



## **AUTOMOBILE CLUB PADOVA**

---

# Piano della performance 2011/2013

---

Approvato con Delibera del Presidente del 31/12/2010 giusta delega del Consiglio Direttivo adottata con delibera del 28/12/2012

## INDICE

<b>1.</b>	PRESENTAZIONE DEL PIANO	3
<b>2.</b>	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI	4
<b>2. 1</b>	CHI SIAMO	4
<b>2. 2</b>	COSA FACCIAMO	6
<b>2. 3</b>	COME OPERIAMO	9
<b>3.</b>	IDENTITÀ	12
<b>3. 1</b>	L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"	12
<b>3. 2</b>	MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE	13
<b>3. 3</b>	ALBERO DELLA <i>PERFORMANCE</i>	14
<b>4.</b>	ANALISI DEL CONTESTO	14
<b>4. 1</b>	ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	14
<b>4. 2</b>	ANALISI DEL CONTESTO INTERNO	20
<b>5.</b>	OBIETTIVI STRATEGICI	24
<b>6.</b>	DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	26
<b>6. 1</b>	OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE	26
<b>7.</b>	IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i>	28
<b>7. 1</b>	FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO	28
<b>7. 2</b>	COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO	28
<b>7. 3</b>	AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	31
	<b>ALLEGATI</b>	33 e ss.

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il Piano della Performance 2011-2013 (assieme al Programma per la Trasparenza e l'Integrità) previsto dal D. Lgs. 150/2009, raccoglie una serie di strumenti di programmazione, di documentazione e di rendicontazione adottati nel corso del tempo, specie negli ultimi anni, affinati alle previsioni della normativa citata, con l'intento di poter fornire alla collettività locale interessata, strumenti di informazione e conoscenza dell'operato dell'Ente.

I tempi di redazione di questo primo Piano sono stati purtroppo particolarmente stretti, di conseguenza, il documento potrebbe non riflettere appieno le caratteristiche dell'Automobile Club Padova Esso è stato redatto sulla base degli elementi programmatici, tra i quali citiamo i principali: il budget annuale dell'AC Padova, i programmi e piani delle attività per il 2011, approvati dal Consiglio Generale dell'ACI il 20.10.2010. Negli anni a seguire potranno essere integrati, con i relativi riferimenti annuali, anche dai piani e programmi locali dell'AC.

Da segnalare la difficoltà di trovare organizzazioni simili su cui basare comparazioni, se non nell'ambito della stessa Federazione ACI. Ne è conseguita la necessità di valutazioni e scelte del tutto peculiari alle caratteristiche specifiche ed uniche degli Automobile Club ed Automobile Club Padova in particolare.

Questa versione del Piano della Performance potrà certamente essere soggetta a modifiche ed integrazioni, data la novità. Così pure lo sviluppo in parallelo del Programma per la Trasparenza che richiederà, ragionevolmente, alcune riflessioni ulteriori. Non escludendo che dette modifiche siano ancor più dettate dalle indicazioni / suggerimenti da parte dell'OIV di riferimento e soprattutto dalle eventuali variazioni che interverranno in corso d'esercizio, così come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, al punto 4.6.

Il Presente Piano è stato predisposto secondo le indicazioni dettate dalla Delibera 112/2010 della CIVIT.

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

### 2.1 Chi siamo

L'Automobile Club Padova è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI. È riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della Legge n. 70/1975 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI e gli AA.CC. provinciali/territoriali.

Ha dunque una propria distinta autonomia, con propri organi, patrimonio, bilancio e personale.

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

Tenuto conto dell'omogeneità degli scopi istituzionali, l'Ente è legato all'ACI dal vincolo federativo, che si estrinseca attraverso:

- la partecipazione del Presidente dell' AC Padova all'Assemblea dell'ACI;
- la partecipazione del Presidente AC Padova in seno al Comitato Regionale degli AA. CC. provinciali del Veneto;
- l'approvazione da parte degli organi dell'ACI sia del (bilancio preventivo sino al 2009 per l'anno 2010) budget annuale e del conto consuntivo (nel 2011 per l'anno 2010) / bilancio d'esercizio dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

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

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

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

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

Attualmente, gli incarichi per gli Organi citati sono ricoperti da:

- CONSIGLIO DIRETTIVO

**Presidente**

Vice Presidente Vicario

Vice Presidente

Consigliere

Consigliere

Consigliere

Consigliere

Consigliere

Consigliere

**Dott. Luigino Baldan**

Rag. Nicola Borotto

Rag. Luigi Zavan

Dott. Gianluca Chiodo

Dott. Flavio Boscolo

Avv. Andrea Gabbani

Dott. Massimiliano Pellizzari

Dr. Stefano Puggina

Geom. Alberto Ranzato

- COLLEGIO DEI REVISORI

**Presidente**

Revisore Effettivo

Revisore Effettivo

**Dott. Michele Strelitto**

Dott.ssa Maria Giuseppina Rossato

Avv. Pinato Fabrizio

- DIRETTORE

Dott. Lino Implatini

Il Direttore dell'AC Padova, ai sensi dello Statuto, è, a seconda dei casi un Dirigente o un Funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con qualifica dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC. Attualmente, l'incarico è ricoperto da un funzionario quadro reggente.

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

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

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

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

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

Presso l'AC risulta costituita una commissione permanente con finalità consultive per gli organi dell'Ente, riguardante l'ambito dello sport automobilistico. Non si esclude di attivare altre commissioni consultive, qualora se ne ravviseranno le esigenze, in materia di circolazione e sicurezza stradale, turismo, ed altre inerenti gli ambiti istituzionali dell'AC. Allo stato è in fase di costituzione la Commissione consultiva in materia giuridica.

## 2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club Padova esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida; quelle di collaborazione con le amministrazioni locali e Prefettura nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità ed analisi delle fenomenologie legate alla mobilità (ad es. incidentalità); le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale Agente Generale SARA Assicurazioni SpA – Compagnia Assicuratrice dell'ACI; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

### 1) Servizi associativi

L'AC Padova, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai propri Soci – che acquisiscono anche lo status di Socio ACI – 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 omologhi club europei.

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

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

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club Padova è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica "*FacileSarà*", deliberata dall'ACI e finalizzata a valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del business associativo e assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la

distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli assicurati SARA Ass.ni non Soci e, viceversa, delle polizze SARA Ass.ni nei confronti dei Soci non assicurati SARA.

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

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

Alla data del 31 dicembre 2010, il numero dei soci AC Padova era di 10.777, che automaticamente risultano essere, come accennato, anche soci dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto.

## **2) Attività di assistenza automobilistica**

Fermo restando che la gestione del servizio del Pubblico Registro Automobilistico è svolta esclusivamente dall'ACI e dalla sua organizzazione diretta rappresentata dagli Uffici Provinciali, l'Automobile Club è rispetto al PRA semplice utente e svolge con la propria rete diretta ed indiretta l'attività di consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L. 264/91, operando quindi in condizioni di piena concorrenza ed assoluta parità rispetto agli altri operatori del settore.

L'attività di assistenza automobilistica è volta a fornire una completa assistenza nei confronti dei cittadini – e dei soci a condizioni più vantaggiose – per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il Pubblico Registro Automobilistico e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

In tal senso, con la sua rete diretta e indiretta, l'Automobile Club Padova aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista – STA, previsto dal DPR n.358/2000, per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Padova svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario, in relazione al contenuto del contratto di servizio in essere con la Regione Veneto, che non contempla la Federazione (ACI) quale soggetto incaricato alla gestione dell'esazione. La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre poi, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste. Nel 2010 l'AC Padova e le sue delegazioni hanno gestito n. 163.690 esazioni a favore sia della Regione Veneto che delle altre regioni d'Italia, convenzionate o meno per il servizio con ACI. In particolare, l'AC effettua con personale professionalmente competente:

- attività di riscossione bollo auto;
- supporto al Socio AC Padova e al cliente nelle attività collegate alla gestione della tassa, quale ad es. supporto informativo al pagamento, alla verifica dei pagamenti nel corso del tempo, al mancato pagamento nei termini, al pre-contenzioso tributario, alle esenzioni, ecc.;
- periodici controlli sul servizio espletato direttamente e dai delegati AC Padova;
- gestione del servizio di pagamento automatizzato del bollo auto per il Socio AC Padova.

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

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* appartenenti alle diverse categorie e fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

Sinteticamente, si descrivono di seguito le specifiche aree di intervento dell'AC con riferimento a tale settore di attività:

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura (su richiesta organizzata);
- corsi per il recupero dei punti patente
- corsi di formazione per docenti scuole medie inferiori (su richiesta);
- convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

### **4) Attività assicurativa**

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club Padova agisce quale Agente Generale della SARA Assicurazioni, gestendo tramite un subagente una propria agenzia, in compresenza con la rete di agenti capo e loro sub-agenti il portafoglio SARA per offrire, in conformità al dettato statutario, un'ampia gamma di prodotti destinati a soddisfare tutte le esigenze di sicurezza degli individui e delle famiglie, non solo in relazione all'auto, ma anche alla casa, al tempo libero, alle attività professionali, alla previdenza per il futuro, con condizioni di vantaggio per i Soci ACI.

### **5) Attività sportiva**

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico, operando in veste di patrocinatore di eventi di settore.

Nell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Padova promuove un ricco calendario di manifestazioni, fornendo supporto a scuderie/organizzatori locali, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni. Gli eventi che tradizionalmente vedono impegnato l'AC sono:

- 1) Campionato Sociale A.C. Padova;
- 2) Coppa Dalla Favera,



- 3) Treponti-Castelnuovo,
- 4) Trofeo città di Teolo e Montemerlo,
- 5) Coppa Monte Venda"
- 6) Concorso di eleganza città di Abano per auto e moto d'epoca.
- 7) Car& Golf –Trofeo città di Padova,

L'Automobile Club è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze CSAI, nelle varie categorie e livelli, sia per il settore auto che per quello kart. AC Padova organizza inoltre i corsi di "prima licenza". L'Ente fornisce inoltre fattiva assistenza logistica all'Associazione "Ufficiali di Gara Automobile Club Padova", tant'è che in collaborazione con la stessa viene organizzato, con il coinvolgimento dei migliori esperti del settore sportivo e della sicurezza, il corso per Ufficiali di Gara (commissari di percorso, verificatori sportivi e verificatori tecnici, segretari/e di manifestazione sportiva, ...).

#### **6) Attività in materia turistica**

L'Ente riserva proprie energie ed impegno anche verso il settore turistico con più attività allo studio e contatti avviati in tal senso. In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale.

## **2.3 Come operiamo**

L'Automobile Club, come enunciato in apertura del documento è un Ente pubblico non economico con un unico centro di responsabilità, individuato nella figura del Direttore del Sodalizio. Egli ha potere di spesa e della gestione ordinaria dell'AC. Gli indirizzi politici e strategici sono propri del Consiglio Direttivo che ha mandato, a seconda delle aree d'intervento, al Presidente, al Vice Presidente Vicario del Sodalizio o al Direttore.

Legale rappresentante dell'Ente è il Presidente. Normalmente, nelle aree strategiche relative all'associazionismo, alla gestione contrattuale e del personale il mandato è assegnato al Direttore, con apposito budget di gestione. Per quanto attiene lo sport è stata data apposita delega al secondo Vice Presidente, Anche le politiche commerciali e strategiche a favore della rete dei punti di servizio sul territorio, le delegazioni AC, in franchising, è affidata al Direttore nell'ambito di quanto stabilito dal Consiglio Direttivo e dall'AC per le politiche commerciali in particolare. I rapporti istituzionali sono a favore del Presidente, coadiuvato, nel caso, dal Direttore.

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale inoltre di una società strumentale collegata, Acipadova Servizi srl, che cura, per conto ed al servizio dell'AC Padova, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci dell'AC ed gli automobilisti in generale.

L'AC è articolato con operatività diretta e strutture indirette costituite, nell'insieme da n. 8 delegazioni, compresa la sede, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza, attualmente:

<b>Località</b>	<b>Ragione sociale</b>
PADOVA	Acipadova Servizi Srl
ABANO TERME	Buonaccorsi Mario
CITTADELLA	Nuova Agenzia Snc di Bagolan Filippo & C.
CONSELVE	Acipadova Servizi Srl
ESTE	Marino Borotto Sas di Riatti Sandra & C.
GRANTORTO	Nuova Agenzia Snc di Bagolan Filippo & C.
MONSELICE	Marino Borotto Sas di Riatti Sandra & C.
PIOVE DI SACCO	Trabuio

Nel territorio poi sono presenti i centri di soccorso – rete officine ACIGlobal che forniscono il servizio di soccorso stradale ordinariamente ai soci ACI e, su richiesta, agli automobilisti in genere. Essi sono attualmente:

<b>Località</b>	<b>Ragione sociale</b>
PADOVA	Temporin Adriano
LEGNARO	Temporin Adriano
CAMPOSAMPIERO	Conte Snc di Conte Antonio e F.Ili
CONSELVE	F.Ili Greggio
TRIBANO	Autocarr. L'Artistica di Bonfante
FONTANIVA	Battistella srl
MONSELICE	Autocarr.Savioli G.di Savioli A.
SELVAZZANO DENTRO	F.Ili Peruzzo snc di S.e R.Peruzzo
DUE CARRARE	Carrozzeria Al Ponte snc di P.e B.
STANGHELLA	La Gentile Srl

Le Agenzie Sara Assicurazioni Spa, di cui l'AC Padova risulta Agente Generale, sono attualmente:

<b>Località</b>	<b>Ragione sociale</b>
PADOVA NORD	Riatti Giorgio (gestione provvisoria)
PADOVA SUD	Marcolina F. e Antonietti A. Snc
PADOVA ARCELLA	Modè Fabrizio
ABANO TERME	Minella
CITTADELLA	A.C. Padova (Agente principale Nuova Agenzia Snc di Bagolan Filippo & C.)
ESTE	Bennardo Salvatore (gestione provvisoria)
GRANTORTO	Nuova Agenzia Snc di Bagolan Filippo & (subagente)

Come indicato precedentemente, per il conseguimento degli scopi istituzionali, l'AC si avvale inoltre di una struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società, la Acipadova Servizi srl, di cui l'Ente detiene la partecipazione totalitaria; l'Impresa concorre all'erogazione di servizi di contabilità e segreteria a favore dell'A.C. Padova ed alla prestazione di servizi nei confronti dei Soci, degli utenti automobilisti e, marginalmente, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora.

Tale Società strumentale assicura la piena funzionalità, efficacia ed economicità dell'azione dell'Ente, fornendo servizi di qualità in regime di "in house providing" e risulta quindi determinante e necessaria per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del Consiglio Direttivo del 28 dicembre 2010, l'AC Padova ha provveduto alla ricognizione di tale Società collegata ai sensi della L. n.244/2007 e successive modificazioni - integrazioni (art.3, commi 27, 28 e 29).

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

### 3. IDENTITÀ

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

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti ACI, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali con cui l'Ente opera e l'utenza servita. I dati citati nel corso del documento sono i più recenti disponibili, in genere relativi all'anno 2010.

##### **a) I dipendenti**

Al 31 dicembre 2010 risultano in servizio presso l'AC Padova n. 2 dipendenti, 100% donne: 1 nell'area B e 1 nell'area C.

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

È opportuno premettere che l'Automobile Club Padova non riceve alcun trasferimento da parte dello Stato o da altre PP.AA. L'Ente si autofinanzia con risorse derivanti dallo svolgimento delle attività prima indicate. È utile precisare che gli Automobile Club (come la Federazione ACI) non sono inseriti nel "conto consolidato della PA".

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 1.362.100,00 nel budget 2011, derivano, per € 1.069.050,00, dalla vendita di beni e prestazione di servizi (principalmente: quote sociali, proventi da ufficio assistenza automobilistica e proventi da riscossione tasse automobilistiche), per € 293.050,00, da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica (principalmente: provvigioni Agente generale SARA Ass.ni, royalties per l'utilizzo del marchio / franchising, rimborsi spese, sponsorizzazioni e sopravvenienze attive. La gestione finanziaria relativa al budget 2011 presenta un margine negativo pari a € -32.000,00 in relazione ad interessi attivi nelle partite attive /passive di debito e credito. Le rettifiche dell'attività finanziaria relativa al budget 2011 presentano un margine nullo. La gestione straordinaria relativa al budget 2011 presenta un margine positivo di € 0,00 per la differenza tra proventi ed oneri degli esercizi precedenti.

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

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

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

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

Numero Soci	10.777
Numero contratti assicurativi	circa 12.000*
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	circa 5.000**
Numero operazioni riscossioni effettuate	163.690
Numero licenziati CSAI	450
Numero interventi di soccorso stradale ai soci ACI effettuati sul territorio di riferimento	972

\* dato stimato riguardante imprese ed operatori operanti con propria autonomia negli ambiti specifici

\*\*dato stimato al netto delle pratiche relative a clienti operanti nel settore del commercio auto (concessionarie) complessivamente le pratiche automobilistiche svolte nel 2010 sono state 9376

### **3.2 Mandato istituzionale e Missione**

L'Automobile Club è preposto nei territori di propria competenza alle stesse finalità dell'Automobile Club d'Italia. Il mandato istituzionale, quale perimetro nel quale l'Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dagli artt. 1,2,4 e 38 dello Statuto pubblicato (sotto riportati), nella sua ultima formulazione, sulla Gazzetta Ufficiale n.47 del 26 febbraio 2007. Lo Statuto evidenzia la struttura federativa dell'ACI che ne costituisce elemento peculiare e distintivo rispetto agli altri attori che intervengono sulla medesima politica pubblica.

#### **Dallo STATUTO dell'ACI**

##### **ART.1**

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

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

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

## **ART. 2**

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

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

## **ART. 4**

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

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

## **ART. 38**

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

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

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

*Gli A.C. svolgono inoltre servizi pubblici a carattere turistico-ricreativo nell'ambito delle norme regionali che li disciplinano. La necessaria informazione all'utenza rispetto ai servizi erogati è assicurata dall'A.C. attraverso appositi sportelli per le relazioni con il pubblico, anche avvalendosi dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico dell'A.C.I.*

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

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

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

### 3.3 Albero della Performance

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

Nella rappresentazione grafica dell'albero della performance dell'Automobile Club Treviso le aree strategiche sono state articolate, laddove possibile, secondo il criterio dell'*outcome*, al fine di rendere immediatamente intelligibile agli *stakeholder* (cittadini, utenti, imprese, pubbliche amministrazioni) la finalizzazione dell'attività dell'Ente rispetto ai loro bisogni e aspettative.



## 4. ANALISI DEL CONTESTO

### 4.1 Analisi del contesto esterno

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

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

(+2%), per gli pneumatici 7,3 miliardi (+0,2%), per i parcheggi 8,1 miliardi (+1%) e per la tassa automobilistica 5,5 miliardi (+0,5%). L'ultimo posto della classifica per voce di spesa sostenuta è occupato dai pedaggi autostradali con 4,1 miliardi di euro (+0,8%).

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

In particolare, la situazione rilevabile nel territorio della provincia di Padova risulta essere:

### POPOLAZIONE RESIDENTE – Al 1 gennaio 2010

<b>Eta'</b>	<b>Maschi</b>	<b>Femmine</b>	<b>Totale</b>
<b>Fino a 18</b>	84.243	79.137	163.380
<b>Da 19 a 30</b>	58.529	57.094	115.623
<b>Da 31 a 40</b>	76.060	73.421	149.481
<b>Da 41 a 50</b>	78.713	77.217	155.930
<b>Da 51 a 60</b>	58.558	59.959	118.517
<b>Da 61 a 70</b>	49.244	53.410	102.654
<b>Da 71 a 80</b>	33.269	44.015	77.284
<b>Oltre 80</b>	14.130	30.731	44.861
<b>Totale</b>	<b>452.746</b>	<b>474.984</b>	<b>927.730</b>

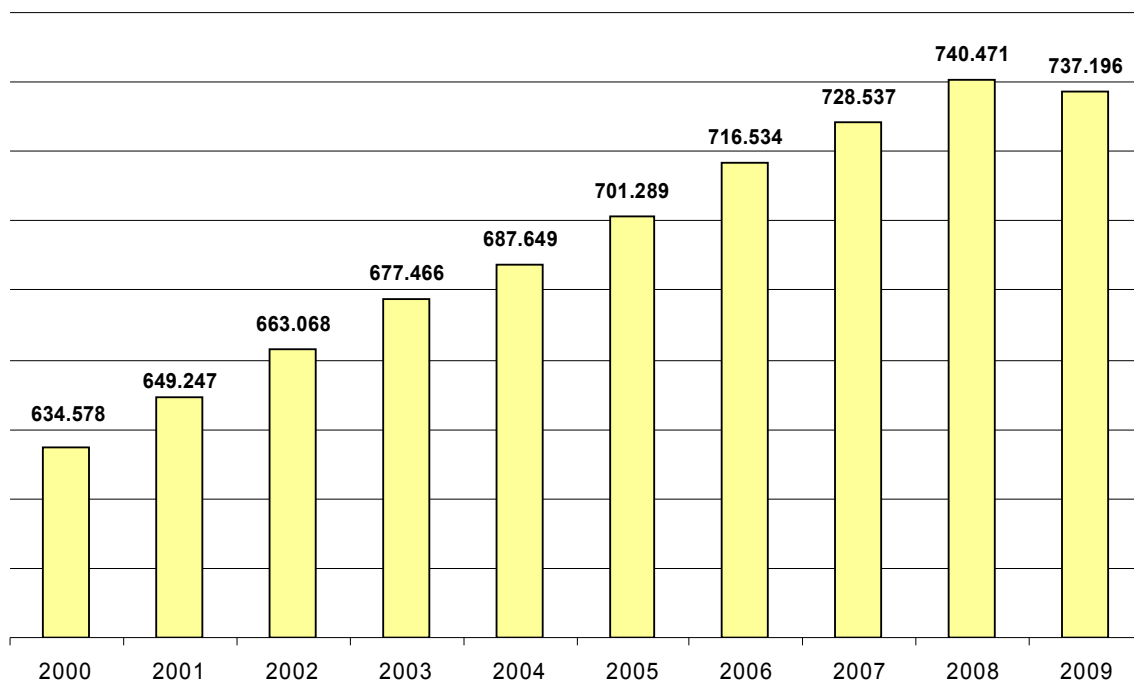
### REDDITO PRO CAPITE PROVINCIA DI TREVISO (anno 2010 – *Findomestic/analisi annuale*)

19.982 euro

### IMPRESE e COMMERCIO ESTERO PROVINCIA DI PADOVA (anno 2010 – *CCIAA PD*)

Imprese registrate 94.024  
Export + 24,5%

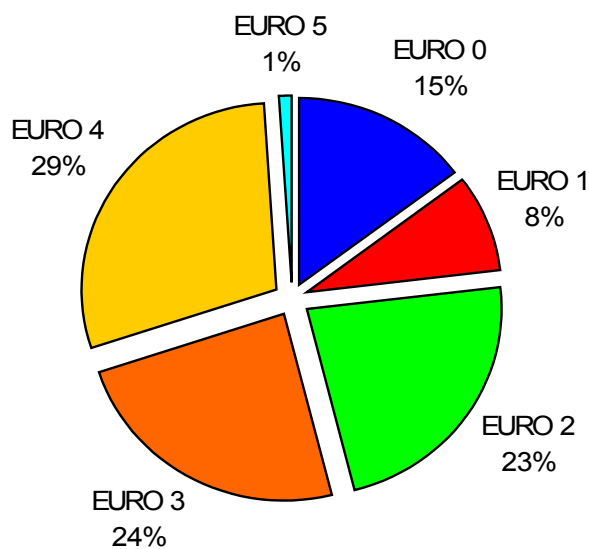
### PARCO CIRCOLANTE PADOVA



### PARCO CIRCOLANTE CLASSIFICATO PER CLASSE

	AUTOBUS	AUTOCARRI TRASPORTO MERCI	AUTOVEIC. SPECIALI SPECIFICI	AUTOVETTURE	MOTOCARRI E QUADRIC. TRASPORTO MERCI	MOTOCICLI	MOTOVEIC. E QUADRICICLI SPECIALI / SPECIFICI	RIMORCHI SEMIRIM. SPECIALI / SPECIFICI	RIMORCHI E SEMIRIMORCHI TRASPORTO MERCI	TRATTORI STRADALI O MOTRICI
<b>Padova</b>	1.342	63.855	11.042	557.435	708	90.144	793	2.007	5.998	3.870

### PARCO CIRCOLANTE PER CLASSE D'INQUINAMENTO A PADOVA



### PARCO CIRCOLANTE PER VETUSTÀ



	Da 0 a 1 ANNI	Da 2 a 3 ANNI	Da 4 a 5 ANNI	Da 6 a 7 ANNI	Da 8 a 9 ANNI	Da 10 a 12 ANNI	Da 13 a 15 ANNI	OLTRE 15 ANNI
<b>Padova</b>	89.638	103.445	95.444	95.248	93.164	102.746	49.545	107.402

COMPETITOR AGENZIE PRATICHE AUTO N. 131  
di cui Punti STA n. 69

COMPETITOR SOCCORSO STRADALE - N. 51

COMPETITORS AUTOSCUOLE – N. 106

#### **a) Educazione e Sicurezza Stradale**

In questo campo, che riveste sempre particolare interesse per la varietà e l'importanza delle iniziative che possono essere realizzate soprattutto nei confronti dei giovani, l'Automobile Club Padova da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Provincia, il Comune Capoluogo, associazioni, le scuole ed altri soggetti sensibili alla materia.

Le sinergie, volte a favorire una mobilità più sicura ed a promuovere l'integrazione e l'accesso ai servizi di mobilità anche da parte delle c.d. utenze deboli quali pedoni, bambini e anziani, hanno portato buoni risultati nella diffusione della cultura della educazione e sicurezza stradale attraverso vari progetti di educazione stradale presso le scuole nonché concorsi a premio per gli studenti con un elevato grado di adesione degli stessi studenti. Altri ambiti d'intervento sono stati avviati con la Sara Assicurazioni che sponsorizza il progetto "Sara Face Factor" in programma il 6 aprile 2010 che unisce aspetti ludico-sportivi (testimonial pilota professionista) a quelli di educazione e sicurezza stradale, con l'intento di sensibilizzare soprattutto i giovani delle classi quinte delle scuole medie superiori (neopatentati o in procinto di esserlo) alla sicurezza di guida.

Verso i bambini è inoltre attivo da tempo un progetto educativo in collaborazione con i kartisti finalizzato a migliorare le conoscenze di base di come muoversi e riconoscere i principali segnali stradali e dunque la sicurezza di questa categoria di *mouvers* che risultano particolarmente a rischio ed in grado di trasmettere i messaggi e gli insegnamenti acquisiti anche nell'ambito familiare, ovvero verso gli adulti e giovani loro vicini. Ciò in collaborazione con le forze di Polizia Stradale. L'attività educativa si esplicita in lezioni teoriche e sperimentazioni pratiche con la riproduzione di un tracciato stradale

In tale ambito il piano di attività per il triennio 2011 – 2013, cui L'AC Padova aderisce, prevede la partecipazione al progetto nazionale "Network autoscuole a marchio ACI – Ready2GO" con l'attivazione sul territorio di autoscuole che utilizzino il modello didattico messo a punto dall'ACI per garantire la formazione ad una guida responsabile, ancorché limitata al momento alle autoscuole già facenti parte della rete ACI, in quanto anche delegazioni indirette.

Di particolare interesse è poi l'iniziativa di aggiornamento sulle novità introdotte con la riforma del codice della strada rivolta agli anziani, ai portatori di handicap e verso gli extracomunitari. Il progetto denominato ACI per il sociale è svolto in collaborazione con l'ACI ed il 13 maggio 2010 si terrà il primo incontro rivolto agli over 65.

*Stakeholder* in quest'ambito sono dunque principalmente la Provincia, il Comune di Padova e gli altri comuni del territorio, le istituzioni scolastiche provinciali (Ufficio Scolastico Territoriale, ex Provveditorato agli Studi provinciale) e gli istituti scolastici, le associazioni impegnate sull'argomento su vari fronti (Associazione Vittime della Strada, ...), le c.d. autoscuole, le forze dell'ordine e le imprese assicuratrici.

## **b) I Soci**

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC Padova per l'esperienza maturata in oltre novant'anni e per il richiamo delle iniziative dedicate ai soci, l'analisi del contesto generale esterno mette in evidenza la non positiva congiuntura economica complessiva relativa agli ultimi anni e la crescente competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti in generale e nel contesto del servizio di soccorso stradale in particolare, dove altri *competitors* nazionali e locali hanno fatto la loro comparsa, aggredendo il mercato con modalità, almeno per i maggiori, simili ad ACI. Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano graditi perché molto pubblicizzati e previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso. Va detto che diversi servizi forniti specie dalle case costruttrici fanno riferimento ad ACIGlobal, società di servizio del gruppo ACI, che diventa perciò anche in qualche misura "concorrente" nei servizi di soccorso ed assistenza stradale.

In questo ambito il principale *stakeholder* che influenza l'attività e la performance dell'Automobile Club Padova è pertanto l'Automobile Club d'Italia, in quanto definisce ed eroga, anche attraverso sue società collegate, i servizi destinati ai soci e coordina progetti nazionali a impatto locale cui l'AC attivamente partecipa con l'obiettivo, in particolare, di aumentare il numero dei soci, coinvolgere maggiormente nell'associazionismo la rete delle Delegazioni e ampliare l'attività di *cross selling* svolta in collaborazione con SARA Assicurazioni.

A livello locale l'Automobile Club interagisce con istituzioni presenti sul territorio al fine di stipulare convenzioni locali destinate ai propri soci (per sconti o agevolazioni varie) nonché ampliare i servizi ad essi dedicati. Importante *stakeholder* in questo ambito è anche la rete delle delegazioni indirette che cura capillarmente gli interessi dei soci ed è portatrice a livello periferico degli indirizzi politici e strategici di questo settore.

Importante e strategica è anche la rete agenziale della SARA Assicurazioni, compagnia assicuratrice ufficiale dell'ACI, sia per lo sviluppo associativo che per l'assistenza assicurativa a prezzi agevolati per i soci.

I principali *stakeholder* dell'AC sono dunque l'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA e le istituzioni pubbliche locali o private interessate ad avvicinare la compagine associativa.

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

Il Sodalizio è impegnato a riprendere un ruolo attivo in tale settore ed allo stato sono in fase di studio alcuni progetti.

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale. Come accennato in altra parte del Piano, sono diverse nel corso dell'anno le manifestazioni sportive automobilistiche o attinenti all'ambito medesimo, con partecipazioni per l'Automobile Club che vanno dal semplice patrocinio sino alla collaborazione organizzativa e erogazione di contributi per il sostegno dello sport automobilistico, valore fondante degli Automobile Club. Il sodalizio patavino nacque proprio in virtù della passione di alcuni sportivi agli inizi del '900. Il corrente anno (2010) ha poi visto la nascita della prima edizione del Campionato Sociale A.C. Padova, riservato ai licenziati CSAI, soci dell'Ente.

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

Oltre alle strutture ricettive, la Provincia di Padova, le pro loco locali, la CSAI e il Delegato sportivo CSAI, sono *stakeholder* di questo AC anche, per citare i più importanti, i gruppi/associazioni di promozione di particolari percorsi eno-gastronomici e gli organizzatori di manifestazione sportive automobilistiche riconosciute da CSAI.

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

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

I principali attori sono:

- la Regione Veneto titolare del tributo, per conto della quale viene svolta l'esazione delle tasse auto e i servizi già enunciati al punto 2.2 - 2);
- la Provincia di Padova per le materie di competenza istituzionale in fatto di circolazione e consulenza automobilistica;
- la Motorizzazione Civile di Padova per l'espletamento delle pratiche e patenti automobilistiche;
- l'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia (PRA) per quanto attiene le pratiche inerenti la consulenza automobilistica e lo Sportello Telematico dell'Automobilista;
- la società ACI Informatica ed altri soggetti che prestano servizi/sistemi informatici inerenti l'attività svolta dall'AC e dalle delegazioni;
- l'Ufficio Assistenza Automobilistica di Sede, gestito dalla società di servizi dell'AC, che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi di consulenza automobilistica;
- Il Servizio Tasse di sede deputato alla gestione ordinaria dei servizi relativi;
- le Delegazioni indirette in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco.

I destinatari finali in questo ambito sono tutti i cittadini, organizzazioni private e pubbliche e aziende della Provincia, i concessionari, principali *stakeholder* in questo ambito d'intervento dell'Automobile Club.

## 4.2 Analisi del contesto interno

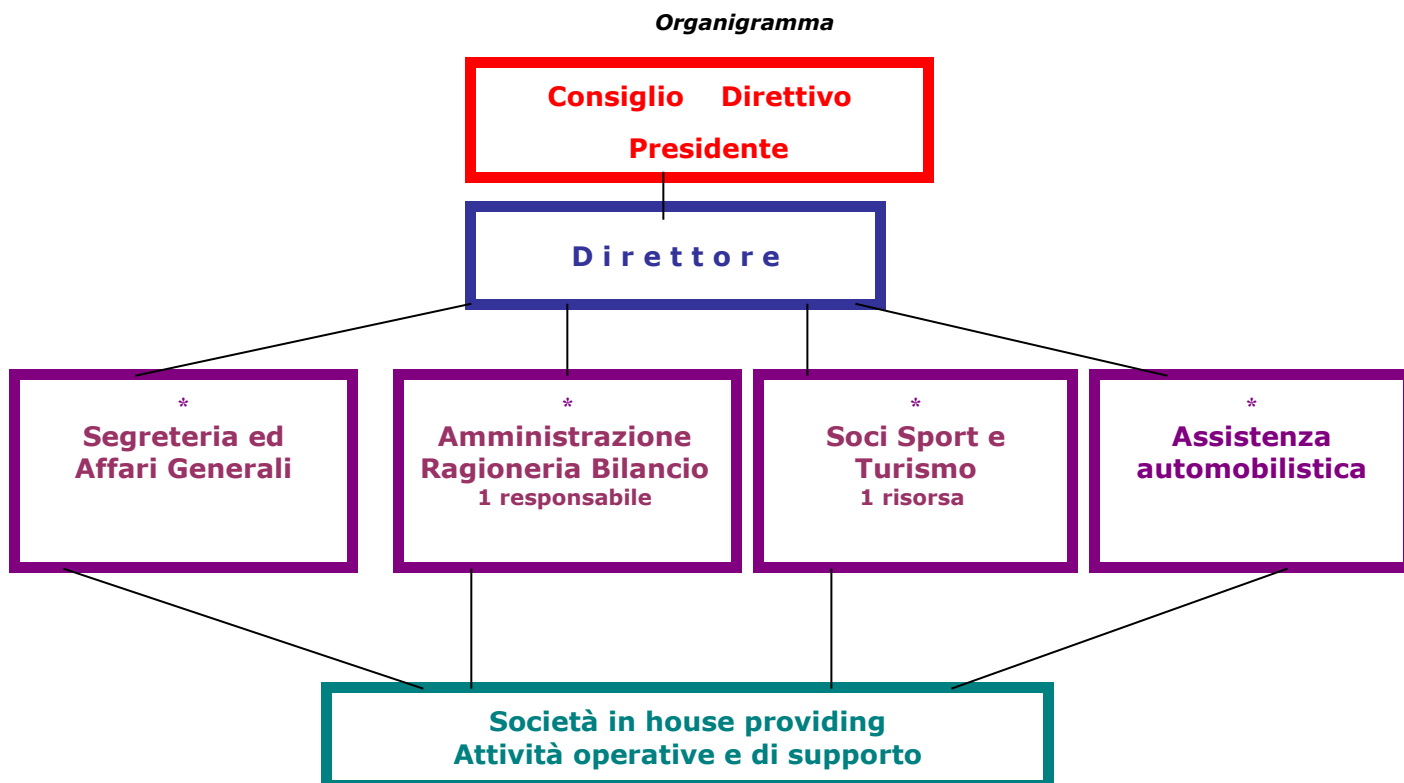
## a) Organizzazione

Come già detto al paragrafo 2.3, l'Automobile Club Padova è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore. La struttura, è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile. Dato il numero contenuto di collaboratori, giocoforza, sono stati affidati incarichi per più aree ad un unico dipendente ed alcune responsabilità sono gestite direttamente dal Direttore.

I processi operativi, delle attività amministrativo-contabili, delle funzioni di segreteria, sono poi affidati alla società *in house providing* Acipadova Servizi Srl, cui è affidata anche la gestione della Delegazione di sede.

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

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 2 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali precedentemente descritte.



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° 8 delegazioni a gestione indiretta, di cui due gestite dalla società *in house providing* Acipadova Servizi Srl, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Padova

## b) Risorse strumentali ed economiche

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

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

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

### **Infrastrutture tecnologiche**

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

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

I servizi centrali a disposizione del cittadino e delle imprese, erogati attraverso link presenti sul sito web istituzionale ACI a cui per alcuni di essi è possibile accedere anche attraverso il sito internet dell'AC, sono:

Socio Web	Accesso alla banca dati soci
Sportello Telematico	Accesso alla banca dati PRA
Visure Pra	Accesso alla banca dati PRA
Gestione Tasse Auto	Accesso alla banca dati TASSE (regione convenzionate)
Visure Camerali	Collegamento alla banca dati TELEMACO (CCIAA)

Attraverso il portale *Titano* è possibile accedere anche ad altri servizi: portale assistenza, siti di informazione, siti tematici, Posta Elettronica, servizi statistici, fatturazione, etc. E' inoltre disponibile l'accesso a Internet attraverso la rete ACI ed è presente una casella di Posta Elettronica Istituzionale gestita su server di posta ACI, accessibile anche da rete Internet.

Al di fuori del portale Titano è inoltre possibile collegarsi al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCiclomotori, PrenotaRevisioni, PrenotaPatenti), l'accesso alla banca dati Licenziati CSAI, l'accesso ai sistemi regionali di riscossione e gestione delle Tasse Auto nelle regioni non convenzionate.

### **Connettività**

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

### **Sicurezza**

Con specifico riferimento a Titano, la sicurezza sulla rete ACI è garantita attraverso l'installazione sui singoli posti di lavoro di software antivirus con aggiornamento automatico a ogni connessione al sistema informativo centrale. Il servizio di assistenza centrale garantisce anche la corretta configurazione dei posti di lavoro e delle periferiche collegate, oltre che la configurazione degli apparati di rete. Nel caso di Titano tutti gli accessi a reti esterne sono controllati dal centro e sottoposti alle Policy di sicurezza previste a livello centrale.

### **Posta elettronica**

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

### **Pagamento elettronico**

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

### **Sito web**

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web [www.acipadova.it](http://www.acipadova.it) che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI [www.aci.it](http://www.aci.it) servizi on line ai cittadini quali: calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, socio ACI, visure PRA.

### **Posta elettronica certificata e procedure attinenti**

È attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) [acpadova@open.legalmail.it](mailto:acpadova@open.legalmail.it). È in corso di svolgimento l'iscrizione del sito secondo la Direttiva 8/2009 del Ministero P.A. e Innovazione nel dominio ".gov.it".

### **c) Risorse umane**

Il personale dell'AC Padova, due risorse, inquadrato nelle aree B e C, risultano possedere, per i rispettivi ruoli ed inquadramenti, più che adeguate capacità e competenze professionali, di cui una unità è attualmente in utilizzo temporaneo presso l'ufficio Provinciale ACI di Padova. L'Ente nel corso degli anni più recenti ha avuto un'importante contrazione del personale dipendente. A fine 2009 le risorse erano n. 3, ridotte a 2 per il pensionamento di un'unità.

### **d) Qualità**

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, è allo studio, mutuata anche da precedenti esperienze di direzione da parte dell'attuale Direttore, un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di *Customer Satisfaction*, potrà consentire l'individuazione di possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente, sempre tenendo ben presente l'aspetto costi/benefici e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

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

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

**Accessibilità** (fisica e virtuale) ai servizi

**Tempestività** (tempi di risposta alla domanda)

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

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

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

*Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato - anno 2010*

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
B		X		
C		X		

**e) Condizione finanziaria**

Il budget 2011 dell'AC Padova presenta un utile di € 6.148,00. Tale risultato economico, rispetto all'anno 2010, evidenzia un decremento per € 92.47,00. Il risultato della gestione caratteristica, determinato dalla differenza tra valore e costi della produzione, è positivo pari a € 36.348,00; tale margine si presenta positivo nell'esercizio 2010. Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € - 16.000,00, riguarda le immobilizzazioni immateriali che non esauriscono la loro utilità nell'esercizio e le

immobilizzazioni materiali per l'adeguamento degli immobili, acquisto mobili e macchine per ufficio ed impianti e attrezzature per i servizi generali dell'Ente. Il budget di tesoreria del 2011 presenta un saldo positivo di fine anno pari a € 107.698,00, risultante dal saldo finale 2010 a cui vanno ad aggiungersi il differenziale entrata/uscita dalla gestione economica di esercizio e gli investimenti.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalla "produzione" associativa", l'esazione della tassa automobilistica e delle attività a corollario per la clientela, a favore della Regione Veneto, l'andamento di raccolta dei premi assicurativi SARA Ass.ni, la gestione del marchio, la vendita di servizi legati al turismo/viaggi.

Sotto il profilo patrimoniale, l'Ente presenta un deficit patrimoniale al 31/12/2009, ultimo dato ufficiale di bilancio, di € 1.722.631,40. A fronte di attività immobilizzate per complessivi € 10.000,00 (dati 31/12/2009) tra partecipazioni societarie, valori immobiliari, a valore storico e immobilizzazioni tecniche.

## 5. OBIETTIVI STRATEGICI

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

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

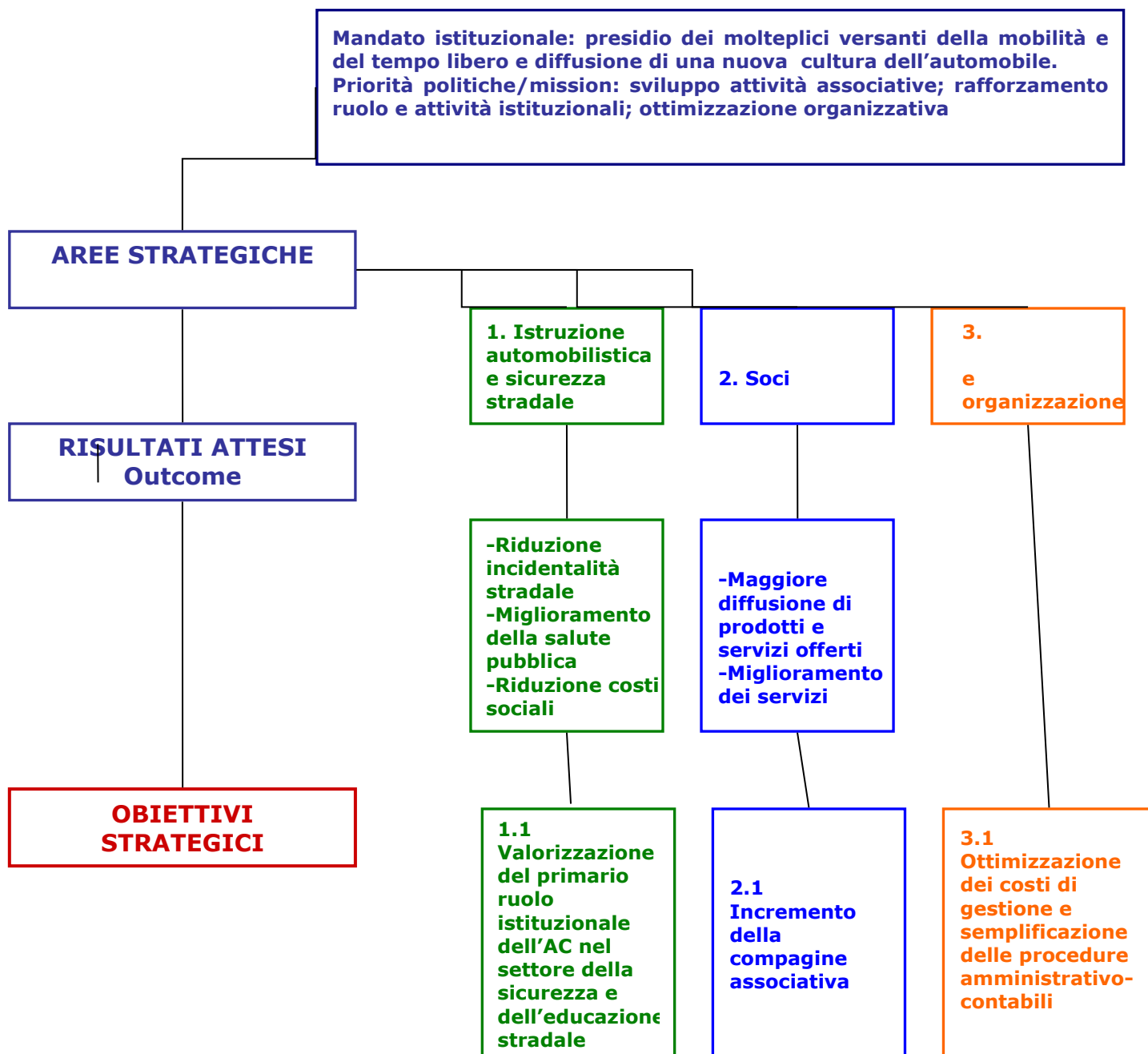
Nel mese di aprile 2010, l'Assemblea dell'ACI ha emanato le Direttive generali contenenti gli indirizzi strategici per il triennio cui si riferisce il presente piano. (Allegato 1). Nel periodo maggio - settembre, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle citate Direttive Generali e l'eventuale individuazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si è svolto il processo di pianificazione strategica dell'Automobile Club, con la definizione dei piani e programmi di attività da realizzare nell'anno successivo. Il ciclo di programmazione strategica si è svolto in parallelo a quello di programmazione finanziaria, al fine di assicurare l'assoluta coerenza tra entrambi i cicli.

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

### **RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI**



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



## 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

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

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Padova approva il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia e da eventuali ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali. Tale documento, per l'anno 2011, è stato realizzato secondo le metodologie di pianificazione al momento vigenti e deliberato dal Consiglio Direttivo del 26 ottobre 2010. Da precisare che gli obiettivi operativi fondamentali dell'AC Padova, sempre per l'anno 2011, si riassumono in quelli della Federazione (vedasi quelli assegnati alla Direzione/Direttore da parte di ACI). Il portafoglio dei progetti e delle attività dell'Ente viene successivamente trasmesso, per il tramite del Direttore Regionale - che nell'esercizio del proprio ruolo di coordinamento provvede a raccogliere la documentazione degli AC di competenza ed a corredarla da propria relazione - all'Automobile Club d'Italia dove viene sottoposto al Comitato Esecutivo dell'Ente, per la prescritta verifica di coerenza rispetto alle linee di indirizzo della Federazione.

Sempre nello stesso mese di ottobre (2010), quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo approva il budget annuale dell'Ente per l'anno successivo (2011, nella seduta precedentemente citata).

A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno 2011 - Allegato 2.

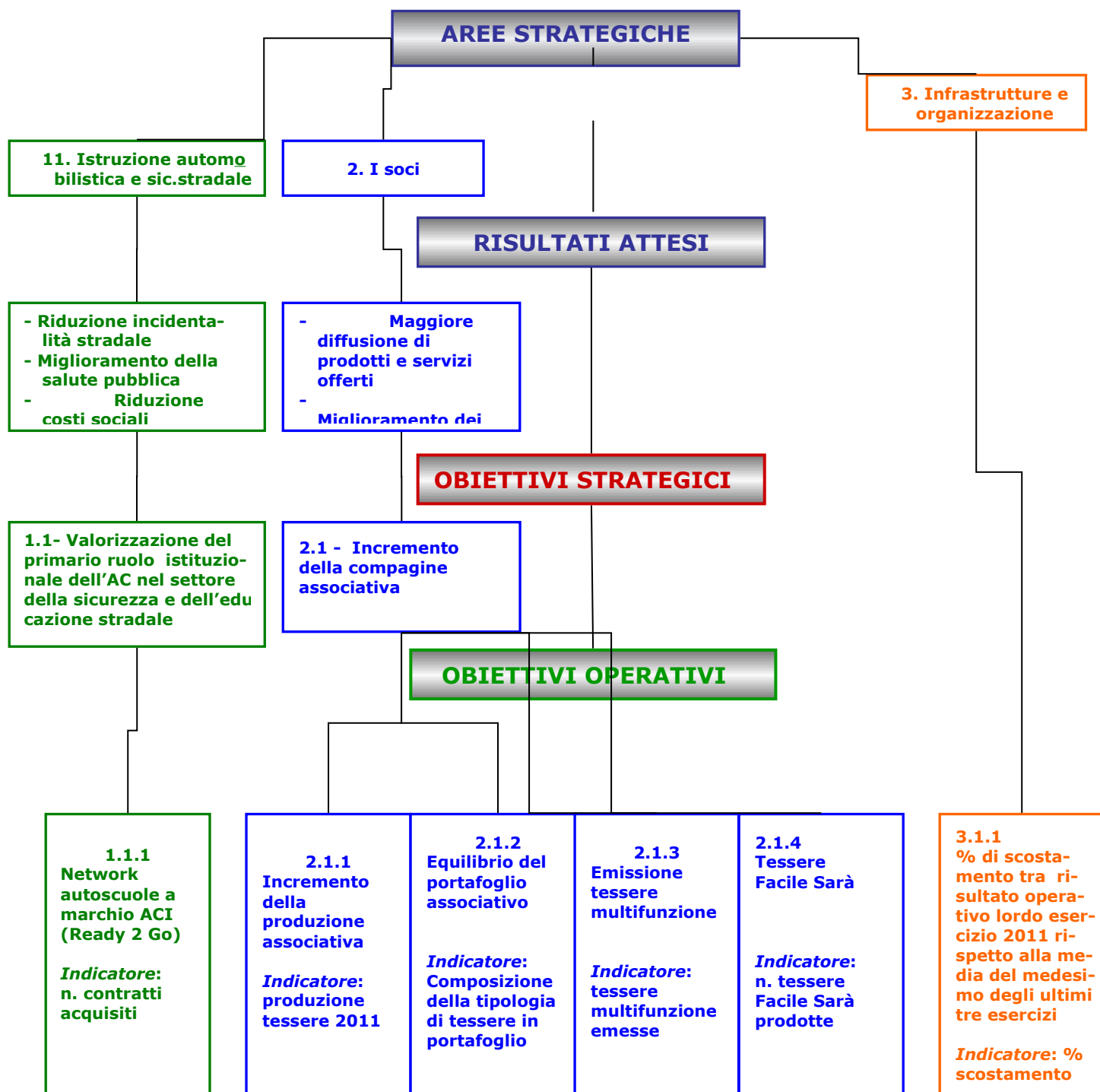
Detti obiettivi tengono conto della più generale pianificazione attivata a livello di Federazione ACI e ripropongono, quindi, sotto il profilo della performance organizzativa dell'AC, gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso alla Direzione e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

Lo schema di quanto descritto in termini di obiettivi è presentato alla pagina seguente.

## 6.1 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale

Il Direttore dell'Automobile Club, come descritto al paragrafo 2.1 è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI. Pertanto gli obiettivi di performance individuale del Direttore per l'anno 2011 sono stati assegnati dall'Automobile Club d'Italia da parte del Segretario Generale e formano parte integrante del Piano della Performance dello stesso ACI.

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



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

## 7.1 Fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano

Il Piano è stato redatto da un gruppo di lavoro nell'ultima parte del 2010 ed è stato redatto tenendo conto degli indirizzi strategici dell'AC Padova e dell'ACI deliberati per l'anno 2011 nonché seguendo le linee dettate dalla CiVIT con delibera 112/2010.

	FASE DEL PROCESSO	SOGETTI COINVOLTI	ARCO TEMPORALE (n. Mesi - 2010)													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>1</b>	Definizione identità dell'Organizzazione	3														
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	3														
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	4														
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	3														

## 7.2 Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7.3 Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione delle performance

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Padova è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera del Consiglio Direttivo del 17 dicembre 2010.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati. L'AC Padova potrà in essere quanto potrà servire per analizzare le cause degli scostamenti e metter in atto procedure utili a

correggere/migliorare i risultati al fine di ridurre ed annullare gli scostamenti attuando il c.d. ciclo "PCDA"(o *Deming Cycle* - *P=Plan*, ovvero pianificazione, *D=Do*, cioè esecuzione del programma, *C=Check*, da intendere test, controllo, studio e raccolta dei risultati, *A=Act*, dunque azione/i per rendere definitivo o migliorare il processo).

Padova, 31 gennaio 2011.



## ALLEGATO 1

Piano della Performance Automobile Club Padova

### **AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

#### **DIRETTIVE GENERALI IN MATERIA DI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE**

*Approvate dall'Assemblea dell'Ente del 29 aprile 2010*

#### **6°) – Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente**

Nel quadro delle innovazioni introdotte dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, gli organi di indirizzo politico-amministrativo sono chiamati ad adottare, ai sensi dell'art.15 dello stesso Decreto, le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici delle attività dell'Ente.

Tali direttive costituiscono il quadro di riferimento generale entro il quale l'Ente dovrà collocare la redazione del proprio documento di programmazione triennale, denominato "Piano della Performance", previsto dagli artt. 10 e 15 del Decreto Legislativo medesimo, da adottare annualmente a partire dall'esercizio 2011.

Allo scopo di ottemperare a quanto previsto dalle disposizioni in parola, si sottopone all'approvazione dell'Assemblea dell'Ente il seguente documento che reca, in forma sintetica, le direttive generali contenenti le priorità strategiche riferite ad un arco temporale triennale e declinate in relazione a diverse aree di intervento cui dovrà essere orientata l'azione dell'Ente a partire dall'anno 2011.

#### **Priorità 1 – sviluppo attività associativa**

Aree di intervento:

- Incremento della compagine associativa nazionale, attraverso la prosecuzione ed il rafforzamento delle iniziative centrali di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di coerenti azioni locali, anche a supporto e di natura implementativa, da parte degli Automobile Club.
- Qualificazione dell'apporto della rete distributiva della Federazione, anche attraverso adeguate iniziative di coinvolgimento, assistenza e supporto specialistico alle attività di promozione e di diffusione della tessera associativa e di ulteriori servizi ai soci ed agli utenti.
- Sviluppo di specifici "target" associativi di interesse, anche sulla base di mirate attività ricognitive dei bisogni espressi, con particolare riferimento al settore giovani e ad altri eventuali segmenti da presidiare.

## **Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali**

Aree di intervento:

- Valorizzazione del primario ruolo istituzionale della Federazione nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale soprattutto nei confronti dei giovani, secondo metodiche di intervento di reciproca integrazione con altre *mission* dell'Ente.
- Sviluppo della valenza etico-sociale dell'azione e del ruolo della Federazione, in coerenza con la sua natura pubblica, attraverso la predisposizione di politiche, servizi ed attività rivolti alla soddisfazione dei bisogni di categorie di utenti deboli, alla tutela ambientale, allo sviluppo della cultura di una mobilità consapevole ed eco-sostenibile ed allo studio delle relative tematiche.
- Rafforzamento del ruolo di efficiente ed avanzata pubblica amministrazione preposta al settore dell'automobilismo e della mobilità e di interlocutore qualificato delle amministrazioni centrali e locali e di altri referenti istituzionali nelle materie di competenza, anche attraverso la prosecuzione e lo sviluppo degli accordi in essere e la ricerca di nuovi ambiti di collaborazione e/o cooperazione.
- Ulteriore sviluppo delle relazioni internazionali, con l'obiettivo di potenziare il ruolo ed il peso rappresentativo della Federazione in ambito FIA ed ARC Europe e di incrementare i rapporti di collaborazione con gli Automobile Club esteri.
- Potenziamento dell'attività di comunicazione esterna, anche in riferimento ai punti precedenti.
- Sviluppo dei compiti propri come Federazione Sportiva Nazionale dello sport automobilistico, sia in ambito internazionale che presso il CONI, fatto salvo l'esercizio e la gestione del potere sportivo da parte della CSAI.

## **Priorità 3 – consolidamento servizi delegati**

Aree di intervento:

- Potenziamento del presidio del servizio del Pubblico Registro Automobilistico, attraverso il mantenimento di elevati standard di qualità, l'aggiornamento professionale specialistico del personale e l'introduzione – compatibilmente con la normativa di riferimento – di miglioramenti e semplificazioni procedurali a beneficio dell'utenza e della P.A., secondo logiche indirizzate alla valorizzazione delle funzioni dell'istituto ed alla qualità e completezza dei dati.
- Rafforzamento della presenza della Federazione nel settore tasse automobilistiche in ambito nazionale, anche mediante il consolidamento di un modello di offerta alle Regioni titolari del tributo caratterizzato da requisiti di flessibilità, completezza e personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.
- Mantenimento degli attuali ambiti di collaborazione con le Province ai fini della gestione dei servizi connessi all'imposta provinciale di trascrizione, anche mediante il rinnovo delle convenzioni in scadenza sulla base della nuova convenzione - tipo definita con l'UPI ed il puntuale presidio dei relativi rapporti in un'ottica di costante attenzione alla *customer care*.

## **Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa**

Aree di intervento:

- 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.

- Valorizzazione delle risorse e delle professionalità interne, anche mediante processi di formazione permanente del personale ed il miglioramento della comunicazione interna e dei livelli di benessere organizzativo.
- Ottimizzazione dei procedimenti interni e della qualità dei servizi resi attraverso processi di costante innovazione tecnologica ed informatica.
- Miglioramento dei livelli di integrazione e di raccordo interfunzionale tra le articolazioni centrali e periferiche della Federazione e le strutture collegate, nel quadro del nuovo sistema della governance.



## ALLEGATO 2

Piano della Performance Automobile Club Padova

### SCHEMA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA AUTOMOBILE CLUB PADOVA- ANNO 2011

1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'							Peso 1) 25%
Priorità politica / Missione	Area strategica	Attività	Indicatori	Target previsto		Peso relativo	
RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI	ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA E SIC. STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI (READY2GO)	N. CONTRATTI ACQUISITI	1		100%	
<b>TOTALE</b>						<b>100%</b>	
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE							Peso 2) 75%
Priorità politica / Missione	Area strategica	Attività	Indicatori	Target previsto		Peso relativo	
SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	SOCI	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE TESSERE 2011	OBIETTIVO MIN.	11.363	40,0%	
				OBIETTIVO MAX.	11.894		
		EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA TESSERE IN PORTAFOGLIO	GOLD+SISTEMA >= 55% DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2011		13,3%	
				CLUB <=4% DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO 2011			
		EMISSIONE TESSERE MULTIFINZIONE	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE	OBIETTIVO MIN.	1.770	20,0%	
				OBIETTIVO MAX.	2.471		
		TESSERE FACILESARA'	N. TESSERE FACILESARA' PRODOTTE	OBIETTIVO MIN.	2.312	13,3%	
				OBIETTIVO MAX.	2.753		
OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONI	% DI SCOSTAMENTO TRA RISULTATO OPE_RATIVO LORDO (diff. tra valore e costi di produzione) ESERCIZIO 2011 RISPETTO A MEDIA DEL MEDESIMO DEGLI ULTIMI 3 ESERCIZI	% DI SCOSTAMENTO	>0=10%		13,3%	
<b>TOTALE</b>						<b>100%</b>	
<b>TOTALE 1) E 2)</b>							<b>PESO TOT. 1)+2) 100%</b>



