso il domicilio del richiedente.

Multicanalità

Prosegue l'impegno per favorire l'accesso multicanale ai diversi servizi offerti da ACI. Al momento sono disponibili i canali:

- Web, per il pagamento del bollo, per la richiesta di visure PRA, per conoscere i costi e le distanze chilometriche;
- Telefono fisso e mobile (per il pagamento del bollo);
- Sportello bancomat (ATM) per il pagamento bollo auto;
- Sms.

Nel corso del 2012 è stato ulteriormente incrementato il numero degli Istituti di Credito che avvieranno la riscossione tramite ATM/I-Banking presso le Regioni/Province Autonome non convenzionate con ACI.

Rinnovo Convenzioni in scadenza

Nei confronti delle Amministrazioni con cui sono in atto convenzioni per la gestione del servizio tasse automobilistiche verranno svolte le attività tese al rinnovo degli accordi che prevedono anche la presentazione e promozione di nuovi servizi. Analoghe attività verranno svolte nei confronti delle Regioni non convenzionate.

Sarà sviluppato l'**accordo con ANFIA e UNRAE** da cui è scaturita la costituzione della Banca Dati Integrata ai fini della realizzazione di ulteriori servizi a beneficio del mondo Automotive.

Cliente interno

E' attivo per tutti gli Uffici Provinciali ACI un **contact center** gestito dalla struttura centrale preposta al coordinamento delle attività degli stessi Uffici, a cui è possibile rivolgersi per ricevere servizi, assistenza e informazioni, sia attraverso il canale telefonico sia attraverso l'utilizzo della posta elettronica, in ambito PRA, Tasse automobilistiche, Forniture dati.

Si prevede inoltre di predisporre ulteriori **Manuali illustrativi** sull'esempio di quelli già realizzati nell'anno precedente sulle principali novità o temi di maggiore complessità gestionale. Il vantaggio derivante dall'elaborazione di tali testi consiste nel fornire, attraverso una preventiva ricognizione delle istruzioni formulate nel passato e l'inserimento sistemico di nuove, un supporto di facile ed efficace consultazione per tutti gli operatori del sistema.

Inoltre, è in fase di completamento la realizzazione della "**Banca dati Contact Center**" con l'obiettivo di rendere più fruibili le informazioni contenute nelle diverse banche dati normative in uso nell'Ente, raccogliendo in unico data base tutta la documentazione di riferimento per la normativa PRA.

E' inoltre attiva una funzione di assistenza sul territorio che assicurerà una più efficace gestione dei servizi ed una più razionale e rapida gestione delle criticità connesse a problemi organizzativi, procedurali, interpretativi delle norma PRA e Tasse.

3.2 Analisi del contesto interno

3.2.1 Organizzazione

Viene di seguito rappresentata la struttura organizzativa dell'ACI, descritta al paragrafo 1, con evidenziazione delle strutture in staff al Segretario Generale e gli altri Centri di Responsabilità, comprese le Direzioni Regionali e i 106 Uffici Periferici che costituiscono l'articolazione territoriale dell'Ente.



3.2.2 Risorse strumentali ed economiche

Il modello organizzativo per l'informatica è di tipo accentrato con coordinamento da parte del Responsabile del Sistema Informativo (RSI).

Il modello di affidamento dei servizi IT è di tipo monofornitore con affidamento alla società in house "ACI informatica" (società a intero capitale ACI), delle attività di sviluppo, manutenzione e gestione dei sistemi informativi.

L'unità organizzativa individuata da ACI, ai sensi dell'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (ex Centro di competenza), in grado di garantire l'attuazione delle linee strategiche definite dal Governo per la riorganizzazione e la digitalizzazione della pubblica amministrazione, è la Direzione Sistemi Informativi con funzioni di pianificazione, indirizzo, coordinamento generale e controllo del sistema informativo nelle sue diverse articolazioni e delle banche dati dell'Ente.

Attraverso una rete di specialisti informatici dislocati sul territorio (Rete Periferica composta da circa n. 20 risorse), la Direzione Sistemi Informativi garantisce, altresì, il trasferimento delle soluzioni informatiche definite centralmente e il supporto permanente alle strutture periferiche dell'Ente in materia di informatizzazione dei processi aziendali.

⇒ **Sistema informativo e infrastruttura tecnologica**

Il sistema dell'Ente utilizza architetture tecnologiche/applicative e di gestione dei dati tra le più evolute nel settore dell'information technology; è composto da un sistema centrale su mainframe, da 262 sistemi dipartimentali - di cui 252 di tecnologia Intel (pari a 521 processori) e 10 di tecnologia RISC/UNIX (pari a 170 processori) -, da 107 Server Intel Periferici e da 3.873 personal computer, tutti connessi in rete locale e geografica. Tutte le postazioni accedono ai servizi di posta elettronica, a internet e sono connesse alla intranet aziendale. Per le connessioni geografiche è attivo il Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

Il **centro di elaborazione** è composto da :

- Server mainframe;
- Server unix;
- Server intel;
- Storage condiviso da tutte le piattaforme con il modello tecnologico Storage Area Network;
- Robot per il salvataggio di dati.

Le apparecchiature, gli apparati e le reti sono dislocati in luoghi protetti e funzionali allo scopo.

Nello specifico questi sono:

la "**Control room**", una sala di circa 629 mq, attrezzata secondo le più moderne e innovative tecnologie, incaricata del monitoraggio costante delle macchine e/o dei sistemi in uso, attraverso l'utilizzo di personale specializzato;

il “**Data Center**”, un centro di 1.400 mq suddiviso in quattro sale bunker, progettato secondo alti livelli di sicurezza e protetto da accessi indesiderati, presso cui sono collocati tutti i sistemi, gli storage dei dati, le apparecchiature di rete utilizzati in esercizio. Il data Center, in ragione della filosofia tipica di business continuity, è salvaguardato dal punto di vista elettrico e di raffrescamento (ridondanza) e controllato in termini di alimentazione elettrica, temperatura e di umidità ai fini della costante integrità degli apparati e della loro conseguente piena funzionalità.

Dati tecnologici, anno 2011

Mainframe (unità)	1
– N. MIPS	855
Server (unità)	360
– di cui in periferia (unità)	107
Capacità memorizzazione complessiva (in gigabyte)	73.500
Personal computer (unità)	3.873
– di cui in periferia (unità)	3.149
– di cui in rete locale (%)	100%
– di cui connesso ad internet (%)	100%
Personal computer Portatili	388
Patrimonio applicativo (in FP)	283.283
Caselle PEC	133
Caselle e-mail	3.596

Il Protocollo Informatico è attivo negli Uffici Provinciali ACI, nelle Direzioni Regionali e nelle Direzioni Centrali, per complessive n. 136 Aree Organizzative Omogenee (AOO). Le AOO e i loro riferimenti di posta sono registrate sull’*Indice PA*, così come prescritto dalle norme.

La distribuzione delle basi dati gestite dal Sistema Informativo è di tipo centralizzato.

Nella tabella seguente si riportano le principali basi di dati gestite.

Principali basi di dati, anno 2011

I dati si riferiscono alle sole banche dati di contenuto rilevante ai fini della missione istituzionale e dell’autoamministrazione.

Nome base di dati	Descrizione/contenuto	Numero soggetti/oggetti gestiti (in migliaia)
Ruolo Regionale	Dati relativi all'elenco dei veicoli soggetti al pagamento delle tasse auto, (importo dovuto + dati anagrafici dei contribuenti tenuti al pagamento)	315.000
Versamenti Tasse Auto	Contiene dati sui versamenti	283.000

	effettuati dai contribuenti per il pagamento delle tasse automobilistiche.	
Archivio veicoli	Contiene i dati analitici e aggregati sui veicoli circolanti.	139.230
Esenzioni	Contiene i dati che comprovano l'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica.	23.000
Soci ACI	Archivio gestionale dei contratti associativi che la Federazione ACI stipula con i soci, che costituiscono l'anagrafica, ad utilizzo gestionale e statistico.	2.200
Storico formalità telematiche	Storico delle formalità acquisite tramite Sportello telematico.	56.000
Gestione punti di servizio	Contiene le informazioni relative ai punti di servizio distribuiti sul territorio.	
Storico gestione punti di servizio	Storico delle informazioni relative ai punti di servizio distribuiti sul territorio.	
Archivio veicoli reingegnerizzato	Contiene i dati relativi alle formalità effettuate presso gli uffici PRA e la situazione di ogni veicolo alla data della formalità	133.620
HR ACCESS – BANCA DATI DEL PERSONALE	Contiene i dati necessari alla gestione del personale ACI.	8
Archivi Attività Sportiva	Archivio delle licenze rilasciate per partecipare alle attività sportive automobilistiche italiana ed internazionali, ed archivio delle gare e delle manifestazioni automobilistiche italiane.	30
Sistema Amministrativo Contabile	Contiene i dati relativi alla contabilità e al patrimonio dell'Ente, alle tabelle comuni	130.000
Rilevazione competenze	Dati sulla rilevazione delle competenze effettuate dalla Direzione Risorse Umane sul personale non dirigente.	3

Principali servizi e funzioni

Dal punto di vista funzionale il sistema si articola in diversi sottosistemi:

- di supporto ai servizi del PRA, che collega in rete i sistemi dipartimentali provinciali e circa 3.900 personal computer. Il sistema si basa su architettura web e gestisce oltre 15.000.000 formalità/annue;
- di riscossione e controllo delle Tasse automobilistiche per conto delle Regioni e delle Province Autonome convenzionate con ACI. Nel 2011 sono state gestite oltre n. 15.000.000 di riscossioni di cui circa n. 500.000 in via telematica.
- di riscossione, controllo e riversamento dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (I.P.T.) a favore delle Province che hanno sottoscritto apposita convenzione con l'ACI;
- per la gestione dei Soci e per il controllo ed il coordinamento della rete di assistenza, che collega, in rete geografica, gli Automobile Club provinciali, le delegazioni ACI e le società del gruppo ACI;
- interno, per la gestione documentale, per il servizio di conservazione digitale a norma (avviato relativamente al Registro di Protocollo Informatico, ma che nel 2013 sarà esteso anche ad altri ambiti dell'Ente), del servizio di posta elettronica, di posta elettronica certificata e del sistema amministrativo contabile e del personale;
- servizi telematici offerti a Regioni, Province, Comuni, Concessionari per la riscossione tributi (Fermi amministrativi), Aziende municipalizzate, Notai, Avvocati (Cassa Forense), Prefetture, etc. per l'identificazione dei proprietari dei veicoli;
- sito web istituzionale, che offre informazioni inerenti i veicoli a motore ed il loro utilizzo, nonché la possibilità di fruire di servizi on line come il pagamento della tassa automobilistica, della visura PRA, dei costi chilometrici di esercizio e del calcolo delle distanze chilometriche, dal 2012, anche da mobile. Di recente sul sito istituzionale è stata realizzata una nuova sezione dedicata ai disabili, contenente le informazioni utili per beneficiare delle agevolazioni previste dalla legge nel settore automobilistico. Nel 2011 il sito istituzionale ha registrato n. 751.020.881 accessi;
- di supporto alla funzione di Federazione Sportiva Nazionale per la gestione delle gare automobilistiche nel suo complesso (tesseramento piloti, organizzatori di gare, scuderie automobilistiche, calendario gare etc.);
- di assistenza per i clienti (interni/esterni) strutturato su più livelli, scalabili, monitorato giornalmente.

Caratteristiche dei principali servizi e funzioni:

Siti web e Portali

I siti appartenenti al dominio ACI sono conformi alla legge n. 4 del 09/01/2004 (cd. legge Stanca) ed hanno ottenuto dal CNIPA (ora DigitPA) la certificazione e l'autorizzazione ad esporre il "bollino di accessibilità". I siti attualmente certificati sono: il Network degli Uffici Provinciali (n. 106 siti web, circa 1500 pagine) e il sito www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it. Il sito istituzionale www.aci.it è stato recentemente oggetto di restyling, per cui sono in corso le relative procedure per ottenere il bollino di accessibilità da DigitPA. Nel 2011 è stata inoltre avviata la realizzazione di Applicazioni Mobile che offrono la possibilità di fruire di servizi on-line in mobilità; in particolare sono attive e scaricabili gratuitamente dal sito www.aci.it, le APP per il calcolo della tassa automobilistica e dei costi chilometrici.

E' disponibile per i dipendenti ACI il Portale della Comunicazione Interna, "luogo telematico" di comunicazione organizzativa e informativa sulla vita dell'Ente, ma anche strumento attraverso il quale sono erogati, attraverso una piattaforma open-source, i corsi e-learning (corsi di alfabetizzazione informatica, L. 626/94, Privacy e Sicurezza, Lingua inglese, moduli formativi in generale) e sono disponibili il Cedolino on line (conforme all'art. 1 della Legge Finanziaria 2005), il "Cartellino on line", il "CUD online" e il "Prospetto Annuale online" che hanno sostituito i preesistenti documenti cartacei.

Pagamento elettronico

E' previsto da tempo il pagamento elettronico dei servizi disponibili on-line (BolloNet – nel 2011 oltre n. 500.000 transazioni e VisureNet – oltre n. 350.000 transazioni). Per i servizi resi agli sportelli degli Uffici Provinciali ACI, il pagamento delle formalità può essere eseguito anche tramite Bancomat; il numero delle transazioni effettuate è stato oltre le 90.000.

Dematerializzazione dei documenti

E' stata realizzata l'infrastruttura tecnologico/applicativa e di essa si avvalgono diversi servizi e applicazioni:

- protocollo informatico e interoperabilità, (*cfv Sistema informativo e infrastruttura tecnologica*). Nel 2011 i documenti complessivamente protocollati elettronicamente sono stati n. 586.731.
- varie soluzioni di gestione documentale (archiviazione digitale fascicoli del Personale e contratti, gestione Rilascio Firme Digitali);
- conservazione digitale a norma: è in uso presso l'Ente una infrastruttura "enterprise", ovvero una soluzione centralizzata che, opportunamente personalizzata, consente di conservare qualunque tipologia di documento. Attraverso tale infrastruttura nel 2012 è stata realizzata la conservazione digitale del Registro di Protocollo Informatico dematerializzato, mentre è in fase di realizzazione quella delle fatture elettroniche. L'attività proseguirà nel 2013 e toccherà diversi ambiti dell'Ente riguardanti sia i processi interni, che i servizi resi al cittadino e alle imprese nell'ambito del processo di dematerializzazione;
- fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva delle fatture;
- automazione di importanti iter procedurali (concorsi pubblici e selezioni interne);
- applicazioni per l'utilizzo di modulistica on line da parte del cittadino (Rimborsi Tasse, Esenzione Portatori di handicap, pratiche PRA).

Firma Digitale

E' al momento utilizzata sia a livello centrale (es.: fatturazione elettronica con firma digitale inviata telematicamente con conservazione sostitutiva e Marca temporale), sia a livello periferico, nell'ambito di un progetto di sperimentazione di archiviazione ottica sostitutiva dei fascicoli PRA. Si prevede la progressiva estensione della firma digitale agli aventi capacità di firma e ai soggetti direttamente coinvolti nei processi che saranno via via individuati per la conservazione digitale a norma. Infatti, in ACI è adottata da tempo una carta multiservizi (smart card a standard CNS) che, oltre a consentire la rilevazione presenze e l'identificazione on line del dipendente ACI all'atto dell'accesso al sistema informativo, è dotata di chip idoneo a contenere il certificato di firma elettronica/digitale.

Posta elettronica e Internet

L'ACI comunica con le altre Amministrazioni e con i cittadini/imprese attraverso la posta elettronica sia con le caselle di PEC sia con apposite caselle di posta istituzionali. Tutti i dipendenti hanno una casella personale per comunicare sia nell'ambito dell'intranet aziendale sia all'esterno.

Nel 2011 i messaggi in entrata /uscita sono stati complessivamente n. 1.981.500.

Parimenti, tutti i dipendenti possono accedere a Internet in modalità "filtrata", escludendo pertanto l'accesso a siti con contenuto pericoloso per la sicurezza o non pertinente all'attività lavorativa.

L'utilizzo di Posta elettronica e Internet è internamente normato da un "Disciplinare per l'utilizzo degli strumenti elettronici da parte dei dipendenti", in corso di revisione nel corrente anno, secondo le indicazioni fornite dal Garante della Privacy, in materia di riservatezza della posta elettronica e di accesso ad Internet.

Sistema ERP per Amministrazione, Finanza e Controllo

Nel 2009 è stato avviato un progetto triennale (2009-2011) finalizzato alla realizzazione e all'avviamento del Nuovo Sistema Informativo Amministrativo Contabile basato su SAP, in sostituzione del precedente sistema basato sulla contabilità finanziaria.

Il nuovo Sistema, entrato in funzione il 1° gennaio 2011, oltre a garantire coerenza con i nuovi processi contabili dell'Ente, consente di supportare innovazioni già inserite nell'ambiente, quali la gestione controllata dei processi tramite work-flow delle autorizzazioni, l'introduzione della firma digitale e l'eliminazione dei supporti cartacei, ove possibile in termini di legge, la gestione completa di flussi informativi elettronici certificati verso la Tesoreria dell'Ente, e sarà integrato con le altre applicazioni informatiche già in esercizio, quali:

- Fatturazione Web,
- Conservazione Sostitutiva (in fase di realizzazione);
- HR Access (prodotto di mercato per la gestione delle Risorse Umane).

Prosegue anche nel 2013 il lavoro di implementazione e miglioramento, come si evince dagli obiettivi operativi assegnati alle Strutture dell'Ente, come meglio descritto nel seguito della presente relazione.

Sistema informativo del Personale

Il sistema di gestione delle risorse umane è basato su HR ACCESS (prodotto di mercato ERP sviluppato in tecnologia web e con un'unica banca dati centrale basata su RDBMS Oracle), per la gestione integrata di Rilevazione Presenze, Paghe e Stipendi, Trasferte, Gestione delle Risorse Umane.

Lo sviluppo è stato orientato a un maggiore sfruttamento delle tecnologie (rete Intranet, sistemi di riconoscimento basati su SSO e CNS, infrastruttura di E-learning, ecc.) per rendere più semplice ed efficiente sia la comunicazione all'interno dell'Ente, sia la gestione del Personale.

In questo contesto è stato attivato il sistema per l'accesso, tramite Portale della Comunicazione Interna, ai cartellini, ai cedolini e al CUD; le funzioni di salario accessorio e di liquidazione missioni sono anch'esse disponibili in modalità web in modo da renderli fruibili on line a tutti i dipendenti ACI.

Assistenza Utenti interni/esterni - Soluzione CRM (Customer Relationship Management) per HELP DESK

Dal 2009 è pienamente operativo il nuovo prodotto di Service Desk denominato Help Desk Advanced con il portale WEB fruibile da tutti gli utilizzatori dei servizi di assistenza e con le funzionalità di Business Intelligence per la raccolta, l'immagazzinamento, l'analisi, l'elaborazione e la distribuzione di informazioni immediatamente fruibili nell'ambito dei processi decisionali dell'azienda.

Nell'ambito del progetto "Linea Amica" promosso dal Ministro della Funzione Pubblica e l'Innovazione, è stato istituito, utilizzando il nuovo prodotto di Service Desk, da parte della competente Direzione Servizi Delegati, un servizio di Contact Center per l'assistenza normativa agli Uffici PRA e la gestione dei Reclami/Ringraziamenti da parte degli Uffici dell'URP.

Le principali innovazioni introdotte hanno riguardato:

- la multicanalità nell'utilizzo del servizio (fax, mail, ecc.);
- la tracciabilità dei diversi stati dei processi d'intervento;
- il monitoraggio del servizio erogato verso i clienti attraverso la somministrazione di specifici questionari (gestiti con "emoticon").

L'utilizzo del prodotto di Service Desk è attivo presso tutte le strutture del mondo ACI che a vario titolo trattano le richieste provenienti dai cittadini e/o dai clienti.

Sicurezza dei sistemi informativi e delle reti

La sicurezza e l'efficienza infrastrutturale sono garantite da un'infrastruttura di **Business Continuity**, per la ripartenza - secondo le più moderne metodologie di **disaster recovery**, in tempi molto contenuti, - dei sistemi operativi e delle applicazioni a difesa del patrimonio informativo dell'Ente e della continuità operativa.

La Direzione Sistemi informativi è inserita nel sistema di CERT-SPC, istituito presso il DigitPA, in qualità di ULS (Unità Locale di Sicurezza), al fine di prevenire gli incidenti informatici in ambito SPC.

Come disposto dalla Circolare n. 58 del 01/12/2011 di DigitPA, concernente l'attività delle Amministrazioni ai fini dell'attuazione degli adempimenti previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale, è stato predisposto lo Studio di fattibilità per il Disaster Recovery e la Business Continuity da sottoporre a DigitPA, così come previsto dall'art. 50-bis del CAD.

Sicurezza Applicativa

E' stata adottata una metodologia di riconoscimento di tipo **Single Sign On**, al fine di permettere agli utenti accreditati, interni o esterni, di fruire di un meccanismo centralizzato d'identificazione/autenticazione basato su un unico set di credenziali (tipicamente username e password, ma tendenzialmente qualsiasi mezzo ritenuto idoneo all'identificazione come ad esempio, per i dipendenti ACI, la Carta Multiservizi a standard CNS).

Connettività

L'Amministrazione ha aderito al sistema di connettività **SPC** migrando dalla preesistente Rete unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA).

La fonia è garantita in tutte le sedi degli Uffici Provinciali ACI (106) da **tecnologia VOIP** (di queste n. 5 con centrali Nortel, n. 31 con sistema VOIP Cisco Call Manager e n. 70 con piattaforma CISCO Tecnovis).

In tutte le sedi ACI è attivo un sistema per la **Videoconferenza**.

Iniziativa in atto

Ai fini dell'applicazione dell'Agenda Digitale e del Codice dell'Amministrazione Digitale, è in fase di studio la fattibilità dell'introduzione di logiche di Open Government, con particolare riferimento all'Open Data, riguardanti i dati in possesso dell'Ente e pubblicati sul sito istituzionale www.aci.it.

Lo stesso dicasi per il Cloud Computing e per un progressivo utilizzo di tecniche di virtualizzazione delle postazioni di lavoro.

Inoltre, in attesa della pubblicazione dei relativi Regolamenti previsti dal CAD, sono in fase di studio alcune tipologie di firme avanzate (grafometrica e remota) per la loro applicabilità nella realtà ACI.

Iniziativa in ambito ICT per il prossimo triennio

Oltre agli adeguamenti di natura tecnologica descritti nei paragrafi precedenti, le iniziative in ambito ICT, per il triennio 2013/2015, saranno ispirate alle indicazioni della strategia nazionale di e-government e dell'Agenda Digitale Italiana, nonché al Codice dell'Amministrazione Digitale, con il completamento del processo di digitalizzazione dei propri servizi, ambiti ed attività a beneficio del cittadino e dell'utenza interna, attraverso l'uso di soluzioni tecnologicamente avanzate, sia pure nei limiti dettati dalla necessità di contenere i costi per motivi di budget .

In particolare, consolidando le tecnologie e le applicazioni già introdotte in ACI per rendere operativo il Codice dell'Amministrazione Digitale, le iniziative tenderanno al completamento/realizzazione di quelle già in essere sul fronte della gestione documentale, della dematerializzazione e dell'archiviazione ottica sostitutiva.

Nel triennio in esame saranno inoltre avviati studi e/o "laboratori" finalizzati a valutare l'applicabilità nell'Ente delle nuove tecnologie ICT quali:

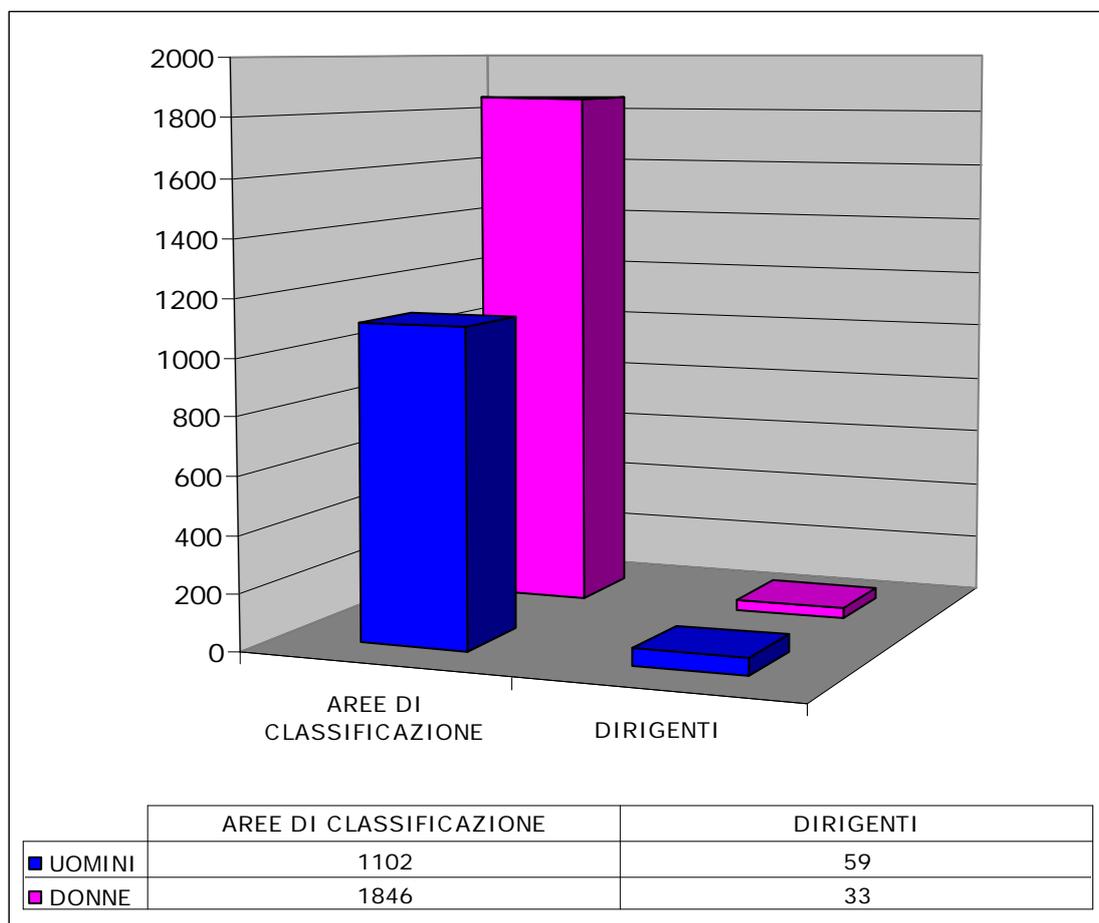
- Open Data e del Cloud Computing
- Virtualizzazione postazioni di lavoro.
- Web 2.0 (già in fase di studio e applicazione)
- Realizzazione di applicazioni mobile multi-device.

3.2.3 Risorse umane

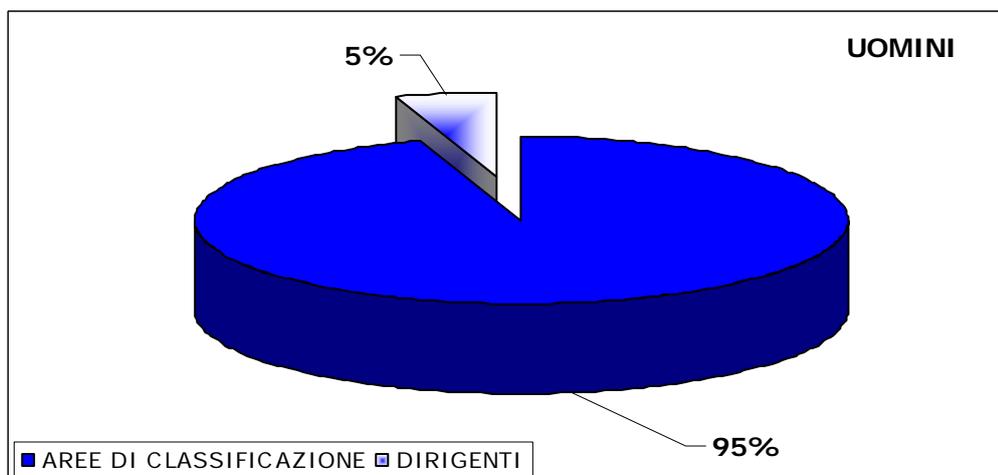
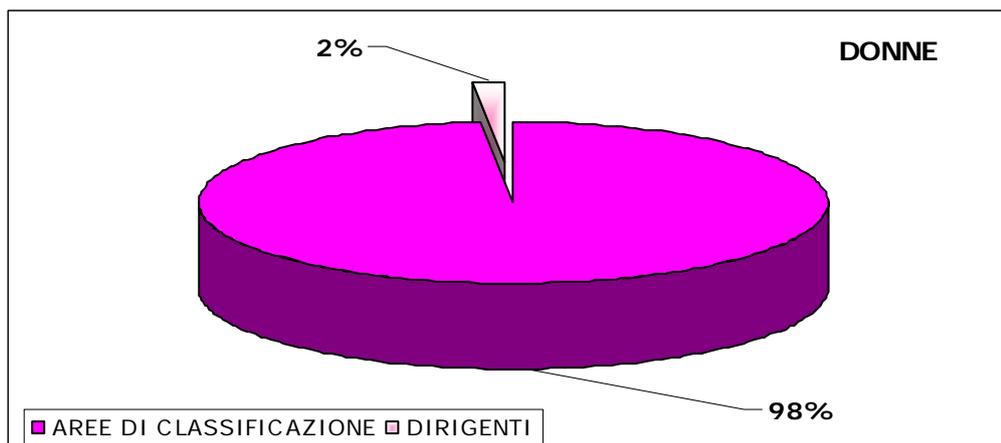
La necessità di assicurare continui miglioramenti nella qualità e nell'efficienza dei servizi resi ai cittadini rende evidente la necessità di un costante monitoraggio della composizione degli assetti del personale per la pianificazione e l'attuazione di politiche di gestione delle risorse umane coerente con le esigenze dell'organizzazione.

Nel dettaglio, con riferimento agli aspetti relativi alle caratteristiche distintive di genere ed al trend della forza in ruolo si rappresenta quanto segue.

Su una forza in ruolo complessiva, al 30 giugno 2012 pari a 3040 dipendenti si registra una presenza complessivamente maggiore di dipendenti di sesso femminile in servizio nell'Ente. Con riferimento all'area dirigenziale si evidenzia invece una maggior presenza di dipendenti di sesso maschile. Tuttavia, anche con riferimento a questa area, il 2012 segna una sia pur modesta riduzione del differenziale tra i due generi con un incremento percentuale delle donne rispetto agli uomini del 2, 18%.

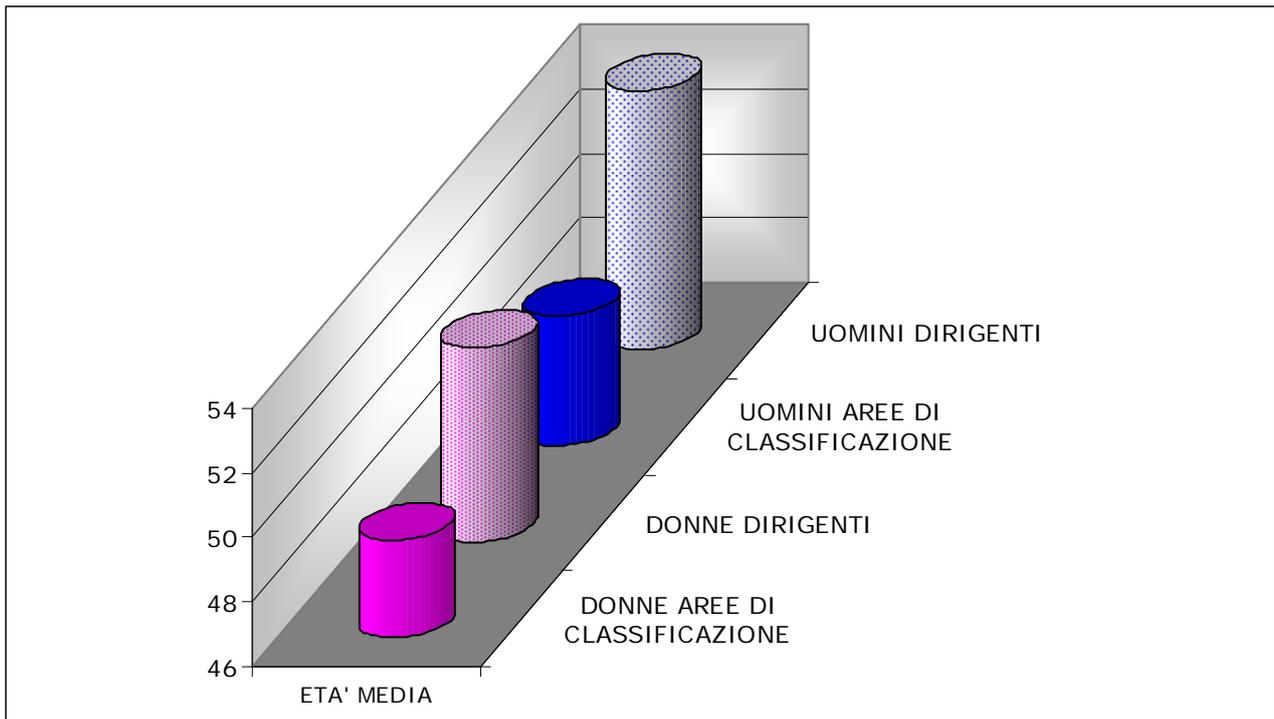


Nel dettaglio dei dati indicati in via complessiva nel prospetto sopra riportato, si evidenzia che la percentuale di presenza nel ruolo dirigenziale rispetto all'intera popolazione per singolo genere, resta invariata rispetto a quella del 2011. Vengono infatti confermati i valori del 2% per le donne e del 5% per gli uomini :

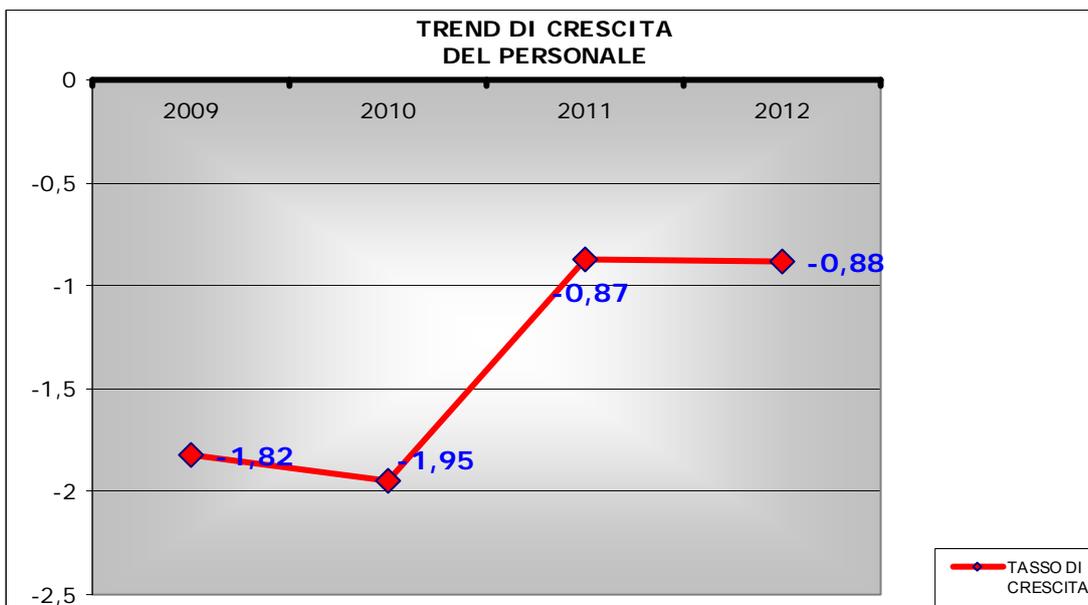


Altro elemento di rilievo per l'analisi della composizione delle risorse umane risulta essere il dato relativo all'età del personale. Al riguardo si deve in via preliminare sottolineare che ACI, unitamente alle altre Pubbliche Amministrazioni, è destinatario delle norme dettate in materia di assunzioni; conseguentemente si registra un progressivo invecchiamento della popolazione in servizio.

Rispetto ai valori rilevati nel 2011 si riscontra un aumento dell'età media del personale in servizio nelle aree di classificazione in cui si concentra la quasi totalità del personale: l'età media passa infatti per gli uomini da 49 a 50 e per le donne da 48 a 49. Con specifico riferimento all'area della Dirigenza l'età media si attesta in 52 per le donne e 54 per gli uomini.



In coerenza con il progressivo invecchiamento medio della popolazione in servizio legato, in via prioritaria, all'assenza di nuove assunzioni, si registra un progressivo costante decremento del personale in servizio nell'Ente tenuto conto del rapporto risultante tra i presenti in servizio ad inizio e quelli presenti a fine anno (ad eccezione del 2012 in cui il rapporto è tra inizio anno e 30 giugno). I valori rilevati si caratterizzano infatti sempre per la presenza di dati negativi come rilevabili nel seguente prospetto:

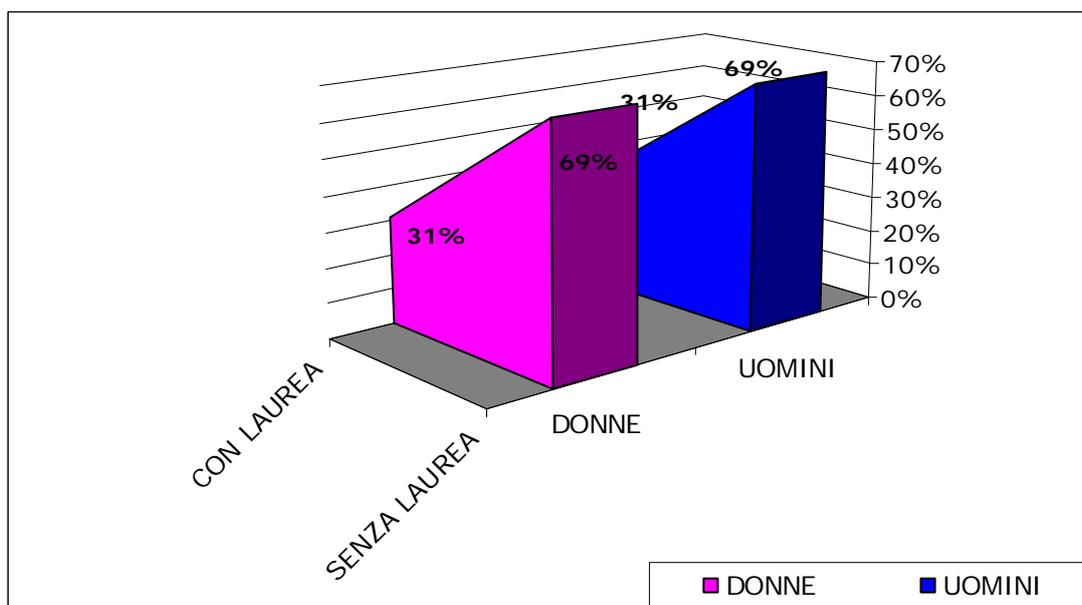


Altro elemento di assoluto rilievo per una approfondita analisi sulle caratteristiche distintive del personale in servizio risulta il dato relativo al livello culturale che costituisce uno dei fattori di cognizione indispensabili per la realizzazione di una organizzazione fondata sulla

conoscenza quale deve necessariamente essere ogni amministrazione pubblica che eroga servizi ai cittadini.

In tali contesti infatti il fattore umano costituisce il primario elemento distintivo per la realizzazione di strutture organizzative ad elevata flessibilità in grado di assicurare costante incremento nella qualità dei servizi resi e nell'efficienza delle strutture.

Si segnala al riguardo una percentuale media del personale in servizio in possesso del diploma di laurea pari al 31% della totalità del personale, con una piena sovrapposizione di percentuale tra i due generi.



La realizzazione di un sistema organizzativo orientato all'apprendimento continuo in cui il capitale intellettuale costituisce il valore distintivo dell'organizzazione, ha indotto l'Amministrazione a porre particolare attenzione:

- ◆ nell'attività di analisi delle competenze necessarie all'Organizzazione per garantire il migliore conseguimento degli obiettivi strategici;
- ◆ nell'attività di rilevazione e valutazione del livello di presidio nel personale delle competenze individuate, in relazione alla posizione funzionale ed al livello di inquadramento di ciascun dipendente.

Quanto precede per l'attivazione di virtuosi percorsi di formazione sulle aree competenziali, in cui più evidente risulta il differenziale tra il livello presidiato dal personale e quello atteso dall'Organizzazione con il primario obiettivo di creare una forte spinta motivazionale nel personale e determinare comportamenti organizzativi coerenti con le esigenze dell'ACI.

Ai fini dell'analisi dei comportamenti organizzativi, il modello delle competenze scaturisce da una selezione del tipo di azione richiesta dall'Ente per raggiungere i propri obiettivi. Si tratta di comportamenti non indifferenziati, ma selezionati attraverso una metodologia che consente di verificare il grado di presidio delle competenze ritenute indispensabili per il successo dell'organizzazione.

Nel dettaglio, l'analisi dei comportamenti organizzativi coerenti con le esigenze dell'Ente si è incentrata sulla valutazione delle seguenti quattro macroaree di competenza:

- ◆ livello di conoscenza dei processi;
- ◆ problem solving;
- ◆ tensione al risultato;
- ◆ competenze relazionali.

A tal fine il primo passaggio necessario è stata la realizzazione di un processo di mappatura, nell'ambito delle aree sopra individuate, delle specifiche competenze funzionali all'Organizzazione che hanno poi costituito il parametro di riferimento per l'avvio della successiva fase di valutazione. Nel dettaglio, si riporta di seguito il dizionario delle competenze per le diverse aree di classificazione del personale previste dalla vigente Contrattazione Collettiva Nazionale del Comparto degli Enti Pubblici non Economici:

COMPETENZE AREA A

AMBITO DI COMPORTAMENTO: SISTEMA ACI (conoscenza della struttura, dell'organizzazione e delle relazioni interne/esterne del sistema ACI)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROCESSI LAVORATIVI (conoscenza dei processi lavorativi di riferimento in tutte le sue fasi e relative interrelazioni. Capacità di applicazione della relativa norma, e capacità di utilizzo di applicativi informatici per la gestione dei processi lavorativi)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROBLEM SOLVING (capacità di risolvere le situazioni impreviste e/o critiche)

AMBITO DI COMPORTAMENTO:TENSIONE AL RISULTATO (capacità di organizzare la propria attività e gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO ALLA CRESCITA PROFESSIONALE (capacità di utilizzare gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO AL CLIENTE (attenzione ai bisogni e alle attese del cliente interno ed esterno)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: COMUNICAZIONE (capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: LAVORO DI GRUPPO (capacità di interazione e sviluppo del lavoro in team)

COMPETENZE AREA B

AMBITO DI COMPORTAMENTO: SISTEMA ACI (conoscenza della struttura, dell'organizzazione e delle relazioni interne/esterne del sistema ACI)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROCESSI LAVORATIVI (conoscenza dei processi lavorativi di riferimento in tutte le loro fasi e relative interrelazioni. Capacità di applicazione della norma di riferimento, e capacità di utilizzo di applicativi informatici per la gestione dei processi lavorativi)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROBLEM SOLVING (capacità di risolvere le situazioni impreviste e/o critiche)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: TENSIONE AL RISULTATO (capacità di organizzare la propria attività gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO ALLA CRESCITA PROFESSIONALE (capacità di utilizzare gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO AL CLIENTE (attenzione ai bisogni e alle attese del cliente interno ed esterno)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: COMUNICAZIONE (capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: LAVORO DI GRUPPO (capacità di interazione e sviluppo del lavoro in team)

COMPETENZE AREA C

AMBITO DI COMPORTAMENTO: SISTEMA ACI (conoscenza della struttura, dell'organizzazione e delle relazioni interne/esterne del sistema ACI)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROCESSI LAVORATIVI (conoscenza dei processi lavorativi di riferimento in tutte le loro fasi e relative interrelazioni. Capacità di applicazione della norma di riferimento, e capacità di utilizzo di applicativi informatici per la gestione dei processi lavorativi)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: PROBLEM SOLVING (capacità di risolvere le situazioni impreviste e/o critiche)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: TENSIONE AL RISULTATO (capacità di organizzare la propria attività gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO ALLA CRESCITA PROFESSIONALE (capacità di utilizzare gli strumenti formativi per il miglioramento dell'attività lavorativa)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: ORIENTAMENTO AL CLIENTE (attenzione ai bisogni e alle attese del cliente interno ed esterno)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: COMUNICAZIONE (capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore)

AMBITO DI COMPORTAMENTO: LAVORO DI GRUPPO (capacità di interazione e sviluppo del lavoro in team).

La mappatura ha consentito l'avvio di una prima fase valutativa, che è un processo continuo volto a misurare la performance del soggetto in relazione alla posizione di lavoro occupata, alle attività svolte, ai risultati e agli obiettivi assegnati ed effettivamente perseguiti, in rapporto ad una serie di dimensioni o fattori di valutazione specificati attraverso apposite declaratorie e declinabili attraverso una scala di misura di tipo numerico.

E' un sistema organico che, tenendo anche conto degli esiti di indagini sul benessere organizzativo, per iniziare, continuare e sviluppare azioni di coinvolgimento, di condivisione della cultura organizzativa e degli obiettivi dell'Ente, vede direttamente correlate la valutazione delle competenze e quella dei comportamenti organizzativi, associando una parte della retribuzione incentivante alla valutazione dei risultati raggiunti.

Questo impianto, strettamente connesso al sistema incentivante, al piano di formazione e allo sviluppo delle potenzialità, diviene perciò volano per il miglioramento del personale e, con esso, dell'Ente tutto.

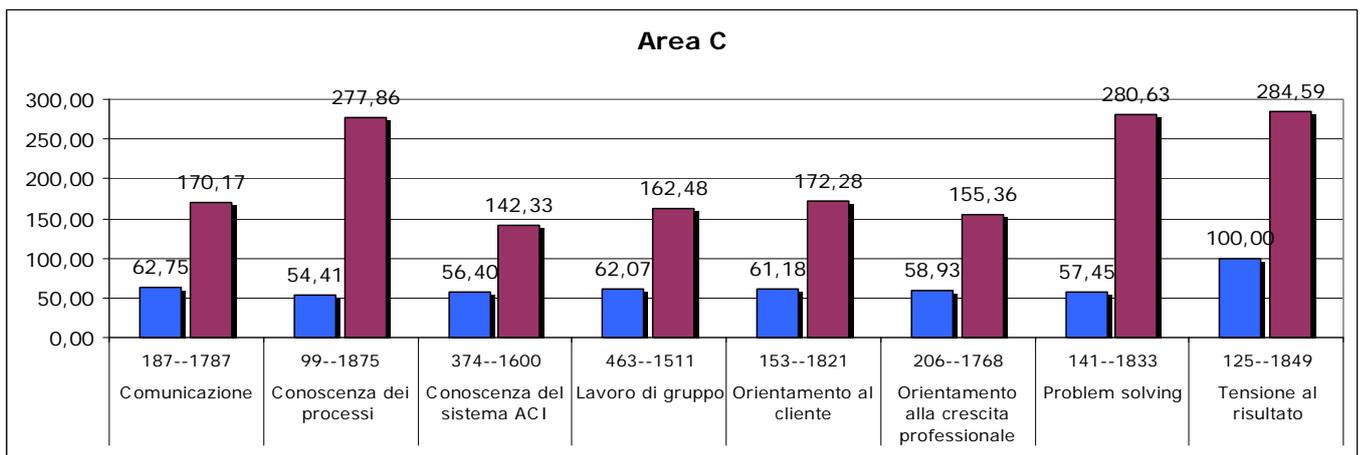
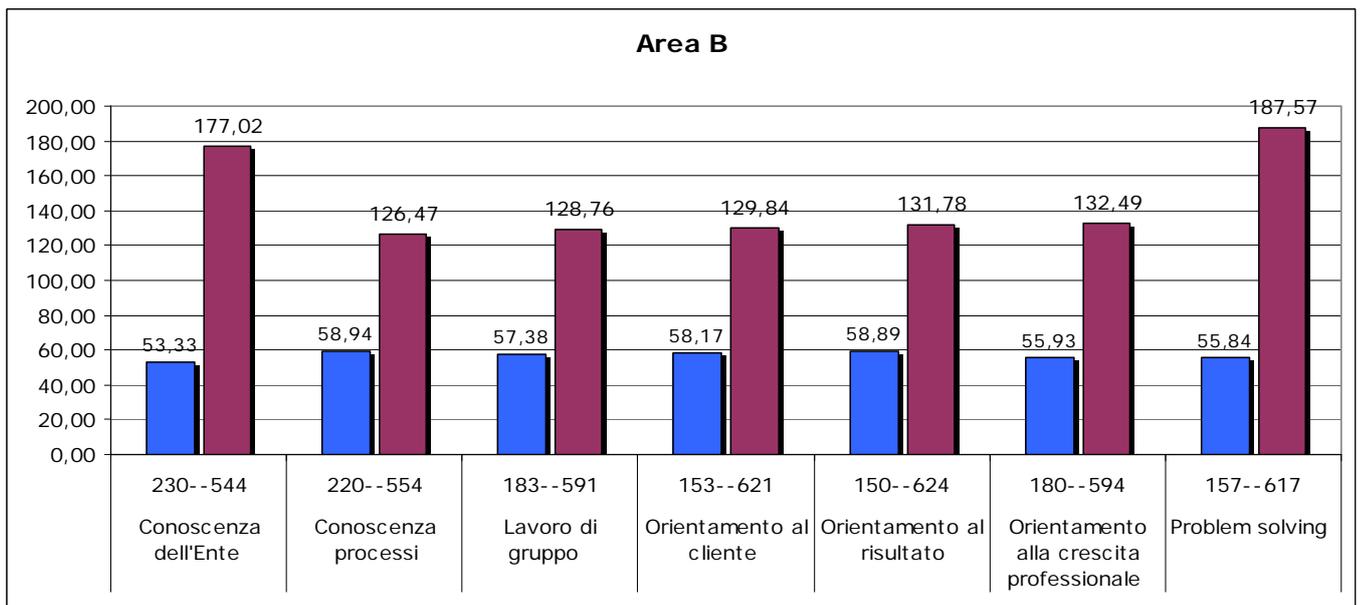
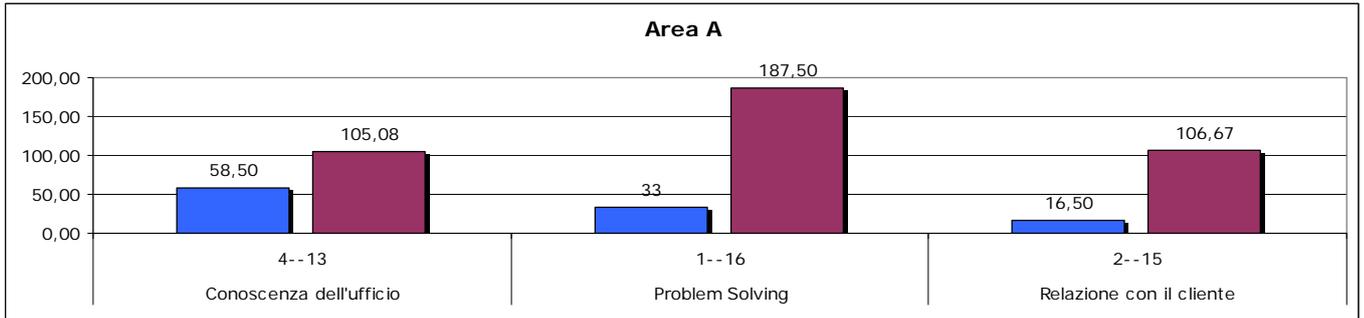
In tale contesto gli esiti delle indagini assumono rilievo non solo al fine di adottare le azioni correttive necessarie per incrementare gli standard di qualità di erogazione del servizio, ma anche per definire parametri di accesso a quote dei sistemi incentivanti.

Da quanto precede, emerge evidente l'intendimento di garantire la remunerazione del conseguimento di obiettivi di efficienza e di confermare e rafforzare il collegamento tra componenti premiali e prestazioni rese.

In esito alla sessione di valutazione effettuata dall'Ente nel corso del 2010, è emerso il puntuale presidio da parte del personale in servizio di alcune tra le aree competenziali ritenute maggiormente distintive dall'Amministrazione per il migliore conseguimento dei fini istituzionali.

Nel dettaglio, si riportano, di seguito i report per aree di classificazione, con riferimento alle singole competenze:

PERCENTUALI DI PRESIDIO DELLE SINGOLE COMPETENZE DISTINTE PER AREA



Dall'analisi dei grafici è emerso che, complessivamente, le competenze individuate sono mediamente ben presidiate dalla maggior parte del personale valutato, nello specifico i grafici hanno dimostrato che nel periodo preso in considerazione:

AREA A → più del 76% del personale ha presidiato le competenze oltre il valore atteso; la competenza che è risultata presidiata dalla quasi totalità del personale inquadrato nella

citata area con una elevata percentuale è il “Problem solving”. Questo denota la capacità del personale di far fronte alle criticità che possono emergere nello svolgimento della attività lavorativa.

AREA B → anche in questa area è risultato che più del 70% del personale ha presidiato le competenze con un buon livello. In alcuni casi sono state raggiunte percentuali di presidio significativamente alte come nella “Conoscenza dell’Ente” e nel “Problem solving” rispettivamente 77,02% e 87,57%, oltre il livello atteso. Questi risultati evidenziano una conoscenza appropriata dell’organizzazione che consente al personale di far fronte e di risolvere criticità riguardanti i processi in cui è inserito. Con percentuali più contenute, ma comunque superiori al valore atteso, sono risultate presidiate anche le altre competenze individuate per questa area.

Malgrado quanto detto, si evidenzia che per quanto riguarda la “Conoscenza dell’Ente”, il 30% circa del personale non arriva a presidiare in maniera adeguata tale competenza. E’emersa, così, la necessità di compensare questo gap con corsi di formazione, anche in considerazione del fatto che per questo personale può essere ipotizzabile il passaggio di sviluppo nell’Area C, ove questa competenza evolve nella “Conoscenza del sistema ACI”.

AREA C → anche nell’area C la visione è parsa più che buona in considerazione del fatto che oltre il 76% (in alcuni casi sino al 94%) del personale ha presidiato ampiamente le singole competenze. Il picco più elevato di presidio è stato raggiunto nella “Tensione al risultato”.

Questo esito è particolarmente importante in quanto è stato raggiunto dal personale che, inquadrato nei livelli economici più alti, costituisce, in una ottica di qualità dei servizi e miglioramento continuo, una leva trainante per il resto dell’organizzazione.

Al riguardo, questa area professionale, cui appartiene la maggior parte del personale in servizio, è caratterizzata per la presenza di elementi di professionalità e competenze distintivi dell’ Ente. In tale contesto assume pertanto particolare rilievo la necessità di porre l’attenzione sulle competenze in cui maggiore è stata la percentuale di personale che ha evidenziato un livello di presidio inferiore a quello atteso.

Si sottolinea che, in coerenza con le previsioni normative nonché con la necessità di una verifica del livello di possesso delle competenze da parte del personale, il 2012 si è chiuso con l’avvio di una nuova sessione di valutazione che consentirà l’aggiornamento del livello di presidio per una corretta impostazione delle politiche del personale e l’attivazione di virtuosi percorsi formativi finalizzati alla professionalizzazione del personale.

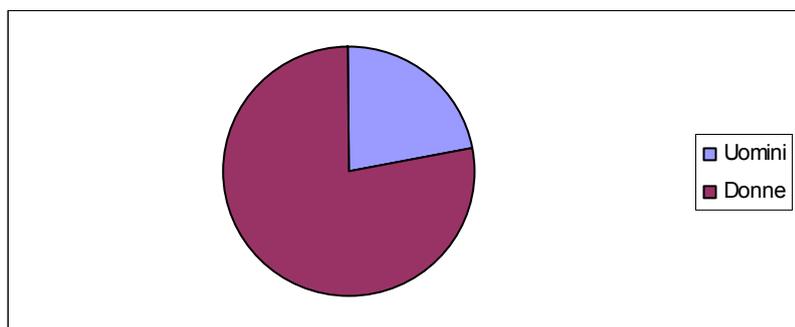
Azioni Positive

Nei confronti dei propri dipendenti ACI si è impegnato nel tempo a soddisfare le loro esigenze di conciliazione tra lavoro e famiglia andando ad attivare tutta una serie di strumenti che permettono il raggiungimento di un giusto equilibrio tra i due aspetti.

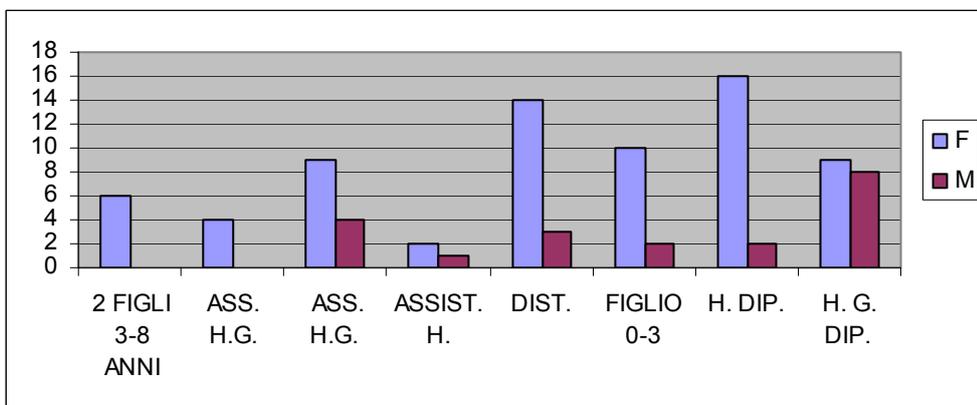
Nell’ambito delle predette iniziative, si segnalano, di seguito, strumenti diretti quali il telelavoro, il part-time ed altri indiretti a supporto di spese sostenute per asili nido e i centri estivi

Al **telelavoro** l'Ente ha cominciato ad interessarsi fin dal 2000, al fine di valutarne le possibilità di applicazione. Con questa tipologia di organizzazione e svolgimento del lavoro, le attività cui gli interessati sono preposti non vengono svolte nei locali dell'Ente, ma presso il domicilio del dipendente, grazie all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione. Ad una prima fase di studio è seguita una vera e propria fase applicativa grazie alla quale sono state individuate concrete modalità amministrative e operative di attuazione del telelavoro.

Il ricorso al telelavoro ha interessato al 31 dicembre 2012 complessivamente 90 dipendenti con un significativa prevalenza delle donne rispetto agli uomini infatti l'attivazione ha riguardato 70 donne e 20 uomini.

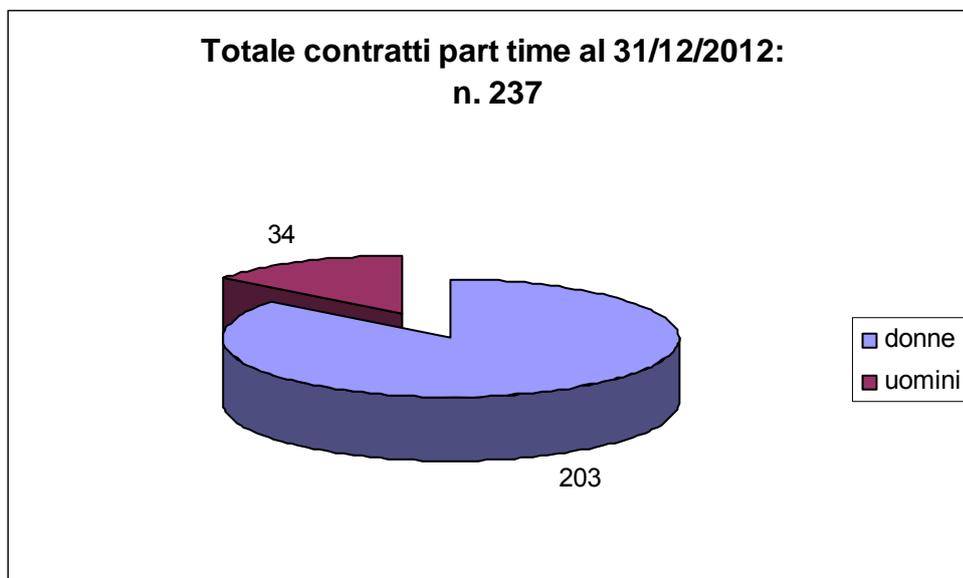


Di rilievo appare l'analisi delle motivazioni che hanno indotto i dipendenti a ricorrere al telelavoro dalla quale emerge evidente la funzione sociale che assume tale forma di prestazione lavorativa che consente di far fronte sia ad esigenze legate all'assistenza di familiari o di minore età o affetti da patologie invalidanti (ASS H.G. - assistenza handicap grave o meno) sia a difficoltà del dipendente a raggiungere la sede di servizio (DIST – distanza dalla sede di servizio). Si rileva inoltre l'importanza dell'istituto che consente a dipendenti affetti da invalidità (H.G. DIP handicap grave o meno del dipendente) di poter continuare ad avere una elevata qualità della vita attraverso un proficuo inserimento nel mondo del lavoro.

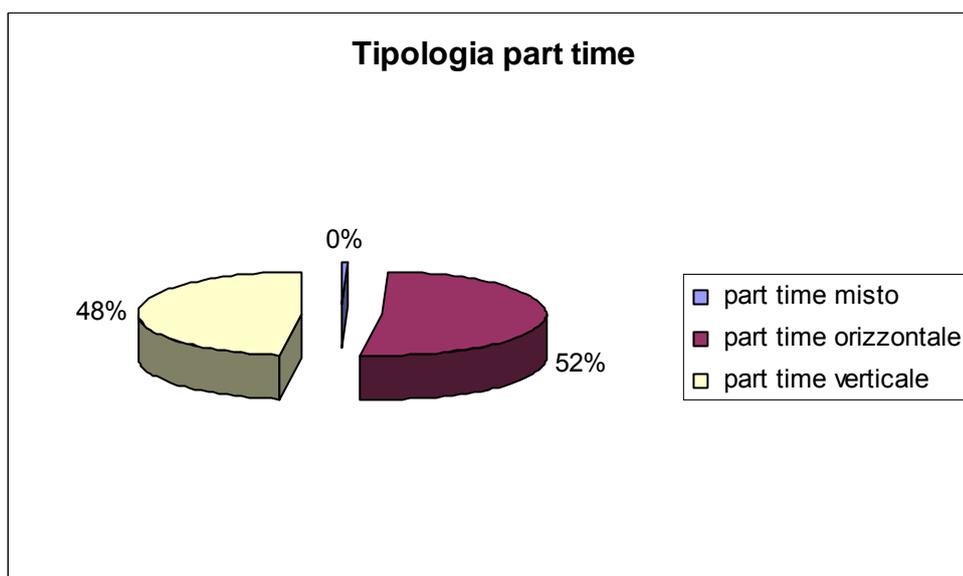


Anche il rapporto di lavoro a **tempo parziale** si è rivelato nel tempo un valido strumento configurandosi, comunque, come un rapporto di lavoro stabile, non precario, e che permette di conciliare le esigenze di flessibilità dell'ente con quelle dei lavoratori.

Analogamente a quanto registrato con riferimento al telelavoro, anche per nel caso del part time si rileva un interesse decisamente prevalente delle donne rispetto agli uomini:



Avuto invece riguardo alla tipologia del part time si rileva una sostanziale bipartizione tra il ricorso al part time orizzontale e quello verticale mentre lo svolgimento della prestazione con la forma di part time misto riguarda un solo dipendente.



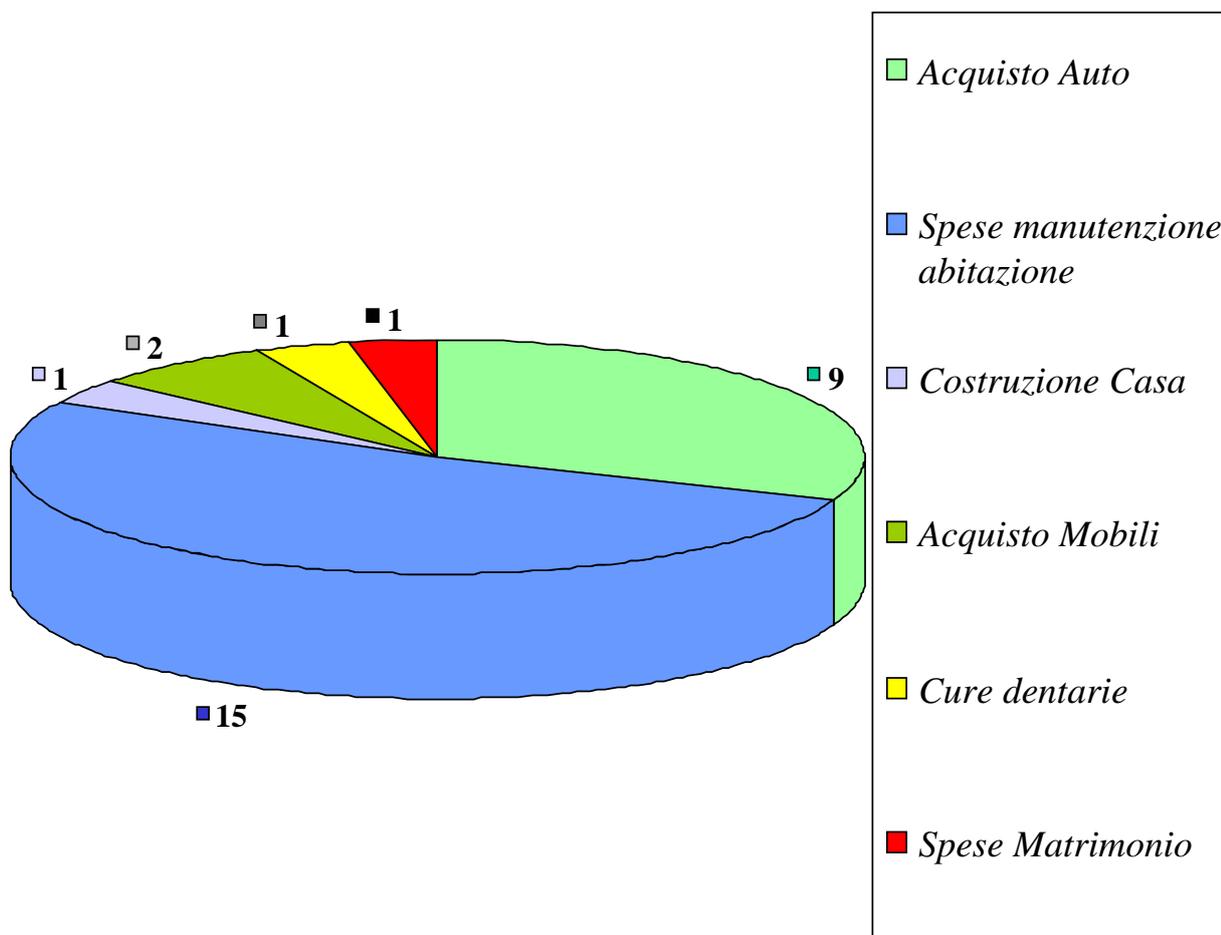
Sempre a supporto della famiglia, l'ACI eroga benefici di natura assistenziale e sociale riservati ai dipendenti, attribuendo annualmente degli ausili economici volti a contribuire

alle spese sostenute per **asili nido** e **centri estivi** nonché erogando prestiti a condizioni economiche vantaggiose.

Si segnala, da ultimo l'avvio di una nuova attività di concessione di prestiti a dipendenti, con gestione diretta da parte dell'Ente per far fronte a specifiche situazioni connesse, in via prioritaria, alla necessità di far fronte a spese legate ad eventi imprevisti che determinano rilevanti oneri economici per i dipendenti. Nel corso del 2012 sono stati erogati prestiti al personale per un importo complessivo di €. 333.700,00 per far fronte alle esigenze indicate nel seguente prospetto.

L'individuazione dei destinatari previa specifica istanza da parte degli stessi, è stata effettuata sulla base di una graduatoria che tiene conto dell'ISEE del nucleo familiare nel rispetto del principio di solidarietà sociale cui l'istituto è rivolto.

Grafico tipologia prestiti erogati nel 2012



AREA MANAGEMENT

La valorizzazione delle competenze organizzative e manageriali viene ormai da anni perseguita e sostenuta anche per la Dirigenza, di prima e seconda fascia, attraverso interventi non solo organizzativi e di assetto, ma anche formativi e di valutazione delle performance più propriamente gestionali.

L'attenzione al ruolo del management in ACI nasce dall'aver previsto, già da diverso tempo e nell'ambito della Direzione Risorse Umane ed Organizzazione, una funzione ordinamentale dedicata, che cura e gestisce la posizione manageriale, avuto riguardo alla figura del dirigente in ogni espressione, non solo amministrativa - e dunque limitata alla mera gestione del rapporto di lavoro in senso stretto con l'amministrazione di Vertice - ma anche curandone il ruolo preminente che essa assume nel contesto organizzativo, quale snodo fondamentale per l'attuazione delle strategie dell'Ente e della Federazione.

Il valore riconosciuto dai Vertici dell'Ente alla Formazione, quale elemento ormai imprescindibile del tessuto organizzativo e produttivo, la cui funzione già precedentemente richiamata nel descrivere il sistema di individuazione e sviluppo delle competenze, si conferma per il management dell'Ente.

In questa prospettiva, costituisce ormai strumento consolidato di comunicazione e condivisione la "Conferenza Annuale dei Dirigenti", aperta anche ai funzionari responsabili di strutture periferiche: questo appuntamento periodico diventa non solo occasione di informazione delle strategie e delle progettualità dell'Ente, ma produce un circolo virtuoso di idee e accrescimento professionale per i Dirigenti, un laboratorio di proposte innovative dal quale far scaturire "cabine di regia" specifiche per le attività conseguenti.

A questo si aggiunge la realizzazione di un apposito piano di formazione per la Dirigenza e nel corso del 2010 – al fine di accreditare quanto più possibile la volontà di consolidare le conoscenze e le capacità dei dirigenti – l'istituzione della Commissione bilaterale delle Formazioni per la Dirigenza. Con questi strumenti si ha la possibilità di elaborare proposte e progetti di accrescimento professionale quanto più vicini alle esigenze lavorative del management ed in coerenza con le linee strategiche dell'Ente, attraverso la partecipazione delle rappresentanze non solo dell'Amministrazione ma anche delle parti sociali.

I piani di miglioramento e sviluppo, che ne scaturiscono, puntano per un verso al consolidamento delle conoscenze ed agli aggiornamenti di settore e per l'altro a fornire quegli "strumenti di lavoro" più tipicamente gestionali, quali soprattutto la consapevolezza del ruolo di dirigente, la negoziazione, la valutazione delle risorse umane e delle prestazioni, nonché la qualità delle prestazioni stesse in coerenza con gli obiettivi individuali e di struttura che vengono annualmente assegnati.

In questa prospettiva, già con il precedente sistema di incentivazione manageriale, è stata introdotta la valutazione – ai fini dell'accesso alla retribuzione di risultato - delle capacità manageriali, che ha assicurato la puntuale misurazione dei comportamenti posti in essere rispetto alle prestazioni attese, sia rispetto alla gestione ordinaria delle attività sia rispetto alle azioni poste in essere in stretta connessione con gli obiettivi annuali di volta in volta assegnati.

Le capacità manageriali “premiare” sono quelle rivolte alla:

1) Gestione e sviluppo delle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze e la gestione dei conflitti: il dirigente è chiamato a porre in atto la sua azione anche ponendo la giusta attenzione allo sviluppo delle competenze individuali e di gruppo in funzione delle attività assegnategli, assicurando la formazione e l'aggiornamento delle risorse e l'attenzione alla migliore loro allocazione, prevenendo i conflitti e perseguendo i valori etici e di trasparenza dell'azione amministrativa.

2) Pianificazione e controllo, attraverso la conoscenza e l'applicazione degli strumenti di project management: il dirigente è diretto “interprete” e promotore delle strategie e delle progettualità, ma anche garante dell'assolvimento di quelle attività più tipicamente gestionali ed amministrative. Questa attenzione si esprime anche nelle capacità richieste di monitorare l'andamento delle attività e dei costi correlati, mettendo in atto ogni azione volta al rispetto delle risorse economiche assegnate, contribuendo ad evitare sprechi, duplicazioni inutili o inerzie, individuando interventi di ottimizzazione organizzativa se necessario e formulando eventuali proposte in tal senso.

3) Relazioni interne/esterne, attraverso la valorizzazione delle capacità manageriali di individuare azioni e comportamenti di “apertura” e sensibilità verso gli stimoli provenienti dal contesto interno ed esterno in cui si trova ad operare, potenziando ove necessario anche le capacità di negoziazione e prevenzione dei conflitti. Il dirigente è chiamato ad indirizzare l'azione manageriale avvalendosi di comportamenti relazionali e comunicativi per raggiungere i risultati delle performance di Ente ed individuale, focalizzando i propri interventi migliorativi sulle relazioni interne alle strutture ACI ed alla Federazione nonché sui contatti e le relazioni con gli organismi esterni di settore e non ultimi gli Stakeholder di riferimento, al fine di migliorare la percezione dei servizi e delle prestazioni ACI .

3.2.4 Pari opportunità

L'ACI è tra le Amministrazioni che più prontamente ha corrisposto all'istituzione del Comitato Pari Opportunità (nato nel 1984, contestualmente alla Commissione Nazionale per le Pari Opportunità).

Tale primo Comitato è stato impegnato fino al 2011 nel consolidamento della propria azione attraverso iniziative di formazione delle risorse umane, per una maggiore sensibilizzazione alle tematiche inerenti gli equilibri di genere, e di confronto con le altre Amministrazioni Pubbliche per una condivisione dei modelli e delle iniziative intraprese.

Costituito il Comitato Unico di garanzia (CUG) a luglio 2011, sono state realizzate le attività propedeutiche all'inizio dei lavori dello stesso, in conformità al disposto della l.183/2010; l'Ente ha anche provveduto ad attivare una funzione progettuale finalizzata a supportare il Comitato in particolare sotto il profilo giuridico normativo e di confronto con le esperienze degli altri Paesi dell'Unione Europea.

Per quanto riguarda il CUG e l'attività di supporto normo-giuridico a questo correlato, nel triennio 2013 – 2015 le attività saranno volte ad implementare le funzioni di ascolto, di proposizione e di comunicazione già avviate nel corso del 2012 (sito CUG, Casella di

posta CUG, RIM – Rubrica Idee per Migliorare – destinate a sollecitare la partecipazione attiva dei colleghi nella formulazione di proposte dirette al miglioramento organizzativo e di clima). In tale ambito, proseguirà l'aggiornamento degli indirizzi normativi comunitari e delle iniziative nazionali ed europee adottate per contrastare ogni forma di discriminazione ed assicurare un proficuo benessere organizzativo, al fine di allineare l'azione del CUG ACI ai migliori standard di performance.

3.2.5 Analisi della salute finanziaria

Il budget economico dell'ACI per l'esercizio 2013 si presenta in sostanziale pareggio, evidenziando un utile di 0,4 mln/€, mentre la gestione caratteristica (differenza tra valore e costi della produzione) mostra una perdita di -13,2 mln/€.

Considerando che il presumibile risultato di tale gestione per l'anno 2012 è pari a -36,7 mln/€, si prevede un netto miglioramento del 2013 rispetto all'esercizio precedente (+23,5 mln/€).

L'utile previsto per l'esercizio 2013 deriva dalla somma algebrica del risultato negativo della gestione caratteristica (-13,2 mln/€), di quello positivo della gestione finanziaria (+14,2 mln/€), del risultato positivo della gestione straordinaria (+8,4 mln/€) e dell'effetto negativo delle imposte sul reddito dell'esercizio (-9,0 mln/€).

Tenuto conto delle condizioni assolutamente non confortanti circa l'andamento economico generale del Paese che, ovviamente, si ripercuotono pesantemente sul settore dell'automotive, l'Ente prevede di conseguire un livello del valore della produzione necessariamente ridotto rispetto al 2012 (-1,8%), ma soprattutto di porre in essere un rigido e rigoroso piano di contenimento dei costi, che prevede una sensibile riduzione dei costi per servizi (-23,0 mln/€, pari a -15,8%), del personale (-1,5 mln/€, pari a -1,0%) e per gli oneri diversi di gestione (-1,4 mln/€, pari a -21,2%).

Come più volte evidenziato nelle competenti sedi, infatti, l'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalla gestione del Pubblico Registro Automobilistico; tale gestione è influenzata dall'andamento del mercato automobilistico nonché dalla misura della tariffa praticata all'utenza.

Con riguardo al primo aspetto, si evidenzia come i volumi delle iscrizioni di auto nuove e dei passaggi di proprietà delle auto usate a partire dal 2008 si sono progressivamente ridotti a causa della perdurante situazione congiunturale negativa a livello nazionale e internazionale.

Con riguardo al secondo aspetto, si osserva che l'ultimo aggiornamento della tariffa del PRA risale all'anno 1994 mentre il costo della vita rilevato attraverso le variazioni dell'indice dei prezzi al consumo, è aumentato, in questi 18 anni, di circa il 50%.

Fermo rimanendo tali variabili da cui non si può prescindere, l'Ente ha previsto di impiegare nel 2013 adeguate risorse perseguendo obiettivi di sostanziale tenuta nel breve periodo e ponendo le basi, nel medio/lungo termine, per un più stabile e soddisfacente posizionamento dell'Ente.

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti che ammontano a 10,5 mln/€), pari a 1,7 mln/€, riguarda la prevista acquisizione di immobilizzazioni immateriali e materiali, tra cui quelli occorrenti per la realizzazione dei progetti/attività inseriti nel sistema di pianificazione dell'Ente.

In particolare, tra i predetti investimenti si annoverano quelli per la realizzazione dei progetti strategici dell'Ente, per complessivi 2,4 mln/€, attribuibili per 1,0 mln/€ al progetto "Semplificauto", per 0,8 mln/€ al progetto "Targa personale" e per 0,6 mln/€ alle restanti varie progettualità da realizzare nel corso del 2013.

Il budget di tesoreria del 2013 presenta un saldo pari a zero, determinato prevedendo un ricorso ad anticipazioni bancarie a breve termine pari a 28,1 mln/€.

La situazione finanziaria evidenzia, rispetto agli ultimi tre esercizi (2010, 2011 e 2012), una riduzione dello stock medio di liquidità disponibile, per effetto dei risultati negativi del periodo.

L'Ente gode, tuttavia, di adeguati affidamenti bancari in misura tale da garantire la copertura degli impegni finanziari durante il corso dell'esercizio.

Il patrimonio netto contabile dell'Ente, pari a 69,9 mln/€ al 31.12.2011, si decrementa per effetto della prevista perdita dell'esercizio 2012 di (-27,2 mln/€) e dell'utile previsto per il 2013 (+0,4 mln/€), attestandosi sul valore stimato di 43,1 mln/€ al 31.12.2013.

Tale patrimonio presenta, inoltre, consistenti valori dell'attivo non espressi contabilmente nel bilancio; il valore corrente delle immobilizzazioni (immobili e partecipazioni societarie) infatti, non essendo stato adeguatamente rivalutato nel tempo, è di gran lunga superiore agli importi iscritti in bilancio.

3.2.6 Analisi della qualità: dal risultato al miglioramento

Nel triennio 2013/2015 l'Ente intende proseguire nell'utilizzo dello strumento "Barometro della qualità dei servizi" che, già nel biennio sperimentale, ha mostrato la sua efficacia in termini di sollecitazione e confronto sanamente competitivo – sia con altre amministrazioni del comparto pubblico, sia – e soprattutto – tra organismi interni della struttura ACI. La prosecuzione delle connesse attività si dimostra utile non solo a fini ricognitivi e migliorativi delle singole realtà locali, ma anche quale strumento di raccordo sinergico tra il centro e la periferia.

Con la realizzazione dell'attività di "internal auditing" presso gli Uffici Provinciali ACI e dell'audit sugli Automobile Club provinciali e locali sono stati applicati modelli di rilevazione della "qualità" ed è stato applicato un sistema di controlli interni di 1° livello (impiegato sugli Uffici Provinciali), con un target di "riduzione dell'errore e prevenzione del rischio aziendale".

L'ideazione e la costruzione di modelli d'indagine che producano sia indici sintetici di qualità effettiva, sia dimensioni complessive attestanti i valori aggreganti e sinergici (dal centro alla periferia e viceversa), in una logica di benchmarking interno, obbligata da

indicatori comuni e prestabiliti (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia), che ha caratterizzato l'attività fin qui svolta, consente di programmare per il triennio prossimo, la continuità di un percorso metodologico.

In tal senso, il ripensamento del modello di audit punta proprio sulla rilevazione e sulla sollecitazione di forme di riordino operativo degli Uffici Provinciali, protese ad una maggiore e migliore cura dell'utenza. Per il triennio 2013/2015 si intende, infine, operare affinché l'azione deterrente operata con gli strumenti fin ora adottati si trasformi in *buona prassi preventiva*, atta ad essere recepita e diffusa a beneficio complessivo dell'Amministrazione.

In ragione dell'attuale contesto di riferimento, per il triennio 2013/2015, le attività programmate dall'Ente tendono alla:

- ✓ valorizzazione nell'ambito dei sistemi di misurazione e valutazione della performance dell'ACI della dimensione dell'area rischi in riferimento ai requisiti di efficacia, conformità, completezza e affidabilità, accessibilità fisica e virtuale, capillarità e multicanalità, tempestività e trasparenza e, di analisi della qualità erogata (in considerazione del previsto aggiornamento del vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI, che costituisce specifico obiettivo 2013). Analoga iniziativa potrà riguardare anche gli AC federati.
- ✓ diffusione nell'organizzazione ACI della procedura Caf External Feedback (in conformità con le politiche di qualità del triennio impostate dal Dipartimento della Funzione Pubblica per tutto il comparto), con il duplice obiettivo di introdurre la prassi dell'autovalutazione, secondo le dimensioni di analisi proposte dal modello CAF ed innescare *processi di miglioramento continuo*, al fine di acquisire tutti gli strumenti tipici del Total Quality Management per le voci pianificazione, gestione, valutazione e revisione del miglioramento stesso.

Nell'arco temporale 2013-2015, l'ACI intende, pertanto, avviare la procedura CAF su un panel di strutture con l'obiettivo di introdurre, in maniera sistematica, la prassi della diagnosi, come momento fondante le scelte progettuali sia a livello centrale che territoriale.

Ciò comporterà una maggiore coerenza fra iniziative di qualità centrali e periferiche per un coinvolgimento più incisivo degli stakeholder, un maggiore utilizzo dei concetti di Total Quality Management per la creazione di una piattaforma comune tra centro e periferia sulla quale ripensare processi, procedure, iniziative e l'implementazione di forme di coinvolgimento dei cittadini e in generale di tutti gli attori pubblici operanti sul territorio, in una logica di codesign di servizi e/o iniziative.

Nel 2012 sono state già anticipate alcune attivate iniziative che hanno riguardato i piani di miglioramento di alcune strutture della federazione ACI (Ufficio Provinciale di Savona e Ufficio Provinciale di Lucca), dando vita a progetti a forte impatto sociale:

- progetto Ufficio Provinciale ACI Lucca, volto a divulgare sul territorio lucchese il servizio PRA a domicilio anche in una logica estensiva dei target previsti (oltre ai detenuti presso le carceri l'Ufficio Provinciale Lucca, sono stati inclusi tra i

destinatari di tale servizio anche coloro che si trovano in regime di libertà semivigilata);

- progetto Ufficio Provinciale ACI di Savona: ampliamento degli sportelli PRA di front office, per una maggiore tutela delle categorie deboli e in ragione della morfologia del territorio savonese, mediante l'utilizzo di un camper, sponsorizzato dall'autorità provinciale locale, nel quale erogare a domicilio il servizio PRA anche verso chi è residente presso comunità locali situate in zone particolarmente impervie e, quindi, difficilmente raggiungibili con mezzi ordinari

In altre strutture della Federazione (AC Salerno e AC Campobasso) la spinta al miglioramento si è sostanziata (connotata dal file rouge di una forte interazione con gli stakeholder territoriali), nella realizzazione dei progetti "Carta dei servizi" e "Metodiche di marketing sociale" per consolidare, rispetto alla collettività di riferimento, il proprio impegno sul fronte della qualità erogata e della sicurezza stradale.

La dimensione qualità inciderà sull'azione complessiva dell'Ente nel triennio 2013-2015 nel modo di seguito descritto:

- diffusione della CAF nell'organizzazione e nel network degli Uffici Provinciali ACI e degli AACC per consolidare i principi del Total Quality Management ed esperienze di benchmarking e benchlearning;
- avviamento di un presidio dell'andamento delle performance organizzative periferiche per una sempre maggiore prevenzione del rischio, in linea con le normative di settore attuali e d'innalzamento delle soglie minime della qualità, mediante l'utilizzo di strumento di misurazione e valutazione della qualità erogata (Barometro della qualità dei servizi pubblici);
- valorizzazione del brand aziendale tramite la partecipazione (con buone prassi centrali e/o locali) a contesti premiali internazionali e nazionali, per un'analisi delle metodologie messe in atto dalle altre PA europee;
- avviamento di progetti con l'ausilio dei finanziamenti europei (con attenzione alla spending review), per un miglioramento dell'efficienza organizzativa interna.

4. OBIETTIVI STRATEGICI

A) Coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità e anticorruzione (delibera CiVIT n.6/2013).

Particolare attenzione è stata dedicata al coordinamento della performance con le dimensioni della qualità, della trasparenza, dell'integrità e dell'anticorruzione.

1) Standard di qualità

In ACI gli standard di qualità ed il livello di produttività fatto registrare dagli Uffici si fondano su parametri connessi alla definizione delle formalità secondo tempi prestabiliti e ai livelli di qualità espressi nel corso dell'intero processo di lavoro, in un'ottica di miglioramento continuo improntato ai principi della qualità totale.

Ai fini della definizione di detti standard, hanno assunto particolare rilievo le iniziative di formazione attivate nelle Strutture di front Office, attraverso percorsi formativi, definiti sulla base delle specificità della singola struttura e certificati sia in termini di impegno temporale che di obiettivi e risultati conseguiti.

Viene peraltro svolta una rilevazione periodica dei livelli di soddisfazione del cliente attraverso indagini condotte da Società Specializzate, i cui esiti conducono ad un incremento degli standard attraverso l'adozione di interventi mirati a migliorare gli ambiti che dall'indagine emergono come aree da migliorare.

Con riferimento all'ambito della qualità, le direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente, approvate dall'Assemblea dell'Ente del 30 aprile 2012, prevedono i seguenti obiettivi strategici:

a) “consolidamento delle funzioni e delle attività gestite relativamente ai servizi delegati nei settori del Pubblico Registro Automobilistico, tasse automobilistiche regionali ed Imposta Provinciale di Trascrizione, attraverso un costante processo di efficientamento e miglioramento qualitativo”;

b) “sviluppo, secondo la metodologia CAF, di iniziative di miglioramento della qualità dei processi produttivi interni dei servizi erogati”.

Gli stessi sono stati tradotti nei seguenti obiettivi operativi:

- Erogazione dei servizi pubblici di competenza secondo gli standard di qualità e produttività definiti;
- Audit AC;
- Misurazione comparativa delle fonti;
- Tirocini formativi;
- Internal Auditing UUPP;
- Indagini di customer satisfaction interna.

Sempre con riferimento all'ambito della qualità, va precisato che è in corso di definizione il testo definitivo della Carta dei Servizi ACI già deliberata dal Comitato

Esecutivo dell'Ente. La stessa sarà resa disponibile sul sito istituzionale dell'ACI nel corso dell'anno.

2) Trasparenza

Con riferimento a tale ambito, nel presente Piano sono inseriti i seguenti obiettivi operativi:

- Piano della trasparenza, legalità e integrità;
- Aggiornamento sito web e portale intranet;
- Coordinamento evoluzione sito web e portale intranet
- Piano di Comunicazione;
- Bilancio Sociale.

3) Integrità

Le direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente prevedono il seguente obiettivo strategico:

- a) **“mantenimento degli obiettivi di equilibrio di bilancio, attraverso la prosecuzione dell'azione di razionalizzazione dei costi e lo sviluppo di iniziative di incremento del valore complessivo della produzione.**

Con riferimento a tale ambito, nel presente Piano sono inseriti i seguenti obiettivi operativi:

- Formazione di secondo livello per gli addetti contabili degli UUPP;
- Ottimizzazione nota integrativa al bilancio d'esercizio;
- Sviluppo procedure automatiche di alimentazione budget annuale;
- Ciclo attivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione incassi da clienti;
- Mantenimento dei tempi di performance per il ciclo passivo;
- Ciclo passivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione delle fatture dei fornitori gestite con il modulo dei processi logistici di SAP;
- Ottimizzazione dei tempi per l'istruttoria dei documenti contabili da sottoporre al Comitato Esecutivo riguardanti i budget annuali, le rimodulazioni dei budget e i conti consuntivi/bilanci degli AC;
- Gestione rapporti con i clienti: ottimizzazione dell'attività di riscossione dei crediti mediante invio lettere di sollecito;
- Ottimizzazione dei tempi relativi alle attività di riconciliazione dei bonifici STA;
- Ottimizzazione dei tempi medi di riconciliazione dei bonifici centralizzati per il pagamento dei fornitori e dei terzi;

4) Anticorruzione

Nell'ambito delle attività 2013, l'Ente darà attuazione alle disposizioni previste dalla L. n.190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, per quanto riguarda sia la nomina del Responsabile anticorruzione, che la redazione ed approvazione del Piano di prevenzione della corruzione.

B) CONSIDERAZIONI GENERALI SUGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE PER L'ANNO 2013 DI PIÙ DIRETTO INTERESSE PER L'UTENZA

Gli obiettivi di performance organizzativa di Ente per l'anno 2013 sono stati fissati sulla base delle nuove direttive generali per il triennio 2013 – 2015 approvate dall'Assemblea del 30 aprile 2012, che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale è stato collocato il processo di pianificazione delle attività e la redazione del presente Piano della Performance ed il cui contenuto, come per gli anni passati, viene allegato al presente Piano della Performance sotto la lettera "A" .

Gli obiettivi in questione sono stati approvati con deliberazione del Consiglio Generale del 30 ottobre 2012, nell'ambito del documento "Piani e Programmi di attività per l'anno 2013", documento che costituisce il primo formale step dell'annuale ciclo di pianificazione dell'Ente (Allegato B).

In coerenza poi con l'esigenza - individuata come prioritaria anche in relazione alle vigenti disposizioni in tema di razionalizzazione e riduzione dei costi per la pubblica amministrazione - di garantire l'equilibrio economico-finanziario per il 2013 , tra gli obiettivi di performance assegnati alla dirigenza è stato inserito uno specifico obiettivo legato al miglioramento del margine operativo lordo dell'esercizio finanziario, obiettivo che per la sua valenza e trasversalità e per ragioni di complessiva coerenza del sistema, viene compreso tra quelli di performance organizzativa di Ente, la cui scheda è riportata in allegato al presente Piano sotto la lettera "C" .

In una visione prospettica triennale, tra i principali obiettivi dell'Ente di più diretta incidenza sui cittadini, sui soci, sugli automobilisti, oltreché sugli stakeholder di riferimento, meritano di essere segnalati i seguenti obiettivi:

1. ASSOCIAZIONISMO

Con riferimento al triennio, l'obiettivo relativo all'associazionismo risulta così articolato:

- 1.1** nel 2013: \geq numero delle tessere associative prodotte nel 2012;
nel 2014: +2,5% rispetto alla produzione 2013
nel 2015: +5% rispetto alla produzione 2014

Tenuto conto della composizione interna del portafoglio associativo, l'obiettivo associativo è così articolato:

1.1.A) TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE (tessera con funzione di carta prepagata/ricaricabile)

L'obiettivo risulta rimodulato secondo la seguente articolazione:
obiettivo 2013: 70.000 tessere associative Multifunzione da produrre nell'anno;
obiettivo 2014: 85.000 tessere associative Multifunzione da produrre nell'anno;
obiettivo 2015: 100.000 tessere associative Multifunzione da produrre nell'anno.

1.1.B TESSERA ASSOCIATIVA FACILESARA' (integrazione dei servizi associativi con quelli assicurativi per il socio)

L'obiettivo risulta rimodulato secondo la seguente articolazione:

obiettivo 2013: 250.000 tessere associative Facile Sarà da produrre nell'anno;

obiettivo 2014: 275.000 tessere associative Facile Sarà da produrre nell'anno;

obiettivo 2015: 300.000 tessere associative Facile Sarà da produrre nell'anno.

1.1.C SVILUPPO CANALE DI VENDITA ON LINE

L'obiettivo si riferisce al numero di tessere associative da produrre tramite il canale internet, per agevolare le modalità di accesso da parte dell'utenza ai servizi resi dall'ACI.

Gli obiettivi fissati per il prossimo triennio risultano i seguenti:

obiettivo 2013: +25% rispetto alla produzione del canale internet registrata nell'anno 2012;

obiettivo 2014: +25% rispetto alla produzione del canale internet registrata nell'anno 2013;

obiettivo 2015: +25% rispetto alla produzione del canale internet registrata nell'anno 2014.

Si evidenziano di seguito gli obiettivi per l'anno 2013 relativi alle altre due iniziative di particolare rilevanza per l'Ente:

- diffusione del "Network Autoscuole a marchio ACI", a completamento del progetto pluriennale di dislocazione sul territorio nazionale di autoscuole ad alta qualità per gli utenti, che prevede nell'anno l'apertura di ulteriori 50 autoscuole;
- in considerazione dell'elevato livello di produttività raggiunto negli anni, mantenimento del valore 95 (su base 100) dell'indice di produttività degli uffici provinciali sul territorio nazionale per le attività svolte in materia di gestione del Pubblico Registro Automobilistico, dell'Imposta provinciale di trascrizione e delle tasse automobilistiche, oltre che per quelle relative al funzionamento delle strutture, indice definito nell'ambito della contrattazione integrativa di Ente.

C) 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 2013-2015.

Nel mese di aprile 2012, l'Assemblea dell'ACI, come già precedentemente descritto, ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano.

Il periodo maggio – settembre 2012 è stato dedicato all'individuazione e alla proposta dei piani e programmi di attività da parte dei Centri di Responsabilità. Nella logica della programmazione partecipata, si sono svolti degli incontri tra il Segretario Generale ed i Centri di Responsabilità volti ad assicurare il confronto ed il coordinamento necessari alla definizione di proposte di obiettivi strategici idonei ad attuare le priorità politiche individuate e coerenti con le risorse economico finanziarie dell'Ente.

Nel mese di ottobre il Consiglio Generale ha approvato il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente per l'anno 2013", che illustra il portafoglio degli obiettivi strategici attuativi delle linee politiche - preventivamente validati dall'OIV -con la specifica dei Centri di Responsabilità incaricati dell'attuazione degli stessi e dei relativi risultati attesi. In quella stessa sede il Consiglio Generale ha approvato anche, in conformità con il vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, gli obiettivi di performance di Ente.

Sempre nello stesso mese in maniera integrata tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, l'Assemblea ha approvato il budget dell'Ente per l'anno 2013 predisposto a termini dello Statuto dal Consiglio Generale in occasione della approvazione del già citato Piano delle Attività annuali.

Viene così assicurata la piena coerenza tra piani di attività, pianificazione complessiva degli obiettivi e risultanze della programmazione economico finanziaria contenute nel budget previsionale a garanzia della sostenibilità delle azioni e delle iniziative previste che trovano copertura nel bilancio.

Nel mese di novembre sono stati formalmente trasmessi a ciascun Centro di Responsabilità proponente, a cura del Segretario Generale, gli esiti dell'approvazione da parte dell'Assemblea, delle proposte di attività e dei progetti per il 2013, con richiesta di predisporre ed inviare i piani operativi di dettaglio.

Esaurita la fase di valutazione da parte dell'OIV ed a valle della stessa, nel periodo dicembre 2012- gennaio 2013, il ciclo di pianificazione si è concluso con l'assegnazione degli obiettivi a tutte le unità interessate secondo le modalità previste dal "Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI". Tali obiettivi vengono riportati in allegato (allegato C)

5. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Di seguito viene riportato l'albero della performance che descrive graficamente il collegamento tra Mandato Istituzionale, Priorità politiche/mission, aree strategiche, obiettivi strategici ed obiettivi operativi.

Per la complessità delle attività ricomprese nel presente Piano della Performance, sono rappresentati quattro alberi, uno per ciascuna priorità politica dell'Ente.

Alla rappresentazione grafica segue una descrizione sintetica dei medesimi obiettivi con indicazione dell'outcome di riferimento e delle Strutture incaricate della relativa responsabilità. Per quanto concerne gli indicatori di misurazione ed i relativi target, gli stessi sono illustrati nelle schede di assegnazione degli obiettivi riportate in allegato (allegato C).

PRIORITA' POLITICA 1

“RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI”

Area Strategica 1.1 SERVIZI ED ATTIVITA' ISTITUZIONALI

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.1

Rafforzamento del ruolo dell'ACI e degli AC di rappresentanza e tutela degli interessi generali degli automobilisti e dei Soci, a livello centrale e locale, in relazione alle principali tematiche statutariamente presidiate.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.1.1 “Pianificazione strategica, indirizzo coordinamento di tutte le iniziative progettuali in materia istituzionale”

1.1.1.2 “Attività divulgative ed editoriali”

1.1.1.3 “Biblioteca specialistica dell'Ente”

1.1.1.4 “Cartografia”

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.2

Riposizionamento dell'Ente rispetto alle Istituzioni centrali e degli Automobile Club relativamente alle Amministrazioni locali, quali interlocutori qualificati e di riferimento per i temi dell'automobilismo, della mobilità e dei connessi servizi, attraverso lo sviluppo delle relazioni istituzionali ed il potenziamento delle iniziative di comunicazione.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.2.1 “Cura delle relazioni istituzionali ed organizzazione di eventi”

1.1.2.2 “Studi e ricerche”

1.1.2.3 “Infomobilità”

1.1.2.4 “Piano della trasparenza e della legalità”

1.1.2.5 “Piano di comunicazione”

1.1.2.6 “Aggiornamento sito web e portale intranet”

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.3

Sviluppo della “mission” inerente ai temi dell'educazione stradale e della mobilità sicura e responsabile, mediante lo studio e la promozione di azioni ed iniziative mirate ai cittadini e alle Istituzioni.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.3.1 “Assistenza specialistica e di supporto agli AC, agli uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali in materia di mobilità e sicurezza stradale”

1.1.3.2 “Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2go”

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.6

Ampliamento della base dei praticanti sportivi e sviluppo di nuove iniziative a vantaggio dei giovani piloti, in un contesto di massimo coinvolgimento di tutte le componenti del mondo sportivo automobilistico.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.6.1 “Lo sport automobilistico per i giovani”

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.4

Sviluppo della “funzione sociale” dell'ACI e degli AC, volta ad agevolare l'esercizio del diritto alla mobilità e la fruizione dei relativi servizi da parte delle categorie di utenti deboli.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.4.1 “Osservatorio ed analisi di mercato per la progettazione di app dedicate alla mobilità”

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1.5

Consolidamento del ruolo dell'Ente in ambito internazionale FIA ed ARC Europe e sviluppo di sinergie con gli organismi internazionali e con gli Automobile Club esteri nei settori di comune interesse, con specifico riferimento alla omogeneizzazione ed ottimizzazione delle iniziative comuni a livello europeo.

OBIETTIVI OPERATIVI

1.1.5.1 “Relazioni Internazionali”

1.1.5.2 “Collaborazione attuativa dell'Accordo quadro con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo”

1.1.5.3 “Viaggiare Sicuri”

1.1.5.4 “Prodotti e servizi per la circolazione”

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 1) "Rafforzamento ruolo e attività istituzionali"



Outcome:

1.A Outcome: orientamento informativo alla mobilità sicura; indicatore di outcome: canali informativi

AREA STRATEGICA 1.1) – Servizi ed attività istituzionali

Obiettivo strategico 1.1.1)

Rafforzamento del ruolo dell'ACI e degli AC di rappresentanza e tutela degli interessi generali degli automobilisti e dei Soci, a livello centrale e locale, in relazione alle principali tematiche statutariamente presidiate.

*In tale ambito alla Direzione Attività Istituzionali è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.1.1) "Pianificazione strategica, indirizzo e coordinamento di tutte le iniziative progettuali in materia istituzionale".

*Alla Direzione Studi e Ricerche sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

1.1.1.2) "Attività divulgative ed editoriali";

1.1.1.3) "Biblioteca specialistica dell'Ente".

*Al Servizio Turismo e Relazioni Internazionali è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.1.4) "Cartografia".

Obiettivo strategico 1.1.2)

Riposizionamento dell'Ente rispetto alle Istituzioni centrali e degli Automobile Club relativamente alle Amministrazioni locali, quali interlocutori qualificati e di riferimento per i temi dell'automobilismo, della mobilità e dei connessi servizi, attraverso lo sviluppo delle relazioni istituzionali ed il potenziamento delle iniziative di comunicazione.

*In tale ambito, alla Direzione Attività Istituzionali è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.2.1) "Cura delle relazioni istituzionali ed organizzazione di eventi".

*Alla Direzione Studi e Ricerche è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.2.2) "Studi e ricerche".

*Al Servizio Turismo e Relazioni Internazionali è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.2.3) "Infomobilità".

*Al Servizio Comunicazione sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

1.1.2.4) "Piano della trasparenza e della legalità";

1.1.2.5) "Piano di comunicazione";

1.1.2.6) "Aggiornamento sito web e portale intranet".

Obiettivo strategico 1.1.3)

Sviluppo della "mission" inerente ai temi dell'educazione stradale e della mobilità sicura e responsabile, mediante lo studio e la promozione di azioni ed iniziative mirate ai cittadini e alle Istituzioni.

*In tale ambito alla Direzione Attività Istituzionali sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

1.1.3.1) "Assistenza specialistica e di supporto agli AC, agli Uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali in materia di mobilità e sicurezza stradale";

1.1.3.2) "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go".

Obiettivo strategico 1.1.4)

Sviluppo della “funzione sociale” dell’ACI e degli AC, volta ad agevolare l’esercizio del diritto alla mobilità e la fruizione dei relativi servizi da parte delle categorie di utenti deboli.

In tale ambito alla Direzione sistemi Informativi è assegnato il seguente obiettivo operativo:

1.1.4.1) “Osservatorio ed analisi di mercato per la progettazione di app dedicate alla mobilità”.

Obiettivo strategico 1.1.5)

Consolidamento del ruolo dell’Ente in ambito internazionale FIA ed ARC Europe e sviluppo di sinergie con gli organismi internazionali e con gli Automobile Club esteri nei settori di comune interesse, con specifico riferimento alla omogeneizzazione ed ottimizzazione delle iniziative comuni a livello europeo.

*In tale ambito, al Servizio Turismo e Relazioni Internazionali sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

1.1.5.1) “Relazioni Internazionali;”

1.1.5.2) “Collaborazione attuativa dell’accordo quadro con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo;”

1.1.5.3) “Viaggiare Sicuri;”

1.1.5.4) “Prodotti e servizi per la circolazione”.

Obiettivo strategico 1.1.6)

Ampliamento della base dei praticanti sportivi e sviluppo di nuove iniziative a vantaggio dei giovani piloti, in un contesto di massimo coinvolgimento di tutte le componenti del mondo sportivo automobilistico.

*In tale ambito al Servizio Attività Sportive è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

1.1.6.1) “Lo sport automobilistico per i giovani”.

PRIORITA' POLITICA 2

“SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI”

Area Strategica 2.1

SOCI

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1.1

Incremento della compagine associativa nazionale, con riequilibrio della sua composizione interna, privilegiando le formule associative complete e di più alta gamma.

OBIETTIVI OPERATIVI

2.1.1.1 “Consolidamento base associativa”

2.1.1.2 “Diffusione della tessera associativa Multifunzione”

2.1.1.3 “Gestione attività integrazione ACI/SARA”

2.1.1.4 “Programma Member get Member”

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1.2

Miglioramento quali quantitativo dell'area dei vantaggi associativi per i Soci individuali e per le aziende, riposizionando la tessera associativa quale strumento di utilizzo costante da parte del Socio non circoscritto a specifiche situazioni di emergenza.

OBIETTIVI OPERATIVI

2.1.2.1 “Gestione programma SyC”

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1.3

Razionalizzazione e potenziamento dei canali di acquisizione associativa.

OBIETTIVI OPERATIVI

2.1.3.1 “Supporto al progetto Ready2Go (Network autoscuole a marchio ACI)”

2.1.3.2 “Sviluppo canale di vendita online”

2.1.3.3 “Tessera ACI.net”

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 2) "Sviluppo Servizi Associativi"



Outcome

2.A Outcome: offerta di servizi di assistenza che agevolano la sicurezza nella mobilità; indicatore di outcome: sviluppo dei servizi

AREA STRATEGICA 2.1) – SOCI

Obiettivo strategico 2.1.1)

Incremento della compagine associativa nazionale, con riequilibrio della sua composizione interna, privilegiando le formule associative complete e di più alta gamma.

*In tale ambito agli Automobile Club sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

- 2.1.1.1) "Consolidamento base associativa";
- 2.1.1.2) "Diffusione della tessera associativa Multifunzione";
- 2.1.1.3) "Gestione attività integrazione ACI/SARA".

*Alla Direzione Soci è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

- 2.1.1.4) "Programma Member get Member".

Obiettivo strategico 2.1.2)

Miglioramento quali quantitativo dell'area dei vantaggi associativi per i Soci individuali e per le aziende, riposizionando la tessera associativa quale strumento di utilizzo costante da parte del Socio non circoscritto a specifiche situazioni di emergenza.

*In tale ambito alla Direzione Soci è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

- 2.1.2.1) "Gestione programma SyC!".

Obiettivo strategico 2.1.3)

Razionalizzazione e potenziamento dei canali di acquisizione associativa.

*In tale ambito alla Direzione Soci è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

- 2.1.3.1) "Supporto al progetto Ready2Go (Network autoscuole a marchio ACI)"
- 2.1.3.2) "Sviluppo canale di vendita online";
- 2.1.3.3) "Tessera ACI.net".

PRIORITA' POLITICA 3

“CONSOLIDAMENTO SERVIZI DELEGATI”

Area Strategica 3.1

SERVIZI PRA

OBIETTIVO STRATEGICO 3.1.1

Consolidamento delle funzioni e delle attività gestite relativamente ai servizi delegati nei settori del Pubblico Registro Automobilistico, tasse automobilistiche regionali ed Imposta Provinciale di Trascrizione, attraverso un costante processo di efficientamento e miglioramento qualitativo e la definizione di proposte e soluzioni complessive di razionalizzazione e di semplificazione dei servizi in linea con l'evoluzione normativa, l'esigenza dell'utenza ed i principi di modernizzazione della P.A. digitale.

OBIETTIVI OPERATIVI

3.1.1.1 *“Erogazione dei servizi pubblici di competenza dell'Ente secondo gli standard di qualità e produttività definiti”*

3.1.1.2 *“Targa personale.”*

3.1.1.3 *“Semplific@uto”*

3.1.1.4 *“Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico”*

3.2.1.5 *“Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili”*

3.1.1.6 *“Gestione contributo connesso ai pneumatici fuori uso”*

3.1.1.7 *“Digitalizzazione cartellonistica e modulistica”*

3.1.1.8 *“Gestione pratiche su internet ed inserimento del QR code su tutti i documenti tasse”*

3.1.1.9 *“Gestione integrata ricorsi infrazioni al Codice della Strada”*

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 3) "Consolidamento Servizi Delegati"



Outcome

Outcome: accesso semplificato e multicanale ai servizi PRA, anche al fine di favorire e includere le categorie deboli; indicatore di outcome: canali di accesso (centrali e locali) ai servizi PRA

AREA STRATEGICA 3.1) – Servizi del PRA

Obiettivo strategico 3.1.1)

Consolidamento delle funzioni e delle attività gestite relativamente ai servizi delegati nei settori del Pubblico Registro Automobilistico, tasse automobilistiche regionali ed Imposta Provinciale di Trascrizione, attraverso un costante processo di efficientamento e miglioramento qualitativo e la definizione di proposte e soluzioni complessive di razionalizzazione e di semplificazione dei servizi in linea con l'evoluzione normativa, l'esigenza dell'utenza ed i principi di modernizzazione della P.A. digitale.

*In tale ambito agli Uffici Provinciali dell'Ente sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi** :*

3.1.1.1) "Erogazione dei servizi pubblici di competenza dell'Ente secondo gli standard di qualità e produttività definiti";

*Alla Direzione Servizi Delegati sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

*3.1.1.2) "Targa personale". **Il progetto, in quanto subordinato all'emanazione del Regolamento di attuazione previsto dalla Legge 120/2010, è allo stato sospeso fino all'emanazione del citato Regolamento ;***

3.1.1.3) "Semplific@uto;

3.1.1.4) "Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico";

3.1.1.5) "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili";

3.1.1.6) Gestione del contributo connesso ai pneumatici fuori uso";

3.1.1.7) "Digitalizzazione cartellonistica e modulistica";

3.1.1.8) "Gestione pratiche su internet ed inserimento del QR code su tutti i documenti tasse;

3.1.1.9) "Gestione integrata ricorsi infrazioni al Codice della Strada.

PRIORITA' POLITICA 4
“OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA”

Parte I

Area Strategica 4.1
ORGANIZZAZIONE INTERNA

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.1

Promozione di ogni necessario intervento atto a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione degli Automobile Club sul territorio, il risanamento delle situazioni economico – finanziarie ed il ripristino di condizioni di autonomo equilibrio gestionale.

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.1.1) “Ottimizzazione dei tempi per l'istruttoria dei documenti contabili da sottoporre al CE riguardanti i budget annuali, le rimodulazioni dei budget e i conti consuntivi/bilanci degli AC”.

4.1.1.2) “Consulenza agli AC”.

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.2

Mantenimento degli obiettivi di equilibrio di bilancio, attraverso la prosecuzione dell'azione di razionalizzazione dei costi e lo sviluppo di iniziative di incremento del valore complessivo della produzione.

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.2.1) “Miglioramento del MOL”.

4.1.2.2) “Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP”.

4.1.2.3) “Ottimizzazione nota integrativa al bilancio d'esercizio”.

4.1.2.4) “Sviluppo procedure automatiche di alimentazione budget annuale”.

4.1.2.5) “Ciclo attivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione incassi da clienti”.

4.1.2.6) “Ciclo passivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione delle fatture dei fornitori gestite con il modulo dei processi logistici di SAP”.

PRIORITA' POLITICA 4
“OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA”

Parte II

Area Strategica 4.1
ORGANIZZAZIONE INTERNA

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.2.7) “Gestione rapporti con i clienti: ottimizzazione dell'attività di riscossione dei crediti mediante invio lettere di sollecito”.

4.1.2.8) “Ottimizzazione dei tempi relativi alle attività di

4.1.2.9) “Ottimizzazione dei tempi medi di riconciliazione dei bonifici centralizzati per il pagamento dei fornitori e dei terzi”.

4.1.2.10) “Reportistica strutture dell'Ente”.

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.3

Attuazione degli interventi previsti dal Regolamento della Governance, al fine di garantirne la piena entrata a regime, previa eventuale rivisitazione dello stesso, nel quadro del miglioramento della economicità e dell'efficacia dell'azione delle strutture collegate, nonché dei livelli di integrazione e sinergia con i competenti uffici, tanto a livello centrale che periferico, in funzione del pieno conseguimento delle finalità istituzionali della Federazione.

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.3.1) “Monitoraggio periodico dello stato di attuazione del Regolamento di Governance”.

4.1.3.2) “Raccolta, elaborazione e analisi dei dati e delle informazioni concernenti la situazione economica”.

4.1.3.2) “Reportistica società collegate”.

Area Strategica 4.1
ORGANIZZAZIONE INTERNA

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.4

Potenziamento dell'azione di formazione indirizzata alla dirigenza, ai responsabili di struttura ed al personale, atta a supportare adeguatamente gli indispensabili processi di crescita professionale e di consapevolezza del ruolo presidiato in rapporto alle priorità strategiche definite ed alle iniziative di sviluppo dei servizi pianificate.

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.4.1) “Indagine di customer satisfaction interna”.

4.1.4.2) “Adeguamento del Sistema di Valutazione Competenze alle modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione delle competenze”

4.1.4.3) “Analisi ed adeguamento degli assetti organizzativi a seguito dei recenti interventi legislativi di revisione della spesa pubblica”

4.1.4.4) “Bilancio Sociale”.

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.5

Sviluppo, secondo la metodologia CAF, di iniziative di miglioramento della qualità dei processi produttivi interni dei servizi erogati.

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.5.1) “Audit AC”.

4.1.5.2) “Misurazione comparativa delle fonti”.

4.1.5.3) “Tirocini formativi”.

4.1.5.4) “Internal Auditing UOPP”.

PRIORITA' POLITICA 4
“OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA”

Area Strategica 4.1
INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE

OBIETTIVO STRATEGICO 4.1.6 Funzionamento

OBIETTIVI OPERATIVI

4.1.6.1 “Segreteria degli Organi Collegiali”

4.1.6.2 “Gestione del Sistema di Pianificazione dell'Ente, in coerenza con il Dlgs. 150/2009 e il documento “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI”

4.1.6.3 “Attività di reporting sull'andamento delle attività legislative di interesse dell'Ente

4.1.6.4 “Revisione del documento “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI”

4.1.6.5 “Supporto alle funzioni di indirizzo della Segreteria Generale”

4.1.6.6 “Assicurare la puntuale e tempestiva redazione di note in relazione alle tematiche di volta in volta individuate per la gestione dei rapporti all'interno della Federazione nonché di quelli intercorrenti con gli interlocutori istituzionali”;

4.1.6.7 Gestione di corrispondenza, in particolare, registrazione e comunicazione delle determinazioni del Segretario Generale e delle delibere del Presidente, predisposizione delle comunicazioni interne relative al rinnovo degli Organi degli AC e raccolta delle schede personali del Presidente e dei componenti del C.D. di ciascun AC

4.1.6.8 Denuncia spese di pubblicità istituzionale ad Autorità Garante per

4.1.6.9 Coordinamento evoluzione sito web e portale intranet”del Presidente, predisposizione delle comunicazioni interne relative al rinnovo degli Organi degli AC e raccolta delle schede personali del Presidente e dei componenti del C.D. di ciascun AC

4.1.6.10 “Approntamento ed inoltro degli elementi di informazione e di valutazione che l'Ente è tenuto a fornire agli Organismi esterni di vigilanza e controllo a seguito dell'effettuazione delle verifiche amministrativo - contabili ministeriali

4.1.6.11 “Esecuzione delle sentenze di condanna della Corte dei Conti”

4.1.6.12 “Istruttoria degli atti finali delle verifiche amministrativo-contabili ministeriali interessanti la Federazione anche ai fini degli interventi correttivi eventualmente necessari”

4.1.6.13 “Negoziazione on – line”

4.1.6.14 Abilitazioni fornitori sistema acquisti on - line ACI

4.1.6.15 Operatività della struttura tecnica permanente di supporto ai sensi del Dlgs 150/2009”.

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 4) “ Funzionamento e ottimizzazione organizzativa”

AREA STRATEGICA 4.1) – *Organizzazione interna*

Obiettivo strategico 4.1.1)

Promozione di ogni necessario intervento atto a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione degli Automobile Club sul territorio, il risanamento delle situazioni economico – finanziarie ed il ripristino di condizioni di autonomo equilibrio gestionale.

*In tale ambito, alla Direzione Amministrazione e Finanza sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

4.1.1.1) “Ottimizzazione dei tempi per l'istruttoria dei documenti contabili da sottoporre al CE riguardanti i budget annuali, le rimodulazioni dei budget e i conti consuntivi/bilanci degli AC”.

*Alla Direzione Risorse Umane e al Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

4.1.1.4) “Consulenza agli Automobile Club”.

Obiettivo strategico 4.1.2)

Mantenimento degli obiettivi di equilibrio di bilancio, attraverso la prosecuzione dell'azione di razionalizzazione dei costi e lo sviluppo di iniziative di incremento del valore complessivo della produzione.

In tale ambito a tutti i Dirigenti dell'Ente è assegnato il seguente obiettivo operativo:

*4.1.2.1) **Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013.***

*Alla Direzione Amministrazione e Finanza sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:*

4.1.2.2) “Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP”;

4.1.2.3) “Ottimizzazione nota integrativa al bilancio d'esercizio”;

4.1.2.4) “Sviluppo procedure automatiche di alimentazione budget annuale”;

4.1.2.5) “Ciclo attivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione incassi da clienti”;

4.1.2.6) “Ciclo passivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione delle fatture dei fornitori gestite con il modulo dei processi logistici di SAP”;

4.1.2.7) “Gestione rapporti con i clienti: ottimizzazione dell'attività di riscossione dei crediti mediante invio lettere di sollecito”;

4.1.2.8) “Ottimizzazione dei tempi relativi alle attività di riconciliazione dei bonifici STA”;

4.1.2.9) “Ottimizzazione dei tempi medi di riconciliazione dei bonifici centralizzati per il pagamento dei fornitori e dei terzi”.

Al Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:

4.1.2.10) "Reportistica strutture dell'Ente".

Obiettivo strategico 4.1.3

Attuazione degli interventi previsti dal Regolamento della Governance, al fine di garantirne la piena entrata a regime, previa eventuale rivisitazione dello stesso, nel quadro del miglioramento della economicità e dell'efficacia dell'azione delle strutture collegate, nonché dei livelli di integrazione e sinergia con i competenti uffici, tanto a livello centrale che periferico, in funzione del pieno conseguimento delle finalità istituzionali della Federazione.

In tale ambito, al Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

4.1.3.1) "Monitoraggio periodico dello stato di attuazione del Regolamento di Governance";

4.1.3.2) "Raccolta, elaborazione e analisi dei dati e delle informazioni concernenti la situazione economica, finanziaria e patrimoniale, compresi i Piani industriali, trasmessi dalle società oggetto di reporting trimestrale";

4.1.3.3) "Reportistica società collegate"

Obiettivo strategico 4.1.4

Potenziamento dell'azione di formazione indirizzata alla dirigenza, ai responsabili di struttura ed al personale, atta a supportare adeguatamente gli indispensabili processi di crescita professionale e di consapevolezza del ruolo presidiato in rapporto alle priorità strategiche definite ed alle iniziative di sviluppo dei servizi pianificate.

In tale ambito alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

4.1.4.1) "Indagine di customer satisfaction interna"

4.1.4.2) "Adeguamento del Sistema di Valutazione Competenze alle modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione delle competenze";

4.1.4.3) Analisi ed adeguamento degli assetti organizzativi a seguito dei recenti interventi legislativi di revisione della spesa pubblica;

4.1.4.4) "Bilancio Sociale".

Obiettivo strategico 4.1.5)

Sviluppo, secondo la metodologia CAF, di iniziative di miglioramento della qualità dei processi produttivi interni dei servizi erogati.

In tale ambito alla Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

4.1.5.1) "Audit AC";

4.1.5.2) "Misurazione comparativa delle fonti";

4.1.5.3) "Tirocini formativi";

4.1.5.4) "Internal Auditing UUPP".

Obiettivo strategico 4.1.6)

Funzionamento.

In tale ambito alla Direzione Segreteria, Pianificazione e Coordinamento sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

- 4.1.6.1) “Segreteria degli Organi Collegiali”;
- 4.1.6.2) “Gestione del Sistema di Pianificazione dell'Ente, in coerenza con il Dlgs. 150/2009 e il documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"”;
- 4.1.6.3) “Attività di reporting sull'andamento delle attività legislative di interesse dell'Ente”;
- 4.1.6.4) “Revisione del documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"”

In tale ambito al Servizio per il Segretario Generale sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

- 4.1.6.5) “Supporto alle funzioni di indirizzo della Segreteria Generale”
- 4.1.6.6) “Assicurare la puntuale e tempestiva redazione di note in relazione alle tematiche di volta in volta individuate per la gestione dei rapporti all'interno della Federazione nonché di quelli intercorrenti con gli interlocutori istituzionali”;
- 4.1.6.7) “Gestione di corrispondenza, in particolare, registrazione e comunicazione delle determinazioni del Segretario Generale e delle delibere del Presidente, predisposizione delle comunicazioni interne relative al rinnovo degli Organi degli AC e raccolta delle schede personali del Presidente e dei componenti del C.D. di ciascun AC”.

In tale ambito al Servizio Comunicazione sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

- 4.1.6.8) “Denuncia spese di pubblicità istituzionale ad Autorità Garante per le comunicazioni”
- 4.1.6.9) “Coordinamento evoluzione sito web e portale intranet”

In tale ambito all'Ufficio Analisi e Documentazione Amministrativa sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

- 4.1.6.10) “Approntamento ed inoltro degli elementi di informazione e di valutazione che l'Ente è tenuto a fornire agli Organismi esterni di vigilanza e controllo a seguito dell'effettuazione delle verifiche amministrativo - contabili ministeriali”;
- 4.1.6.11) “Esecuzione delle sentenze di condanna della Corte dei Conti”;
- 4.1.6.12) “Istruttoria degli atti finali delle verifiche amministrativo-contabili ministeriali interessanti la Federazione anche ai fini degli interventi correttivi eventualmente necessari”.

In tale ambito all'Ufficio Patrimonio e Affari Generali sono assegnati i seguenti **obiettivi operativi**:

- 4.1.6.13) “Negoziazione on – line”;
- 4.1.6.14) “Abilitazioni fornitori sistema acquisti on - line ACI”.

*In tale ambito all'Ufficio per l'OIV è assegnato il seguente **obiettivo operativo**:*

4.1.6.15) "Operatività della struttura tecnica permanente di supporto ai sensi del Dlgs 150/2009".

5.1 Obiettivi assegnati al Personale dirigenziale

In coerenza con quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ACI, il Segretario Generale ha provveduto ad assegnare gli obiettivi di performance organizzativa ai Centri di Responsabilità dell'Ente.

In particolare, con riferimento alle strutture centrali, il Segretario Generale ha assegnato gli obiettivi di performance organizzativa alle Direzioni Centrali e di performance individuale ai titolari delle stesse, rinviando a questi ultimi l'assegnazione degli obiettivi di performance organizzativa agli Uffici dirigenziali di secondo livello di riferimento nonché degli obiettivi di performance individuale ai Dirigenti ad essi preposti.

Analogamente ha provveduto nei confronti dei Servizi e degli Uffici Centrali non incardinati in Direzioni o Servizi e nei confronti dell'Area professionale Legale, così come previsto dal documento "Sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI".

Con riferimento alle strutture periferiche, il Segretario Generale, ha provveduto ad assegnare gli obiettivi di Performance organizzativa alle Direzioni Regionali di prima fascia, agli Uffici Periferici (direzioni regionali di seconda fascia e uffici provinciali) ed alle Unità organizzative periferiche non dirigenziali, unitamente agli obiettivi di performance individuale dei Dirigenti preposti alle citate strutture.

Come previsto dall'art.9 del d.lgs. n.150/2009 gli obiettivi di performance individuale dei dirigenti possono essere collegati all'ambito di performance organizzativa di diretta responsabilità, al raggiungimento di specifici obiettivi individuali nonché alle competenze professionali e manageriali dimostrate.

Con riferimento all'assegnazione degli obiettivi di performance individuale dei Direttori di Automobile Club che, come specificato, sono Dirigenti e Funzionari dell'Automobile Club d'Italia che esplicano funzionalmente la loro attività presso e nei confronti degli Automobile Club provinciali e locali (Enti federati), quest'anno gli stessi comprendono, laddove possibile, sia gli obiettivi legati alla progettualità centrale di Federazione sia gli obiettivi riconducibili alla performance organizzativa locale di Automobile Club.

Nell'assegnazione degli obiettivi di performance individuale per l'anno 2013, in aggiunta ai criteri di valutazione già previsti dal vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance e collegati al dettato di cui all'art.9 comma 1 e 2 del d.lgvo 150/2009, si è tenuto conto anche degli ulteriori parametri di valutazione previsti dall'art.5, comma 11 della legge 135/2012, con particolare riferimento alla necessità di assicurare il collegamento della valutazione finale al *"contributo assicurato alla performance complessiva dell'amministrazione"*.

Conseguentemente, in sede di assegnazione degli obiettivi di performance individuale di tutti i dirigenti dell'Ente, di prima e seconda fascia, sia centrali che periferici, è stato assunto come criterio generale di riferimento, il contributo assicurato da ciascuno al conseguimento complessivo degli obiettivi di performance di Ente connessi al miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013.

Sono riportate in allegato (allegato C):

1. gli obiettivi di performance organizzativa di Ente;
2. gli obiettivi di performance organizzativa delle Strutture Centrali con i relativi Uffici e gli obiettivi di performance individuale dei titolari degli stessi Uffici;
3. obiettivi di performance individuale degli incarichi progettuali;
4. gli obiettivi di performance individuale dei Responsabili delle Direzioni, Servizi e Uffici non incardinati in Direzioni /Servizi;
5. la scheda esplicativa della competenze professionali e manageriali per l'assegnazione degli obiettivi di performance individuale ai Dirigenti centrali e periferici;
6. gli obiettivi di performance organizzativa e individuale delle Direzioni Regionali con responsabilità degli Uffici Provinciali (una scheda - tipo valida per tutte le Direzioni Regionali di riferimento);
7. gli obiettivi di performance organizzativa e individuale delle Direzioni Regionali con responsabilità degli Automobile Club (una scheda - tipo valida per tutte le Direzioni Regionali di riferimento);
8. gli obiettivi di performance organizzativa e individuale degli Uffici Provinciali di livello dirigenziale non generale;
9. gli obiettivi di performance individuale dei Direttori di Automobile Club di livello dirigenziale non generale;
10. gli obiettivi di performance individuale dei Responsabili di struttura preposti ad Automobile Club di livello dirigenziale non generale;
11. gli obiettivi di performance individuale dei Responsabili di struttura di Automobile Club di livello non dirigenziale;
12. allegati tecnici.

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

6.1 Fasi, Soggetti e Tempi del processo di redazione del Piano

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	* Dirigenti apicali e vertici	20												
2	Analisi del contesto esterno ed interno	* Dirigenti apicali e vertici	100												
3	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	* Dirigenti apicali e vertici	100												
4	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	Dirigenti apicali/ Dirigenti 2 fascia/ funzionari	200												

* I Dirigenti apicali e i vertici sono indicati come soggetti coinvolti gli uni in quanto responsabili delle Unità organizzative di livello strategico, anche in termini di coinvolgimento degli Stakeholder esterni e interni , gli altri in quanto titolari delle scelte politiche e delle strategie ad esse correlate nonché dell'adozione ufficiale delle iniziative dell'Ente.

6.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

In conformità al principio di coerenza tra il presente Piano e il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio, previsto espressamente nel D.Lgs. 150/ 2009 (art.4, co.1 e art.5, co. 1) e ribadito dalla delibera CiVIT n.6/2013, in ACI, 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 e della corrispondenza tra gli obiettivi, indicatori e target contenuti nel Piano con quelli previsti dai documenti contabili), sia in termini di coerenza dei tempi in cui si sviluppano i due processi, sia con riguardo ai processi di interazione tra gli attori.

Peraltro, in applicazione del D.P.C.M. del 18 settembre 2012, recante linee guida per l'individuazione dei criteri e delle metodologie per la costruzione di un sistema di indicatori ai fini della misurazione dei risultati attesi, è stato predisposto ed approvato dall'Assemblea dell'Ente del 31 ottobre 2012 il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio allegato al Budget annuale 2013 dell'Ente, che costituisce parte integrante del presente Piano della Performance (allegato E).

Per quanto riguarda la coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio, occorre premettere che, a partire dall'anno 2011, l'ACI ha 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, i vari Centri di Responsabilità valorizzano, direttamente nel sistema contabile, le schede relative al budget economico e degli investimenti da ricondurre a ciascun progetto/attività.

Tale valorizzazione avviene seguendo la classificazione per "natura" del piano dei conti di contabilità generale (conto/sottoconto/mastro) 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 generalmente effettuata nel mese di settembre e nella successiva fase di approvazione di tali documenti da parte del Consiglio Generale, 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.

Per il 2013 il processo di pianificazione dell'Ente ha determinato la presentazione da parte dei centri di Responsabilità dell'Ente di vari progetti, per complessivi 5,2 mln/€, di cui 2,6 mln/€ per investimenti e 2,6 mln/€ per costi di gestione dei progetti stessi, imputati al conto economico dell'esercizio 2013.

Occorre inoltre precisare che il Centro di Responsabilità titolare del progetto/attività, ha piena responsabilità di tutte le risorse assegnate al proprio progetto/attività

indipendentemente dall'unità organizzativa che materialmente gestisce l'acquisizione dei beni/servizi necessari al progetto/attività; i processi di variazione del budget di progetto/attività sono infatti sottoposti alla validazione del titolare dei Centro di Responsabilità.

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 e con l'evidenza dello scostamento tra le risorse assegnate e quelle utilizzate; tali schede sono trasmesse da ciascun Centro di Responsabilità ai soggetti incaricati della misurazione della performance.

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 n+1	Priorità politiche e direttive generali		
Maggio/Dicembre anno n	Programmazione operativa e budgeting n+1	<p>Linee indirizzo Segretario Generale</p> <p>Predisposizione idee progettuali CdR</p> <p>Schede impatto economico e tecnologico progetti</p> <p>Schede investimenti progetti</p> <p>Incontri con CdR</p> <p>Proposta progetti e piani attività</p> <p>Approvazione Consiglio Generale portafoglio progetti e assegnazione obiettivi performance organizzativa Ente</p> <p>Piani operativi / progetti / attività</p> <p>Predisposizione piano della performance</p> <p>Assegnazione obiettivi CdR</p> <p>Assegnazione obiettivi altre unità organizzative</p>	<p>Valorizzazione budget economico gestionale</p> <p>Valorizzazione budget degli investimenti</p> <p>Valorizzazione budget dei progetti strategici e direzionali</p> <p>Approvazione budget annuale</p> <p>Rilascio budget per CdR e assegnazione risorse</p>	<p>Proposta di budget economico gestionale per CdR</p> <p>Proposta di budget investimenti per CdR</p> <p>Proposta di budget dei progetti</p> <p>Budget annuale</p> <p>Budget di gestione</p>

Ciclo di pianificazione e programmazione(PPC) anno n+1		Processo di budget e di reporting economico anno n+1	
Fasi	Output	Fasi	Output
	Adozione piano della performance da parte del Consiglio Generale		
Gestione operativa, misurazione e monitoraggio anno n+1	Report trimestrali sull'andamento dei progetti e piani di attività Varianze progetti e piani di attività	Reporting trimestrale per il controllo di gestione Revisione budget economico	Report trimestrale andamento economico Ente Report trimestrale andamento economico per CdR Report trimestrale conto economico di Progetto Riclassifiche e rimodulazioni di bilancio
valutazione obiettivi e performance organizzativa anno n+1	Report progetti di fine anno con indicatori e target Valutazione sul raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa Relazione sulla performance	Consuntivazione	Report economico di fine anno per progetto Report economico di fine anno per CdR Bilancio di esercizio

6.3 Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione delle performance

Il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo è stato sviluppato, per il triennio 2013-2015, sulla base delle *guidelines* illustrate nel “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI”, prestando contestualmente attenzione alle osservazioni della CiVIT nell’ambito del monitoraggio svolto a conclusione del primo ciclo di gestione della performance nonché delle considerazioni.

Tenuto conto dell’esperienza acquisita nel corso dei primi due anni di attuazione del ciclo della performance, delle proposte formulate dall’OIV e delle determinazioni della CiVIT, ribadite anche di recente nell’ambito della delibera n.6/2013, nel corso del 2013 si prevede di realizzare l’analisi delle modifiche e/o integrazioni da apportare al vigente documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI", allo scopo di predisporre il nuovo documento da sottoporre all’approvazione degli Organi (la revisione del vigente Sistema costituisce specifico obiettivo di performance organizzativa per il 2013).

Il nuovo documento, oltre che semplificare alcuni adempimenti nell’ambito del ciclo della performance, che appaiono ridondanti o eccessivamente complessi e burocratici, sarà orientato a recepire e formalizzare le indicazioni fornite dalla CiVIT per garantire la piena coerenza dello stesso con gli altri strumenti del ciclo di gestione della performance (Piano e Relazione sulla Performance, Programma triennale per la trasparenza e l’integrità e Standard di qualità dei servizi).

Ulteriori miglioramenti nel ciclo della performance sono attesi dalla prevista entrata a regime, nel corso del 2013, di un sistema informatizzato di gestione di tutti i flussi documentali inerenti al ciclo della performance.

Il progetto, già avviato nel 2012, sarà concluso nell’anno in corso con la realizzazione di una procedura informatica di supporto al funzionamento del ciclo della performance in ACI, in coerenza con la particolare struttura organizzativa dell’Ente, articolata in sedi Centrali e periferiche dislocate sull’intero territorio nazionale, nonché Federazione di Automobile Club autonomi cui è preposto un dirigente dei ruoli ACI.

A tale riguardo, vale la pena evidenziare una criticità riguardante gli AC federati, spesso dotati di strutture organizzative non adeguate a gestire gli innumerevoli adempimenti burocratici richiesti dalla normativa sulle performance, con il rischio di appesantire oltre modo la gestione amministrativa degli stessi.

ALLEGATO A

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE
Approvate dall'Assemblea dell'Ente del 30 aprile 2012

L'art. 15, comma 2 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, prevede che gli organi di indirizzo politico-amministrativo adottino le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici delle rispettive Amministrazioni.

In coerenza con tale previsione, il vigente *Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI* stabilisce che entro il mese di aprile l'Assemblea, su proposta del Presidente, emana le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici che definiscono le priorità strategiche riferite ad un arco temporale triennale, a decorrere dall'anno successivo a quello di adozione, e declinate con riferimento a diverse aree di intervento.

Ciò premesso, tenuto conto dell'intervenuta conclusione dell'iter di rinnovo dei Vertici dell'Ente ed in coerenza con le linee programmatiche della Presidenza, la stessa sottopone all'Assemblea l'emanazione delle allegate nuove direttive generali per il triennio 2013-2015, sostitutive di quelle già adottate nella seduta del 29 aprile 2010, che costituiranno il quadro di riferimento generale entro il quale la Federazione collocherà i successivi processi di pianificazione delle attività e la redazione dei conseguenti Piani della Performance a partire dall'esercizio 2013.

Priorità politica 1) “Rafforzamento ruolo e attività istituzionali”

Area strategica “Servizi ed attività istituzionali”

Obiettivi Strategici:

- rafforzamento del ruolo dell’ACI e degli Automobile Club di rappresentanza e tutela degli interessi generali degli automobilisti e dei Soci, a livello centrale e locale, in relazione alle principali tematiche statutariamente presidiate;
- riposizionamento dell’Ente rispetto alle Istituzioni Centrali e degli Automobile Club relativamente alle Amministrazioni locali, quali interlocutori qualificati e di riferimento per i temi dell’automobilismo, della mobilità e dei connessi servizi, attraverso lo sviluppo delle relazioni istituzionali ed il potenziamento delle iniziative di comunicazione;
- sviluppo della “mission” inerente ai temi dell’educazione stradale e della mobilità sicura e responsabile, mediante lo studio e la promozione di azioni ed iniziative mirate ai cittadini e alle Istituzioni;
- sviluppo della “funzione sociale” dell’ACI e degli AC, volta ad agevolare l’esercizio del diritto alla mobilità e la fruizione dei relativi servizi da parte delle categorie di utenti deboli;
- consolidamento del ruolo dell’Ente in ambito internazionale FIA ed ARC Europe, e sviluppo delle sinergie con gli organismi internazionali e con gli Automobile Club esteri nei settori di comune interesse, con specifico riferimento alla omogeneizzazione ed ottimizzazione delle iniziative comuni a livello europeo;
- ampliamento della base dei praticanti sportivi e sviluppo di nuove iniziative a vantaggio dei giovani piloti, in un contesto di massimo coinvolgimento di tutte le componenti del mondo sportivo automobilistico;
- sviluppo della funzione di supporto ed ausilio nei confronti delle Istituzioni Centrali e locali per l’elaborazione e realizzazione di politiche in tema di turismo automobilistico responsabile e di qualità, fondato sulla valorizzazione e sul rispetto delle risorse naturali e culturali e delle tradizioni locali;
- rafforzamento della presenza e del ruolo di rappresentanza dell’ACI e degli Automobile Club rispetto alle tematiche riguardanti i veicoli di interesse storico e collezionistico, in funzione dello sviluppo del settore e di un più efficace presidio dello stesso da parte della Federazione.

Priorità politica 2) “Sviluppo servizi associativi”

Area strategica “Soci”

Obiettivi strategici:

- incremento della compagine associativa nazionale, con riequilibrio della sua composizione interna, privilegiando le formule associative complete e di più alta gamma;
- miglioramento quali quantitativo dell'area dei vantaggi associativi per i Soci individuali e per le aziende, riposizionando la tessera associativa quale strumento di utilizzo costante da parte del Socio non circoscritto a specifiche situazioni di emergenzialità;
- razionalizzazione e potenziamento dei canali di acquisizione associativa;
- sviluppo di nuove politiche di comunicazione ai Soci, orientate al consolidamento dell'identità associativa e del senso di appartenenza, mediante la rivisitazione degli attuali strumenti di informazione - comunicazione e sviluppo delle opportunità offerte dal web.

Priorità politica 3) “Consolidamento servizi del PRA e in materia di tasse automobilistiche”

Area strategica “Servizi delegati”

Obiettivi strategici:

- consolidamento delle funzioni e delle attività gestite relativamente ai servizi delegati nei settori del Pubblico Registro Automobilistico, tasse automobilistiche regionali ed Imposta Provinciale di Trascrizione, attraverso un costante processo di efficientamento e miglioramento qualitativo e la definizione di proposte e soluzioni complessive di razionalizzazione e di semplificazione dei servizi in linea con l'evoluzione normativa, l'esigenza dell'utenza ed i principi di modernizzazione della P.A. digitale;
- Sviluppo del ruolo dell'ACI a livello centrale e degli Automobile Club a livello locale quali strutture strumentali di supporto alle Amministrazioni competenti per la gestione operativa di ulteriori servizi delegati ad alto valore aggiunto nei settori di attività statutariamente presidiati.

Priorità politica 4) “Funzionamento e ottimizzazione organizzativa”

Area strategica “Organizzazione interna”

Obiettivi strategici:

- revisione dell’attuale assetto istituzionale - statutario della Federazione;
- promozione di ogni necessario intervento atto a migliorare l’efficacia e l’efficienza dell’azione degli Automobile Club sul territorio, il risanamento delle situazioni economico – finanziarie ed il ripristino di condizioni di autonomo equilibrio gestionale, anche attraverso l’attuazione delle misure previste dal Regolamento interno della Federazione ACI, previa eventuale rivisitazione dello stesso;
- mantenimento degli obiettivi di equilibrio di bilancio, attraverso la prosecuzione dell’azione di razionalizzazione dei costi e lo sviluppo di iniziative di incremento del valore complessivo della produzione;
- attuazione degli interventi previsti dal Regolamento della Governance, al fine di garantirne la piena entrata a regime, previa eventuale rivisitazione dello stesso, nel quadro del miglioramento della economicità e dell’efficacia dell’azione delle strutture collegate, nonché dei livelli di integrazione e sinergia con i competenti uffici, tanto a livello centrale che periferico, in funzione del pieno conseguimento delle finalità istituzionali della Federazione;
- potenziamento dell’azione di formazione indirizzata alla dirigenza, ai responsabili di struttura ed al personale, atta a supportare adeguatamente gli indispensabili processi di crescita professionale e di consapevolezza del ruolo presidiato in rapporto alle priorità strategiche definite ed alle iniziative di sviluppo dei servizi pianificate;
- sviluppo, secondo la metodologia CAF, di iniziative di miglioramento della qualità dei processi produttivi interni dei servizi erogati.

ALLEGATO B

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

CONSIGLIO GENERALE

Riunione del 30 ottobre 2012

8°) – Piani e programmi di attività per l'anno 2013

PREMESSA

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI prevede che il Segretario Generale sottoponga all'approvazione del Consiglio Generale il documento "Piani e programmi di attività dell'Ente", che illustra il portafoglio delle iniziative attuative degli obiettivi strategici e delle linee politiche deliberate dagli Organi.

E' previsto inoltre che il Consiglio Generale definisca, contestualmente all'approvazione del predetto documento, gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno successivo, derivanti sia dalle progettualità che dai piani di miglioramento gestionale.

Per corrispondere a tale adempimento, il Segretario Generale ha predisposto l'allegata Relazione programmatica, sulla base delle proposte formulate dai Direttori Centrali, sentito l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

Il documento è articolato in **due parti**: nella **prima** vengono tracciati sinteticamente gli indirizzi generali delle principali attività degli Uffici per l'anno 2013, in coerenza con le strategie e gli obiettivi stabiliti dagli Organi in materia sia di servizi delegati che di attività istituzionali.

Nella **seconda** parte sono contenute la scheda degli **obiettivi di performance organizzativa di Ente** e l'illustrazione dei **progetti strategici** che, per le finalità cui sono indirizzati, per il loro particolare contenuto, per l'innovatività, la trasversalità e la significativa valenza economica, assumono specifica rilevanza per l'Ente.

Si tratta, in particolare, di **n. 3 progetti strategici**, di cui n.2 nuovi e n.1 in prosecuzione.

Nel presente documento non viene evidenziata, come di consueto, la programmazione relativa ad attività ordinarie e/o strettamente strumentali nell'ambito della gestione, che saranno oggetto di specifica approvazione nell'ambito degli obiettivi di struttura e individuali ricompresi nell'aggiornamento del Piano della Performance dell'Ente per il triennio 2013–2015, che sarà sottoposto al Consiglio Generale nel mese di gennaio 2013.

Allo scopo di fornire un'illustrazione più esaustiva possibile del quadro generale delle attività dell'Ente, il presente documento riporta inoltre in allegato la sintetica descrizione dei **progetti direzionali interni** previsti per il 2013, ovvero di quelle iniziative che rientrando nella sfera decisionale e gestionale delle strutture, si sostanziano nella realizzazione di interventi comunque significativi in termini di ottimizzazione delle procedure o di sviluppo di attività e servizi esistenti.

In particolare, si propone la realizzazione nell'anno di **n.11 progetti direzionali interni**, di cui n.2 in prosecuzione e n.9 nuovi, i cui obiettivi e contenuti sono sinteticamente riportati nelle tabelle allegate.

Ciò premesso, si sottopone al Consiglio Generale l'allegata Relazione programmatica, ai fini dell'approvazione, da parte dello stesso Consiglio Generale, del documento concernente i piani ed i programmi di attività dell'ACI per l'anno 2013.

In coerenza con le disposizioni del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI, il documento, che costituirà parte integrante del Piano della Performance 2013–2015, potrà essere oggetto di successive variazioni in relazione ad eventuali modifiche verificatesi in corso d'esercizio.

RELAZIONE SUI PIANI E PROGRAMMI DI ATTIVITA' PER L'ANNO 2013

Il Piano Generale delle attività dell'Ente per l'anno 2013 si pone in una linea di continuità rispetto alle scelte avviate negli ultimi anni, senza però trascurare possibili nuovi ambiti di sviluppo che siano di impulso e crescita per l'intera Federazione.

Va tuttavia tenuto conto del contesto generale in cui esso si colloca, caratterizzato dai ritmi di una recessione economica nazionale che, pregiudicando sensibilmente il settore dell'auto in una crisi senza precedenti, non può non avere riflessi sulla pianificazione strategica dell'Ente.

In linea con l'obiettivo di pareggio di bilancio delle Pubbliche Amministrazioni, la scelta delle attività in portafoglio per il 2013 è stata pertanto orientata a privilegiare quelle iniziative rispondenti al requisito dell'autofinanziamento o quelle la cui attuazione è comunque prevista da specifiche disposizioni di legge, con uno sguardo rivolto parallelamente alla individuazione di possibili nuovi ambiti idonei a generare redditività per l'Ente.

Il tutto coerentemente alle direttive CiVIT per il miglioramento dei sistemi di misurazione e valutazione delle performance delle PP.AA., che forniscono indicazioni per una pianificazione in stretta relazione con le risultanze dell'analisi del contesto esterno ed interno di riferimento.

In tal senso, il presente piano delle attività rappresenta anche la risposta alle riflessioni ed analisi emerse nel corso della terza Giornata della Trasparenza ACI, svoltasi presso la Sede Centrale lo scorso 31 maggio, nel corso della quale, tra l'altro, si è registrato un forte apprezzamento per l'azione qualitativa svolta in questi anni dall'Ente nei settori della sicurezza e dell'educazione stradale, ottenendo un importante riconoscimento della particolare vocazione sui temi di rilevanza sociale a tutela delle categorie "deboli".

Importanti progetti sono stati già avviati dall'ACI negli ultimi anni, quali *"PRA a domicilio"* per il disbrigo delle pratiche automobilistiche ai cittadini con problemi di mobilità; *"ACI per il Sociale"* rivolto alle categorie più deboli (disabili, extracomunitari ed anziani), volto a favorire il concreto esercizio del diritto alla mobilità, che prosegue nel 2013 per consentire la realizzazione degli incontri info-formativi presso gli Automobile Club che abbiano attivato collaborazioni particolarmente significative con istituzioni ed associazioni di categoria locali, al fine di supportarne la relativa prosecuzione ed agevolarne l'eventuale ulteriore sviluppo; *la realizzazione sul sito www.aci.it di una specifica sezione dedicata ai disabili*, con vademecum e guide pratiche per documenti e attestati, l'iniziativa, sempre dedicata ai disabili, volta alla creazione di una rete tra le istituzioni locali finalizzata a facilitare l'accesso alla normativa di settore ed alle informazioni di utilità generale locale.

Su questa scia, prosegue anche nel 2013 l'impegno dell'Ente ad essere presente nel sociale sempre con maggiore vigore, attraverso il sostegno di iniziative di "economia solidale" che tutelano il diritto alla mobilità sicura.

Definite le fasi progettuali di *start up*, il 2013 sarà quindi dedicato all'estensione e consolidamento di diverse iniziative in ambito sociale, per favorire la diffusione di un approccio più responsabile alla guida dei veicoli a motore, soprattutto da parte dei più giovani, attraverso un'adeguata attività di informazione/formazione e sensibilizzazione della collettività in materia di sicurezza stradale.

Si collocano in questa area di intervento, il lancio della **tessera "ACI...inoltre"**, rivolta alle categorie "deboli" e caratterizzata da un'offerta integrata da specifici servizi per disabili, quali l'invio di due mezzi di soccorso (uno per l'auto e l'altro per l'automobilista), l'assistenza sanitaria in viaggio, la disponibilità di un veicolo sostitutivo o il rimborso delle spese di rientro a casa in caso di grave guasto meccanico, nonché le iniziative volte alla **formazione degli automobilisti stranieri**.

Attraverso la prima iniziativa, che si colloca quale importante risultato di una collaborazione con il *SIDI- Sindacato Italiano Diritti Invalidi*, l'ACI si impegna a distribuire la tessera solo attraverso le associazioni dei disabili sul territorio, partner fondamentali per la continua messa a punto della gamma di servizi.

Con riferimento alla seconda, presso il Centro di Guida Sicura ACI – SARA di Vallelunga saranno formati gratuitamente in tre anni n.3.000 automobilisti, che diventeranno così "*Ambasciatori di sicurezza stradale*" presso le proprie famiglie e le rispettive comunità nazionali, impegnandosi a promuovere il rispetto delle regole sulla sicurezza stradale. Si tratta di un'iniziativa promossa dall'ACI che verrà realizzata dalla società collegata Vallelunga con il supporto della SARA Assicurazioni, della quale si ritiene di dare comunque conto nel presente documento per la sua rilevanza in termini di diffusione della cultura della sicurezza, ritenuta ormai unica chiave di volta per una mobilità responsabile e realmente sostenibile, e che, proprio per la sua importanza, ha ottenuto il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Ministero degli Affari Esteri, del Ministero della Cooperazione internazionale e integrazione nonché del Ministero degli Affari regionali.

Le attività pianificate per il 2013 sono quindi rivolte, da un lato, a rafforzare il ruolo dell'Ente quale protagonista nella tutela degli automobilisti e nella diffusione di una cultura ispirata ai principi di una mobilità consapevole, responsabile e sostenibile, dall'altro, a confermare il ruolo di avanguardia nel panorama delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso un processo di continuo adeguamento organizzativo e tecnologico finalizzato a garantire *performance* dinamiche, orientate unicamente alle esigenze della collettività.

Il ventaglio dei programmi di azione che viene sottoposto al Consiglio Generale, sinteticamente descritto nel seguito della presente Relazione, è stato elaborato sulla base delle "Direttive triennali in materia di indirizzi strategici" approvate dall'Assemblea dell'Ente nella seduta del 30 aprile 2012, e nel rispetto degli ambiti di priorità indicati e declinati per aree di intervento.

In questo contesto, sono riconducibili alla priorità politica di consolidamento servizi del PRA e Tasse automobilistiche, le iniziative progettuali "**Targa Personale**", "**Semplific@uto**", "**Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico**" e "**Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili**", tutte orientate a confermare l'impegno dell'Ente nello sviluppo di iniziative finalizzate ad erogare servizi ai cittadini con modalità innovative e semplificate.

Con riferimento al progetto strategico **“Targa Personale”**, si prevede in corso d’anno di completare l’adeguamento dei sistemi e degli archivi PRA e tasse automobilistiche per la gestione del nuovo sistema, sulla base delle modalità che saranno definite nell’ambito dell’emanando Regolamento di attuazione di cui alla legge n.120/2010.

Nonostante i forti vincoli derivanti dalla mancanza di un completo quadro regolamentare di riferimento, l’ACI sta realizzando, nell’ambito delle proprie competenze, tutto quanto necessario per assicurare la puntuale entrata a regime del nuovo sistema, pur ritenendo l’introduzione della targa personale un’innovazione probabilmente poco meditata e tale da determinare costi aggiuntivi alla Pubblica Amministrazione senza paralleli benefici per l’utenza, ma anzi determinando un probabile affievolimento nella garanzia di certezza dei diritti e dell’individuazione del responsabile nella circolazione dei veicoli.

Sempre nell’ambito della strategia di rilancio e potenziamento dei servizi delegati, in linea con le esigenze di semplificazione ed innovazione fortemente sostenute dal Governo, attraverso il progetto **“Semplific@uto”** di valenza strategica per l’Ente, si intendono valorizzare i processi PRA mediante l’adozione di modalità innovative in grado di sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie informatiche e le opportunità offerte dalla normativa sull’amministrazione digitale.

Il progetto direzionale interno **“Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili”** integra e completa questo quadro e si propone di realizzare una serie di applicazioni sul “mobile” relative ai servizi delegati, con l’intento di avvicinare la Pubblica Amministrazione ai cittadini sfruttando le potenzialità che la tecnologia oggi offre.

Sul fronte delle tasse automobilistiche e, più in generale, della fiscalità relativa ai veicoli, il progetto strategico **“Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico”** prevede la realizzazione nel biennio 2013/2014 di una base dati che consenta di gestire i principali tributi che insistono su questo settore, dal bollo Auto all’IPT e alla RcAuto, con l’intento di fornire alle Amministrazioni Locali uno strumento forte ed innovativo per avviare azioni di contrasto all’evasione.

Sono poi riconducibili alla priorità politica di rafforzamento del ruolo istituzionale dell’Ente, le iniziative progettuali **“Gestione e sviluppo delle iniziative Ready2GO”** e **“Lo sport automobilistico per i giovani”**.

Il primo, già di livello strategico per l’Ente nel triennio 2010 – 2012, prosegue nel 2013 per un ulteriore sviluppo delle attività, oltre che per il consolidamento dei risultati fin qui ottenuti. Il progetto prevede, in particolare, l’affiliazione in corso d’anno di ulteriori 50 autoscuole per la più ampia estensione sull’intero territorio nazionale della rete di autoscuole “certificate” e l’individuazione di possibili nuovi ambiti di sviluppo, quali ad esempio l’erogazione di corsi per il conseguimento della patente nautica.

In campo sportivo, a presidio del ruolo dell’Ente di Federazione sportiva nazionale riconosciuta dal CONI, è prevista l’attivazione dell’iniziativa **“Lo sport automobilistico per i giovani”**, che intende promuovere l’ingresso nel modo dello sport automobilistico di giovani piloti in un contesto di massimo coinvolgimento di tutte le componenti del mondo sportivo automobilistico.

Con riferimento al settore associativo, gli obiettivi programmati per il 2013 non possono non tener conto degli effetti negativi di una gravissima crisi di mercato in

relazione alla quale, ad oggi, non è possibile intravedere segnali di una qualche positiva inversione di tendenza.

In tal senso, tenuto conto delle esigenze di rigoroso contenimento dei costi per l'anno 2013 e della necessità di assicurare gli equilibri di bilancio, per il prossimo anno saranno promosse e realizzate iniziative che consentano, da un lato, il consolidamento della compagine associativa ed il riequilibrio della sua composizione interna - attraverso iniziative di fidelizzazione della base associativa esistente e di *upgrading* verso le tipologie associative di più alta redditività - dall'altro, il miglioramento quali-quantitativo dell'area dei vantaggi associativi, la razionalizzazione ed il potenziamento dei canali associativi, con particolare riferimento al canale web, nonché lo sviluppo di nuove politiche di comunicazione con i Soci.

Oltre alla diffusione della tessera Multifunzione ed alle iniziative connesse al progetto ACI/SARA, che saranno realizzate con il coinvolgimento di tutti gli Automobile Club, sul versante progettuale è da segnalare il progetto direzionale interno "**ACI.net**", che intende realizzare un prodotto assolutamente innovativo da proporre e diffondere esclusivamente sul web.

Relativamente alla priorità politica di ottimizzazione organizzativa, le iniziative per il 2013 si collocano tutte nell'area di intervento volta alla ottimizzazione dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.

Vanno qui ricordati: la prosecuzione del progetto "**Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI**", per una gestione informatizzata dei flussi documentali connessi al processo di pianificazione e rendicontazione delle performance, anche con l'obiettivo di rendere più snello tale processo e favorire dati tempestivamente aggiornati e sempre "più leggibili" agli stakeholders; il progetto "**Dematerializzazione dei processi di lavoro**" per la reingegnerizzazione di alcuni processi finalizzata ad una riduzione dei costi di gestione e alla semplificazione dei procedimenti interni ed il progetto "**Indagine di customer satisfaction interna**", volto a realizzare una valutazione del servizio reso dalle Strutture dell'Ente ed a programmare interventi formativi adeguati al risultato della rilevazione.

Nell'area del miglioramento contabile, sono da segnalare infine i progetti direzionali interni "**Formazione di secondo livello per gli addetti contabili degli UU.PP**", "**Sviluppo di nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP**", "**Ottimizzazione nota integrativa al bilancio di esercizio**" e "**Sviluppo procedure automatiche di alimentazione budget annuale**", che mirano a rendere più efficienti i processi contabili dell'Amministrazione.

Il Piano delle attività 2013 cerca quindi di presidiare, pur in un contesto economico difficilissimo, tutti i molteplici ruoli e le diverse funzioni istituzionali demandate all'Ente ai sensi di legge e di statuto.

Non può sottacersi, peraltro, come la situazione di crisi in atto e la perdurante mancanza di prospettive e di ripresa dell'economia nazionale abbia oggettivamente condizionato l'impegno dell'Ente che, alle attenzioni rivolte all'incremento della gamma dei servizi e della qualità delle prestazioni rese ai cittadini ed alle Pubbliche Amministrazioni, non può non affiancare altrettanto doverosa e responsabile attenzione rispetto

all'esigenza, estremamente complessa, di garantire gli indispensabili equilibri di bilancio interni.

Quello previsto per il 2013 costituisce quindi, in termini di attività, il massimo sforzo possibile ed il più soddisfacente punto di equilibrio sostenibile per contemperare queste esigenze, in un contesto che vede le pesanti criticità del settore dell'*automotive* riverberarsi fortemente in tutti gli ambiti di attività dell'Ente, dal campo associativo alla gestione del Pubblico Registro Automobilistico.

Servizio quest'ultimo, ulteriormente penalizzato da una perdurante e non più sostenibile situazione di mancato adeguamento delle voci di tariffa atte a garantirne l'autonomo equilibrio, ferme addirittura dal 1994 e quindi da oltre diciotto anni, senza neppure beneficiare degli adeguamenti ISTAT registrati rispetto all'andamento del costo della vita.

INDICE

PROGETTI STRATEGICI ANNO 2013	pag. 8
▪ TABELLA 1:” QUADRO SINTETICO DEI PROGETTI STRATEGICI”	pag. 9
▪ TARGA PERSONALE <i>Direzione Servizi Delegati</i>	pag. 12
▪ BANCA DATI INTEGRATA PER LA FISCALITA’ IN CAMPO AUTOMOBILISTICO <i>Direzione Servizi Delegati</i>	pag.. 16
▪ SEMPLIFIC@AUTO <i>Direzione Servizi Delegati</i>	pag. 18

ALLEGATO

- PROGETTI DIREZIONALI INTERNI
-

PROGETTI STRATEGICI

- I progetti contenuti nel presente documento saranno attuati a cura delle Direzioni e Strutture Centrali competenti sulla base del vigente Ordinamento dei Servizi, avvalendosi, ove necessario, dell'apporto delle Società collegate.
- Nelle schede allegate - predisposte sulla base dei dati resi disponibili dalle Direzioni al momento della presente Relazione - sono indicati, per ogni progetto, le strutture proponenti (ed eventuali altre strutture coinvolte) e, sinteticamente, gli indicatori di performance e il target, l'oggetto, la finalità, i costi ed i ricavi imputabili al progetto medesimo, la denominazione dei conti di budget, nonché l'esercizio finanziario interessato. Non sono invece riportati i costi relativi alla retribuzione del personale impegnato.

TAB. 1

QUADRO SINTETICO DEI PROGETTI STRATEGICI 2013		
PRIORITA'	<i>PROGETTI STRATEGICI</i>	<i>AMBITI OPERATIVI</i>
3. CONSOLIDAMENTO SERVIZI DEL PRA E IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE	3.1 TARGA PERSONALE	3.1.1 Modifiche di tipo funzionale
	3.2 BANCA DATI INTEGRATA PER LA FISCALITA' IN CAMPO AUTOMOBILISTICO	3.2.1 Banca dati integrata nel settore fiscale
	3.3 SEMPLIFIC@AUTO	3.3.1 Digitalizzazione dei processi PRA

PROGETTO 2013

PROPONENTE:

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI

DIREZIONI E STRUTTURE
COINVOLTE:

- ***DIREZIONE SEGRETERIA PIANIFICAZIONE E***
COORDINAMENTO
- ***DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI***

PROGETTO STRATEGICO	TARGA PERSONALE
INDICATORI DI MISURAZIONE E TARGET PER L'ANNO 2013	<p>Indicatore di misurazione: Percentuale di avanzamento dell'attività di predisposizione dei sistemi e degli archivi PRA e tasse automobilistiche Target: 100%.</p> <p>Indicatore di misurazione: Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA e tasse automobilistiche non condizionate dal Regolamento di attuazione Target anno2013: 100%.</p>
DURATA DEL PROGETTO	<p>Progetto triennale – Terza annualità</p> <p>Dal 1° gennaio 2011 al 31 dicembre 2013</p>
FINALITA'	<p>✓ Il progetto mira a consentire all'Ente, nel nuovo contesto normativo legato all'introduzione della targa personale, di salvaguardare le funzioni dell'istituto PRA in termini di qualità del servizio offerto all'utenza e completezza dei dati, mantenendo nel contempo la capacità di rispondere all'offerta dei servizi, in materia di tasse automobilistiche, alle amministrazioni locali.</p>
DESCRIZIONE AMBITI OPERATIVI	<p>Il progetto consiste in una "manutenzione di massa" dei sistemi PRA e Tasse automobilistiche grazie all'adozione di modifiche di tipo funzionale da apportare alle relative applicazioni per consentire l'applicazione della targa personale, introdotta con L.120/2010.</p> <p><u>Attività realizzate ad oggi</u></p> <p>1. Con riferimento all'obiettivo operativo "costituzione dello strato tecnologico" ed in particolare allo step di completamento dei sistemi e degli archivi PRA e TASSE senza apportare modifiche di tipo funzionale, è stato realizzato l'adeguamento dello strato del software</p>

di base.

2. Con riferimento all'obiettivo operativo "*analisi e adeguamento delle procedure applicative PRA e TASSE non condizionato dal contenuto del Regolamento di attuazione*" è stato completato l'adeguamento delle procedure per la riscossione SINTA presso i poli informatici e per la reingegnerizzazione della modulistica (percentuale di adeguamento 100%). E' in corso l'adeguamento delle procedure per la riscossione SINTA presso i punti di servizio della Regione Lombardia (percentuale adeguamento raggiunta 65%) e per lo scambio di dati con SOGEI (percentuale adeguamento raggiunta 70%).

Attività programmate nel 2013

Nel 2013 le attività progettuali prevedono l'adozione di **modifiche di tipo funzionale** da apportare ai sistemi PRA e TASSE sulla base del contenuto dell'emanando Regolamento di attuazione previsto dalla legge n.120/2010.

Le attività progettuali sono condizionate dagli elementi di seguito evidenziati:

- emanazione, a cura del Ministero dei Trasporti, del Regolamento ministeriale attuativo in materia di definizione delle procedure di annotazione dei veicoli nell'archivio del PRA, sulla base del quale potrebbe essere necessario rivedere gli step di realizzazione del progetto;
- eventuali decisioni in materia di Tasse Automobilistiche assunte dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e Bolzano, connesse all'introduzione del nuovo sistema di targatura dei veicoli, che potrebbero rendere necessarie talune ulteriori implementazioni delle base-dati e delle applicazioni informatiche da parte di ACI.

RISULTATI ATTESI	➤ Adeguamento delle applicazioni PRA e Tasse per la gestione della targa personale.				
PREVISIONE DI BUDGET (conto di budget e previsto importo di costi e/o di ricavi)	c/r	Denominazione conto di budget	Centro di responsabilità gestore (Direzione o Servizio)	Importo in euro	Esercizio finanziario interessato
	I	Spese software di terzi PRA	Direzione Sistemi Informativi	€600.000,00	2013
	I	Spese software di terzi tasse automobilistiche	Direzione Sistemi Informativi	€150.000,00	2013

PROGETTO 2013

PROPONENTE:

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI

DIREZIONI E STRUTTURE
COINVOLTE:

- ***DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI***

PROGETTO STRATEGICO	BANCA DATI INTEGRATA PER LA FISCALITA' IN CAMPO AUTOMOBILISTICO
INDICATORI DI MISURAZIONE E TARGET PER L'ANNO 2013	Indicatore di misurazione: Percentuale di integrazione dei dati Target: 100%.
DURATA DEL PROGETTO	Progetto biennale – prima annualità Dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2014
FINALITA'	✓ Realizzare una banca dati integrata nel settore fiscale del mondo automobilistico per fornire alle Amministrazioni Locali uno strumento forte ed innovativo utile a contrastare all'evasione fiscale.
DESCRIZIONE AMBITI OPERATIVI	<p>Il progetto mira a realizzare per le Regioni Convenzionate con ACI per la gestione i servizi tasse auto, una banca dati integrata dei veicoli che consenta di gestire i principali tributi che insistono su questo settore: Bollo Auto, IPT e RcAuto (per quest'ultimo, previa fornitura dei dati elementari sui contratti assicurativi tramite l'Agenzia delle Entrate).</p> <p>La progettazione della banca dati dovrà garantire flessibilità e capacità di aggregazione delle informazioni a livello di Città Metropolitane, Comunità (aggregati di Comuni), Province, MacroProvince (aggregati di Province) e Regioni.</p> <p>Obiettivo interno del progetto sarà la creazione di una base dati di conoscenza delle informazioni, delle regole e delle normative che consentono la gestione del PRA e delle Tasse Automobilistiche.</p>
RISULTATI ATTESI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizzazione di uno studio di fattibilità ➤ Realizzazione di prototipi per Regione Toscana e Provincia autonoma di Trento

<i>PREVISIONE DI BUDGET (conto di budget e previsto importo di costi e/o di ricavi)</i>	c/r	Denominazione conto di budget	Centro di responsabilità gestore (Direzione o Servizio)	Importo in euro	Esercizio finanziario interessato
	I	Software di terzi	Direzione Sistemi Informativi	€100.000,00	2013

PROGETTO 2013

PROPONENTE:

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI

DIREZIONI E STRUTTURE COINVOLTE:

- DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, DIREZIONE SEGRETERIA PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO, DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE, DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA, UFFICIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI

PROGETTO STRATEGICO	SEMPLIFIC@UTO
INDICATORI DI MISURAZIONE E TARGET PER L'ANNO 2013	<p>Indicatore di misurazione : Percentuale di avanzamento dell'attività di adeguamento delle infrastrutture hardware. Target: 30%.</p> <p>Indicatore di misurazione: Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA. Target:50%</p>
DURATA DEL PROGETTO	<p>Progetto biennale – prima annualità</p> <p>Dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2014</p>
FINALITA'	<p>✓ Semplificazione delle modalità di accesso ai servizi pubblici da parte dei cittadini attraverso la completa digitalizzazione dei processi PRA.</p>
DESCRIZIONE AMBITI OPERATIVI	<p>Il Progetto intende valorizzare i servizi PRA attraverso l'adozione di soluzioni innovative in grado di sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie informatiche in linea con le esigenze di semplificazione ed innovazione volute dal Governo e dal Parlamento e sancite dal Codice dell'Amministrazione Digitale.</p> <p>Le attività prevedono la digitalizzazione dei processi PRA consentendo ai cittadini di avvalersi di procedure interamente digitalizzate (fermo restando la possibilità di avvalersi, in alternativa, anche dei canali analogici tradizionali) per richiedere formalità al PRA.</p> <p>Il progetto, in linea con la semplificazione prevista per le pubbliche amministrazioni dal Codice dell'Amministrazione Digitale, mira al passaggio dalla gestione cartacea a quella informatizzata dei processi amministrativi, con riduzione dei tempi e dei costi.</p>

RISULTATI ATTESI	➤ Digitalizzazione dei processi PRA				
PREVISIONE DI BUDGET (conto di budget e previsto importo di costi e/o di ricavi)	c/r	Denominazione conto di budget	Centro di responsabilità gestore (Direzione o Servizio)	Importo in euro	Esercizio finanziario interessato
	I	Software di terzi PRA	Direzione Sistemi Informativi	€998.315,00	2013

ALLEGATO

-PROGETTI DIREZIONALI INTERNI 2013-

PRIORITA' POLITICA 1: RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA' / DESCRIZIONE	PROONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI DI BUDGET
<p align="center">SERVIZI ED ATTIVITA' ISTITUZIONALI</p>	<p align="center">GESTIONE E SVILUPPO DELLE INIZIATIVE READY 2 GO</p> <p align="center">- prima annualità del progetto triennale 2013-2015</p>	<p>Obiettivo: Affermare e consolidare il ruolo dell'ACI e degli Automobile Club nel campo della formazione per il conseguimento della patente di guida.</p> <p>Descrizione: Le attività saranno rivolte all'estensione, quanto più ampia possibile sull'intero territorio nazionale, della rete di autoscuole "certificate" a marchio ACI che si contraddistinguono per l'innovatività del modello didattico e gli elevati standard qualitativi nei contenuti didattici e nelle modalità formative.</p>	<p align="center">DIREZIONE ATTIVITA' ISTITUZIONALI</p>	<p>1. DIREZIONI:</p> <p>STUDI E RICERCHE</p> <p>SOCI</p> <p>AMMINISTRAZIONE. E FINANZA</p> <p>SISTEMI INFORMATIVI</p> <p>RISORSE UMANE ED ORGANIZZAZIONE</p> <p>2.SERVIZI:</p> <p>COMUNICAZIONE</p> <p>TURISMO E RELAZIONI INTERNAZIONALI</p> <p>3. ALTRE STRUTTURE:</p> <p>AUTOMOBILE CLUB</p>	<p>Indicatore n. autoscuole da affiliare in corso d'anno</p> <p>Target: 50</p>	<p>COSTI :</p> <p>Cancelleria e Materiale di consumo €50.000,00;</p> <p>Divise personale esterno €50.000,00</p> <p>Servizi Informatici. € 41.751,00</p> <p>Attività promozionale € 570.000,00</p> <p>Materiale pubblicitario €55.000,00</p> <p>Servizi di formazione €150.000,00</p> <p>Manutenzione €20.000</p> <p>Prestazioni tecniche €5.000,00</p> <p>Servizio Gestione Ready2Go 1.440.000,00</p> <p>Omaggi €40.000,00</p> <p>Contributi €147.000,00</p> <p>RICAVI:</p> <p>Canoni €752.500,00</p> <p>Altre iniziative di sic. stradale €9.000,00</p> <p>INVESTIMENTI:</p> <p>Software di terzi € 43.249,00</p>

PRIORITA' POLITICA 1: RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI

<i>AREA STRATEGICA</i>	<i>DENOMINAZIONE</i>	<i>FINALITA' / DESCRIZIONE</i>	<i>PROPONENTI</i>	<i>STRUTTURE COINVOLTE</i>	<i>INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013</i>	<i>PREVISIONI DI BUDGET</i>
SERVIZI ED ATTIVITA' ISTITUZIONALI	LO SPORT AUTOMOBILISTICO PER I GIOVANI -Annuale-	<p>Obiettivo: Favorire l'ingresso di giovani piloti nel mondo dello sport automobilistico.</p> <p>Descrizione: Le attività riguarderanno la realizzazione di diverse iniziative rivolte ai giovani tra cui il programma di formazione "Ferrary Drive Accademy & Scuola Federale di Pilotaggio" finalizzato ad un up grading delle prestazioni sportive ed organizzato in collaborazione con la Ferrari spa e "Kart in piazza e Summer Camp" che si prevede corsi di avviamento e perfezionamento per la guida di rivolto ai bambini tra i 7 ed i 9 anni.</p>	SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE	AUTOMOBILE CLUB	Indicatore Numero di partecipanti Target: 35	COSTI : Contributi attività Sportiva Auto €50.000,00 Prestazioni tecniche €50.000,00

PRIORITA' POLITICA 2: SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA'/ DESCRIZIONE	PROPONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI DI BUDGET
SOCI	<p align="center">TESSERA ACI.net</p> <p align="center">-Annuale-</p>	<p>Obiettivo Obiettivi del progetto sono: 1) l'evoluzione dell'associazionismo ACI sul web: "da Club a Community"; 2) la valorizzazione in chiave associativa del traffico sul sito www.aci.it; 3) lo sviluppo del portale mobile con la creazione di un nuovo canale di vendita; 4) lo sviluppo dei volumi associativi attraverso il potenziamento del canale web, idoneo a generare a regime un incremento dell'associazionismo <i>on-line</i> del 10%.</p> <p>Descrizione Realizzazione di un prodotto innovativo da diffondere esclusivamente sul web, caratterizzato da: 1) semplicità ed immediatezza nella presentazione dei servizi e delle componenti economiche; 2) innovatività dei contenuti che permettano di arricchire l'offerta associativa nell'ottica della personalizzazione; 3) interattività in fase di acquisto <i>on-line</i>; 4) sistema di comunicazione di nuovo appeal, trainante per l'associazionismo via web.</p>	DIREZIONE SOCI	SERVIZIO COMUNICAZIONE	<p>Indicatore 1 Realizzazione nuova procedura web per la vendita di tessere associative</p> <p>Target 1 Rilascio procedura</p> <p>-----</p> <p>Indicatore 2 Definizione nuova tessera Aci.net</p> <p>Target 2 Individuazione e articolazione servizi ed economic nuovo prodotto</p>	<p align="center">COSTI</p> <p align="center">Omaggi e articoli promozionali €5.000,00</p> <p align="center">Attività promozionale €25.000,00</p> <p align="center">INVESTIMENTI:</p> <p align="center">Software di terzi €15.396,00</p>

PRIORITA' POLITICA 3: CONSOLIDAMENTO SERVIZI DEL PRA E IN MATERIA DI TASSE AUTOMOBILISTICHE

<i>AREA STRATEGICA</i>	<i>DENOMINAZIONE</i>	<i>FINALITA'/ DESCRIZIONE</i>	<i>PROPONENTI</i>	<i>STRUTTURE COINVOLTE</i>	<i>INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013</i>	<i>PREVISIONI DI BUDGET</i>
SERVIZI DELEGATI	SVILUPPO DI APPLICAZIONI SU PIATTAFORME MOBILI -Annuale-	<p>Obiettivo del progetto è contribuire al rilancio e potenziamento dei servizi delegati.</p> <p>Descrizione Realizzazione di una serie di applicazioni sul mobile, relative ai servizi delegati, che avvicinino la PA ai cittadini. In particolare si prevede la realizzazione di n. 3 applicazioni Apple (I Phone e I Pad) e Android da individuare tra un possibile ventaglio di servizi quali ad esempio, calcolo IPT, misura, verifica autenticità CdP e/o ricerca demolitore.</p>	DIREZIONE SERVIZI DELEGATI	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI SERVIZIO COMUNICAZIONE	<p>Indicatore Numero applicazioni disponibili su mobile</p> <p>Target: 3</p>	<p>INVESTIMENTI: Software di terzi €198.639,00</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

<i>AREA STRATEGICA</i>	<i>DENOMINAZIONE</i>	<i>FINALITA' / DESCRIZIONE</i>	<i>PROPONENTI</i>	<i>STRUTTURE COINVOLTE</i>	<i>INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013</i>	<i>PREVISIONI DI BUDGET</i>
ORGANIZZAZIONE INTERNA	<p>GESTIONE DOCUMENTALE DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE IN ACI</p> <p>-Seconda annualità del progetto biennale 2012-2013-</p>	<p>Obiettivo è la creazione di un insieme integrato di funzionalità in grado di migliorare l'efficienza organizzativa, di velocizzare i processi e la condivisione delle informazioni.</p> <p>Descrizione Gestione dei flussi documentali sottesi a tutti i processi legati alla misurazione e valutazione della performance, nonché alla pianificazione e alle azioni di monitoraggio dei progetti e delle attività. I risultati che si intendono conseguire sono: - archiviazione e recupero dati e documenti; - aggiornamento immediato dei progetti; -semplificazione e razionalizzazione dei processi; -miglioramento del processo di monitoraggio degli obiettivi; accesso filtrato a dati e documenti in base al profilo e alle competenze dei diversi attori del processo.</p>	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	<p align="center">1. DIREZIONI</p> <p>SEGRETERIA PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO</p> <p>RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE</p> <p align="center">2 ALTRE STRUTTURE</p> <p>UFFICIO PER L'OIV</p>	<p>Indicatore Soluzione informatica</p> <p>Target n.1 prototipo informatico</p>	<p align="center">COSTI:</p> <p>Gestione sistema informativo ACI €45,00</p> <p align="center">INVESTIMENTI:</p> <p>Software di terzi €10.285,00</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA' / DESCRIZIONE	PROPONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI DI BUDGET
<p align="center">ORGANIZZAZIONE INTERNA</p>	<p align="center">INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION INTERNA</p> <p align="center">-Prima annualità del progetto biennale 2013-2014-</p>	<p>Obiettivo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rilevare i gap tra servizio atteso e servizio erogato da ciascuna Unità Organizzativa; 2) programmare interventi formativi tesi a colmare gli scostamenti riscontrati; 3) ancorare la corresponsione di una quota dei compensi incentivanti legati all'esito dell'indagine di customer <p>Descrizione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction interna, che consenta una valutazione reciproca delle Direzioni/Servizi Centrali/Uffici autonomi/Uffici periferici; 2) attività formativa volta al miglioramento continuo; 3) selettività nell'attribuzione degli emolumenti relativi ad una quota dei compensi incentivanti legati all'esito dell'indagine di customer . 	<p align="center">DIREZIONE RISORSE UMANE ED ORGANIZZAZIONE</p>	<p align="center">TUTTI I CENTRI DI RESPONSABILITA' CENTRALI (DIREZIONI SERVIZI E UFFICI NON INCARDINATI IN DIREZIONI O SERVIZI)</p>	<p align="center">Indicatore N° CdR Sede Centrale analizzati</p> <p align="center">Target 100% delle Strutture della Sede Centrale nell'anno 2013</p>	<p align="center">Esclusivo impiego del personale assegnato</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA'/ DESCRIZIONE	PROPONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI DI BUDGET
<p align="center">INFRASTRUTTURE ED ORGANIZZAZIONE</p>	<p align="center">FORMAZIONE DI SECONDO LIVELLO PER GLI ADDETTI CONTABILI DEGLI UUPP</p> <p align="center">-Annuale-</p>	<p>Obiettivo L'obiettivo è quello di realizzare un piano di formazione rivolto agli addetti contabili degli UUPP, per fornire loro gli strumenti e le conoscenze necessarie a gestire la registrazione ed il monitoraggio delle operazioni del ciclo attivo PRA direttamente in SAP</p> <p>Descrizione L'attività si concretizzerà in 12 sessioni formative cui saranno coinvolti diversi gruppi di addetti contabili di 5/6 Uffici Provinciali per ciascuna sessione. Le sessioni di formazione saranno realizzate in videoconferenza. Per la realizzazione della formazione 2013 sarà necessario allestire apposite "aule" in periferia e postazioni per lo svolgimento delle sessioni formative.</p>	<p align="center">DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA</p>	<p align="center">DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI</p> <p align="center">UUPP</p>	<p align="center">Indicatore 1 UUPP ed addetti contabili individuati come destinatari dell'attività</p> <p align="center">Target 1 106 UUPP</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Indicatore 2 numero di sessioni formative realizzate</p> <p align="center">Target 2 n.12</p>	<p align="center">Esclusivo impiego del personale assegnato</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

<i>AREA STRATEGICA</i>	<i>DENOMINAZIONE</i>	<i>FINALITA'/ DESCRIZIONE</i>	<i>PROPONENTI</i>	<i>STRUTTURE COINVOLTE</i>	<i>INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013</i>	<i>PREVISIONI DI BUDGET</i>
INFRASTRUTTURE ED ORGANIZZAZIONE	SVILUPPO NUOVE FUNZIONALITA' DI CICLO PASSIVO IN SAP -Annuale-	<p>Obiettivo Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.</p> <p>Descrizione L'attività si propone di sviluppare nuove funzionalità del sistema amministrativo-contabile SAP, con riferimento al ciclo passivo, mediante la realizzazione di un nuovo layout dell'Ordine di Acquisto prodotto e stampabile direttamente dal sistema, che contenga tutti gli elementi necessari affinché questo possa essere inviato direttamente al fornitore del bene/servizio.</p>	DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA	TUTTI I CENTRI DI RESPONSABILITA' CENTRALI (DIREZIONI SERVIZI E UFFICI NON INCARDINATI IN DIREZIONI O SERVIZI)	Indicatore Reportistica SAP Target 5	INVESTIMENTI Software €4.000,00

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA' / DESCRIZIONE	PROPONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI BUDGET
<p align="center">INFRASTRUTTURE ED ORGANIZZAZIONE</p>	<p align="center">OTTIMIZZAZIONE NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO DI ESERCIZIO</p> <p align="center">-Annuale-</p>	<p>Obiettivo Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale.</p> <p>Descrizione L'attività si propone di sviluppare una funzionalità che permetta la stampa, nel file in formato word contenente la nota integrativa, delle tabelle numeriche "standard" presenti nella nota integrativa, alimentate direttamente dal sistema contabile, mediante estrapolazione dei dati necessari e secondo i contenuti previsti dalle norme specifiche dettate dal codice civile in materia.</p>	<p align="center">DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA</p>		<p align="center">Indicatore Reportistica SAP</p> <p align="center">Target 5</p>	<p align="center">INVESTIMENTI:</p> <p align="center">Software €68.000,00</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

<i>AREA STRATEGICA</i>	<i>DENOMINAZIONE</i>	<i>FINALITA'/ DESCRIZIONE</i>	<i>PROPONENTI</i>	<i>STRUTTURE COINVOLTE</i>	<i>INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013</i>	<i>PREVISIONI BUDGET</i>
INFRASTRUTTURE ED ORGANIZZAZIONE	<p align="center">SVILUPPO PROCEDURE AUTOMATICHE DI ALIMENTAZIONE BUDGET ANNUALE</p> <p align="center">Annuale</p>	<p>Obiettivo Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili, anche attraverso la piena entrata a regime nell'ambito della Federazione del nuovo sistema di contabilità di tipo economico-patrimoniale</p> <p>Descrizione L'attività si propone di sviluppare un software che costituisca un nuovo e più efficace strumento a supporto delle attività di pianificazione sia strategica che ordinaria. Si rende necessario sviluppare dei flussi informatici per alimentare automaticamente alcuni conti del budget economico annuale, principalmente quelli degli ammortamenti, degli accantonamenti ai fondi, delle svalutazioni rettificative di poste dell'attivo, mediante l'elaborazione dei dati storici e dei dati presenti nella contabilità, utilizzando algoritmi di calcolo che facilitino le relative previsioni.</p>	DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA		<p align="center">Indicatore Reportistica SAP</p> <p align="center">Target 5</p>	<p align="center">INVESTIMENTI:</p> <p align="center">Software €34.000,00</p>

PRIORITA' POLITICA 4: FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA

AREA STRATEGICA	DENOMINAZIONE	FINALITA'/ DESCRIZIONE	PROPONENTI	STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI DI MISURAZIONE ATTIVITA' E TARGET 2013	PREVISIONI BUDGET
INFRASTRUTTURE ED ORGANIZZAZIONE	DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO -Prima annualità del progetto biennale 2013-2014-	<p>Obiettivo Reingegnerizzazione di alcuni processi di lavoro finalizzata ad una riduzione dei costi di gestione, una valorizzazione delle professionalità interne ed una semplificazione dei procedimenti interni.</p> <p>Descrizione 1) analisi dei processi di lavoro e individuazione delle soluzioni informatiche più idonee; 2) formazione del personale ai nuovi processi dematerializzati; 3) addestramento all'utilizzo degli strumenti innovativi previsti dal CAD; 4) assistenza agli utenti .</p>	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	<p>TUTTI I CENTRI DI RESPONSABILITA' CENTRALI (DIREZIONI SERVIZI E UFFICI NON INCARDINATI IN DIREZIONI O SERVIZI)</p> <p>2. ALTRE STRUTTURE DIREZIONI REGIONALI UU.PP AUTOMOBILE CLUB</p>	<p>Indicatore 1 Reingegnerizzazione dei Processi connessi alla presentazione delle formalità allo sportello o da remoto, in ottica dematerializzazione Target 1 Almeno 2 processi reingegnerizzati</p> <hr/> <p>Indicatore 2 Sostituzione della modulistica cartacea con modulistica on line compilabile e sottoscrivibile, anche ai fini di quanto previsto dal CAD e dal DPCM del 22 luglio 2011 Target 2 Almeno 5 moduli</p>	<p>INVESTIMENTI</p> <p>Software in licenze d'uso € 100.000,00</p> <p>Macchine elettriche e elettroniche €50.000,00</p> <p>Missioni €30.000,00</p>

ALLEGATO C

Obiettivi di performance organizzativa di Ente

SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ACI - ANNO 2013 -

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLE PROGETTUALITA'

50%

PRIORITA' POLITICA/ MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET PREVISTO	PESO	
CONSOLIDAMENTO SERVIZI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI DELEGATI	TARGA PERSONALE* (TERZA ANNUALITA' DEL PROGETTO 2011 - 2014)	PERCENTUALE DI AVANZAMENTO DELL'ATTIVITA' DI PREDISPOSIZIONE DEI SISTEMI E DEGLI ARCHIVI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	100%	25%	
			PERCENTUALE DELLE MODIFICHE DI TIPO FUNZIONALE DA APPORTARE ALLE PROCEDURE PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE NON CONDIZIONATE DAL REGOLAMENTO ATTUATIVO	100%		
CONSOLIDAMENTO SERVIZI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI DELEGATI	SEMPLIFIC@UTO (PRIMA ANNUALITA' DEL PROGETTO 2013 - 2014)	PERCENTUALE DI AVANZAMENTO DELL'ATTIVITA' DI ADEGUAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE HARDWARE	30%	25%	
			PERCENTUALE DI ADEGUAMENTO DA APPORTARE ALLE PROCEDURE PRA	50%		
CONSOLIDAMENTO SERVIZI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	DIFFUSIONE NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI (PRIMA ANNUALITA' DEL PROGETTO 2013- 2015)	NUMERO DI AUTOSCUOLE DA AFFILIARE IN CORSO D'ANNO	50	25%	
SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI	SOCI	TESSERA ACI.NET	REALIZZAZIONE NUOVA PROCEDURA WEB PER LA VENDITA DI TESSERE ASSOCIATIVE	RILASCIO PROCEDURA	15%	
			DEFINIZIONE NUOVA TESSERA ACI.NET	INDIVIDUAZIONE ARTICOLAZIONE SERVIZI ED ECONOMICS NUOVO PRODOTTO		
CONSOLIDAMENTO SERVIZI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI DELEGATI	SVILUPPO DI APPLICAZIONI SU PIATTAFORME MOBILI	NUMERO APPLICAZIONI DISPONIBILI SU MOBILE	3	10%	
					100%	50%

* La realizzazione del progetto è sottoposta alle condizioni indicate nella scheda progetto ricompresa nel documento Piani e Programmi di attività dell'Ente per il 2013

2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE						50%
PRIORITA' POLITICA/MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET PREVISTO	PESO	
FUNZIONAMENTO E OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	ORGANIZZAZIONE INTERNA	MIGLIORAMENTO DEL MOL (margine operativo lordo) PREVISTO NEL BUDGET INIZIALE 2013	MOL	< -1.525.371,00 euro	20%	
SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI	SOCI	CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	NUMERO DELLE TESSERE ASSOCIATIVE COMPLESSIVAMENTE DA PRODURRE NELL'ANNO 2013	≥ NUMERO TESSERE ASSOCIATIVE PRODOTTE NEL 2012	25%	
SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI	SOCI	DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	NUMERO TESSERE MULTIFUNZIONE DA PRODURRE NELL'ANNO 2013	70.000	10%	
SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI	SOCI	GESTIONE ATTIVITA' INTEGRAZIONE ACI/SARA	NUMERO TESSERE FACILE SARA' DA PRODURRE NELL'ANNO 2013	250.000	5%	
SVILUPPO SERVIZI ASSOCIATIVI	SOCI	SVILUPPO CANALE DI VENDITA ON LINE	NUMERO DI TESSERE ASSOCIATIVE DA PRODURRE TRAMITE IL CANALE INTERNET NELL'ANNO 2013	+ 25% rispetto alla produzione del canale internet registrata nell'anno 2012	5%	
CONSOLIDAMENTO SERVIZI PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	SERVIZI DELEGATI	EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI DI COMPETENZA DELL'ENTE SECONDO GLI STANDARD DI QUALITA' E PRODUTTIVITA' DEFINITI	INDICE DI PRODUTTIVITA' DEGLI UFFICI PROVINCIALI PER LE ATTIVITA' SVOLTE IN MATERIA DI GESTIONE PRA, TASSE AUTOMOBILISTICHE E IPT E FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE	95	25%	

2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE						
PRIORITA' POLITICA/MISSIONE	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET PREVISTO	PESO	NOTE
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	MOBILITA' E INFOMOBILITA'	GESTIONE E SVILUPPO SERVIZI DI INFOMOBILITA' AFFIDATI DA ENTI NAZIONALI (MIT/MAE) E LOCALI (REGIONE LAZIO E CAMPANIA E COMUNI DI ROMA E MILANO)	% EVASIONE RICHIESTE TELEFONICHE SU RICHIESTE PERVENUTE PER I SERVIZI DEL CCISS E VIAGGIARE SICURI	90%	10%	
			PRESIDIO DEI SERVIZI DI ELABORAZIONE E SPIKERAGGIO DEI NOTIZIARI RADIO SULL'INFOMOBILITA' AFFIDATI AD ACI DA ENTI NAZIONALI E LOCALI	98%		
			% DI AGGIORNAMENTO, NEI TEMPI STABILITI, DELLE INFORMAZIONI NEL SITO WWW.VIAGGIARE SICURI.IT SU TOTALE AGGIORNAMENTI PERVENUTI DAL MAE	98%		
				TOTALE	100%	50%
TOTALE 1) E 2)						100%

Obiettivi di performance organizzativa delle Strutture Centrali con i relativi Uffici e
obiettivi di performance individuale dei titolari

Elenco degli Uffici della Sede Centrale retti ad interim dai Direttori Centrali in assenza di titolare al 31 dicembre 2012 e per i quali, quindi, risultano assegnati esclusivamente gli obiettivi di performance organizzativa di struttura:

- Ufficio Legislativo
- Ufficio per il Programma di Mobilità e Sicurezza Stradale
- Ufficio Relazioni Esterne ed Eventi
- Ufficio Coordinamento Progetti e Rapporti Istituzionali
- Ufficio di Controllo di Gestione
- Ufficio Studi Mobilità
- Ufficio Revisione Bilanci AA.CC.

DIREZIONE CENTRALE SEGRETERIA PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Segreteria Pianificazione e Coordinamento

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI"	10%			(*)
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	5%			(*)
3	Collaborazione alla realizzazione della terza annualità del progetto triennale "Targa Personale"	5%			(*)
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%			(*)
5	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%			(*)
6	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%			(*)
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
7	Segreteria degli Organi Collegiali	25%	Numero elementi illustrativi elaborati/ numero proposte di provvedimenti pervenute nei termini	Archivio posta elettronica/ Protocollo informatico	100%
			Numero deliberazioni formalizzate/ numero delle deliberazioni da trasmettere o sottoporre al Segretario Generale ai fini della successiva trasmissione	Verbali delle sedute/ Archivio posta elettronica e protocollo informatico	100%
			Numero schemi di verbali predisposti/ numero sedute ordinarie svolte in corso d'anno (ad esclusione delle sedute tenutesi nell'ultimo mese dell'anno)	Archivio posta elettronica/ Protocollo informatico	80%
8	Gestione del Sistema di Pianificazione dell'Ente, in coerenza con il Dlgs. 150/2009 e il documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	20%	Riunioni di indirizzo e coordinamento previste dal "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	Archivio posta elettronica	100%
			Delibere sottoposte agli Organi ACI secondo quanto previsto dal "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	Archivio posta elettronica	100%
9	Attività di reporting sull'andamento delle attività legislative di interesse dell'Ente	10%	Report quotidiani al Segretario Generale entro 1 giorno dalla disponibilità degli atti parlamentari	Archivio Direzione	Si nell'85% dei casi
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
10	Revisione del documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	10%	Predisposizione di un nuovo schema di documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	Archivio di Direzione	n.1 documento
		100%			

Assegnazione

Data e firma del titolare

Note
(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				
UFFICIO SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI 2013				
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Predisporre gli elementi illustrativi relativi alle proposte di provvedimenti da sottoporre agli Organi Collegiali, che risultino pervenute dalle Strutture competenti entro i termini indicati	25%	Numero elementi illustrativi elaborati /numero proposte di provvedimenti pervenute nei termini	Archivio elettronico/protocollo informatico	100%
Assicurare che le deliberazioni assunte dagli Organi Collegiali vengano trasmesse o predisposte ai fini della loro sottoposizione al Segretario Generale	25%	Numero deliberazioni formalizzate/ numero deliberazioni da trasmettere o sottoporre al Segretario Generale ai fini della successiva trasmissione	Verbali delle sedute/archivio elettronico e protocollo informatico	100%
Predisporre gli schemi dei verbali delle sedute ordinarie del Comitato Esecutivo e gli schemi dei verbali del Consiglio Generale e dell'Assemblea	25%	Numero schemi di verbali predisposti /numero sedute ordinarie svolte in corso d'anno (ad esclusione delle sedute tenutesi nell'ultimo mese dell'anno)	Archivio elettronico/protocollo informatico	80%
Pubblicare sul sito istituzionale le deliberazioni assunte dagli Organi Collegiali entro il termine di 7 giorni lavorativi successivi all'approvazione del verbale della seduta	15%	Deliberazioni pubblicate nei termini/deliberazioni da pubblicare	Sito ACI Internet verbali delle sedute	90%
Fornire, anche in forma sintetica, le informazioni e le notizie di competenza per l'alimentazione e l'aggiornamento costante della sezione del portale interno "Area Consulenza AC" gestita dall'Ufficio Pianificazione	10%	Numero giorni per la trasmissione	Archivio posta elettronica/protocollo informatico	5 giorni lavorativi dall'adozione delle relative deliberazioni da parte degli Organi Collegiali (nel 90% dei casi)
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI

ANNO 2013

Cognome: Palombi		Nome: Flavia		U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Segreteria Organi Collegiali		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				

ASSEGNAZIONE

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

(*) da compilare con il peso complessivo di ciascuna tipologia di obiettivo

(**) da compilare con il peso relativo dei singoli obiettivi; il totale deve essere uguale al 100%.

SCHEMA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) 2013				
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Risposte ai quesiti dei cittadini attraverso la casella di posta istituzionale urp@aci.it	20%	Numero report di analisi quantitativa e qualitativa redatti in base ai quesiti pervenuti alla casella istituzionale dell'URP	Casella di posta elettronica	N.4 report trimestrali
Aggiornamento periodico risposte standard utilizzate dall'URP Centrale	30%	Redazione di un documento riportante le risposte standard (Knowledge Management System)	Casella di posta elettronica	N.1 documento
Coordinamento degli URP istituiti presso gli UU.PP.	30%	Numero degli UU.PP. interessati da note, informative, atti di indirizzo e coordinamento, anche in videoconferenza	Casella posta elettronica	100% degli UU.PP
Report sulle dichiarazioni sostitutive ricevute dagli UU.PP. e sui relativi controlli attivati.	10%	Numero note indirizzate alla Funzione Pubblica sui dati semestrali (ultimo semestre 2012 e primo 2013) comunicati dagli UU.PP.	Procedura informatica URP "Monitoraggio dichiarazioni sostitutive"	N. 2 note
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Partecipazione al network "Linea Amica" istituito dalla Funzione Pubblica	10%	Aggiornamento periodico FAQ	casella di posta elettronica	SI
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI

ANNO 2013

Cognome: Carrera

Nome: Carla

U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Relazioni con il Pubblico

A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				

ASSEGNAZIONE

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

Area reserved for signature and date of acceptance.

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				
UFFICIO PIANIFICAZIONE 2013				
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI"	5%			(*)
Redazione dello schema del Piano della performance 2013-2015	20%	Schema di documento "Piano della performance 2013 - 2015"	Archivio Direzione	SI (entro il mese di gennaio)
Attività di reporting in ordine allo stato di realizzazione dei progetti strategici e direzionali interni costituenti il Piano di attività dell'Ente per l'anno 2013	15%	Elaborazione, entro 10 gg. dalla ricezione dei dati forniti dalle strutture centrali, di n. 3 report trimestrali	Archivio Direzione	SI
Redazione dello Schema di "Relazione sulla Performance dell'ACI" per l'anno 2012	20%	"Relazione sulla Performance dell'ACI" per l'anno 2012	Archivio Direzione	SI (entro il mese di giugno)
Redazione dello schema del documento "Piani e Programmi di attività dell'Ente" per l'anno 2014	15%	Schema di documento "Piani e Programmi di attività dell'Ente per l'anno 2014"	Archivio Direzione	SI (entro il mese di ottobre)
Aggiornamento della sezione del portale interno "Area Consulenza AC" sulla base delle informazioni trasmesse da altre strutture dell'Ente o direttamente disponibili da parte dell'Ufficio Pianificazione	10%	Aggiornamento della sezione del portale interno "Area Consulenza AC" entro i due giorni lavorativi successivi alla disponibilità delle relative informazioni nel 90% dei casi	Procedura "Area Consulenza AC"	SI
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Revisione del documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	15%	Predisposizione di un nuovo schema di documento "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in ACI"	Archivio di Direzione	n.1 documento
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEMA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				
UFFICIO LEGISLATIVO 2013				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Targa personale" (1)	10%		(1)	
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	10%		(*)	
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Attività di reporting sull'andamento delle attività legislative di interesse dell'Ente	40%	Report quotidiani al Segretario Generale entro 1 giorno dalla disponibilità degli atti parlamentari	Archivio Direzione	85%
Redazione, in tempi compatibili con le scadenze parlamentari di volta in volta stabilite o entro i termini espressamente indicati, di appunti esplicativi, relazioni e proposte emendative a testi normativi, a sostegno dell'azione dei Vertici dell'Ente	30%	N. atti e documenti predisposti / n.atti e documenti richiesti	Archivio Direzione	100%
Fornire, a richiesta, pareri e studi su materie legislative o su questioni giuridico-amministrative di interesse dell'Ente	10%	Elaborazione pareri/studi entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta nell'80% dei casi	Archivio Direzione	SI
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

Note

(1) In corenza con il POD del progetto

DIREZIONE CENTRALE ATTIVITA' ISTITUZIONALI

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Attività Istituzionali

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go "	30%	Numero autoscuole da affiliare in corso d'anno	Contratti sottoscritti/Archivio Direzione	50
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
5	Pianificazione strategica, indirizzo e coordinamento di iniziative progettuali in materia istituzionale	20%	Attivazione e sviluppo di trattative finalizzate alla realizzazione di accordi di collaborazione	Atti finalizzati allo sviluppo di partnership e di accordi di collaborazione	Attivazione di 5 trattative
6	Assistenza specialistica e di supporto agli AC, agli Uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali in materia di mobilità e sicurezza stradale	20%	E-mail gestite	Caselle di posta elettronica	100% di quelle pervenute
			Partecipazioni a convegni, eventi, etc.	Documentazione varia	10
			Persone formate negli incontri formativi sul trasporto sicuro in auto dei bambini	Questionari di gradimento (o relazioni su eventi)	6.000
7	Cura delle relazioni istituzionali ed organizzazione di eventi	15%	N. eventi organizzati	Piano degli eventi proposto ed indirizzi strategici dei Vertici dell'Ente	3 eventi organizzati
		100%			
Assegnazione					

Data e firma per accettazione (titolare)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio

Ufficio**Ufficio Relazioni Esterne ed Eventi**

Obiettivi riferiti ad attività gestionali	80%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Supporto ai Vertici dell'Ente nella gestione delle attività di relazioni esterne e nella pianificazione e realizzazione di interventi per promuovere il ruolo istituzionale dell'ACI	20%	Attività di supporto ai Vertici	Richieste degli Organi e del Segretario Generale, previsione dell'eventuale Piano Eventi, indirizzi operativi del Direttore Centrale - Archivio Direzione	100%
Predisposizione, in raccordo con il Servizio competente in materia di comunicazione, del piano annuale degli eventi e delle manifestazioni dell'Ente	10%	Piano eventi	Delibera di approvazione e modifiche e/o integrazioni disposte dagli Organi o dal Segretario Generale - Archivio Direzione	100%
Programmazione e gestione operativa degli eventi e delle manifestazioni dell'Ente	30%	Numero iniziative/Eventi programmati e realizzati	Piano eventi e/o eventi disposti dagli Organi o dal Segretario Generale	3
Cura e gestione delle attività amministrative connesse all'attuazione dell'Accordo di collaborazione tra l'ACI e la Provincia Autonoma di Trento	10%	Adempimenti attuativi dell'accordo	Accordo di Collaborazione - Archivio Direzione	100%
Affiancamento e collaborazione alle strutture centrali e periferiche dell'Ente nella fase di organizzazione e realizzazione di eventi ed iniziative di proprio interesse	10%	Attività di supporto alle strutture dell'Ente	Richieste pervenute all'Ente da parte delle diverse articolazioni della Federazione - Archivio Direzione	100%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione e sviluppo di iniziative di supporto all'immagine della Federazione ACI, di miglioramento organizzativo e di ottimizzazione delle risorse professionali dell'Ente specializzate nel settore eventi	20%	Iniziativa/Eventi organizzati	Archivio Direzione	100%
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013
Ufficio/ Aree professionali
Ufficio per il Programma di Mobilità e Sicurezza Stradale

Obiettivi riferiti alle progettualità	20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative R2G"	5%	1	1	1
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "indagine di customer satisfaction interna"	5%	2	2	2
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%	3	3	3
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%	4	4	4
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	80%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Assistenza specialistica e di supporto agli AC, agli Uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali in materia di mobilità e sicurezza stradale	80%	E-mail gestite	Caselle di posta elettronica	100% di quelle pervenute
		Partecipazioni a convegni, eventi, etc.	Documentazione varia	10
		Persone formate negli incontri formativi sul trasporto sicuro in auto dei bambini	Questionari di gradimento (o relazioni su eventi)	6.000
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

- 1 in coerenza con il Gantt
- 2 in coerenza con il Gantt
- 3 in coerenza con il Gantt
- 4 in coerenza con il Gantt

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio / Aree professionali:

Ufficio/ Aree professionali**Ufficio Coordinamento Progetti e Rapporti Istituzionali**

Obiettivi riferiti alle progettualità	20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative R2G"	5%	1	1	1
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "indagine di customer satisfaction interna"	5%	2	2	2
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%	3	3	3
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%	4	4	4
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	80%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Pianificazione strategica, indirizzo e coordinamento di iniziative progettuali in materia istituzionale	80%	Attivazione e sviluppo di trattative finalizzate alla realizzazione di accordi di collaborazione	Atti finalizzati allo sviluppo di partnership e di accordi di collaborazione	Attivazione di 5 trattative
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

- 1 in coerenza con il Gantt
- 2 in coerenza con il Gantt
- 3 in coerenza con il Gantt
- 4 in coerenza con il Gantt

SERVIZIO DEL SEGRETARIO GENERALE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2012

Servizio del Segretario Generale

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
4	Supporto alle funzioni di indirizzo della Segreteria Generale	35%	Elaborazione di un resoconto settimanale sullo stato di attuazione degli adempimenti richiesti, con evidenza dei punti di criticità	Archiviazione nella posta elettronica del Servizio del Segretario Generale	SI
5	Assicurare la puntuale e tempestiva redazione di note in relazione alle tematiche di volta in volta individuate per la gestione dei rapporti all'interno della Federazione nonché di quelli intercorrenti con gli interlocutori istituzionali	25%	Redazione note della Segretaria Generale	Prospetto richiesta/evasione archivio Segreteria Generale	Evadere le richieste entro 15 gg.dall'arrivo nel 90% dei casi
6	Gestione di corrispondenza, in particolare, registrazione e comunicazione delle determinazioni del Segretario Generale e delle delibere del Presidente, predisposizione delle comunicazioni interne relative al rinnovo degli Organi degli AC e raccolta delle schede personali del Presidente e dei componenti del C.D. di ciascun AC.	25%	Registrazione e comunicazione determine del Segretario Generale e delibere del Presidente	Registro corrispondenza della Segreteria Generale	Trasmissione entro 10 gg. dei provvedimenti nell'85% dei casi.
			Comunicazione rinnovi Consigli Direttivi degli Automobile Club e raccolta schede personali componenti	Registro corrispondenza della Segreteria Generale	Trasmissione entro 10 gg. dei provvedimenti nell'85% dei casi.
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali			Indicatore	Fonte	Target assegnato
4	Monitoraggio periodico dello stato di attuazione del Regolamento di Governance	20%	Relazioni sullo stato di attuazione del sistema della Governance	Raccolta documentale interna	Trasmissione di n.4 relazioni trimestrali al Segretario Genrale entro la fine di ciascun trimestre.
5	Reportistica strutture dell'Ente	20%	Numero di report prodotti	Archivio interno della Reportistica	10
6	Consulenza e supporto specialistico agli Automobile Club	20%	Numero di interviste agli Automobile Club	Archivio interno dei questionari	10
7	Attività di raccolta, elaborazione e analisi dei dati e delle informazioni concernenti la situazione economica, finanziaria e patrimoniale, compresi i Piani industriali, trasmessi dalle società oggetto di reporting trimestrale	15%	Report sugli andamenti economico/finanziari/patrimoniali e Piani industriali di specifiche Società del Gruppo ACI	Raccolta documentale interna	Trasmissione di n. 3 relazioni trimestrali al Segretario Generale entro la fine del secondo mese successivo alla chiusura del trimestre di riferimento .
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
8	Reportistica società collegate	10%	N. di report prodotti	Raccolta documentale interna	Individuazione di 1 nuovo report di analisi

100%

Assegnazione

Data e firma del titolare

UFFICIO ANALISI E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio Analisi e Documentazione Amministrativa

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali			Indicatore	Fonte	Target assegnato
4	Approntamento ed inoltro degli elementi di informazione e di valutazione che l'Ente è tenuto a fornire agli Organismi esterni di vigilanza e controllo a seguito dell'effettuazione delle verifiche amministrativo - contabili ministeriali	30%	Numero giorni per predisposizione lettere ad organismi di vigilanza e controllo da sottoporre alla firma del Segretario Generale	Date di arrivo, comprovate dalle registrazioni di protocollo, di tutta la documentazione richiesta a strutture centrali e periferiche della Federazione	5 gg.
5	Esecuzione delle sentenze di condanna della Corte dei Conti	30%	Numero giorni per l'avvio del procedimento finalizzato alla riscossione degli importi costituenti oggetto delle sentenze di condanna della Corte dei Conti	Date di arrivo, comprovate dalle registrazioni di protocollo, delle sentenze di condanna della Corte dei Conti di cui curare l'esecuzione trasmesse dalle rispettive competenti Procure Regionali	5 gg.
6	Istruttoria degli atti finali delle verifiche amministrativo-contabili ministeriali interessanti la Federazione anche ai fini degli interventi correttivi eventualmente necessari	25%	Numero giorni per predisposizione lettere a strutture centrali e periferiche della Federazione da sottoporre alla firma del Segretario Generale	Date di arrivo, comprovate dalle registrazioni di protocollo, delle relazioni conclusive delle verifiche amministrativo-contabili	5 gg.
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

DIREZIONE CENTRALE SOCI

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Soci

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione del progetto annuale "Tessera ACI.net" (*)	25%	Realizzazione nuova procedura web per la vendita di tessere associative	Documentazione ufficiale ACI Informatica	Rilascio procedura
			Definizione nuova tessera ACI.net	Documentazione Direzione Soci e delibere Organi ACI	Individuazione e articolazione servizi ed economics nuovo prodotto
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go "	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali			Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Programma Member get Member	15%	Numero soci aderenti all'iniziativa	Documentazione Direzione Soci	5.000
7	Gestione attività integrazione ACI/SARA	15%	Numero tessere Facile Sarà da produrre nell'anno 2013	Data base Soci	250.000
8	Sviluppo canale di vendita on line	15%	Incremento delle tessere associative da produrre tramite il canale internet nell'anno 2013, rispetto al 2012	Data base Soci	+25%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
9	Gestione programma SyC!	10%	Incremento percentuale del numero di utilizzi del programma rispetto al 2012	Data base Soci	5%
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Ufficio / Aree professionali: Ufficio Prodotti e Servizi Associativi

Ufficio/ Aree professionali

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione del progetto annuale "Tessera ACI. Net" (*)	25%	Realizzazione nuova procedura web per la vendita di tessere associative	Documentazione ufficiale ACI Informatica	Rilascio procedura
			definizione nuova tessera ACI.net	Documentazione Direzione Soci e delibere Organi ACI	Individuazione e articolazione servizi ed economic nuovo prodotto
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti ad attività gestionali		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Programma Member get Member	15%	Numero soci aderenti all'iniziativa	Documentazione Direzione Soci	5.000
7	Gestione attività integrazione ACI/SARA	15%	Numero tessere Facile Sarà da produrre nell'anno 2013	Data base Soci	250.000
8	Sviluppo canale di vendita on line	15%	Incremento delle tessere associative da produrre tramite il canale internet nell'anno 2013, rispetto al 2012	Data base Soci	+25%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
9	Gestione programma SyC!	10%	Incremento percentuale del numero di utilizzi del programma rispetto al 2012	Data base Soci	5%
		100%			
ASSEGNAZIONE					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)					
Note (*) In coerenza con il POD del progetto					

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO ...2013...		
Cognome: Cappuccio		Nome: Alessandra Amelia		U.O. DI RIFERIMENTO		Ufficio Prodotti e Servizi Associativi
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Ufficio / Aree professionali: Ufficio Marketing Associativo

Ufficio/ Aree professionali

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione del progetto annuale "Tessera ACI. Net" (*)	25%	Realizzazione nuova procedura web per la vendita di tessere associative	Documentazione ufficiale ACI Informatica	Rilascio procedura
			definizione nuova tessera ACI.net	Documentazione Direzione Soci e delibere Organi ACI	Individuazione e articolazione servizi ed economic nuovo prodotto
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti ad attività gestionali		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Programma Member get Member	15%	Numero soci aderenti all'iniziativa	Documentazione Direzione Soci	5.000
7	Gestione attività integrazione ACI/SARA	15%	Numero tessere Facile Sarà da produrre nell'anno 2013	Data base Soci	250.000
8	Sviluppo canale di vendita on line	15%	Incremento delle tessere associative da produrre tramite il canale internet nell'anno 2013, rispetto al 2012	Data base Soci	+25%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati		Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
9	Gestione programma SyC!	10%	Incremento percentuale del numero di utilizzi del programma rispetto al 2012	Data base Soci	5%
		100%			
ASSEGNAZIONE					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)					
Note (*) In coerenza con il POD del progetto					

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI						ANNO ...2013...	
Cognome: Primerano		Nome: Enrico		U.O. DI RIFERIMENTO		Ufficio Marketing Associativo	
A	B	C	D	E	F	G	
	Peso relativo	Peso					
Obiettivi di performance organizzativa		50%					
come da scheda performance organizzativa	100%						
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro		
Competenze manageriali		40%				Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100		
Pianificazione e controllo	25%				100		
Leadership	25%				100		
Relazioni	25%				100		
TOTALE	100%	100%					
ASSEGNAZIONE							
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)							

DIREZIONE CENTRALE STUDI E RICERCHE

Direzione Studi e Ricerche

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go "	5%		(*)
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)
3	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte
5	Studi e ricerche	30%	N. verbali o promemoria sulle giornate di partecipazione alle Commissioni e sulla partecipazione ai progetti europei a carattere internazionale (FIA/ETSC) compatibilmente alla erogazione dei finanziamenti da parte degli organismi internazionali di riferimento	Archivio di Direzione contenente i verbali riunioni internazionali e documenti relativi al numero di programmi europei (Eurotest, Eurorap/ETSC, etc.)
			Report numero totale risposte quesiti pervenuti alle caselle INFOSTAT ed INFOSTUDI	Quesiti pervenuti sulle caselle INFOSTAT ed INFOSTUDI
			Partecipazione per FIA Innovation Council Award 2012	Proposta di partecipazione per FIA Innovation Council Award 2012
6	Attività divulgative ed editoriali	30%	Attività divulgative: n. interventi info-formativi su anziani, disabili ed extracomunitari realizzati in ambito AC e con associazioni nazionali di categoria, come estensione del progetto "ACI per il sociale"	E-mail di richiesta da parte di AC e/o di associazioni nazionali di categoria ed e-mail di riscontro post-incontro
			Attività editoriali:1) realizzazione fascicoli bimestrali on line Rivista Giuridica; 2) Bollettini Studi e Ricerche News, n. bollettini Studi e Ricerche News contenenti l'elenco degli inserimenti e/o aggiornamenti nel Centro Documentazione; 3) Autotrend; 4)altre pubblicazioni statistiche(Localizzazione, Annuario statistico e Autoritratto)	1) Rivista Giuridica e relativa pubblicazione fascicoli on line. 2) Portale della Comunicazione , sito intranet Centro Documentazione 3) Sito ACI
7	Biblioteca specialistica	20%	Evasione delle richieste materiale di consultazione e ricerche bibliografiche	Report trimestrali e questionari per l'utenza
		100%		
Assegnazione				
Data e firma per accettazione (titolare)				

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

Direzione Centrale / Servizio / Ufficio/ Area professionale :

Ufficio Attività Divulgative ed Editoriali

anno 2013

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go"	5%	Aggiornamenti normativi, elaborazioni contenuti e modello didattico	Portale web, documento progettuale ed Archivio Direzione	100% richieste
Realizzazione di un vocabolario dei termini relativi alla mobilità in più lingue (inglese, francese, spagnolo) per la formazione alla guida degli stranieri (in particolar modo extracomunitari)	10%	Numero pubblicazione	Sito ACI, Centro Documentazione	1
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Partecipazione alla Legal and Consumer Commission (FIA) ed ai gruppi di lavoro collegati e approfondimenti realizzati	5%	Riunioni/Atti di partecipazione alla Legal and Consumer Commission FIA e approfondimenti realizzati per la FIA	Archivio di Direzione	3 riunioni e 1 presentazione attività ACI
Partecipazione per FIA Innovation Council Award 2012	5%	Bando FIA	Proposta di partecipazione per FIA Innovation Council Award 2012	si
Casella INFOSTUDI	5%	Report numero totale risposte quesiti pervenuti alla casella INFOSTUDI	Quesiti pervenuti alla casella INFOSTUDI	n.1 report INFOSTUDI con obiettivo 100% di risposta ai quesiti Infostudi nel tempo medio di 2gg successivi a quelli di arrivo
Gestione, manutenzione ed implementazione della biblioteca specialistica dell'Ente per evasione delle richieste materiale di consultazione e ricerche bibliografiche	15%	Numero richieste di consultazione e ricerche evase e numero richieste pervenute relative a materiale specialistico nella disponibilità della biblioteca	Report trimestrali e questionari per l'utenza	100%(richieste evase rispetto a quelle pervenute)
Realizzazione pubblicazioni periodiche specialistiche (Rivista Giuridica e Studi e Ricerche News) e gestione ed aggiornamento Centro Documentazione	35%	Numero edizioni e pubblicazioni periodiche ed aggiornamento Centro Documentazione	Sito ACI, Rivista Giuridica on line, Centro Documentazione	6 fascicoli on line ed una antologia cartacea della Rivista Giuridica; 6 bolettini Studi e Ricerche News
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Estensione evolutiva del progetto "Aci per il sociale"	20%	Numero interventi info-formativi, anziani, disabili ed extracomunitari, realizzati in ambito AA.CC e con Associazioni Nazionali di Categoria anche in modalità di videoconferenza	E-mail di richiesta da parte di A.C.e/o di Associazioni Nazionali di Categoria ed e-mail di riscontro post incontro	6 incontri info-formativi anche in modalità di videoconferenza presso 6 AA.CC. o Sedi di Associazioni Nazionali di Categoria
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI
ANNO 2013
Direzione Studi e Ricerche

 Cognome: **Vecere** Nome: **Lucia**
U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Attività Divulgative ed Editoriali

A	B	C	D	E	F
	Peso relativo	Peso			
Obiettivi di performance organizzativa		40%			
come da scheda obiettivi performance organizzativa	100%				
Obiettivi specifici		20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	50%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1,525,371,00 euro
Realizzazione di un vocabolario dei termini relativi alla mobilità in più lingue (inglese, francese, spagnolo) per la formazione alla guida degli stranieri (in particolar modo extracomunitari)	50%		numero pubblicazione	Sito ACI, Centro Documentazione	1
Competenze manageriali		40%	Livello comportamento atteso		
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100%
Pianificazione e controllo	25%				100%
Leadership	25%				100%
Relazioni	25%				100%
TOTALE	100%				

ASSEGNAZIONE

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

Direzione Centrale / Servizio / Ufficio/ Area professionale :

Ufficio Studi Mobilità

anno 2013

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione "Gestione e Sviluppo delle iniziative Ready2Go"	10%	Aggiornamenti contenuti e modello didattico	Portale web e documento progettuale	100% richieste
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%	Richieste apporto di collaborazione	documento progettuale	100% richieste
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Studi di specifica competenza in collaborazione con la Fondazione Caracciolo.	20%	Pubblicazioni realizzate	Biblioteca / Centro Documentazione / Sito ACI	1 studio
Supporto specialistico attività area professionale statistica	25%	Relazioni predisposte	Archivio Direzione/ Centro Documentazione	Coerenza con esigenze richieste 100%
Supporto specialistico attività area professionale tecnica	25%	Relazioni predisposte	Archivio Direzione/ Centro Documentazione	Coerenza con esigenze richieste 100%
Partecipazione a Commissioni internazionali (Mobility Commission FIA) e attività di supporto a progetti internazionali anche in collaborazione con la Direzione Attività Istituzionali	15%	Riunioni	Verbali/Archivio Direzione	3 riunioni annue e una relazione
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI DELEGATI

Direzione Servizi Delegati

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione della terza annualità del progetto triennale "Targa Personale" (1)	20%	Percentuale di avanzamento dell'attività di predisposizione dei sistemi e degli archivi Pra e Tasse automobilistiche	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	100%
			Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA e TASSE automobilistiche non condizionate dal Regolamento di attuazione	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	100%
2	Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	20%	Percentuale di avanzamento dell'attività di adeguamento delle infrastrutture hardware	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	30%
			Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	50%
3	Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili"	10%	Numero applicazioni disponibili su mobile	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	3
4	Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico"	10%	Percentuale di integrazione dei dati	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	Realizzazione Archivio integrato di prova (100%)
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali					
6	Gestione del contributo connesso ai pneumatici fuori uso (PFU)	10%	Conduzione e gestione del sistema	Rapporti periodici di consuntivazione di ACI Informatica	70%
7	Gestione pratiche su internet ed inserimento del QR code su tutti i documeneti tasse	10%	Procedure rilasciate su Internet	Autorizzazione rilascio applicazioni ad ACI Inomatica	2
			Numero tipologie pratiche su cui viene apposto il QR	Autorizzazione rilascio applicazioni ad ACI Inomatica	2
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
8	Gestione integrata ricorsi infrazioni al CdS	10%	Realizzazione infrastruttura tecnologica	Relazione tecnica di ACI Informatica	SI
			Realizzazione del servizio	Relazione finale (dic.2013)	SI
9	Digitalizzazione cartellonistica e modulistica	5%	N. tipologia moduli (compresi tariffari) prodotti in PDF	Relazioni trimestrali	4
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					
Note					

(*) In coerenza con il POD del progetto

(1) Progetto sospeso. La prosecuzione del progetto è subordinata all'emanazione del Regolamento di attuazione previsto dalla L.120/2010. In caso di mancata adozione, il relativo peso percentuale sarà ripartito proporzionalmente fra i quattro obiettivi riferiti alle progettualità

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio Forniture Dati e Servizi

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Gestione integrata ricorsi infrazioni al CdS	40%	Realizzazione infrastruttura tecnologica	Relazione tecnica di Acinformatica	SI
		Realizzazione del servizio	Relazione finale (dic. 2013)	SI (*)
Sperimentazione nuovi servizi contravvenzionali	15%	Test Comune pilota	Relazione esito test	SI
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Promozione servizi Enti locali	20%	Numero contatti con Enti locali	Resoconto incaricato/Richiesta contatto/Nota ACI trasmissione documentazione	130 contatti (**)
Gestione del Contact Center	10%	Tempi di risposta dei ticket	Sistema informativo	Tempi medi di risposta al ticket: entro ore 7,12
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Sviluppo accordo con ANCITEL	15%	Protocollo d'intesa/Accordo/Convenzione nuovi servizi	Protocollo d'intesa/Accordo/Convenzione	SI
	100%			

ASSEGNAZIONE

(*) subordinatamente all'esito positivo della sperimentazione

(**) Il target tiene conto del ridotto budget per missioni

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome: ASTUTO		Nome: ARTURO		U.O. DI RIFERIMENTO UFFICIO FORNITURE DATI E SERVIZI		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio Servizi PRA

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione della terza annualità del progetto triennale "Targa personale"(1)	30%	Percentuale di avanzamento dell'attività di predisposizione dei sistemi e degli archivi PRA e Tasse automobilistiche	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	100%
		Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA e Tasse automobilistiche non condizionate dal Regolamento di attuazione	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	100%
Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	30%	Percentuale di avanzamento dell'attività di adeguamento delle infrastrutture hardware	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	30%
		Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	50%
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo di applicazione su piattaforme mobili"	10%	Numero applicazioni disponibili su mobile	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	3
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	10%	(*)		
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Gestione del Contact Center	10%	Tempi di risposta dei ticket	Sistema informativo	Tempi medi di risposta al ticket: entro ore 7,12
Gestione del contributo connesso ai pneumatici fuori uso (PFU)	10%	Conduzione e gestione del sistema	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	70%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

(*) In coerenza con il POD del progetto

Note: (1) La prosecuzione del progetto è subordinata all'emanazione del Regolamento di attuazione previsto dalla L. 120/2010. In caso di mancata adozione, il relativo peso percentuale sarà ripartito proporzionalmente fra i quattro obiettivi riferiti alle progettualità.

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: BRANDI		Nome: GIORGIO		U.O. DI RIFERIMENTO UFFICIO SERVIZI PRA		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Ufficio Servizi Tributarî				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico"	20%	Percentuale di integrazione dei dati	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	Realizzazione archivio integrato di prova (100%)
Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili"	20%	Numero applicazioni disponibili su mobile	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformativa	3
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	10%	(*)		
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Gestione del Contact Center	10%	Tempi di risposta dei ticket	Sistema informativo	Tempi medi di risposta al ticket: entro ore 7,12
Gestione pratiche su internet ed inserimento del QR code su tutti i documenti tasse	20%	Procedure rilasciate su internet	Autorizzazione rilascio applicazioni ad Acinformativa	2
		Numero tipologie pratiche su cui viene apposto il QR	Autorizzazione rilascio applicazioni ad Acinformativa	2
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Digitalizzazione cartellonistica e modulistica	20%	N. tipologia moduli (compresi tariffari) prodotti in PDF	Relazioni trimestrali	4
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: MORETTO		Nome: SALVATORE		U.O. DI RIFERIMENTO UFFICIO SERVIZI TRIBUTARI		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013			MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio Normativa e Controllo

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	20%	(*)		
Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	30%	Percentuale di avanzamento dell'attività di adeguamento delle infrastrutture hardware	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformatica	30%
		Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA	Rapporti periodici di consuntivazione di ACInformatica	50%
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Gestione del Contact Center	30%	Tempi di risposta dei ticket	Sistema informativo	Tempi medi di risposta al ticket: entro ore 7,12
Diffusione/condivisione dei contenuti del libro bianco sulle radiazioni	20%	Meeting/convegno	Convocazioni/inviti	1
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: FRANCESCA Nome: ZAMPA			U.O. DI RIFERIMENTO: UFFICIO NORMATIVA E CONTROLLO			
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

DIREZIONE CENTRALE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Amministrazione e Finanza

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione del progetto annuale "Formazione di secondo livello per gli addetti contabili degli UUPP"	10%	UUPP ed addetti contabili individuati come destinatari dell'attività	UUPP formati	106 UUPP (212 addetti contabili)
			N. di sessioni formative realizzate	Documentazione Direzione	N.12
2	Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	10%	Reportistica SAP	Sistema SAP	N.5
3	Realizzazione del progetto annuale "Ottimizzazione nota integrativa al bilancio d'esercizio"	10%	Reportistica SAP	Sistema SAP	N.5
4	Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo procedure automatiche di alimentazione budget annuale"	10%	Reportistica SAP	Sistema SAP	N.5
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	5%	(*)		
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Ciclo attivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione incassi da clienti	10%	Tempi medi di registrazione incassi clienti dalla data dell'incasso	Report SAP	12 giorni
7	Ciclo passivo di sede centrale - riduzione tempi medi di registrazione delle fatture dei fornitori gestite con il modulo dei processi logistici di SAP	10%	Tempi medi di registrazione fatture fornitori rispetto alla data di entrata merce	Report SAP	15 giorni
8	Ottimizzazione dei tempi per l'istruttoria dei documenti contabili da sottoporre al Comitato Esecutivo riguardanti i budget annuali, le rimodulazioni dei budget e i conti consuntivi/bilanci degli AC	10%	N. di relazioni sui conti consuntivi presentate al CE	Data protocollo lettere di trasmissione al CE	190
			Trasmissione istruttorie su budget annuali e sue rimodulazioni entro 90 gg. lavorativi	Data protocollo arrivo documenti contabili e data protocollo lettere di trasmissione al CE	entro 90 gg.
9	Gestione rapporti con i clienti: ottimizzazione dell'attività di riscossione dei crediti mediante invio lettere di sollecito	10%	Sessioni di invio di lettere di sollecito ai clienti	Sistema SAP	4
10	Ottimizzazione dei tempi relativi alle attività di riconciliazione dei bonifici STA	10%	Tempi medi di riconciliazione dei bonifici con i crediti STA	Report SAP	10 gg. lavorativi
11	Ottimizzazione dei tempi medi di riconciliazione dei bonifici centralizzati per il pagamento dei fornitori e dei terzi	5%	Tempi medi di riconciliazione delle scritture contabili relative all'avvenuta esecuzione del pagamento verso i fornitori ed al ritorno	Report SAP	20 gg. lavorativi
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA		2013		
Direzione Centrale / Servizio / Ufficio/ Area professionale		DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA		
Ufficio		UFFICIO RAGIONERIA E BILANCIO		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	20%	Reportistica SAP	Sistema SAP	5
Realizzazione del progetto annuale "Ottimizzazione della nota integrativa al bilancio di esercizio"	25%	Reportistica SAP	Sistema SAP	5
Realizzazione del progetto annuale "Sviluppo procedure automatiche di alimentazione del budget annuale"	20%	Reportistica SAP	Sistema SAP	5
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	5%	(*)		
	70%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
(N.A.)				
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Ciclo attivo di sede centrale: riduzione dei tempi medi di registrazione degli incassi da clienti	10%	Tempi medi di registrazione incassi clienti dalla data di incasso	Report SAP	12 gg. lavorativi
Ciclo passivo di sede centrale: riduzione dei tempi medi di registrazione delle fatture emesse dai fornitori gestite con il modulo dei processi logistici di SAP	10%	Tempi medi di registrazione fatture fornitori rispetto alla data di entrata merce	Report SAP	15 gg. lavorativi
Gestione dei rapporti con i clienti: ottimizzazione dell'attività di riscossione dei crediti verso clienti mediante l'invio di lettere di sollecito	10%	Sessioni di invio di lettere di sollecito ai clienti	Sistema SAP	4
	30%			
Totale	100%			
ASSEGNAZIONE	Antonio Di Marzio			
Data e Firma per accettazione (titolare)				

Note: (*)= in coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013
DI MARZIO ANTONIO		U.O. DI RIFERIMENTO: Direzione Amministrazione e Finanza - Ufficio Ragioneria e Bilancio			
A	B	C	D	E	F
	Peso relativo	Peso			
Obiettivi di performance organizzativa		50%			
come da scheda performance organizzativa	100%				
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL bilancio 2013	Bilancio d'esercizio 2013	≤ 1.525.371 Euro
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				90
Pianificazione e controllo	25%				90
Leadership	25%				90
Relazioni	25%				90
TOTALE	100%	100%			
ASSEGNAZIONE	Antonio Di Marzio				
Data e Firma per accettazione (titolare)					

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Centrale / Servizio / Ufficio/ Area professionale : DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

Ufficio UFFICIO FINANZA E CONTABILITA' PERIFERICA

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	5%	come da POD	come da POD	come da POD
Realizzazione del progetto annuale "Formazione di secondo livello per gli addetti contabili degli UU.PP."	30%	Numero di Uffici e relativi addetti contabili formati, sessioni formative svolte	Rapporti di formazione	106 Uffici Provinciali, 212 addetti contabili, 12 sessioni
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Mantenimento dei tempi di performance per il ciclo passivo	10%	Tempi di validazione delle fatture preacquisite in SAP dalla data di preacquisizione effettuata dagli Uffici Periferici	Report SAP	3 giorni
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Ottimizzazione dei tempi relativi alle attività di riconciliazione dei bonifici STA	30%	Tempi medi di riconciliazione dei bonifici con i crediti STA	Sistema SAP	10 gg. Lavorativi
Ottimizzazione dei tempi di riconciliazione dei bonifici centralizzati per il pagamento dei fornitori e dei terzi	25%	Tempi medi di riconciliazione delle scritture contabili relative all'avvenuta esecuzione del pagamento verso i fornitori ed al ritorno dell'addebito in conto corrente da parte della banca	Report SAP	20 giorni lavorativi
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI
ANNO 2013
Cognome: MASSINI Nome: CLAUDIA U.O. DI RIFERIMENTO Direzione Amministrazione e Finanza - Ufficio Finanza e Contabilità Periferiche

A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	≤ 1.525.371,00 euro	
.....						
.....						
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				90	
Pianificazione e controllo	25%				90	
Leadership	25%				90	
Relazioni	25%				90	
TOTALE		100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA		2013		
Direzione Centrale / Servizio / Ufficio/ Area professionale		DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA		
Ufficio		UFFICIO REPORTING BILANCI AA.CC.		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
N/A				
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
N/A		/	/	/
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Ottimizzazione dei tempi per l'istruttoria dei documenti contabili da sottoporre al Comitato Esecutivo riguardanti i budget annuali, le rimodulazione del budget e i conti consuntivi/bilanci degli Automobile Club	50%	Numero di relazioni sui conti consuntivi presentate al Comitato Esecutivo	Data protocollo lettere di trasmissione CE	190
	50%	Trasmissione istruttorie su budget annuali e sue rimodulazioni entro 90 giorni lavorativi	Data protocollo arrivo documenti contabili e data protocollo lettere di trasmissione CE	entro 90 giorni lavorativi
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (titolare)				

DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Risorse Umane e Organizzazione

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	10%	N. centri di responsabilità Sede Centrale analizzati	Data base C.S. Sede Centrale	100% delle Strutture della Sede Centrale
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	5%		(*)	
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e sviluppo delle iniziative Ready 2 Go"	5%		(*)	
6	Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali					
7	Bilancio Sociale	5%	N.delle informazioni necessarie all'aggiornamento degli indicatori previsti nel documento per ciascuna area tematica, con particolare attenzione a quelli delle società collegate	Data base unità organizzative coinvolte	Aggiornamento delle informazioni relative a tutte le aree tematiche del bilancio sociale
8	Formazione del Personale, dei Dirigenti e dei Professionisti nel 2013	15%	% interventi formativi realizzati sul totale degli interventi previsti nei piani di formazione 2013	Banca dati Formazione Piani di formazione	90%
9	Controllo budget per spese di missione del Personale	15%	Costi missioni del Personale anno 2013	Bilancio esercizio 2013 (Budget missioni Personale)	≤ € 1.381.685
10	Consulenza Automobile Club	5%	Riscontro a richieste di pareri e/o incontri personalizzati	E-mail/quesiti cartacei/incontri	90% delle richieste entro 3 gg. lavorativi
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
11	Adeguamento del Sistema di Valutazione delle Competenze	10%	N. feed-back su schede generate per tutto il personale	Data base software dedicato	100%
12	Analisi degli assetti organizzativi a seguito dei recenti interventi legislativi di revisione della spesa pubblica	15%	N. unità organizzative oggetto di analisi al fine di adeguare gli assetti organizzativi alle modifiche normative	Data Base Direzione	100%
		100%			
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013				
Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione				
Ufficio Gestione e Sviluppo Personale				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % 30	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna".	40%	N. centri di responsabilità Sede Centrale analizzati	Data base C.S. Sede Centrale	100% delle Strutture della Sede Centrale
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	20%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	20%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale " Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI "	20%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % 20	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Bilancio Sociale	100%	N.delle informazioni necessarie all'aggiornamento degli indicatori previsti nel documento per ciascuna area tematica, con particolare attenzione a quelli delle società collegate	Data base unità organizzative coinvolte	Aggiornamento delle informazioni relative a tutte le aree tematiche del bilancio sociale
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % 50	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Adeguamento del Sistema di Valutazione delle Competenze	50%	N. feed-back su schede generate per tutto il personale	Data base softwarw dedicato	100%
Analisi degli assetti organizzativi a seguito dei recenti interventi legislativi di revisione della spesa pubblica.	50%	N.unità organizzative oggetto di analisi al fine di adeguare gli assetti organizzativi alle modifiche normative	Data Base Direzione	100%
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI .				ANNO 2013		
Cognome: Annibali		Nome:Mauro		U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Gestione e Sviluppo Personale		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici			Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	10%	MOL	Bilancio esercizio 2013	< - 1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE		100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013				
Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione				
Ufficio Amministrazione Risorse Umane e Gestione Previdenza				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % 30	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP".	100%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % 50	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Controllo budget per spese di missione Personale	100%	Costi missioni del Personale anno 2013	Bilancio esercizio 2013 (Budget missioni Personale)	≤ euro 1.381.685
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % 20	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Ottimizzazione tempi per la liquidazione missioni	100%	n.ro giorni	archivio Ufficio	entro 90 gg. da data arrivo, comprovata da protocollo
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI .				ANNO 2013			
Cognome: Filippi Coccetta		Nome: Giuseppina		Ufficio Amministrazione Risorse Umane e Gestione Previdenza			
A		B	C	D	E	F	G
		Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa			50%				
come da scheda performance organizzativa		100%					
Obiettivi specifici				Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013		100%	10%	MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali			40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane		25%				100	
Pianificazione e controllo		25%				100	
Leadership		25%				100	
Relazioni		25%				100	
TOTALE		100%	100%				
ASSEGNAZIONE							
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)							

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013				
Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione				
Ufficio Gestione e Sviluppo Management e Funzione Formazione				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % 30	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP "	40%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto triennale "Gestione e sviluppo delle iniziative Ready 2 Go"	40%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale " Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI "	20%	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)	(in coerenza con il POD del progetto)
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % 40	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Formazione del Personale, dei Dirigenti e dei Professionisti nel 2013	100%	% interventi formativi realizzati sul totale degli interventi previsti nei piani di formazione 2013	Banca dati Formazione Piani di Formazione	90%
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % 30	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Studio fattibilità nuovi assetti organizzativi	100%	elaborazione resoconto mensile	Data base DRUO	SI/NO
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI .				ANNO 2013		
Cognome: Zinno		Nome: Alessandra		U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Gestione e Sviluppo Management e Funzione Formazione		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici			Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	10%	MOL	Bilancio esercizio 2013	< - 1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

DIREZIONE CENTRALE SISTEMI INFORMATIVI

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Sistemi Informativi

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	30%	Reingegnerizzazione dei processi connessi alla presentazione delle formalità allo sportello o da remoto, in ottica dematerializzazione	Relazioni trimestrali	Almeno 2 processi reingegnerizzati
			Sostituzione della modulistica cartacea con modulistica on line compilabile e sottoscrivibile, anche ai fini di quanto previsto dal CAD e dal DPCM del 22 luglio 2011	Relazioni trimestrali	Almeno 5 moduli
2	Realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI"	25%	Soluzione informatica	Market Survey	Numero 1 prototipo informatico
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	15%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili"	10%		(*)	
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
5	Osservatorio e analisi di mercato per la progettazione di applicazioni dedicate alla mobilità	10%	N. app. valutate	Data base App	Almeno il 30% delle App caricate
6	Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	10%	Milestones di progetto	Sistema Informativo ACI	deliverables di progetto
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA			Anno 2012	
Direzione Centrale :		DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI		
Ufficio/ Aree professionali		Ufficio Infrastrutture Tecnologiche, Sicurezza ICT, Rete Periferica		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	35%	Reingegnerizzazione dei Processi connessi alla presentazione delle formalità allo sportello o da remoto, in ottica dematerializzazione	Relazioni trimestrali	Almeno 2 processi reingegnerizzati
		Sostituzione della modulistica cartacea con modulistica on line compilabile e sottoscrivibile, anche ai fini di quanto previsto dal CAD e dal DPCM del 22 luglio 2011	Relazioni trimestrali	Almeno 5 moduli
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto"	20%	(*)		
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto annuale "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili"	15%	(*)		
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Osservatorio e analisi di mercato per la progettazione di app dedicate alla mobilità	10%	N. APP valutate	Data Base APP	Almeno il 30% delle APP caricate
Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione	20%	Milestones di progetto	Sistema Informativo ACI	deliverables di progetto
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				
Note				

(*) In coerenza con il POD di progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI

ANNO 2013

Cognome: GABRIE'		Nome: ANTONELLO		U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio Infrastrutture Tecnologiche, Sicurezza ICT, Rete Periferica		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< - 1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

DIREZIONE CENTRALE SERVIZI ISPETTIVI E REVISIONE INTERNA

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit AACC	20%	N.di AACC ai quali applicare la modulistica di riferimento (modello di audit, elementi strutturali, questionario)	Archivio di lavoro della Funzione Qualità	38
		N. di questionari (di valutazione della qualità erogata), distribuiti ai Direttori degli AACC interessati per l'annualità di riferimento	Archivio di lavoro della Funzione Qualità	38
		N. di questionari (sul totale dei distribuiti nell'annualità), che esprimono un valore complessivo superiore al valore medio, in riferimento alle dimensioni individuate, per il monitoraggio - sul territorio - della qualità erogata	Archivio di lavoro della Funzione Qualità	38
Misurazione comparativa delle fonti	10%	N. UUPP sui quali applicare attività di rilevazione comparativa dei dati da fonti diverse/ totale degli UUPP	Archivio delle fonti di DSD - DSI - ACINFORMATICA	2
		N. UUPP sui quali applicare attività di rilevazione comparativa secondo criteri di perequazione dimensionale/totale degli UUPP	Archivio delle fonti di DSD - DSI - ACINFORMATICA	2
		N.1 manuale per la lettura e l'utilizzo delle fonti	Archivio delle fonti di DSD - DSI - ACINFORMATICA	SI
Tirocini formativi	15%	N. UU.PP e AA.CC ai quali applicare lo stage formativo attraverso uno specifico modello	archivio Funzione Qualità	9 UUPP + 9 AACC
		N. di UU.PP e AA.CC. che hanno applicato il modello	archivio Funzione Qualità	9 UUPP + 9 AACC

Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o di servizi erogati	Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Internal Auditing UUPP	40%	n° di Uffici presso i quali avviare il sistema dei controlli secondo le specifiche contenute nel documento direzionale avente ad oggetto il sistema in parola rispetto al totale degli UUPP	Archivio di lavoro del sistema dei controlli	26
		N° di UUPP presso i quali è stato attuato il sistema dei controlli rispetto al totale degli UUPP.	Archivio di lavoro del sistema dei controlli	26
		N° di UUPP presso i quali avviare processi di aggiornamento info/formativi sul totale degli UUPP soggetti al sistema dei controlli rispetto al totale degli UUPP	Archivio di lavoro del sistema dei controlli	26
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				
(*) In coerenza con il POD del progetto				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : BAROZZI EMANUELA anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali		Ispettore		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso 60% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit AACC	100%	n. di AACC da assoggettare al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	38
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 40% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Internal Auditing UUPP (sistema dei controlli)	100%	n. di UUPP assoggettati al sistema	Archivio di lavoro	26
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome: BAROZZI		Nome: EMANUELA		U.O. di RIFERIMENTO: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Audit AACC	65%		n. di AACC assoggettati all'applicazione del modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	38	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	20%					
Pianificazione e controllo	40%					
Leadership	20%					
Relazioni	20%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : DI DESIDERO PIERO anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali: Ispettore dal 1° ottobre 2013 al 31 marzo 2013

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso 50% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
obiettivo specifico: capo progetto "avviamento del sistema dei controlli sugli UUPP"	100%	n. UUPP da assoggettare al sistema dei controlli	archivio di lavoro	26
	%			
	%			
	Peso % (di cluster)			Target assegnato
.....	%			
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 50% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
miglioramento dei livelli di conformità attuali; riduzione del gap di conformità tra UUPP; innalzamento dei livelli di conformità.	100%	determinazione dei livelli qualitativi rispetto al dato "conformità" sugli UUPP assoggettati al sistema di controlli	archivio di lavoro	26
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDE OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: DI DESIDERO		Nome:PIERO		U.O.di Riferimento: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Capo progetto Internal Auditing UUPP (sistema dei controlli)	65%		n. di UUPP assoggettati al sistema dei controlli	Archivio di lavoro del sistema dei controlli	26	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : D'ORTA MARGHERITA

Ufficio / Aree professionali: CUG presso Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali Dirigente **incarico dal 16/8/2012 al 16/8/2013**

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso 50% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Obiettivo specifico: Attività di studio normo-giuridico a supporto delle funzioni del CUG	100%	Raccolta normativa sui comitati paritetici	Fonti normative specifiche	n. 1 documento di relazione
		Raccolta iniziative nazionali ed internazionali	Fonti normative nazionali ed internazionali	
.....	%			
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 50% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Ampliamento quali-quantitativo delle garanzie riservate ad ogni forma e tipo di discriminazione diretta e/o indiretta	100%	Anagrafe e casistica delle azioni adottate da parte dell'Amministrazione	Archivio atti/provvedimenti ed iniziative dell'Ente	n. 1 documento di relazione
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: D'ORTA		Nome: MARGHERITA		U.O. DI RIFERIMENTO		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Attività di studio normo-giuridico a supporto delle funzioni del CUG	65%		raccolta normativa sui comitati paritetici	Fonti normative specifiche	1 documento	
			raccolta iniziative nazionali ed internazionali	Fonti normative nazionali ed internazionali		
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	15%					
Pianificazione e controllo	35%					
Leadership	15%					
Relazioni	35%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : GALLI ELENA anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali		Ispettore		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso 60% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit UUPP	%	n. UUPP da ssogettare al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	17
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 40% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit UUPP (Sistema dei Controlli)	100%	N° di UUPP da assoggettare al sistema	Archivio di lavoro	26
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome: GALLI		Nome: ELENA		U.O. di RIFERIMENTO: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Attività di audit UUPP	65%		n. di UUPP assoggettati al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	17	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : GROSSI LAURA anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali Ispettore

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso 60% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit UUPP	100%	n. di UUPP da assoggettare al modello	Archivio di lavoro	17
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 40% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Internal Auditing UUPP (sistema dei controlli)	100%	n. di UUPP assoggettati al sistema	Archivio di lavoro	26
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: GROSSI		Nome: LAURA		U.O. di Riferimento: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		35%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		25%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Funzione di coordinamento attività di audit UUPP	30%		n. di elaborazione dei dati raccolti con applicazione modello di audit	Archivio di lavoro Funzione Qualità	1	
Attività di audit UUPP	20%		n. di UUPP assoggettati al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	17	
Tirocini formativi	10%		n. di UUPP interessati	Archivio di lavoro	9 UUPP+9 AACC	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	40%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : PARISI GUGLIELMO anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali Ispettore

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso 60% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit UUPP	100%	n. di UUPP da assoggettare al modello	Archivio di lavoro	17
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 40% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Internal Auditing UUPP (sistema dei controlli)	100%	n. di UUPP assoggettati al sistema	Archivio di lavoro	26
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome: PARISI		Nome: GUGLIELMO		U.O. DI RIFERIMENTO : Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Attività di audit UUPP	15%		n. di UUPP assoggettati al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	17	
Attività di studio, analisi e consulenza alle Direzioni Centrali in ambito giuridico (civile, penale, amministrativo)	50%		n. dei bollettini giuridici diffusi alle Direzioni dell'Ente	archivio di lavoro	4	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA : SAPIA ROBERTO anno 2013

Ufficio / Aree professionali: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna

Ufficio/ Aree professionali		Ispettore		
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso 60% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Audit UUPP	100%	n. di UUPP da assoggettare al modello	Archivio di lavoro	17
.....	%			
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso 40% (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Internal Auditing UUPP (sistema dei controlli)	100%	n. di UUPP assoggettati al sistema	Archivio di lavoro	26
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI:					ANNO 2013	
Cognome: SAPIA		Nome: ROBERTO		U.O. di Riferimento: Direzione Centrale Servizi Ispettivi e Revisione Interna		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		30%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		30%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Misurazione comparativa delle fonti	45%		n. di UUPP da assoggettare a comparazione	Archivio delle fonti DSD-DSI-ACINFORMATICA	2	
Attività di audit UUPP	20%		n. di UUPP assoggettati al modello	Archivio di lavoro Funzione Qualità	17	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	35%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%					
Pianificazione e controllo	25%					
Leadership	25%					
Relazioni	25%					
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SERVIZIO ATTIVITA' SPORTIVE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Servizio Attività Sportive

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Lo sport automobilistico per i giovani	85%	Tesseramento karting	Ufficio licenze CSAI	incremento del 2% rispetto al dato 31.12.2012
			Raccolta stampa	Ufficio Stampa (giornali, riviste del settore, siti internet)	incremento degli articoli e pubblicazioni del 2%
			Numero di partecipanti	Classifiche e diplomi rilasciati	35
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio / Aree professionali: Ufficio Amministrativo e gestione risorse e Servizi

Servizio Attività Sportive Ufficio Amministrazione e Gestione Risorse e Servizi

Cognome : Tagliaferri

Nome : Laura

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
Progetto di dematerializzazione dei processi di lavoro	5%		(*)	
Progetto di sviluppo customer satisfaction interna	5%		(*)	
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Gestione amministrativa e contabile del Servizio Attività Sportive, relativa al budget assegnato ed alle convenzioni in essere	25%	Reportistica e analisi degli scostamenti; rendicontazione CONI e relazioni agli organi preventivo e consuntivo	Nuovo Regolamento di Contabilità e procedure SAP	12 Report; 2 rendicontazioni CONI; 2 relazioni
Avvio e gestione Gara d'appalto Servizi Assicurativi infortuni-RCT- e Tutela Legale 01-03-2014/28-02-2018	20%	Predisposizione documenti di gara; Approvazione da parte degli organi ; Pubblicazione ; Ricezione offerte;	Codice degli Appalti Dlgs 163/2006 ; L.289/2002 Art 51; DPCM 3-11-2010	Aggiudicazione entro il 31-12-2013
Gestione amministrativa personale del Servizio Attività Sportive	20%	Aggiornamento costante e report,	HR ACCESS	12 report; report giornalieri sulle assenze;
Affiliazione e tesseramento auto e Kart ed iscrizioni al registro CONI	20%	Reportistica e statistiche sull'andamento del tesseramento	procedura gestione licenze e gestionale ACI CSAI	12 report mensili; 2 report semestrali; 1 report annuale
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome:	Tagliaferri	Nome:	Laura	U.O. DI RIFERIMENTO	Servizio Attività Sportive	
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.523.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SERVIZIO COMUNICAZIONE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Servizio Comunicazione					
Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Tessera ACI.net "	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo di applicazioni su piattaforme mobili"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
5	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali			Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Programma della trasparenza, legalità e integrità	20%	Proposta di Piano annuale della trasparenza e della legalità	Protocollo informatico	1
7	Piano di comunicazione	15%	Proposta di Piano annuale della comunicazione	Protocollo informatico	SI
8	Denuncia spese di pubblicità istituzionale ad Autorità Garante per le comunicazioni	10%	Comunicazione trasmessa	Sito per la denuncia della pubblicità istituzionale	1
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
9	Aggiornamento sito web e portale intranet	15%	Numero aggiornamenti informativi	Resoconto mensile ACI Informatica	1.050
			Tempo medio di inserimento informazioni rispetto alla richiesta	Outlook - cartella utente Servizio	1 giorno
10	Coordinamento evoluzione sito web e portale intranet	15%	Numero interventi di manutenzione	Resoconto mensile ACI Informatica	40
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA VALUTAZIONE FINALE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				ANNO 2012			
Ufficio Comunicazione interna e in rete							
VALUTAZIONE FINALE							
A	B	C	D	E	F	G = (F / E) x 100	H = (G x B) / 100
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target di fine anno	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
REALIZZAZIONE DEL PROGETTO ANNUALE "SVILUPPO PORTALE ACI"	20%	milestone di avanzamento del progetto	resoconto mensile ACInformativa	deliverable del progetto	sì	100%	20
COLLABORAZIONE ALLA REALIZZAZIONE DELLA SECONDA ANNUALITA' DEL PROGETTO BIENNALE "LEVE INNOVATIVE DI FIDELIZZAZIONE PORTAFOGLIO ACI SU PROGRAMMA SYC"	5%	vedi GANTT di progetto			vedi GANTT di progetto	100%	5
COLLABORAZIONE ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO ANNUALE "STRADE BLU VIA AURELIA"	5%	vedi GANTT di progetto			vedi GANTT di progetto	100%	5
COLLABORAZIONE ALLA REALIZZAZIONE DELLA TERZA ANNUALITA' DEL PROGETTO TRIENNALE "TRASPORTACI SICURI"	5%	vedi GANTT di progetto			vedi GANTT di progetto	100%	5
COLLABORAZIONE ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO ANNUALE "VERSO L'AGENDA DIGITALE"	5%	vedi GANTT di progetto			vedi GANTT di progetto	100%	5
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target di fine anno	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
PREDISPOSIZIONE DI UNA SEZIONE TEMATICA SULLA LEGALITA' E INTEGRITA' NEL PORTALE ACI	10%	SOTTOSEZIONE TEMATICA NELLA SEZIONE TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO	portale/sito web ACI	1	1	100%	10
COORDINAMENTO EVOLUZIONE SITO E PORTALE	15%	numero interventi di manutenzione	resoconto mensile ACInformativa	50	77	154%	15
AGGIORNAMENTO SITO WEB E PORTALE	15%	numero aggiornamenti informativi	resoconto mensile ACInformativa	1000	1287	129%	15
		tempo medio di inserimento informazioni rispetto alla richiesta	outlook - cartella utente servizio	1	1	100%	
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target di fine anno	% conseguimento obiettivo rispetto al target	Punteggio
Analisi dei bisogni di informazione del cliente interno attraverso uno studio sull'impatto della Newsletter del Servizio Comunicazione	10%	analisi dei bisogni	documento di analisi	1	1	100%	10
Gestione della spedizione della Newsletter in relazione alla valutazione dell'entità/importanza degli aggiornamenti effettuati sul portale e sul sito	10%	specifiche organizzative	documento di specifiche	1	1	100%	10
TOTALE	100%	-	-	-	-	100%	100
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)							

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome: Chiaula		Nome: Vincenzo Mario		U.O. DI RIFERIMENTO Ufficio comunicazione interna e in rete		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SERVIZIO TURISMO E RELAZIONI INTERNAZIONALI

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Servizio Turismo e Relazioni Internazionali

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro"	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
4	Relazioni internazionali	20%	tempo di realizzazione di rapporti/relazioni a seguito di partecipazione a riunioni internazionali	Archivio ufficio relazioni internazionali	1 settimana dall'evento
			tempo di realizzazione di traduzioni/revisioni di traduzioni a supporto delle diverse strutture dell'Ente	Archivio ufficio relazioni internazionali	3 gg.lavorativi/cartella (25 righe)
5	Prodotti e servizi per la circolazione	20%	N. tessere Viacard vendute	Rendiconti inviati da AC/TC esteri	almeno 150.000
			N. contrassegni autostrade estere venduti	Rendiconti inviati da AC	almeno 65.000
			% rilascio di attestazioni distanze chilometriche su territorio nazionale e internazionale/totale richieste	Database interno al sito ACI/ Archivio del Servizio	95%
6	Viaggiare sicuri	20%	% evasione richieste telefoniche su richieste pervenute per i servizi del CCISS e viaggiasesicuri	Monitoraggio del MIT e del MAE	90%
			%di aggiornamento delle informazioni nel sito wwwviaggiaresicuri.it/totale aggiornamenti pervenuti dal MAE (da effettuare entro 60 minuti per urgenze segnalate dal MAE - tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00)	Conformità prestazione rilevata dal MAE	98% nei tempi stabiliti
			% presidio al servizio di informazione telefonica (sino ad aprile) - 12 operatori dalle 8.00 alle 20.00	Archivio/registri dell'Ufficio	Garantire il 100% del presidio
7	Cartografia	10%	N. aggiornamenti completi della cartografia digitale ACI, nell'anno (rete nazionale e rete regionale) Realizzazione di carte regionali	Software specifici di riferimento	2 Aggiornamenti complessivi semestrali della cartografia digitale ACI. Realizzazione di 1 carta regionale
			Monitoraggio degli operatori presenti sul mercato della stampa (valutazione di macchinari, strumenti e materiali): n. stabilimenti /tipografie visitati nell'anno	Banca Dati Servizio	Monitoraggio del mercato relativo alla stampa: n. 5 stabilimenti/tipografie visitati nell'anno
8	Infomobilità	10%	% richieste telefoniche evase su richieste pervenute	Archivio Centralino 1518	90% bisogno informativo degli utenti
9	Collaborazione attuativa dell'Accordo quadro con il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo	5%	% di Studi e analisi dei documenti tecnico-contabili pervenuti dagli Enti interessati e da DSI	Archivio Servizio	100%
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Ufficio / Aree professionali:

Ufficio/ Aree professionali**UFFICIO PER LE RELAZIONI INTERNAZIONALI**

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "indagine di customer satisfaction interna"	2.5%			
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	2.5%			
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "dematerializzazione dei processi di lavoro"	2.5%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Relazioni Internazionali	57.5%	tempo di realizzazione di rapporti / relazioni a seguito di partecipazione a riunioni internazionali	Archivio ufficio relazioni internazionali	1 settimana dall'evento
	35%	tempo di realizzazione di traduzioni / revisioni di traduzioni a supporto delle diverse strutture dell'Ente	Archivio ufficio relazioni internazionali	3 gg lavorativi / cartella (25 righe)
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
.....	%			
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI
ANNO 2013...

Cognome: CARIELLO		Nome: EMANUELA		U.O. DI RIFERIMENTO Uff. Relazioni Int.li		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		indicatore MOL	Bilancio esercizio 2013	<- 1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Ufficio / Aree professionali:

Ufficio/ Aree professionali**UFFICIO INFOMOBILITA'**

Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "indagine di customer satisfaction interna"	2.5%			
Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	2.5%			
Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "dematerializzazione dei processi di lavoro"	2.5%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Viaggiare Sicuri / Infomobilità	92.5%	%evasione richieste telefoniche su richieste pervenute per i servizi del CCISS e Viaggiare Sicuri.	Monitoraggio del MIT e del MAE	90%
		% di aggiornamento delle informazioni nel sito www.viaggiare Sicuri.it/totale aggiornamenti pervenuti dal MAE (da effettuare entro 60 minuti per urgenze segnalate dal MAE-tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00)	conformità prestazione rilevata dal MAE	98% nei tempi stabiliti
		% presidio al servizio di informazione telefonica (sino ad aprile) - 12 operatori dalle ore 8.00 alle 20.00	Archivio/Registro dell'Ufficio	Garantire il 100% del presidio
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato

.....	%			
.....	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

SCHEMA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI
ANNO 2013

Cognome: TARTAGLIA		Nome: GIORGIO		U.O. DI RIFERIMENTO UFFICIO Infomobilità		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		Indicatore MOL	Bilancio esercizio 2013	<- 1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

UFFICIO PER L'OIV

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio per l'OIV

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della seconda annualità del progetto biennale "Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI" (*)	5%			(*)
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%			(*)
3	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%			(*)
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%			(*)
Obiettivi riferiti alle attività gestionali		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
5	Operatività della struttura tecnica permanente di supporto ai sensi del Dlgs 150/2009	80%	N. relazione sul corretto funzionamento complessivo del Sistema e rilascio dell'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza (ACI e AACC associati)	Verbali dell'OIV	103
			N. misurazione finale della performance organizzativa di Ente e delle Direzioni di primo livello 2013 (ACI e AACC associati)	Verbali dell'OIV	103
			N. validazione della Relazione sulla Performance di Ente 2012 (ACI e AACC associati)	Verbali dell'OIV	103
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

Note

(*) In coerenza con il POD del progetto

UFFICIO PATRIMONIO E AFFARI GENERALI

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

Ufficio Patrimonio e Affari Generali

Obiettivi riferiti alle progettualità		Peso %	Indicatore	Fonte	Target assegnato
1	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Semplific@uto" (*)	5%		(*)	
2	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Indagine di customer satisfaction interna"	5%		(*)	
3	Collaborazione alla realizzazione del progetto annuale "Sviluppo nuove funzionalità di ciclo passivo in SAP"	5%		(*)	
4	Collaborazione alla realizzazione della prima annualità del progetto biennale "Dematerializzazione dei processi di lavoro "	5%		(*)	
Obiettivi riferiti alle attività gestionali			Indicatore	Fonte	Target assegnato
5	Negoziazione on - line	40%	Numero negoziazioni on - line	Report mensile	5
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati			Indicatore	Fonte	Target assegnato
6	Abilitazioni fornitori sistema acquisti on - line ACI	40%	Numero nuovi fornitori abilitati	Report annuale fornito dalla Società Bravo Solution	15
		100%			
Assegnazione					
Data e firma per accettazione (titolare)					

UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA				2013
Ufficio / Aree professionali: UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE				
Ufficio/ Aree professionali				
UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE				
Obiettivi riferiti alle progettualità	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
	%			
Obiettivi riferiti ad attività gestionali	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
Reportistica strutture dell'Ente	80%	Numero di report prodotti	Archivio interno della reportistica	10
Consulenza e supporto specialistico agli Automobile Club	20%	Numero di interviste agli Automobile Club	Archivio interno dei questionari	10
Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati	Peso % (di cluster)	Indicatore	Fonte	Target assegnato
	%			
	100%			
ASSEGNAZIONE				
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)				

Scheda performance individuale relativa alla funzione progettuale per la realizzazione di un piano di analisi delle criticità e delle potenzialità territoriali regionali

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI ANNO 2013						
Cognome : CERVADORO		Nome : FRANCESCO		U.O. DI RIFERIMENTO : Funzione progettuale per la realizzazione di un piano di analisi delle criticità e delle potenzialità territoriali regionali		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa	60%		Indicatore	Fonte	Target assegnato	
Predisposizione di un modello di gestione su base regionale dei servizi erogati dagli A.C.			modello sperimentale	documento inviato alla Direzione Soci e da essa approvato	100%	
Competenze manageriali	40%				Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e Sviluppo risorse umane	15%				100	
Pianificazione e controllo	35%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE		100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e firma per accettazione (TITOLARE)						

Scheda – tipo degli obiettivi di performance individuale valida per i Dirigenti di I fascia preposti alle Direzioni Centrali

Elenco dirigenti delle Direzioni Centrali

- **Direzione Segreteria Pianificazione e Coordinamento:** Dott. Del Marro Maurizio
- **Direzione Attività Istituzionali:** Dott. Leanza Vincenzo
- **Direzione Soci:** Dott. Caruso Roberto
- **Direzione Studi e Ricerche:** Dott. Leanza Vincenzo ad interim
- **Direzione Servizi Delegati:** Dott. Pensa Vincenzo
- **Direzione Amministrazione e Finanza:** Dott. Conti Carlo
- **Direzione Risorse Umane e Organizzazione:** Dott.ssa Tedeschi Irene
- **Direzione Sistemi Informativi:** Dott. Pensa Vincenzo ad interim
- **Direzione Servizi ispettivi e Revisione Interna:** Dott.ssa Bisogni Beatrice

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI				ANNO 2013		
Cognome:		Nome:		U.O. DI RIFERIMENTO		
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		40%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

Scheda – tipo degli obiettivi di performance individuale valida per i Dirigenti di II fascia preposti ai Servizi Centrali e agli Uffici non incardinati in Direzioni/Servizi

Elenco dirigenti dei Servizi Centrali e degli Uffici non incardinati

- **Servizio del Segretario Generale:** Dott.ssa Soldi Sabina
- **Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione:** Dott.ssa Barbagli Simonetta
- **Servizio Attività Sportive:** Dott. Ferrari Marco
- **Servizio Comunicazione:** Dott.ssa Lasco Loredana
- **Servizio Turismo e Relazioni Internazionali:** Dott. Diamante Paolo
- **Ufficio Analisi e Documentazione Amministrativa:** Dott. Figone Carlo
- **Ufficio per l'O.I.V.:** Dott. Monaca Giovanni
- **Ufficio Patrimonio e Affari Generali:** Dott.ssa Scimoni Giuseppa

SCHEDA OBIETTIVI PERFORMANCE INDIVIDUALE DIRIGENTI STRUTTURE CENTRALI					ANNO 2013	
Cognome: Nome:		U.O. DI RIFERIMENTO				
A	B	C	D	E	F	G
	Peso relativo	Peso				
Obiettivi di performance organizzativa		50%				
come da scheda performance organizzativa	100%					
Obiettivi specifici		10%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget iniziale 2013	100%		MOL	Bilancio esercizio 2013	< -1.525.371,00 euro	
Competenze manageriali		40%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale
Gestione e sviluppo risorse umane	25%				100	
Pianificazione e controllo	25%				100	
Leadership	25%				100	
Relazioni	25%				100	
TOTALE	100%	100%				
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

Scheda esplicativa della competenze professionali e manageriali per l'assegnazione degli obiettivi di performance individuale ai Dirigenti Centrali e Periferici

SOGGETTI COMPETENZE MANAGERIALI	<i>Direttore, Dirig.Centrale/ Direttore Reg./Dirig.UU. PP.</i>	<i>Dirigente AC</i>	<i>Responsabile UU.PP.</i>	<i>Responsabile AC</i>
Gestione e sviluppo risorse umane	1) Sviluppo motivazione del personale; 2) Iniziative di formazione, anche autogestita, e rilevazione dei miglioramenti attesi; 3) Capacità di valutare il personale attraverso valutazioni differenziate.	1) Sviluppo motivazione del personale; 2) Iniziative di formazione, anche autogestita, e rilevazione dei miglioramenti attesi; 3) Capacità di responsabilizzare le persone fissando standard e stabilendo criteri di verifica.	1) Sviluppo motivazione del personale; 2) Iniziative di formazione, anche autogestita, e rilevazione dei miglioramenti attesi; 3) Capacità di individuare le aree di competenza da migliorare del personale.	1) Sviluppo motivazione del personale; 2) Iniziative di formazione, anche autogestita, e rilevazione dei miglioramenti attesi; 3) Capacità di responsabilizzare le persone fissando standard e stabilendo criteri di verifica.
Pianificazione e controllo	1) Definire, in coerenza con le strategie dell'Ente, piani di sviluppo delle attività ed allocare in modo ottimale le risorse disponibili in coerenza con gli obiettivi prefissati; 2) Capacità di gestione del budget assegnato monitorandone l'andamento; 3) Capacità di valutare le variazioni intervenendo con opportuna ripianificazione degli obiettivi.	1) Definire, in coerenza con le strategie dell'Ente, piani di sviluppo delle attività ed allocare in modo ottimale le risorse disponibili in coerenza con gli obiettivi prefissati; 2) Capacità di gestione del budget assegnato monitorandone l'andamento; 3) Capacità di valutare le variazioni intervenendo con opportuna ripianificazione degli obiettivi.	1) Definire, in coerenza con la Mission dell'Ente, piani di sviluppo delle attività ed allocare in modo ottimale le risorse disponibili in coerenza con gli obiettivi prefissati 2) Capacità di gestione del budget assegnato monitorandone l'andamento; 3) Capacità di valutare le variazioni intervenendo con opportuna ripianificazione degli obiettivi.	1) Definire, in coerenza con la Mission dell'Ente, piani di sviluppo delle attività ed allocare in modo ottimale le risorse disponibili in coerenza con gli obiettivi prefissati 2) Capacità di gestione del budget assegnato monitorandone l'andamento; 3) Capacità di valutare le variazioni intervenendo con opportuna ripianificazione degli obiettivi.
Leadership	1) Capacità di fornire modelli, guidando le risorse verso il raggiungimento degli obiettivi; 2) Capacità di attribuzione dei livelli di delega congruenti agli obiettivi; 3) Diffusione dei valori e della cultura dell'organizzazione.	1) Capacità di fornire modelli, guidando le risorse, anche di Società di supporto, verso il raggiungimento degli obiettivi; 2) Capacità di attribuzione dei livelli di delega congruenti agli obiettivi; 3) Diffusione dei valori e della cultura dell'organizzazione.	1) Definisce chiaramente ciò che si attende dai collaboratori, orientandoli al raggiungimento degli obiettivi; 2) Diffusione i valori e la cultura dell'organizzazione.	1) Capacità di fornire modelli, guidando le risorse, anche di Società di supporto, verso il raggiungimento degli obiettivi; 2) Diffonde i valori e la cultura dell'organizzazione.
Relazioni	1) Capacità di creare una rete di contatti con Istituzioni/Organi al fine di attivare sinergie funzionali al conseguimento degli obiettivi; 2) Capacità di orientare i comportamenti relazionali e comunicativi per raggiungere un risultato ottimale per l'Organizzazione.	1) Capacità di creare una rete di contatti con Istituzioni/Organi al fine di attivare sinergie funzionali al conseguimento degli obiettivi; 2) Capacità di orientare i comportamenti relazionali e comunicativi per raggiungere un risultato ottimale per l'Organizzazione.	1) Capacità di orientare i comportamenti relazionali e comunicativi per raggiungere un risultato ottimale per l'organizzazione; 2) Saper individuare interlocutori rilevanti al fine di attivare sinergie finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.	1) Capacità di creare una rete di contatti con Istituzioni/Organi al fine di attivare sinergie funzionali al conseguimento degli obiettivi; 2) Capacità di orientare i comportamenti relazionali e comunicativi per raggiungere un risultato ottimale per l'Organizzazione.

Scheda - tipo obiettivi di performance organizzativa e individuale delle Direzioni Regionali con responsabilità degli Uffici Provinciali

SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNO 2013		DIREZIONI REGIONALI CON RESPONSABILITA' DI UFFICIO PROVINCIALE				
Nome:		UFFICIO PROVINCIALE DI				(**) ad interim
Obiettivi di performance della struttura organizzativa	Peso 30% (di cluster)					
come da scheda performance organizzativa UP	100%					
OBIETTIVI SPECIFICI	Peso % (di cluster)					
Obiettivi economico finanziario	20%	Indicatore	Fonte	Target finale	Target trimestrale	DIREZIONI REGIONALI
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale	LAZIO (**) SICILIA
Obiettivo Qualità	10%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Analisi M.O.	25%	compilazione modello audit	modello audit trimestrale	entro i termini indicati dalla Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna	obiettivo annuale	
Presidio territoriale nei rapporti con gli Enti Locali (Provincia e Comuni)	25%	n. incontri	Relazione Direttore Regionale sulla base dei report del direttore UP	4 incontri	1 incontro	
Controllo polizze fideiussorie Tasse	25%	n. verifiche/totale polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	% delle polizze (*)	% delle polizze (*)	
Controllo polizze fideiussorie STA	25%	n. verifiche/totale polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	% delle polizze	% delle polizze	
Competenze manageriali	40%		Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale		
gestione e sviluppo risorse umane	30%		100			
pianificazione e controllo	20%		100			
leadership	25%		100			
relazioni	25%		100			
	100%					
ASSEGNAZIONE						
DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE						
SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013						
DIREZIONE REGIONALE con responsabilità Ufficio provinciale di						
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %					
Direzione Regionale	100%					
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%	
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci dei verbali di riunione	6 riunioni anche tramite videoconferenze	1 o 2 riunioni anche tramite videoconferenze	
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n. scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale	
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione						

(*) PERCENTUALE VARIABILE SE REGIONE CONVENZIONATA, NON CONVENZIONATA

SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNO 2013		DIREZIONI REGIONALI CON RESPONSABILITA' DI UFFICIO PROVINCIALE				
Nome:		UFFICIO PROVINCIALE DI				(**) ad interim
Obiettivi di performance della struttura organizzativa	Peso 30% (di cluster)					
come da scheda performance organizzativa UP	100%					
OBIETTIVI SPECIFICI	Peso % (di cluster)					
Obiettivi economico finanziario	20%	Indicatore	Fonte	Target finale	Target trimestrale	DIREZIONI REGIONALI
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale	LAZIO (**) SICILIA
Obiettivo Qualità	10%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Analisi M.O.	25%	compilazione modello audit	modello audit trimestrale	entro i termini indicati dalla Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna	obiettivo annuale	
Presidio territoriale nei rapporti con gli Enti Locali (Provincia e Comuni)	25%	n. incontri	Relazione Direttore Regionale sulla base dei report del direttore UP	4 incontri	1 incontro	
Controllo polizze fideiussorie Tasse	25%	n. verifiche/totale polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	% delle polizze (*)	% delle polizze (*)	
Controllo polizze fideiussorie STA	25%	n. verifiche/totale polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	% delle polizze	% delle polizze	
Competenze manageriali	40%		Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale		
gestione e sviluppo risorse umane	30%		100			
pianificazione e controllo	20%		100			
leadership	25%		100			
relazioni	25%		100			
	100%					
ASSEGNAZIONE						
DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE						
SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013						
DIREZIONE REGIONALE con responsabilità Ufficio provinciale di						
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %					
Direzione Regionale	100%					
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%	
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	Target	Target trimestrale	
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci dei verbali di riunione	6 riunioni anche tramite videoconferenze	1 o 2 riunioni anche tramite videoconferenze	
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n. scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale	
	50%					
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione						

(*) PERCENTUALE VARIABILE SE REGIONE CONVENZIONATA, NON CONVENZIONATA

Scheda - tipo obiettivi di performance organizzativa e individuale delle Direzioni Regionali con responsabilità degli Automobile Club

Nome:		AUTOMOBILE CLUB DI					
	Peso %						
Obiettivi di performance organizzativa	50%					** DIREZIONE REGIONALE DA ASSEGNARE	
come da scheda performance organizzativa Direzione Regionale	100						
Obiettivi individuali	10%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	DIREZIONE REGIONALE	
SPECIFICI	15%						
Miglioramento del MOL ACI (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013 ACI	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale		
ECONOMICO FINANZIARIO	10%						
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>0 =0	>0 =0	PIEMONTE LIGURIA VALLE D'AOSTA LOMBARDIA . EMILIA R. TOSCANA . **CAMPANIA MOLISE BASILICATA CALABRIA	
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza		
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%						
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.		
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali		
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.		
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.		
PROGETTI	35%						
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	n. contratti (secondo specifico obiettivo assegnato dal S.G. in relazione ai target assegnati a ciascun AC per il 2012) o obiettivo qualitativo vedi tabella Ready2Go-Obiettivi rete	n. contratti in proporzione al target annuale		
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa con l'Ufficio Provinciale della propria area territoriale	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)		
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani	realizzazione obiettivi di progetto			
Competenze manageriali (vedi scheda allegata)	40%			Livello comportament o atteso	Livello comportamento finale		
Gestione e sviluppo risorse umane	15%			100			
Pianificazione e controllo	30%			100			
Leadership	25%			100			
Relazioni	30%			100			
ASSEGNAZIONE	100%						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)							

SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

DIREZIONE REGIONALE con					
responsabilità Automobile Club					
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %				
Direzione Regionale	100%				
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati/verifiche di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci	6 riunioni anche tramite videoconferenza	1 o 2 riunioni anche tramite vedeoconferenze
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n.scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca Dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale
	100%				
ASSEGNAZIONE					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)					

**** DIREZIONE REGIONALE DA ASSEGNARE**

Nome:		AUTOMOBILE CLUB DI				
	Peso %					
Obiettivi di performance organizzativa	50%					
come da scheda performance organizzativa Direzione Regionale	100					
Obiettivi individuali	10%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	DIREZIONE REGIONALE
SPECIFICI	5%					
Miglioramento del MOL ACI (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013 ACI	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale	
ECONOMICO FINANZIARIO	15%					
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>o =0	>o =0	VENETO TRENTINO A.A. SARDEGNA FRIULI V. G.*
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza	
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%					
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.	
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PROGETTI	40%					
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	n. contratti (secondo specifico obiettivo assegnato dal S.G. in relazione ai target assegnati a ciascun AC per il 2012) o obiettivo qualitativo vedi tabella Ready2Go-Obiettivi rete	n. contratti in proporzione al target annuale	
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa con l'Ufficio Provinciale della propria area territoriale	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)	
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani e programmi	realizzazione obiettivi di progetto		
Competenze manageriali (vedi scheda allegata)	40%		Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale		
Gestione e sviluppo risorse umane	15%		100			
Pianificazione e controllo	30%		100			
Leadership	25%		100			
Relazioni	30%		100			
ASSEGNAZIONE	100%					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

DIREZIONE REGIONALE con responsabilità Automobile Club						
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %					
Direzione Regionale	100%					
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre	
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale	
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre	
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati/verifiche di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%	
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre	
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci	6 riunioni anche tramite videoconferenza	1 o 2 riunioni anche tramite videoconferenze	
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n.scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca Dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale	
	100%					
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						
* DIREZIONE REGIONALE AD INTERIM						

Nome:		AUTOMOBILE CLUB DI				** DIREZIONE REGIONALE DA ASSEGNARE	
	Peso %						
Obiettivi di performance organizzativa	50%						
come da scheda performance organizzativa Direzione Regionale	100						
Obiettivi individuali	10%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	DIREZIONE REGIONALE	
SPECIFICI	15%						
Miglioramento del MOL ACI (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013 ACI	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale		
ECONOMICO FINANZIARIO	10%						
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>0 =0	>0 =0	PIEMONTE LIGURIA VALLE D'AOSTA LOMBARDIA . EMILIA R. TOSCANA . **CAMPANIA MOLISE BASILICATA CALABRIA	
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza		
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%						
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.		
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali		
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.		
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.		
PROGETTI	35%						
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	n. contratti (secondo specifico obiettivo assegnato dal S.G. in relazione ai target assegnati a ciascun AC per il 2012) o obiettivo qualitativo vedi tabella Ready2Go-Obiettivi rete	n. contratti in proporzione al target annuale		
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa con l'Ufficio Provinciale della propria area territoriale	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)		
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani	realizzazione obiettivi di progetto			
Competenze manageriali (vedi scheda allegata)	40%			Livello comportament o atteso	Livello comportamento finale		
Gestione e sviluppo risorse umane	15%			100			
Pianificazione e controllo	30%			100			
Leadership	25%			100			
Relazioni	30%			100			
ASSEGNAZIONE	100%						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)							

SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

DIREZIONE REGIONALE con					
responsabilità Automobile Club					
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %				
Direzione Regionale	100%				
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati/verifiche di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci	6 riunioni anche tramite videoconferenza	1 o 2 riunioni anche tramite vedeoconferenze
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n.scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca Dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale
	100%				
ASSEGNAZIONE					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)					

**** DIREZIONE REGIONALE DA ASSEGNARE**

Nome:		AUTOMOBILE CLUB DI				
	Peso %					
Obiettivi di performance organizzativa	50%					
come da scheda performance organizzativa Direzione Regionale	100					
Obiettivi individuali	10%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	DIREZIONE REGIONALE
SPECIFICI	5%					
Miglioramento del MOL ACI (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio 2013 ACI	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale	
ECONOMICO FINANZIARIO	15%					
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>o =0	>o =0	
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza	
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%					
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.	
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PROGETTI	40%					
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	n. contratti (secondo specifico obiettivo assegnato dal S.G. in relazione ai target assegnati a ciascun AC per il 2012) o obiettivo qualitativo vedi tabella Ready2Go-Obiettivi rete	n. contratti in proporzione al target annuale	
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa con l'Ufficio Provinciale della propria area territoriale	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)	
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani e programmi	realizzazione obiettivi di progetto		
Competenze manageriali (vedi scheda allegata)	40%		Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale		
Gestione e sviluppo risorse umane	15%		100			
Pianificazione e controllo	30%		100			
Leadership	25%		100			
Relazioni	30%		100			
ASSEGNAZIONE	100%					

Data e Firma per accettazione (TITOLARE)

SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2013

DIREZIONE REGIONALE con responsabilità Automobile Club					
Obiettivi della performance della struttura organizzativa	Peso %				
Direzione Regionale	100%				
FORMAZIONE	20%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Formazione centrale	60%	n. corsi nazionali erogati in collaborazione con la funzione formazione centrale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
Formazione territoriale	40%	n. corsi di interesse formativo territoriale	piani di formazione triennale - anno 2013	100%	obiettivo annuale
MONITORAGGIO UFFICI PROVINCIALI	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
Controllo di secondo livello di qualità UU.PP. della regione	100%	n. controlli effettuati/verifiche di qualità degli UU.PP. della regione	direzione regionale	100%	25%
MONITORAGGIO AUTOMOBILE CLUB	40%	Indicatore	Fonte	target	Target trimestre
miglioramento della funzione di sviluppo e coordinamento dell'attività associativa della regione	50%	n. riunioni di coordinamento	banca dati Direzione Soci	6 riunioni anche tramite videoconferenza	1 o 2 riunioni anche tramite videoconferenze
	50%	n. segnalazioni e interventi correttivi/n.scostamenti rilevati rispetto al trend associativo	banca Dati Direzione Soci delle segnalazioni	100%	obiettivo annuale
	100%				
ASSEGNAZIONE					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)					

* DIREZIONE REGIONALE AD INTERIM

UFFICI PROVINCIALI

Scheda - tipo obiettivi di performance organizzativa e individuale degli Uffici Provinciali di livello dirigenziale non generale

SCHEDA OBIETTIVI INDIVIDUALI ANNO 2013		UFFICI PROVINCIALI DI LIVELLO DIRIGENZIALE NON GENERALE				
Nome:		UFFICIO PROVINCIALE DI				
Obiettivi di performance della struttura organizzativa	Peso % di cluster)					
come da scheda performance organizzativa UP	40%					
OBIETTIVI SPECIFICI	Peso 10% (di cluster)					
Obiettivi economico finanziario	10%	Indicatore	Fonte	Target finale	Target trimestrale	
Miglioramento del MOL (margine operativo lordo) previsto nel budget 2013	100%	MOL	bilancio esercizio ACI - 2013	< - 1.525.371,00 euro	obiettivo annuale	
Obiettivo Qualità	10%	Indicatore	Fonte	Target finale	Target trimestrale	UP
Analisi M.O.	25%	compilazione modello audit	modello audit trimestrale	entro i termini indicati dalla Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna	obiettivo annuale	TORINO BERGAMO BRESCIA* COMO MANTOVA MILANO TREVISO VERONA BOLOGNA FIRENZE NAPOLI
Presidio territoriale nei rapporti con gli Enti Locali (Provincia e Comuni)	25%	n. incontri	Relazione Direttore Regionale sulla base dei report del direttore UP	4 incontri	1 incontro	
Controllo polizze fideiussorie Tasse	25%	n. verifiche/totali polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	% delle polizze (*)	% delle polizze (*)	
Controllo polizze fideiussorie STA	25%	n. verifiche/totali polizze fideiussorie	verbali di controllo dell'Ufficio	100% delle polizze	25% delle polizze	
Competenze manageriali	40%		Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale		
gestione e sviluppo risorse umane	30%		100			
pianificazione e controllo	20%		100			
leadership	25%		100			
relazioni	25%		100			
	100%					
ASSEGNAZIONE						
DATA E FIRMA PER ACCETTAZIONE						

SCHEDA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO 2013						
Nome:		Ufficio Provinciale di				
Obiettivi di performance della struttura organizzativa	Peso % (di cluster)					
Qualità	100%	Indicatore	Fonte	Target finale	Target trimestrale	
Soddisfazione cliente	25%	punteggio n. giudizi positivi espressi / n. utenti intervistati	scheda customer satisfaction 2012	70% giudizi positivi (in conformità ai criteri CCI vigente)	obiettivo annuale	
Liste speciali	25%	n. posizioni estratte	report tabulato ufficio	100% delle formalità	100% delle formalità	
Produttività	50%	coefficiente standard	sistema informativo	Obiettivo Min da 80 a 95 Obiettivo Max oltre 95	obiettivo annuale	
	100%					
ASSEGNAZIONE						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						

(*) PERCENTUALE VARIABILE SE REGIONE CONVENZIONATA, NON CONVENZIONATA, PUGLIA

** BRESCIA sede dirigenziale ricoperta ad interim

AUTOMOBILE CLUB

Scheda - tipo obiettivi di performance individuale dei direttori di Automobile Club
di livello dirigenziale non generale

Nome: AUTOMOBILE CLUB DI						
	Peso %					
Obiettivi individuali	60%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	AC
ECONOMICO FINANZIARIO						GENOVA BERGAMO COMO CREMONA* VARESE VERONA VICENZA* PARMA RAVENNA* REGGIO EMILIA AREZZO PISTOIA PISA PERUGIA LATINA SALERNO
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>0 =0	>0 =0	
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza	
ATTIVITA' ASSOCIATIVA						
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.	
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PROGETTI						
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	n. contratti (secondo specifico obiettivo assegnato dal S.G. in relazione ai target assegnati a ciascun AC per il 2012) o obiettivo qualitativo vedi tabella Ready2Go-Obiettivi rete	n. contratti in proporzione al target annuale	
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa).	
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani e programmi	realizzazione obiettivi di progetto		
Competenze manageriali (vedi scheda allegata)						
Gestione e sviluppo risorse umane	15%			Livello comportamento atteso	Livello comportamento finale	
Pianificazione e controllo	30%			100		
Leadership	25%			100		
Relazioni	30%			100		
ASSEGNAZIONE						
100%						
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						
NOTE						
<p>* Per corso si intende: attività informativa e formativa basata sul modello didattico del Progetto "TrasportACI Sicuri" rivolta agli adulti (genitori, parenti, medici, operatori sanitari e chiunque altro sia interessato alla tematica) presso le strutture sanitarie e scolastiche o altro opportuno contesto; oppure attività informativa e formativa che sarà possibile realizzare sul modello didattico predisposto per i bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria, i cui contenuti saranno oggetto di apposita comunicazione da parte della Direzione Attività Istituzionale con apposita successiva nota metodologica.</p> <p>** Per iniziativa divulgativa si intende qualunque attività finalizzata a sensibilizzare ed informare le Istituzioni, i media, l'opinione pubblica, gruppi ed associazioni di potenziali soggetti interessati in merito al Progetto "TrasportACI Sicuri" ed all'impegno della Federazione ACI per promuovere il corretto utilizzo dei sistemi di ritenuta.</p> <p>A titolo di esempio si citano alcune ipotesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di un evento a tema • partecipazione a fiere organizzate da terzi per la promozione del progetto • partecipazione a convegni e tavole rotonde per 						
* CREMONA SEDE DIRIGENZIALE RICOPERTA AD INTERIM						
* RAVENNA SEDE DIRIGENZIALE RICOPERTA AD INTERIM						

Scheda - tipo obiettivi di performance individuale dei responsabili di struttura di
Automobile Club di livello non dirigenziale

Nome: AUTOMOBILE CLUB DI						*AD INTERIM
	Peso %	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	AC
ECONOMICO FINANZIARIO	15%					ALESSANDRIA ASTI* BIELLA IVREA NOVARA VERBANO CUSIO OSSOLA* VERCELLI IMPERIA LA SPEZIA SANREMO* SAVONA AOSTA LECCO*
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>0 =0	>0 =0	MANTOVA SONDRIO BELLUNO ROVIGO BOLZANO GORIZIA PORDENONE TRIESTE FORLÌ PIACENZA RIMINI PRATO SIENA FROSINONE RIETI VITERBO ANCONA ASCOLI PICENO
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza	FERMO MACERATA PESARO URBINO*
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%					TERNI CHIETI L'AQUILA PESCARA NUORO ORISTANO* SASSARI*
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.	AVELLINO BENEVENTO* CASERTA CAMPOBASSO ISERNIA* MATERA POTENZA CATANZARO*
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	COSENZA CROTONE REGGIO CALABRIA VIBO VALENTIA BRINDISI FOGGIA
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	ACIREALE AGRIGENTO CALTANISSETTA CATANIA ENNA MESSINA RAGUSA* SIRACUSA TRAPANI
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PROGETTI	45%					
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	1) raggiungimento del valore almeno "buono" rispetto agli standard qualitativi R2G come da scheda di monitoraggio 2) produzione di almeno 80 soci tessera Okkei per ciascuna scuola affiliata	OBIETTIVO ANNUALE	
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)	
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani e programmi	realizzazione obiettivi di progetto		
ASSEGNAZIONE	100%					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						
NOTE	<p>* Per corso si intende: attività informativa e formativa basata sul modello didattico del Progetto "TrasportACI Sicuri" rivolta agli adulti (genitori, parenti, medici, operatori sanitari e chiunque altro sia interessato alla tematica) presso le strutture sanitarie e scolastiche o altro opportuno contesto; oppure attività informativa e formativa che sarà possibile realizzare sul modello didattico predisposto per i bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria, i cui contenuti saranno oggetto di apposita comunicazione da parte della Direzione Attività Istituzionale con apposita successiva nota metodologica.</p> <p>** Per iniziativa divulgativa si intende qualunque attività finalizzata a sensibilizzare ed informare le Istituzioni, i media, l'opinione pubblica, gruppi ed associazioni di potenziali soggetti interessati in merito al Progetto "TrasportACI Sicuri" ed all'impegno della Federazione ACI per promuovere il corretto utilizzo dei sistemi di ritenuta.</p> <p>A titolo di esempio si citano alcune ipotesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di un evento a tema • partecipazione a fiere organizzate da terzi per la promozione del progetto • partecipazione a convegni e tavole rotonde per 					

Scheda - tipo obiettivi di performance individuale dei responsabili di struttura di
Automobile Club di livello dirigenziale

Nome: AUTOMOBILE CLUB DI						AC
	Peso %					
	100%	Indicatore	Fonte	Target annuale	Target trimestre	CUNEO BRESCIA PAVIA PADOVA TREVISO VENEZIA VICENZA UDINE BOLOGNA MODENA GROSSETO LIVORNO LUCCA MASSA CARRARA ROMA TERAMO BARI-BAT LECCE TARANTO PALERMO
ECONOMICO FINANZIARIO	15%					
Margine operativo lordo (MOL AC), ossia valore della produzione (A) meno costi della produzione (B) più ammortamenti e svalutazioni (B10)	50%	valore MOL	report infrannuale di bilancio AC e bilancio AC	>o =0	>o =0	
Rispetto tempo pagamenti quote sociali	50%	tempi di pagamento	D.A.F.	mantenimento tempi di 10 giorni dalla scadenza	entro 10 giorni da scadenza	
ATTIVITA' ASSOCIATIVA	40%					
CONSOLIDAMENTO BASE ASSOCIATIVA	30%	Produzione tessere anno 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	n.	n.	
EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2013	25%	Composizione % della tipologia di tessere individuali prodotte nel 2013 al netto delle tessere Facilesarà e di quelle prodotte dal canale ACI Global	Data base Direzione Soci	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	produzione tessere Gold+Sistema>=85% delle individuali	
DIFFUSIONE TESSERA ASSOCIATIVA MULTIFUNZIONE	20%	Numero tessere Multifunzione emesse nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PRODUZIONE TESSERE ACIGOLD	25%	Numero tessere ACI Gold prodotte nell'anno 2013	Data base Direzione Soci	n.	n.	
PROGETTI	45%					
Ready2go	peso non predeterminabile	n. contratti acquisiti	banca dati D.A.I. dei contratti di affiliazione acquisiti	1) raggiungimento del valore almeno "buono" rispetto agli standard qualitativi R2G come da scheda di monitoraggio 2) produzione di almeno 80 soci tessera Okkei per ciascuna scuola affiliata	OBIETTIVO ANNUALE	
TrasportACI Sicuri	peso non predeterminabile	n. corsi e iniziative divulgative realizzate	banca dati D.A.I. delle attività TrasportACI Sicuri	3 corsi* e 1 iniziativa divulgativa** in sinergia operativa	1 corso o 1 iniziativa divulgativa (fermo restando il target annuale che si raggiunge a 3 corsi e 1 iniziativa divulgativa)	
Progetti locali deliberati da C.D.	% varia rispetto alle singole proposte degli AC	schede operative	relazione integrata da schede come da modulistica piani e programmi	realizzazione obiettivi di progetto		
ASSEGNAZIONE	100%					
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)						
NOTE	<p>* Per corso si intende: attività informativa e formativa basata sul modello didattico del Progetto "TrasportACI Sicuri" rivolta agli adulti (genitori, parenti, medici, operatori sanitari e chiunque altro sia interessato alla tematica) presso le strutture sanitarie e scolastiche o altro opportuno contesto; oppure attività informativa e formativa che sarà possibile realizzare sul modello didattico predisposto per i bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria, i cui contenuti saranno oggetto di apposita comunicazione da parte della Direzione Attività Istituzionale con apposita successiva nota metodologica.</p> <p>** Per iniziativa divulgativa si intende qualunque attività finalizzata a sensibilizzare ed informare le Istituzioni, i media, l'opinione pubblica, gruppi ed associazioni di potenziali soggetti interessati in merito al Progetto "TrasportACI Sicuri" ed all'impegno della Federazione ACI per promuovere il corretto utilizzo dei sistemi di ritenuta.</p> <p>A titolo di esempio si citano alcune ipotesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di un evento a tema • partecipazione a fiere organizzate da terzi per la promozione del progetto • partecipazione a convegni e tavole rotonde per 					

**Obiettivi individuali anno 2013 - Consolidamento base associativa****Target annuali e trimestrali**

AC	target annuale	target 1° trimestre	target 2° trimestre	target 3° trimestre
AE	1.850	440	474	565
AG	1.465	387	343	419
AL	6.410	1.735	1.522	1.730
AN	8.429	2.416	1.865	2.175
AO	3.664	980	901	1.115
AP	5.243	1.326	1.133	1.043
AQ	3.799	884	829	1.060
AR	9.663	2.665	2.346	2.465
AT	2.376	671	584	664
AV	3.272	893	837	847
BA	12.609	3.090	2.720	3.411
BG	19.690	5.424	4.384	4.802
BI	2.298	553	670	709
BL	1.571	455	414	469
BN	1.925	503	603	464
BO	12.465	3.451	3.279	3.559
BR	2.493	653	518	526
BS	16.603	4.875	4.625	3.989
BZ	3.222	712	983	984
CA	4.681	1.242	1.026	978
CB	1.972	376	534	427
CE	7.183	2.501	1.382	1.545
CH	5.853	1.183	918	1.159
CL	2.537	650	641	671
CN	6.628	1.862	1.792	1.703
CO	7.004	1.534	1.505	1.768
CR	4.546	1.266	1.054	1.288
CS	3.438	953	899	865
CT	2.170	492	581	660
CZ	2.600	766	703	669
DD	2.434	613	559	689
EN	896	261	284	191
FE	8.782	2.419	1.935	2.457
FG	3.628	1.062	931	965
FI	35.157	10.187	8.439	8.908
FO	7.727	2.251	1.635	1.883
FR	6.173	1.124	1.138	1.240
GE	14.603	3.630	3.244	3.859
GO	1.790	486	380	498
GR	8.680	2.329	1.870	1.769
IM	2.242	668	566	609
IS	3.009	1.738	584	193
IV	2.844	639	658	976
KR	695	190	166	187
LC	4.025	1.028	1.158	1.016
LE	10.859	2.180	1.985	2.426
LI	13.001	3.294	2.903	3.217
LT	7.210	1.299	1.278	1.516
LU	18.582	5.148	4.486	4.917
MC	1.493	314	399	437
ME	3.218	859	635	796
MI	37.171	9.036	10.284	10.702
MN	9.019	2.663	1.939	2.427
MO	35.412	10.865	8.799	8.029
MS	10.001	2.580	2.266	2.348
MT	1.956	376	348	475

**Obiettivi individuali anno 2013 - Consolidamento base associativa****Target annuali e trimestrali**

AC	target annuale	target 1° trimestre	target 2° trimestre	target 3° trimestre
NA	17.442	4.258	3.925	4.652
NO	5.587	1.482	1.370	1.555
NU	663	105	156	100
OR	817	143	139	149
PA	2.590	596	739	663
PC	7.032	1.912	1.694	1.894
PD	7.259	1.871	2.184	1.805
PE	4.220	1.036	771	894
PG	9.850	2.759	2.567	2.653
PI	9.879	2.442	2.392	2.365
PN	3.612	745	1.009	1.058
PO	4.933	1.218	1.266	1.211
PR	11.847	3.468	2.742	2.908
PS	3.281	841	803	652
PT	15.295	4.823	3.557	3.860
PV	5.472	1.525	1.312	1.575
PZ	3.075	802	687	773
RA	13.312	4.683	2.624	3.237
RC	2.006	507	495	597
RE	29.125	8.747	6.935	6.994
RG	442	135	92	171
RI	2.123	505	518	535
RM	56.480	11.849	11.596	13.918
RN	3.287	978	644	862
RO	2.199	664	423	589
SA	9.720	3.098	2.222	2.248
SE	1.672	476	362	448
SI	4.934	1.324	1.242	1.138
SO	1.532	398	390	375
SP	4.064	1.268	956	997
SR	993	297	256	229
SS	1.207	333	333	213
SV	4.038	1.086	860	873
TA	5.123	1.009	1.034	1.128
TE	7.546	1.747	1.621	1.502
TN	7.493	1.992	1.876	2.042
TO	49.271	12.048	12.274	15.125
TP	1.447	338	344	273
TR	4.717	1.242	902	1.201
TS	2.515	678	633	757
TV	5.079	1.294	1.176	1.390
UD	9.616	3.194	2.319	2.222
VA	18.456	4.961	4.311	5.156
VC	3.892	1.002	902	1.207
VE	5.504	1.222	1.266	1.391
VI	8.565	2.720	1.894	2.057
VR	12.128	2.959	2.229	2.861
VT	4.812	1.160	884	1.136
VV	1.039	217	334	264

Obiettivi individuali anno 2013 - Diffusione tessera associativa Multifunzione
Target annuali e trimestrali

Automobile Club	Target annuale	Target 1° trimestre	Target 2° trimestre	Target 3° trimestre
AE	153	38	39	47
AG	283	78	68	83
AL	1.106	307	264	314
AN	360	97	73	99
AO	170	48	44	53
AP	527	152	120	118
AQ	419	91	92	124
AR	3.620	1.050	854	894
AT	112	32	27	33
AV	388	93	97	111
BA	1.605	380	356	432
BG	1.635	416	372	418
BI	1.564	379	460	500
BL	225	69	55	71
BN	79	22	19	23
BO	522	147	140	151
BR	464	124	98	96
BS	436	128	118	119
BZ	1.112	252	331	345
CA	588	158	137	123
CB	403	77	98	103
CE	353	121	70	80
CH	278	54	44	54
CL	240	61	59	60
CN	1.234	349	302	353
CO	852	192	187	234
CR	278	80	74	78
CS	719	188	195	191
CT	221	52	58	68
CZ	186	53	54	47
DD	116	29	26	31
EN	440	124	142	96
FE	303	82	72	80
FG	438	105	118	131
FI	627	177	154	167
FO	1.253	364	270	310
FR	1.865	342	350	380
GE	641	161	142	170
GO	87	24	19	24
GR	238	60	52	53
IM	199	63	51	53
IS	206	40	38	66
IV	1.057	237	254	356
KR	191	50	45	54
LC	151	38	40	42
LE	4.914	1.014	911	1.159
LI	622	145	138	151
LT	495	88	84	101
LU	570	163	136	147
MC	364	90	100	101
ME	163	44	31	42
MI	2.950	719	812	876
MN	677	172	153	201
MO	879	247	219	231
MS	1.186	308	258	291
MT	503	113	104	142
NA	809	185	181	224
NO	563	146	143	161
NU	52	9	13	8
OR	163	36	31	35
PA	243	55	70	64
PC	252	60	64	69
PD	325	83	99	81
PE	151	42	31	38

Obiettivi individuali anno 2013 - Diffusione tessera associativa Multifunzione
Target annuali e trimestrali

Automobile Club	Target annuale	Target 1° trimestre	Target 2° trimestre	Target 3° trimestre
PG	256	71	66	75
PI	377	95	77	94
PN	1.739	370	480	503
PO	459	111	113	125
PR	381	94	94	98
PS	439	122	99	102
PT	372	107	96	100
PV	256	69	60	73
PZ	255	68	58	68
RA	295	81	62	85
RC	374	95	95	114
RE	1.511	411	383	385
RG	38	11	9	13
RI	98	26	26	27
RM	3.745	828	806	967
RN	124	35	25	33
RO	97	29	20	25
SA	1.091	273	260	281
SE	512	150	112	132
SI	466	130	106	116
SO	52	14	13	14
SP	170	43	42	48
SR	54	16	15	14
SS	61	17	18	11
SV	166	49	39	41
TA	765	149	151	168
TE	542	137	132	120
TN	785	207	199	217
TO	2.320	567	585	709
TP	321	77	77	59
TR	575	158	122	144
TS	900	243	233	266
TV	640	164	147	185
UD	203	62	48	49
VA	741	195	180	208
VC	1.503	372	368	480
VE	1.285	287	303	325
VI	674	214	150	167
VR	1.197	245	192	261
VT	163	41	32	41
VV	178	40	44	53

Obiettivi individuali anno 2013 - Produzione tessere ACI Gold

Target annuali e trimestrali

Automobile Club	target annuale	target 1° trimestre	target 2° trimestre	target 3° trimestre
AE	272	55	65	95
AG	343	72	79	122
AL	988	246	210	302
AN	1.288	352	259	398
AO	764	176	191	253
AP	1.137	334	253	290
AQ	599	136	137	184
AR	2.289	543	524	654
AT	174	59	49	47
AV	529	109	137	193
BA	2.147	549	464	652
BG	3.112	811	771	955
BI	277	56	69	112
BL	320	93	92	76
BN	246	59	62	91
BO	1.600	360	385	529
BR	785	187	164	228
BS	2.031	479	482	698
BZ	830	162	242	276
CA	527	145	144	129
CB	343	75	79	91
CE	840	198	216	283
CH	525	121	108	149
CL	240	62	56	75
CN	1.638	433	407	503
CO	1.285	256	335	450
CR	687	157	188	221
CS	559	141	153	148
CT	237	50	66	81
CZ	363	102	76	108
DD	885	229	189	295
EN	60	8	13	13
FE	1.500	382	326	491
FG	904	266	185	277
FI	2.019	501	499	596
FO	1.338	357	313	366
FR	950	201	280	297
GE	2.289	505	524	764
GO	310	65	86	102
GR	2.458	608	544	639
IM	670	168	169	192
IS	175	44	27	44
IV	255	60	71	82
KR	250	86	42	58
LC	484	106	127	152
LE	2.966	593	544	806
LI	763	170	156	243
LT	1.067	217	267	300
LU	1.139	283	282	325
MC	310	58	68	105
ME	410	94	92	127
MI	9.250	1.851	2.469	3.317
MN	2.386	612	519	720

Obiettivi individuali anno 2013 - Produzione tessere ACI Gold

Target annuali e trimestrali

Automobile Club	target annuale	target 1° trimestre	target 2° trimestre	target 3° trimestre
MO	1.151	306	269	394
MS	1.517	364	341	432
MT	405	95	88	112
NA	1.871	422	452	664
NO	879	187	245	314
NU	120	20	25	33
OR	60	8	17	15
PA	290	62	80	93
PC	676	179	162	228
PD	2.011	470	510	665
PE	568	134	101	165
PG	1.983	425	506	652
PI	1.505	343	379	449
PN	598	116	156	208
PO	200	42	37	65
PR	1.629	285	274	599
PS	540	121	132	142
PT	400	97	81	119
PV	774	170	214	268
PZ	753	206	151	196
RA	602	146	158	188
RC	375	82	78	122
RE	1.697	468	440	481
RG	110	22	32	19
RI	147	43	37	42
RM	9.138	1.920	2.210	3.122
RN	467	110	94	150
RO	269	65	55	92
SA	1.025	311	256	271
SE	615	177	133	180
SI	784	201	196	196
SO	327	72	89	90
SP	233	66	43	76
SR	142	36	26	52
SS	120	29	28	26
SV	486	104	125	143
TA	826	188	190	254
TE	1.064	270	260	296
TN	1.258	279	354	407
TO	3.566	767	847	1.281
TP	247	41	57	92
TR	917	212	193	354
TS	1.058	258	250	350
TV	846	188	187	303
UD	240	45	57	74
VA	4.790	1.106	1.130	1.609
VC	633	129	160	215
VE	1.204	247	301	418
VI	1.272	247	325	491
VR	2.025	480	429	665
VT	833	202	169	259
VV	200	54	37	52

Ready2Go – Obiettivi rete 2013

Pos	Automobile Club	N° Autoscuole a Regime (*)	N° Autoscuole Affiliate (**)	DELTA (***)	OBIETTIVO 2013 #		Note	Sigla
					Obiettivo quantitativo (1)	Obiettivo qualitativo		
1	Acireale	1	1	0		X		CT
2	Agrigento	3	0	3	1			AG
3	Alessandria	3	4	0		X		AL
4	Ancona	3	2	1		X		AN
5	Aosta	1	1	0		X	C	AO
6	Arezzo	2	0	2			D	AR
7	Ascoli Piceno - Fermo	1	0	1			D	AP
8	Asti	1	0	1			D	AT
9	Avellino	3	1	2	1			AV
10	Bari	10	5	5	2			BA
11	Belluno	1	1	0		X		BL
12	Benevento	2	0	2	1			BN
13	Bergamo	6	3	3	1			BG
14	Biella	1	1	0		X		BI
15	Bologna	6	1	5	2			BO
16	Bolzano	3	0	3		1	B	BZ
17	Brescia	7	1	6	2			BS
18	Brindisi	2	1	1		X	B	BR
19	Cagliari	5	0	5	2			CA
20	Caltanissetta	2	3	0		X		CL
21	Campobasso	1	1	0		X	D	CB
22	Caserta	5	1	4	1		B	CE
23	Catania	6	1	5	2			CT
24	Catanzaro	2	5	0		X		CZ
25	Chieti	2	3	0		X		CH
26	Como	3	3	0		X		CO
27	Cosenza	5	6	0		X		CS
28	Cremona	2	1	1		X		CR
29	Crotone	1	1	0		X		KR
30	Cuneo	3	4	0		X		CN
31	Enna	1	1	0		X		EN

Ready2Go – Obiettivi rete 2013

Pos	Automobile Club	N° Autoscuole a Regime (*)	N° Autoscuole Affiliate (**)	DELTA (***)	OBIETTIVO 2013 #		Note	Sigla
					Obiettivo quantitativo (1)	Obiettivo qualitativo		
32	Ferrara	2	0	2			A	FE
33	Firenze	6	3	3	1			FI
34	Foggia	4	4	0		X		FG
35	Forlì-Cesena	2	0	2	1			FC
36	Frosinone	3	1	2	1			FR
37	Genova	5	4	1		X		GE
38	Gorizia	1	1	0		X		GO
39	Grosseto	1	1	0		X		GR
40	Imperia	1	1	0		X	D	IM
41	Isernia	1	0	1	1			IS
42	Ivrea	1	0	1	1		B	TO
43	La Spezia	1	1	0		X		SP
44	L'Aquila	2	0	2	1			AQ
45	Latina	3	1	2	1			LT
46	Lecce	5	4	1		X		LE
47	Lecco	2	0	2	1			LC
48	Livorno	2	1	0		X	B	LI
49	Lucca	2	0	2			B	LU
50	Macerata	2	1	1		X		MC
51	Mantova	2	1	1		X		MN
52	Massa-Carrara	1	1	0		X		MS
53	Matera	1	1	0		X		MT
54	Messina	4	0	4	1			ME
55	Milano	22	11	11	3			MI
56	Modena	5	4	1	1			MO
57	Napoli	18	0	18			A	NA
58	Novara	2	0	2	1		C	NO
59	Nuoro	1	0	1	1		D	NU
60	Oristano	1	0	1	1			OR
61	Padova	5	1	4	1			PD

Ready2Go – Obiettivi rete 2013

Pos	Automobile Club	N° Autoscuole a Regime (*)	N° Autoscuole Affiliate (**)	DELTA (***)	OBIETTIVO 2013 #		Note	Sigla
					Obiettivo quantitativo (1)	Obiettivo qualitativo		
62	Palermo	7	1	6	1			PA
63	Parma	3	1	2	1			PR
64	Pavia	3	0	3	2			PV
65	Perugia	4	1	3	1		B	PG
66	Pesaro e Urbino	2	0	2	1			PU
67	Pescara	2	1	1		X		PE
68	Piacenza	2	0	2	1		D	PC
69	Pisa	2	1	1		X		PI
70	Pistoia	2	3	0		X		PT
71	Pordenone	2	2	0		X		PN
72	Potenza	2	0	2	1		C	PZ
73	Prato	1	0	1	1		B	PO
74	Ragusa	2	1	1		X	D - F	RG
75	Ravenna	2	0	2			D	RA
76	Reggio Calabria	3	1	2	1			RC
77	Reggio Emilia	3	3	0		X		RE
78	Rieti	1	1	0		X		RI
79	Rimini	2	0	2			E	RN
80	Roma	25	27	0		X		RM
81	Rovigo	1	0	1	1			RO
82	Salerno	6	0	6	2			SA
83	Sanremo	1	0	1			B	IM
84	Sassari	3	2	1		X		SS
85	Savona	2	6	0		X		SV
86	Siena	2	2	0		X		SI
87	Siracusa	2	0	2	1			SR
88	Sondrio	1	1	0		X		SO
89	Taranto	3	3	0		X		TA
90	Teramo	2	1	1		X		TE
91	Terni	1	1	0		X		TR
92	Torino	13	6	7	2			TO
93	Trapani	3	2	1		X		TP

Ready2Go – Obiettivi rete 2013

Pos	Automobile Club	N° Autoscuole a Regime (*)	N° Autoscuole Affiliate (**)	DELTA (***)	OBIETTIVO 2013 #		Note	Sigla
					Obiettivo quantitativo (1)	Obiettivo qualitativo		
94	Trento	3	2	1		X		TN
95	Treviso	5	0	5	2			TV
96	Trieste	1	1	0		X		TS
97	Udine	3	0	3			A	UD
98	Varese	5	2	3	1			VA
99	Venezia	5	0	5	2			VE
100	Verbano-Cusio-Ossola	1	1	0		X		VB
101	Vercelli	1	1	0		X		VC
102	Verona	5	2	3	1		F	VR
103	Vibo Valentia	1	1	0		X		VV
104	Vicenza	5	4	1		X		VI
105	Viterbo	2	3	0		X		VT
Totale		349	178	171	54			

NOTE

- * Obiettivo a regime.
- ** Autoscuole affiliate o in corso di affiliazione al 31-12-2012
- *** Differenza delle precedenti due colonne. Acquisizioni da fare.
- # Obiettivo 2013, da assegnare agli AC e ai Direttori AC.

METODOLOGIA assegnazione obiettivi:

- X** Per gli AC che hanno raggiunto o superato l'obiettivo a regime, vengono assegnati i seguenti obiettivi qualitativi:
- 1) Rispetto, da parte della/e autoscuola/e affiliata/e degli **standard qualitativi R2G**, come da contratto di franchising, del livello di qualità **buono** (su scala di quattro valori: insufficiente-sufficiente-buono-ottimo). Ciò verrà verificato attraverso i monitoraggi che verranno effettuati dalla struttura di progetto e resi noti ai Direttori AC.
 - 2) **Produzione associativa** delle autoscuole operative (almeno **80 soci** tessera Okkei per ciascuna autoscuola affiliata)

Pertanto l'**obiettivo qualitativo 2012** sarà in sintesi quello indicato nel seguente riquadro:

- Raggiungimento del valore almeno "buono" rispetto agli standard qualitativi R2G come da scheda di Monitoraggio allegata.
- Produzione di almeno 80 soci tessera Okkei per ciascuna autoscuola affiliata.

- 1** Al fine del contenimento per il 2013 di nuove acquisizioni, rientrano nella casistica appena descritta anche gli AC ai quali, in funzione delle acquisizioni già effettuate, manca una sola acquisizione per raggiungere l'obiettivo a regime. L'obiettivo a regime rimane comunque valido per il calcolo di nuovi obiettivi nei prossimi anni.

In ogni caso, se tali AC con obiettivo "0" dovessero acquisire una o più autoscuole, scatterebbe il riconoscimento all'AC di un premio per "over obiettivo" che raddoppia per l'anno di riferimento l'importo, spettante per ogni autoscuola affiliata, relativo al rimborso delle spese di gestione dell'area riservata per le esercitazioni pratiche.

- A** Gli AC indicati hanno deliberato o dichiarato di non aderire per il momento al progetto. Non viene assegnato obiettivo.
- B** AC che hanno deciso di riservare lo sviluppo del progetto ai soli delegati - e quindi di non andare all'esterno con alta % di non affiliare autoscuole - o di procedere con l'apertura di una autoscuola diretta senza averne i requisiti base (responsabile didattico). Nonostante tale situazione rappresenti una probabile improduttività, nella tabella viene definito un obiettivo pari ad 1 autoscuola.
- C** AC che non hanno dimostrato al momento interesse al progetto o presentano altri problemi interni. Anche in tal caso è molto probabile riscontrare una difficoltà di affiliazione. In ogni caso viene definito un obiettivo pari ad 1 autoscuola.
- D** Automobile Club che evidenziano, nel proprio territorio, la presenza di Consorzi di autoscuole che ostacolano fortemente l'iniziativa dei singoli

Ready2Go – Obiettivi rete 2013

Pos	Automobile Club	N° Autoscuole a Regime (*)	N° Autoscuole Affiliate (**)	DELTA (***)	OBIETTIVO 2013 #		Note	Sigla
					Obiettivo quantitativo (1)	Obiettivo qualitativo		

operatori e quindi l'affiliazione al Network. Non viene assegnato obiettivo.

E AC che denunciano una **minima presenza di autoscuole nel territorio di competenza** (anche in virtù di un territorio di competenza limitato) che hanno dimostrato disinteresse con certezza, almeno per il momento, di impossibilità di fare acquisizioni.

Non viene assegnato obiettivo.

F Gli AC indicati presentano una autoscuola che ha comunicato la chiusura dell'attività, o una disdetta al contratto o è in atto una risoluzione (es. V

ALLEGATO D

ALLEGATI TECNICI

SCHEDA “ANALISI SWOT SERVIZI ISTITUZIONALI”

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	Punti di forza <ul style="list-style-type: none">• know-how specialistico sotto il profilo giuridico/economico e tecnico/statistico• interlocutore storicamente riconosciuto dalle Istituzioni e dalla collettività• capillarità e presenza sul territorio• capacità di proporsi quale elemento di sintesi e aggregazione delle diverse componenti del settore• disponibilità di una banca dati integrata• partecipazione al Sistan, rete di circa 10000 operatori statistici, per un'informazione statistica di qualità• volontà di “veicolare” il punto di vista “dell'utente della strada”• volontà di promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità da parte delle cd. “utenze vulnerabili” della mobilità	Punti di debolezza <ul style="list-style-type: none">• ruolo istituzionale sui temi della “mobilità” formalmente riconosciuto solo per singole iniziative o attività• scarse capacità di investimento finanziario• limitata disponibilità in termini di risorse umane• difficoltà di coordinamento delle attività del Gruppo ACI nel settore della mobilità e sicurezza stradale
ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	Opportunità <ul style="list-style-type: none">• iniziative e proposte per ripensare strategie, ruolo, caratteristiche e tecniche del mercato dell'auto• necessità di utilizzare la leva fiscale ai fini di una “mobilità sostenibile”• promozione di miglioramenti tecnologici dei veicoli• diffusione di carburanti alternativi• adozione di politiche per la mobilità coordinate ed efficaci• necessità di favorire una mobilità più sicura e sostenibile	Minacce <ul style="list-style-type: none">• crisi economico-finanziaria del mercato in generale e del settore specifico dell'automobile• alti costi di uso e gestione dell'auto• impatto ambientale• sostenibilità energetica• presenza di competitors nel settore della mobilità e sicurezza stradale• esclusione dai tavoli tecnici istituzionali preposti per la predisposizione della normativa di settore

SCHEDA “ANALISI SWOT SERVIZI ASSOCIATIVI”

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	<p>Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> • La rete :capillarità sul territorio • L’offerta:elevata qualità e ampiezza della gamma di servizi • Il brand (affidabilità e notorietà) • Consistenza del portafoglio soci (forte fidelizzazione) • La multicanalità: potenziamento ulteriori canali di vendita • La comunicazione:rafforzamento canale web - sito - e potenziamento strumenti innovativi di comunicazione - Social Network 	<p>Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’organizzazione: difficoltà di adattamento alle logiche di mercato e scarsa dinamicità nell’allinearsi a strumenti in trend col mercato • Le risorse economiche disponibili • La rete: scarso coinvolgimento della rete • L’offerta: aumento prezzo tessere. Difficoltà di percezione della vastità dell’offerta da parte del target, in particolare a causa di una comunicazione poco incisiva e di una rete poco orientata al commerciale • La comunicazione: debole propensione al commerciale, budget insufficiente per creare un planning media di successo. Scarsa autonomia nella gestione e nel coordinamento delle attività di comunicazione associativa (es.: problematiche di <i>match</i> tra gli accordi commerciali e conseguenti impegni <i>media</i>)
	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	<p>Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canali di comunicazione non ancora presidiati • Nuovi canali di vendita su web • Aree di mercato disponibili • Invecchiamento del circolante e conseguente aumento dei bisogni legati al soccorso e alle assistenze all’auto

SCHEDA “ANALISI SWOT SERVIZI SPORTIVI”

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	<p style="text-align: center;">Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ disponibilità di strutture all'avanguardia (scuola federale di pilotaggio presso l'autodromo di Vallelunga) ▪ capacità innovativa e di sviluppo del settore auto e karting ▪ capacità comunicativa e promozionale ▪ Nuovo assetto di <i>governance</i> dell'Ente 	<p style="text-align: center;">Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ riduzione del 10% delle risorse umane ▪ lieve contrazione dei tesserati ed aumento degli adempimenti amministrativi ▪ maggiori problematiche normative legate alla natura di Ente Pubblico (Spending Review) come Federazione Sportiva
	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	<p style="text-align: center;">Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ corrispondere alle istanze di rinnovamento provenienti dai tesserati CSAI e dalle case automobilistiche impegnate in campo sportivo ▪ migliore gestione dei rapporti con gli Enti di promozione sportiva ▪ esigenza di regolamentazione del settore ▪ corrispondere all'esigenza di disporre di un vivaio di nuovi piloti ▪ coinvolgimento della base sociale nell'ottica del miglioramento della guida sportiva vista come guida sicura ▪ uso di nuovi canali telematici per il raggiungimento degli stakeholder come i social network e nuove piattaforme interattive via web, uso della web-tv

SCHEDA “ANALISI SWOT SERVIZI TURISTICI”

ANALISI DEL CONTESTO	<p style="text-align: center;">Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ACI riferimento storico in materia di mobilità ▪ impegno costante in studi e proposte di soluzioni innovative in materia di mobilità, turismo e ambiente. 	<p style="text-align: center;">Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ difficoltà di raccogliere le informazioni provenienti dal mercato e metterle “a sistema”
	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	<p style="text-align: center;">Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere una forma di turismo di qualità in grado di garantire la salvaguardia della risorsa e rispondere pienamente alle aspettative del pubblico.

ANALISI SWOT SERVIZI DELEGATI

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	<h3>Punti di forza</h3> <ul style="list-style-type: none"> capillarità, professionalità e competenza della struttura addetta al coordinamento delle attività competenza della struttura di contatto con le amministrazioni clienti barriere naturali all'ingresso (es. l'IPT strutturalmente legata alla gestione del PRA) forte apprezzamento da parte dei ministri con competenza sulle attività dell'ACI rete commerciale sul territorio 	<h3>Punti di debolezza</h3> <ul style="list-style-type: none"> limiti imposti dalla norma allo sviluppo di nuovi servizi dipendenza dalla variabilità della normativa vincoli alla progettazione di riforme organiche necessità di adeguamento in tempi brevi alle riforme introdotte dalla legge (condizionamento degli investimenti) interpretazioni normative tardive o non sempre univoche; la partnership con DT implica la necessità di condividere ogni forma di sviluppo sui sistemi cooperanti.
	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	<h3>Opportunità</h3> <ul style="list-style-type: none"> vincolo a mantenere un elevato livello di competitività dei servizi offerti necessità di presidiare costantemente le relazioni con i partner e le amministrazioni clienti necessità di adottare una strategia di alleanze e di sinergie per il miglioramento dell'offerta di servizi la collaborazione con gli operatori professionali (Studi di consulenza, demolitori, concessionari, notai) costituisce un'importante risorsa

2.1 Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

Indicatori	Valore
Età media del personale (anni)	49
Età media dei dirigenti (anni)	54
Tasso di crescita unità di personale negli anni	-1,32%
% di dipendenti in possesso di laurea	28,49%
% di dirigenti in possesso di laurea	100%
Ore di formazione (media per dipendente)	49,42
Turnover del personale (inteso come numero degli immessi rispetto al numero dei cessati)	0
Costi di formazione/spese del personale	0,305%

2.2 Analisi Benessere organizzativo

Indicatori	Valore
Tasso di assenze	22,73%
Tasso di dimissioni premature	0
Tasso di richieste di trasferimento	2,54%
Tasso di infortuni	1,09%
Stipendio medio percepito dai dipendenti	€ 33.380,10
% di personale assunto a tempo indeterminato	100%

2.3 Analisi di genere

Indicatori	Valore
% di dirigenti donne rispetto al totale delle donne	35,86%
% di donne rispetto al totale del personale	61,81%
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	media donne non dirigenti € 31.261,81 media donne dirigenti € 98.849,00
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	100%
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	Pers.delle Aree: 49
	Dirigenti: 52
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	31%
Ore di femminile formazione (media per dipendente di sesso femminile)	89.242 / n. dipendenti donne

N.B.: nei Dirigenti sono compresi anche i Professionisti

ALLEGATO E

PIANO DEGLI INDICATORI E DEI RISULTATI ATTESI DI BILANCIO

La missione dell'Ente, come individuata dallo Statuto e dal Piano della performance 2012-2014, consiste nel "Presidiare i molteplici versanti della mobilità e diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale l'Ente promuove e favorisce lo sviluppo".

Presidiare i molteplici versanti della mobilità: sotto questo primo aspetto, la missione dell'ACI evidenzia l'impegno istituzionale a rispondere con continuità e con capacità di innovazione ed adattamento alle esigenze e ai problemi del mondo automobilistico – in tutte le sue forme, quindi ambientali, sociali ed economiche – fornendo tutela, esperienza e professionalità ai cittadini nella difesa del diritto alla mobilità.

Si tratta di una funzione coerente con l'assetto istituzionale di tipo federativo e con la qualificazione giuridica di Ente pubblico non economico.

Diffondere una nuova cultura dell'automobile: sotto il secondo aspetto, la missione dell'ACI evidenzia la volontà dell'Ente di promuovere e diffondere un nuovo approccio della mobilità, ovvero l'auto come mezzo per muoversi ma anche come fattore di costume, sociale, economico e sportivo. Una mobilità nuova che esalti le responsabilità di ciascuno e che spinga verso atteggiamenti etici e sostenibili del muoversi, a beneficio della società presente e futura. Si tratta di un ruolo di tipo sociale che l'Ente assume nei confronti delle proprie strutture associative interne, di tutta la collettività e delle istituzioni.

Per il triennio 2011-2013, la missione è stata compiutamente 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'ACI ha collocato le proprie attività a partire dall'esercizio 2011, definiscono in sintesi le seguenti priorità politiche, in relazione alle quali è stata elaborata anche la pianificazione della performance per il triennio 2012-2014:

- 1) Sviluppo attività associativa;
- 2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali;
- 3) Consolidamento servizi delegati;
- 4) Ottimizzazione organizzativa.

In applicazione del D.P.C.M. del 18 settembre 2012, avente ad oggetto le linee guida per l'individuazione dei criteri e delle metodologie per la costruzione di un sistema di indicatori ai fini della misurazione dei risultati attesi, si riportano di seguito n. 3 tabelle.

Nella tabella 1, i costi della produzione relativi alle attività previste per l'anno 2013 sono stati riportati in dettaglio, riepilogando le risorse del budget 2013 secondo la destinazione anziché la natura.

Nella tabella 2, la voce "progetti" riportata nella tabella 1 è suddivisa in base alle priorità politiche/missioni dell'Ente previste dal piano della performance, alle aree strategiche, con evidenza dei centri di responsabilità titolari di ciascuna progettualità, degli investimenti e dei costi della produzione.

Nella tabella 3 è riportato l'insieme degli obiettivi di performance organizzativa previsti per il 2013, ivi compresi quelli per i quali non sono previsti ulteriori costi nel budget, in quanto i singoli progetti verranno realizzati utilizzando risorse interne.

Gli obiettivi saranno oggetto di aggiornamento del piano della performance nel corso del mese di gennaio 2013, come previsto dall'attuale sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI.

Per ogni ulteriore dettaglio si rinvia al piano della performance 2012-2014, elaborato dall'Ente.

Priorità politica/Missione	Attività	B6) Acquisto prodotti finiti e merci	B7) Spese per prestazioni di servizi	B8) Spese per godimento di beni di terzi	B9) Costi del personale	B10) Ammortamenti e svalutazioni	B12) Accantonamenti per rischi	B14) Oneri diversi di gestione	Totale Costi della Produzione
1) Sviluppo attività associativa	Attività associativa	7.000	30.482.110	0	0	390.601	0	78.577	30.958.288
2) Rafforzamento ruolo e attività istituzionali	Turismo e Relazioni internazionali	2.463	1.227.703	0	0	1.110	0	200.928	1.432.205
	Mobilità e Sicurezza Stradale	470.357	5.068.473	0	0	63.602	0	456.575	6.059.007
	Attività Sportiva	103.207	6.621.153	272.531	0	128.772	0	992.328	8.117.992
3) Consolidamento servizi delegati	Tasse Automobilistiche	78.830	24.304.073	1.254.324	8.467.085	1.199.945	28.200	567.253	35.899.710
	PRA	1.833.846	48.718.311	18.995.667	127.478.889	8.212.898	444.500	2.461.784	208.145.895
4) Ottimizzazione organizzativa	Struttura	51.630	3.845.302	501.915	11.456.074	480.224	527.300	184.835	17.047.280
Progetti	Progetti	100.000	2.409.944	0	0	174.078	0	278.050	2.962.072
Totali		2.647.334	122.677.070	21.024.437	147.402.048	10.651.230	1.000.000	5.220.330	310.622.449

Tabella 1: suddivisione dei costi della produzione per attività

Progetto	Priorità Politica/Missione	Area Strategica	Centro di responsabilità titolare del progetto	Investimenti in immobilizzaz.	Costi della produzione				
					B.6 acquisto merci e prodotti	B.7 servizi	B10. ammortam.	B.14 oneri di gestione	Totale costi della produzione
Tessera ACI.net	1) Sviluppo ed attività associativa	Soci	Direzione Soci	115.396	0	25.000	7.662	5.000	37.662
Gestione e sviluppo delle iniziative "Ready 2 Go"	2) Rafforzamento ruolo ed attività istituzionale	Servizi e attività istituzionali	Direzione Attività Istituzionali	43.249	100.000	2.303.999	2.871	188.050	2.594.920
Sport automobilistico per i giovani		Servizi e attività istituzionali	Servizio Attività Sportive	0	0	50.000	0	85.000	135.000
Targa Personale	3) Consolidamento servizi delegati	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	750.000	0	0	49.796	0	49.796
Semplificauto		Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	998.315	0	0	66.282	0	66.282
Banca dati integrata per la fiscalità in campo automobilistico		Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	100.000	0	0	6.639	0	6.639
Sviluppo applicazioni su piattaforme mobili		Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	198.639	0	0	13.188	0	13.188
Dematerializzazione processi lavoro	4) Ottimizzazione organizzativa	Infrastrutture ed organizzazione	Direzione Servizi Informativi	150.000	0	30.000	9.959		39.959
Sistema di misurazione e valutazione performance in ACI		Organizzazione interna	Direzione Servizi Informativi	110.285	0	945	7.322	0	8.267
Sviluppo sistema amministrativo e contabile		Infrastrutture ed organizzazione	Direzione Ammin. e Finanza	156.000	0	0	10.357	0	10.357
				2.621.884	100.000	2.409.944	174.078	278.050	2.962.072

Tabella 2: piano obiettivi per progetti - dettaglio

Missione/ Priorità politica	Progetto	Area Strategica	Centro di responsabilità titolare del progetto/attività	Indicatore di misurazione	Taget 2013
1) Sviluppo servizi associativi	Tessera ACI.net	Soci	Direzione Soci	Realizzazione nuova procedura web per la vendita di tessere associative	Rilascio procedura
				Definizione nuova tessera AcI.net	Individuazione articolazione servizi ed economics nuovo prodotto
	Consolidamento base associativa	Soci	Direzione Soci	Numero delle tessere associative complessivamente da produrre nell'anno 2013	≥ numero tessere associative prodotte nel 2012
	Diffusione tessera associativa multifunzione	Soci	Direzione Soci	Numero tessere multifunzione da produrre nell'anno 2013	70.000
	Gestione attività integrazione ACI/SARA	Soci	Direzione Soci	Numero tessere Facile Sarà da produrre nell'anno 2013	250.000
Sviluppo canale di vendita on-line	Soci	Direzione Soci	Numero di tessere associative da produrre tramite il canale internet nell'anno 2013	+ 25% rispetto alla produzione del canale internet registrata nell'anno 2012	
2) Rafforzamento ruolo ed attività istituzionale	Gestione e sviluppo delle iniziative "Ready 2 Go"	Servizi e attività istituzionali	Direzione Attività Istituzionali	n. autoscuole da affiliare in corso d'anno	50
	Sport automobilistico per i giovani	Servizi e attività istituzionali	Servizio Attività Sportive	Numero di partecipanti	35
	Gestione e sviluppo servizi di infomobilità affidati da Enti nazionali (MIT/MAE) e locali (Regione Lazio e Campania e Comuni di Roma e Milano)	Mobilità e infomobilità	Servizio Turismo e Attività Internazionale	% evasione telefoniche su richieste pervenute per i servizi del CCISS e Viaggiare Sicuri	90%
				Presidio dei servizi di elaborazione e speakeraggio dei notiziari radio sull'infomobilità affidati ad ACI da enti nazionali e locali	98%
			% di aggiornamento, nei tempi stabiliti, delle informazioni nel sito www.viaggiare Sicuri.it su totale aggiornamenti pervenuti dal MAE	98%	

Tabella 3: piano obiettivi per indicatori - 1/3

Missione/ Priorità politica	Progetto	Area Strategica	Centro di responsabilità titolare del progetto/attività	Indicatore di misurazione	Taget 2013
3) Consolidamento servizi PRA e tasse automobilistiche	Targa Personale	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	Percentuale di avanzamento dell'attività di predisposizione dei sistemi e degli archivi PRA e tasse automobilistiche	100%
				Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA e tasse automobilistiche non condizionate dal Regolamento di attuazione	100%
	Semplificato	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	Percentuale di avanzamento dell'attività di adeguamento delle infrastrutture hardware.	30%
				Percentuale di adeguamento da apportare alle procedure PRA	50%
	Banca dati integrata per la fiscaltà in campo automobilistico	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	Percentuale di integrazione dei dati	100%
	Sviluppo applicazioni su piattaforme mobili	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	Numero applicazioni disponibili su mobile	3
	Erogazione dei servizi pubblici di competenza dell'Ente secondo gli standard di qualità e produttività definiti	Servizi delegati	Direzione Servizi Delegati	Indice di produttività degli UU.PP per le attività svolte in materia di gestione PRA, tasse automobilistiche e IPT e funzionamento delle strutture	95

Tabella 3: piano obiettivi per indicatori - 2/3

Missione/ Priorità politica	Progetto	Area Strategica	Centro di responsabilità titolare del progetto/attività	Indicatore di misurazione	Taget 2013
4) Funzionamento e ottimizzazione organizzativa	Indagine di Customer Satisfaction	Organizzazione interna	Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	Numero Centri di Responsabilità Sede Centrale analizzati	100% delle Strutture della Sede Centrale nell'anno 2013
	Dematerializzazione processi lavoro	Infrastrutture ed organizzazione	Direzione Servizi Informativi	Reingegnerizzazione dei Processi connessi alla presentazione delle formalità allo sportello o da remoto, in ottica dematerializzazione	Almeno 2 processi reingegnerizzati
				Sostituzione della modulistica cartacea con modulistica on line compilabile e sottoscrivibile, anche ai fini di quanto previsto dal CAD e dal DPCM del 22 luglio 2011	Almeno 5 moduli
	Gestione documentazle del Sistema di misurazione e valutazione performance in ACI	Organizzazione interna	Direzione Servizi Informativi	Soluzione informatica	n.1 prototipo informatico
	Formazione di II° livello per gli addetti contabili degli UU.PP.	Infrastrutture ed organizzazione	Direzione Ammin. e Finanza	UUPP ed addetti contabili individuati come destinatari dell'attività	106 UU.PP.
				numero di sessioni formative realizzate	12
Sviluppo sistema amministrativo contabile	Infrastrutture ed organizzazione	Direzione Ammin. e Finanza	Reportistica SAP	5	

Tabella 3: piano obiettivi per indicatori - 3/3