



# **AUTOMOBILE CLUB TRENTO**


## **Piano della Performance**

**2012/2014**

*Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 142 del 13/02/2012 già in O.d.G. del C.D. n. 141 del 27/01/2012*




**Automobile Club d'Italia**


|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>PRESENTAZIONE DEL PIANO.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDERS ESTERNI.....</b>             | <b>9</b>  |
| 2.1       | CHI SIAMO.....   | 9         |
| 2.2       | COSA FACCIAMO.....   | 11        |
| 2.2.1     | Servizi associativi .....  | 12        |
| 2.2.2     | Le tessere ACI.....  | 13        |
| 2.2.3     | Altri prodotti e servizi offerti presso l'ufficio Soci .....   | 13        |
| 2.2.4     | Attività di assistenza automobilistica.....  | 14        |
| 2.2.5     | Attività di incasso e assistenza tasse automobilistiche .....  | 15        |
| 2.2.6     | Attività istituzionali: cultura della sicurezza stradale; collaborazione con le altre Amministrazioni..... | 16        |
| 2.2.7     | Attività assicurativa .....  | 16        |
| 2.2.8     | Attività sportiva .....  | 17        |
| 2.2.9     | Attività in materia turistica .....  | 17        |
| 2.3       | COME OPERIAMO .....  | 18        |
| <b>3.</b> | <b>IDENTITÀ.....</b>   | <b>21</b> |
| 3.1       | L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE".....  | 23        |
| 3.2       | MANDATO ISTITUZIONALE E MISSION.....   | 24        |
| 3.3       | ALBERO DELLA PERFORMANCE.....  | 29        |
| <b>4.</b> | <b>ANALISI DEL CONTESTO.....</b>   | <b>30</b> |
| 4.1       | ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO.....  | 30        |
| 4.2       | ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.....  | 34        |
| 4.2.1     | Pari opportunità.....  | 34        |
| 4.2.2     | RISORSE UMANE.....   | 36        |
| 4.2.3     | RISORSE STRUMENTALI ED ECONOMICHE.....   | 36        |
| <b>5.</b> | <b>OBIETTIVI STRATEGICI.....</b>   | <b>39</b> |
| 5.1       | RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI .....  | 40        |
| <b>6.</b> | <b>DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI.....</b>  | <b>42</b> |
| 6.1       | OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE.....   | 44        |
| <b>7.</b> | <b>IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE.....</b>       | <b>45</b> |



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>7.1</b> | <b>FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO. ....</b>          | <b>45</b> |
| <b>7.2</b> | <b>COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA E IL BILANCIO.....</b> | <b>46</b> |
| <b>7.3</b> | <b>AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE.....</b>  | <b>49</b> |
| <b>8.</b>  | <b>ALLEGATI .....</b>  | <b>50</b> |
|            | <b>Allegato 1.....</b>   | <b>50</b> |
|            | <b>Direttive Generali ACI.....</b>   | <b>50</b> |
| 8.1.1      | Priorità 1 – sviluppo attività associativa .....                                 | 51        |
| 8.1.2      | Priorità 2 – rafforzamento ruolo e attività istituzionali.....                   | 51        |
| 8.1.3      | Priorità 3 – consolidamento servizi delegati .....                               | 52        |
| 8.1.4      | Priorità 4 – ottimizzazione organizzativa .....                                  | 53        |
|            | <b>Allegato 2.....</b>   | <b>54</b> |
|            | <b>Scheda di Performance A.C.....</b>  | <b>54</b> |
|            | <b>Allegato 3.....</b>   | <b>55</b> |
|            | <b>PROGRAMMI E PIANI DELLE ATTIVITA' DELL'ENTE.....</b>                          | <b>55</b> |

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO.


Il Piano della Performance costituisce un documento di programmazione la cui principale finalità è di rendere partecipe la collettività locale degli obiettivi che l'Ente intende perseguire garantendo la maggiore trasparenza del proprio operato verso i cittadini, redatto per la prima volta dall'Automobile Club Trento nel 2011 in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs n.150/2009, in materia di trasparenza e integrità della P.A. sullo schema e l'impostazione di massima delineate dalla CIVIT Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche con delibera n.112/2010, fatti salvi alcuni marginali adattamenti legati alle peculiarità organizzative e gestionali dell'Ente e finalizzati, in ogni caso, a renderne più chiari e leggibili alcuni passaggi.

Il presente documento è riferito al triennio 2012-2014 e costituisce, ormai, adempimento a regime finalizzato alla descrizione puntuale e integrata delle iniziative definite nell'ambito della programmazione triennale dell'Automobile Club Trento, con evidenziazione di obiettivi, indicatori, target, risorse e di ogni altro elemento richiesto anche ai fini del monitoraggio e della successiva valutazione della performance.

Anche questo Piano si propone di coprire, con le iniziative descritte, l'intero ampio ventaglio di ambiti istituzionali cui l'Automobile Club Trento è statutariamente preposto, evidenziando il particolare impegno profuso in un contesto oggettivamente difficile per la crisi economica che ha colpito il settore dell'auto, con la riduzione del numero di immatricolazioni e delle vendite dell'usato, e per le generali condizioni del mercato che riducono la capacità di spesa degli Italiani.

Ciò è stato possibile grazie a diversi interventi di razionalizzazione della gestione e di contenimento delle spese.

Come per il triennio 2011-2013, il documento è stato realizzato tenendo anche conto delle indicazioni e dei punti di vista espressi dagli Stakeholder di riferimento, le cui esigenze sono state rilevate in occasione dei molteplici contatti diretti con le Istituzioni Pubbliche e i soci in tutte le occasioni di incontro ufficiali a carattere locale e/o nazionale, a cui, dal 2011, si sono aggiunte le Giornate della Trasparenza.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Si è in presenza, di fatto, della prima occasione di “revisione” organica attraverso l’aggiornamento del piano triennale 2011-2013, deliberato dal Consiglio Direttivo con Delibera del 31 gennaio 2011, in sede di prima attuazione del DLgs n.150/2009.

Revisione che è stata operata il più possibile secondo una linea di coerenza e di continuità rispetto al precedente piano, pur tenendo ovviamente conto dei fattori sopravvenuti, dei mutati contesti interni ed esterni e dell’esperienza maturata nella prima annualità del piano, così come degli esiti disponibili delle iniziative programmate.


Si è, in particolare, proceduto all’aggiornamento, sulla base degli ultimi dati disponibili, delle parti del documento relative all’identità, con specifico riguardo alle risorse finanziarie complessivamente assegnate, agli utenti serviti e, in generale, ai dati numerici e qualitativi relativi ai servizi erogati.

Particolare attenzione è stata dedicata ovviamente all’aggiornamento della parte relativa all’analisi del contesto esterno, quale presupposto indispensabile dei conseguenti programmi e piani di attività 2012, così come di quella concernente la descrizione delle risorse strumentali, economiche ed umane, dell’analisi della salute finanziaria e della qualità.

In conformità ai nuovi obiettivi operativi definiti per l’anno 2012, si è proceduto infine al ridisegno completo del dettaglio dell’ “Albero della Performance” mantenendo la tradizionale suddivisione in relazione alle diverse priorità politiche individuate.

Nei limiti del possibile si è cercato inoltre di considerare quanto indicato nella recente delibera n.1/2012 della CiVIT, che ha dettato le linee guida per il miglioramento dei sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei piani della performance. Delibera peraltro resa disponibile alle Amministrazioni interessate solo il 10 gennaio scorso e quindi in tempi difficilmente compatibili con i necessari approfondimenti dei suoi contenuti e con la scadenza del 31 gennaio normativamente prevista per l’approvazione del piano della performance.

Si fa riserva quindi di eventuali, successivi aggiornamenti del piano in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti di dettaglio della delibera della CiVIT.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |


Alcuni dei fattori di contesto sopra citati hanno giocato un ruolo più diretto ed incisivo di altri.

Non è forse superfluo ribadire, in questa sede, come la situazione economica generale del Paese, alla luce di tutti gli indicatori di contesto disponibili e delle ben note difficoltà macro-economiche che investono non solo l'Italia, ma l'intera area dei Paesi dell'Unione Europea, abbia costituito elemento del quale necessariamente tener conto nella elaborazione degli atti programmatori dell'Ente, sia in relazione a quelli di bilancio, della cui impostazione generale e dei cui contenuti di dettaglio si è dato espressamente atto nei documenti e nelle relazioni a ciò deputati, sia nel presente documento di programmazione degli obiettivi e delle attività.

Questo tipo di condizionamento appare particolarmente rilevante per un Ente come l'Automobile Club Trento che ricava integralmente le risorse necessarie al suo funzionamento ed alle sue attività dalla erogazione di prestazioni e servizi all'utenza, intesa in senso lato e quindi comprensiva sia di privati cittadini che di Istituzioni pubbliche e private, in un regime quindi di pressoché completo autofinanziamento delle proprie attività, tra l'altro operando in contesti aperti alle condizioni più ampie della concorrenza e del libero mercato.

Per questi motivi, la recessione economica ormai in atto, della quale uno dei punti di massima emersione è costituito proprio dalla perdurante e significativa crisi del settore automobilistico, con un impatto diretto sulle attività dell'Automobile Club Trento che tale settore è chiamato istituzionalmente a presidiare, non può non riverberarsi in misura significativa sulle previsioni di bilancio e sui connessi piani di sviluppo delle attività.

E' stato necessario, quindi, in questa azione di "rivisitazione" della programmazione triennale, approfondire il massimo sforzo per contemperare le esigenze inderogabili di equilibrio del bilancio - a fronte di un contesto esterno, come detto, fortemente sfavorevole - con il mantenimento di obiettivi di progettualità qualificanti e rilevanti per la collettività e gli Stakeholder, evitando di percorrere, in una fase di transizione e di crisi come l'attuale, la facile "scorciatoia" dei tagli indiscriminati a progetti ed attività, che avrebbero non solo impoverito la gamma e la qualità dei servizi

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

offerti, ma in una qualche misura, avrebbero rappresentato una parziale e dolorosa rinuncia dell'Ente all'esercizio della sua missione e del suo mandato istituzionale.

Il piano triennale della performance 2012-2014, costituisce quindi, allo stato, un documento programmatico serio e ponderato in tutti i suoi aspetti, elaborato dalla Direzione, in raccordo con gli Organi di indirizzo politico-amministrativo, secondo le modalità delineate dal d.l.vo n.150/2009.

Ed è anche, per quanto sopra evidenziato, un documento che costituisce il punto di equilibrio di una non agevole sintesi tra esigenze di segno opposto, che l'Automobile Club Trento auspica sia stato in grado di raggiungere a beneficio della collettività di riferimento e senza soprattutto sacrificare iniziative e progetti a forte valenza sociale e collettiva.

Secondo una linea di continuità con il recente passato, meritano in particolare di essere segnalate in sede di presentazione alcune iniziative di più immediata e diretta attuazione della mission dell'Ente nel campo dell'educazione e sicurezza stradale e della promozione e diffusione di una nuova cultura della mobilità responsabile e sostenibile, con particolare riferimento alle utenze "deboli" ed ai giovani.

Si collocano in questo contesto iniziative, e correlati obiettivi operativi, quale quella legata allo sviluppo di un "Network autoscuole a marchio ACI", giunto nel 2012 alla terza annualità e finalizzato alla creazione sul territorio nazionale di una rete di Scuole Guida ACI "certificate" che garantiscono elevati standard qualitativi a livello di contenuti didattici e modalità formative. Ciò nella consapevolezza che la sfida della sicurezza stradale per una mobilità più sicura e sostenibile passa, necessariamente, attraverso un percorso formativo rivolto ai giovani del tutto innovativo e qualificante, in quanto rivisita le materie di insegnamento classiche in un'ottica sempre più orientata alla diffusione di una vera e propria "etica stradale".

Al medesimo obiettivo va ricondotto il progetto "TrasportACI sicuri – Sicurezza stradale per i bambini", giunto anch'esso alla terza annualità. Iniziativa dalla forte valenza sociale, orientata a consolidare ed intensificare le attività di informazione e sensibilizzazione sul trasporto in sicurezza dei bambini in automobile, svolta con la collaborazione di Istituti ospedalieri e scolastici nonché aziende sanitarie locali e rivolta principalmente ai genitori.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Entrambi i progetti esprimono in maniera efficace il tradizionale impegno dell'Ente nel settore e si collocano organicamente nell'ambito del programma "Decennio di iniziative per la sicurezza stradale 2011 – 2020" indetto dall'ONU. L'iniziativa, il cui lancio è stato organizzato dall'ACI in collaborazione con il Ministero della Salute ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, intende promuovere una nuova sinergia mondiale tra le varie iniziative per la sicurezza stradale, attraverso un piano di interventi a lungo termine che riduca il numero dei morti sulle strade.

I risultati perseguiti nei molteplici settori presidiati sono il frutto dell'impegno profuso dall'intero Gruppo dell'Automobile Club Trento, nella ricerca continua di integrazione tra l'Automobile Club Trento e le società controllate e/o partecipate nonché i delegati sul territorio, che rappresentano le articolazioni locali sul territorio deputate ad assicurare la migliore realizzazione ai fini istituzionali in una chiave di massima attenzione e rispondenza alle specifiche esigenze locali.

In questo contesto la performance organizzativa dell'Automobile Club Trento tiene conto del quadro di riferimento generale costituito dai progetti e dalle iniziative nazionali deliberate dagli Organi dell'ACI nonché dalle specifiche progettualità e dai piani di attività locali definiti dal Consiglio Direttivo dell'Ente.

L'Automobile Club Trento ha deciso di avvalersi dell'Organismo Indipendente di Valutazione costituito presso l'ACI, confermando un quadro di sinergica massimizzazione ed integrazione delle risorse e delle attività, nel rispetto dei livelli di autonomia statutariamente riconosciuti agli AACC.

Di questo processo si trova evidenza nel presente documento – e costituisce una rilevante novità rispetto al 2011 – relativamente all'assegnazione degli obiettivi di performance individuale del Direttore, Dirigente dell'Automobile Club d'Italia – ovvero dell'Ente federante – che però esplica funzionalmente la sua attività presso e nei confronti dell'Automobile Club Trento (Ente federato).

Si tratta della figura di raccordo e coordinamento centro-periferia, espressione del vincolo federativo che lega l'ACI all'AC. In quanto organicamente inserito nei ruoli ACI, i suoi obiettivi di performance individuale sono ricompresi nel presente piano di performance dell'Automobile Club Trento e per il 2012 costituiscono, laddove



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

possibile, la risultante della sommatoria di obiettivi legati alla progettualità centrale di Federazione e di obiettivi riconducibili alla performance organizzativa locale.

Si è quindi in presenza di un significativo momento di sintesi che si è tentato di raggiungere con grande impegno da parte di tutte le componenti della Federazione e che l'Ente ritiene possa essere foriero di migliore qualità dei servizi a livello locale e di più adeguata rispondenza alle esigenze specifiche delle singole realtà territoriali costituite dagli utenti e dagli Stakeholder di riferimento con i quali la Federazione quotidianamente si confronta.

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


In questo paragrafo si evidenzia la natura dell'Ente, le attività, le modalità operative e l'organizzazione che l'Automobile Club si è dato.

### 2.1 CHI SIAMO.

Gli Automobile Club provinciali e locali sono Enti pubblici non economici senza scopo di lucro, a base associativa, riuniti in Federazione con l'ACI.

I 106 Automobile Club sono presenti capillarmente in tutto il territorio nazionale, in pressoché tutti i capoluoghi di provincia e a livello locale, nelle città di Acireale, Ivrea, Sanremo e Vigevano.

Al pari dell'ACI, gli Automobile Club sono ricompresi - ai sensi della legge 20 marzo 1975, n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli "enti preposti a servizi di pubblico interesse". È stato riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1 aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse".

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Gli Automobile Club provinciali e locali sono dotati ciascuno di proprio patrimonio distinto da quello dell'ACI e di piena autonomia giuridica ed organizzativa, nei limiti previsti dallo Statuto dell'ACI.

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

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

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

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

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

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

L'Automobile Club di Trento, per meglio presidiare l'attività sportiva, ha istituito la Commissione Sportiva e si avvale di una società di servizi, che gestisce due Delegazioni, la segreteria e la contabilità. Inoltre l'Ente trentino insieme ad altri Comuni della provincia è socio di Trentino Mobilità spa che si occupa della gestione della sosta e della mobilità in genere.

In provincia ci sono:

- n° 12 Delegazioni
- n° 2 Agenzie Sara Assicurazioni
- n° 1 Distributore API IP
- n° 14 Centri di soccorso AciGlobal

## 2.2 COSA FACCIAMO.

Gli Automobile Club istituzionalmente rappresentano e tutelano, nelle rispettive circoscrizioni di competenza ed in armonia con le direttive dell'ACI, gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuovono e favoriscono lo sviluppo. Nell'ambito delle attività volte al perseguimento di interessi generali, a vantaggio della collettività e della Pubblica Amministrazione, gli Automobile Club svolgono in particolare, nell'esercizio della funzione istituzionale di rappresentanza e tutela degli interessi generali dell'automobilismo e nel perseguimento degli obiettivi previsti dallo Statuto dell'ACI, attività in materia di educazione stradale, informazione e assistenza automobilistica in tutte le sue forme, studio e ricerca nel settore della mobilità e sicurezza stradale, promozione e sviluppo dello sport automobilistico, promozione del turismo interno ed internazionale, gestendo i servizi che possono essere loro affidati dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province, dai Comuni o da altri Enti pubblici ed in generale tutte le attività che direttamente o indirettamente siano utili alla tutela degli interessi generali dell'automobilismo.

Le principali attività si possono così sintetizzare:

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

### 2.2.1 Servizi associativi


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

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

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

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

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

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

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.

## **2.2.2 Le tessere ACI**

ACI Gold, la più ricca, la più completa  
 ACI Sistema, la più diffusa, quella "storica"  
 ACI Okkey, ideata per i più giovani  
 ACI One, riservata a chi utilizza l'auto o la moto per piccoli spostamenti  
 ACI Club, la più economica, per entrare nel Club  
 ACI Vintage, dedicata agli amanti delle auto e moto d'epoca  
 Modulo ACI Viaggi, integrativo a tutte le tessere  
 ACI Azienda e moduli Veicoli Leggeri, Veicoli Medi, Veicoli e Rimorchi  
 Pesanti, Veicoli e Rimorchi Extra Pesanti.

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'A.C. Trento, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 8.126.

## **2.2.3 Altri prodotti e servizi offerti presso l'ufficio Soci**


### 1. Bollo Sicuro

Servizio riservato ai soci ACI che elimina tutti i disagi legati al pagamento della tassa automobilistica. Per garantire la certezza dell'esatto pagamento nei termini di scadenza previsti, l'Automobile Club Trento mette a disposizione dei propri soci l'esclusivo servizio "Bollo sicuro" che prevede la domiciliazione bancaria delle tasse automobilistiche. Il servizio può essere richiesto da tutti i soci Sistema e Gold che scelgono di rinnovare automaticamente, tramite conto corrente, la propria adesione al Club. Basta presentare all'Ufficio Soci una copia della carta di circolazione del veicolo e dell'ultimo bollo, con le coordinate del conto corrente (IBAN). Con Bollo Sicuro il costo della tassa automobilistica e della tessera ACI sono addebitati direttamente sul conto corrente bancario alla scadenza.

### 2. Ricariche Carte Prepagate e Ricariche Telefoniche

Ricarica tessera Multifunzione ACI e Ricariche Telefoniche previo versamento in contanti dell'importo.

### 3. Contrassegni austriaci

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Vendita contrassegni austriaci con validità: 10 gg (è necessario indicare data di partenza e di arrivo), 2 mesi (è necessario indicare data di partenza e di arrivo) e 1 anno.

#### 4. Distanze chilometriche

Rilascio dell'attestazione della distanza tra località.

#### 5. Costi chilometrici d'esercizio

Dato rilevabile dal sito dell'[ACI](#)

#### 6. Carnet de Passages en Douane

Documentazione necessaria in alcuni paesi per il transito con veicoli a motore.

#### 7. Licenze Sportive CSAI

Rilascio e rinnovo licenze sportive sia per i Piloti, per gli Organizzatori e per gli Ufficiali di gara.


#### 8. Raccolta Fondi Telethon

Raccolta donazioni Telethon per la ricerca sulla distrofia muscolare e sulle altre malattie genetiche

### **2.2.4 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.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

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

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

|               | <b>Totale STA Prov</b> | <b>STA A.C.</b> | <b>STA Delegazioni</b> |
|---------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| <b>Trento</b> | 75.934                 | 925             | 8.100                  |

### **2.2.5 Attività di incasso e assistenza tasse automobilistiche**

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Trento 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 Trentino Riscossioni spa.

La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre poi, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo, alla gestione del precontenzioso, alle esenzioni veicoli storici, dei concessionari e dei disabili, sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'AC effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;

gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

### **2.2.6 Attività istituzionali: cultura della sicurezza stradale; collaborazione con le altre Amministrazioni.**

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

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


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

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

- giornate dedicate alla sicurezza stradale;
- corsi di guida sicura;
- corsi per il conseguimento del patentino, corsi per il recupero dei punti patente e corsi di formazione per docenti;
- convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.

### **2.2.7 Attività assicurativa**



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente della SARA Assicurazioni, gestendo con la propria rete il portafoglio SARA per offrire, in conformità al dettato statutario, un'ampia gamma di prodotti destinati a soddisfare tutte le esigenze di sicurezza degli individui e delle famiglie, non solo in relazione all'auto, ma anche alla casa, al tempo libero, alle attività professionali, alla previdenza per il futuro, con condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.

### 2.2.8 Attività sportiva

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

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Trento promuove un titolato calendario di manifestazioni, mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni.

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


Alla data del 31 dicembre 2011, il numero di licenze rilasciate era pari a 703 comprese le licenze di Kart.

### 2.2.9 Attività in materia turistica

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico locale.

In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale.

Da oltre quattro anni l'Ente promuove l'iniziativa **“Vieni in Trentino con ACI Trento... e vinci!”** volta a sostenere il Trentino turistico. A questa iniziativa, nello scorso anno, hanno confermato la propria adesione 68 Automobile Club provinciali.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Per il 2010 sono stati assegnati i tre premi. Il premio consiste in una settimana gratuita per due persone da trascorrere in uno degli alberghi che hanno aderito al progetto, entro il 31 dicembre 2011.

### 2.3 COME OPERIAMO

L'Automobile Club Trento, come previsto dal Regolamento di Organizzazione, è un'organizzazione a struttura semplice in quanto esiste solo un unico centro di responsabilità che fa capo al Direttore.


Sono **Organi di indirizzo politico amministrativo** di ciascun Automobile Club:

**l'Assemblea dei soci**, le cui principali funzioni attengono alla elezione dei componenti del Consiglio Direttivo e di due Revisori dei Conti effettivi nonché alla approvazione del bilancio d'esercizio;

**il Consiglio Direttivo**, che è l'organo di esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e può deliberare su tutte le materie non riservate specificatamente alla competenza dell'Assemblea. Il Consiglio Direttivo in particolare approva il budget annuale e predispone il bilancio d'esercizio, delibera sui provvedimenti di assunzione e licenziamento del personale, predispone regolamenti di carattere generale riguardanti lo svolgimento dei servizi dell'Ente e definisce i criteri generali di organizzazione;

**il Presidente**, che è eletto dal Consiglio Direttivo, è il legale rappresentante dell'Ente. Ferme restando le attribuzioni del Direttore in ordine alla gestione ed ai relativi provvedimenti di autorizzazione alla spesa, il Presidente si intende munito di tutte le facoltà per il raggiungimento di tutti i fini statutari, potendo, in caso di urgenza e salvo ratifica successiva, anche adottare provvedimenti di competenza del Consiglio Direttivo in talune specifiche materie.

Il controllo interno sull'Ente è svolto dal **Collegio dei Revisori dei conti**, composto da tre revisori effettivi e da un supplente. Un revisore effettivo ed uno supplente sono nominati dal Ministero dell'Economia mentre i due effettivi sono nominati dall'Assemblea.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Gli Automobile Club sono posti sotto la vigilanza della **Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo**, che, su proposta dell'ACI, può disporre per gravi motivi lo scioglimento degli organi dell'Automobile Club e la nomina di un Commissario straordinario.

Ai vertici della struttura amministrativa di ciascun Automobile Club provinciale e locale si colloca la figura del **Direttore**.

Il Direttore è un dirigente o funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI cui compete la responsabilità della complessiva gestione degli AC secondo gli indirizzi definiti dagli Organi degli stessi sodalizi e dall'ACI, nella qualità di Federazione degli Automobile Club provinciali e locali.


In virtù del rapporto federativo tra l'ACI e gli Automobile Club provinciali e locali, il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dei suddetti Enti e del personale da essi dipendente è coordinato con il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'ACI ed individuale del Direttore.

Gli Automobile Club provinciali e locali, oltre a partecipare a livello nazionale alla composizione dell'Assemblea dell'ACI, alla elezione del Presidente dell'ACI e di propri rappresentanti in seno al Consiglio Generale ed al Comitato Esecutivo dell'ACI, sono riuniti, a livello regionale, in apposito organismo denominato **Comitato Regionale**, che è composto dai Presidenti e dai Direttori degli Automobile Club della Regione.

Il Comitato Regionale è incaricato dei rapporti con la Regione e gli altri organismi regionali e coordina le attività ed i servizi affidati agli Automobile Club provinciali e locali dalla Regione. Il Comitato in particolare 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.

Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra le strutture centrali e le articolazioni territoriali della Federazione, di coordinamento di queste ultime nelle Regioni di competenza nonché di impulso e gestione delle attività, per garantire l'attuazione degli obiettivi definiti dagli Organi dell'ACI.

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


|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

| UFFICIO                | INDIRIZZO                                   | CITTA'                  |
|------------------------|---|-------------------------|
| <b>Sede</b>            | <b>Via Brennero, 98</b>                     | <b>38122 Trento</b>     |
| <b>Del. Trento Sud</b> | <b>Via Stella, 9</b>                        | <b>38040 Ravina</b>     |
| Borgo                  | Via Roma, 3                                 | 38051 Borgo Valsugana   |
| Darzo                  | Via Marini, 49                              | 38080 Darzo             |
| Dimaro                 | Via Gole, 57                                | 38025 Dimaro            |
| Fondo                  | Piazza S. Giovanni, 9                       | 38013 Fondo             |
| Mezzolombardo          | Via IV Novembre, 8                          | 38017 Mezzolombardo     |
| Pergine                | Viale Dante, 81/G                           | 38057 Pergine Valsugana |
| Pinzolo                | Via Genova, 121/A                           | 38086 Pinzolo           |
| Ponte Arche            | Via Cesare Battisti, 26 - Fraz. Ponte Arche | 38070 Lomaso            |
| Predazzo               | Piazza SS. Filippo e Giacomo, 11            | 38037 Predazzo          |
| Rovereto               | Via Dante, 65                               | 38068 Rovereto          |
| Tione                  | Via Legione Trentina, 16-18                 | 38079 Tione             |

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale 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 con cui l'Ente collabora e dei Soci.

Il quadro ricognitivo delle partecipazioni societarie dell'A.C. Trento è il seguente:

- la società ACIT srl uninomiale dell'Ente è strettamente strumentale in quanto si occupa della campagna sociale, della gestione di delegazioni, dell'espletamento di pratiche auto, patenti, bolli, turismo, ecc.;
- la società Trentino Mobilità Spa vede l'Ente in partecipazione al 14% con il Comune capoluogo ed ad altri comuni per la gestione della mobilità; offre servizi rivolti agli automobilisti ed alle PA per la gestione della sosta, bikesharing, il noleggio auto elettriche e propone studi di fattibilità per facilitare la mobilità pubblica e privata, ecc.;

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

- la società Aciconsult srl vede l'Ente in partecipazione con una piccola quota (0,56%). La società è controllata dall'Ente federante e si occupa a livello nazionale di studi e brevetti legati alla mobilità alla sosta alle tecnologie per il traffico, la rilevazione dell'aria ecc.;
- la Cooperativa Carsharing Trentino, di cui l'Ente possiede una quota, che offre ai soci l'uso collettivo dell'autoveicolo.

Tali Società strumentali 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 e necessarie per il conseguimento delle finalità istituzionali dell'AC.

Con delibera del Presidente n. 123 del 30 dicembre 2010, l'AC ha già provveduto alla ricognizione di tali società collegate ai sensi della L. 24 dicembre 2007 n. 244 e successive modificazioni e integrazioni (art. 3, commi 27, 28 e 29).


### 3. IDENTITÀ.

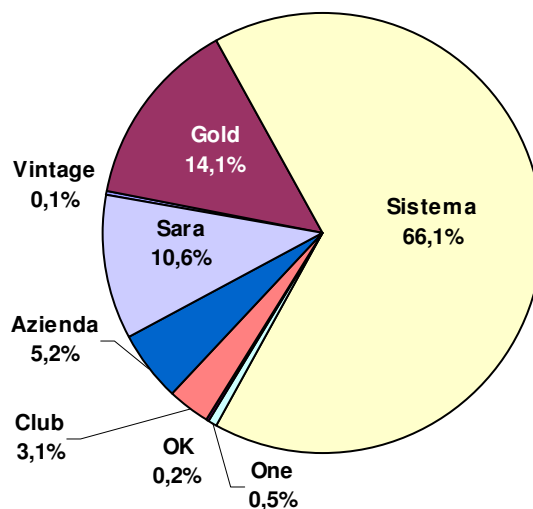
In particolare l'Automobile Club Trento associa e rappresenta:

#### Andamento associativo

|             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> |
| 6.674       | 7.299       | 7.694       | 8.126       |

#### La composizione del portafoglio Soci al 31/12/2011

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |




Soci

| Vintage | Gold  | Sistema | One | OK | Club | Azienda | ACI Sara | TOTALE       |
|---------|-------|---------|-----|----|------|---------|----------|--------------|
| 12      | 1.142 | 5.371   | 44  | 18 | 252  | 425     | 862      | <b>8.126</b> |

Presta soccorso stradale tramite i centri di soccorso della rete di officine Aciglobal

| Località         | Ragione sociale                      |
|------------------|--------------------------------------|
| ARCO             | Santuliana Attilio Snc di Santuliana |
| AVIO             | Trasporti 2000 Snc-De Bona Miller C  |
| BASELGA DI PINE' | Carrozzeria Conci di Conci C.& C.    |
| CANAZEI          | Off. Rizzi di Rizzi Mario & Co. snc  |
| CAVALESE         | Autonuova srl                        |
| LEVICO TERME     | Carrozz. Zanei di Zanei C. & C. Snc  |
| LODRONE STORO    | Carr.Berti s.n.c.di Berti B.& C.     |
| MEZZOLOMBARDO    | Carr. Brenta snc di Tarter N.e C.    |
| DRO              | Carr. Autodelta srl di Toccoli M.    |
| ROVERETO         | Autof.Simonini-Simonini P.e C. Snc   |
| SARNONICO        | Auto Centro Marches di Marches Ricc  |
| SPIAZZO          | Cozzio Emilio & C. srl               |
| TAIO             | Gottardi Martino                     |
| TRENTO           | Off.Modenese sas di Malpighi M.      |
|                  |                                      |

|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

Agenzie Sara del territorio

|          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| Trento   | Dellaidotti dott. Paolo            |
| Rovereto | Dellaidotti dott. Paolo - ACIT srl |
| Borgo    | Dalsasso dott. Mario               |

Distributori Carburanti

|        |                        |                 |
|--------|------------------------|-----------------|
| Trento | Gestore: Ruaben Franco | Marchio: API-IP |
|--------|------------------------|-----------------|

### 3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE".

Prima di illustrare le cifre è necessario fare un breve cenno sulla natura delle entrate dell'Automobile Club di Trento che, lungi dall'essere costituite da contributi e trasferimenti statali, sono rappresentate essenzialmente da attività commerciali ed attività istituzionali e comunque dalla vendita di servizi in regime di perfetta concorrenza con gli altri operatori privati del settore e che tali risorse costituiscono la spinta indispensabile alla realizzazione delle attività istituzionali.

L'Automobile Club Trento si può rappresentare anche con i dati di bilancio degli ultimi due consuntivi approvati.

|   | 2009         | 2010         | 2011      | 2012      |
|---|--------------|--------------|-----------|-----------|
| <b><i>bilancio consuntivo</i></b>                 |              |              |           |           |
| risultato economico                               | 63.830,18    | 84.462,92    |           |           |
| avanzo/disavanzo di amministrazione di competenza | 107.921,37   | 76.293,00    |           |           |
| avan./disav. di amm. finale                       | 47.678,19    | 146.839,42   |           |           |
| patrimonio  | 1.797.091,75 | 1.881.554,67 |           |           |
| <b><i>budget economico</i></b>                    |              |              |           |           |
| risultato economico                               |              |              | 14.820,00 | 20.190,00 |

|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

|                   |   |   |   |   |
|-------------------|---|---|---|---|
| <b>dipendenti</b> |   |   |   |   |
| numero            | 2 | 2 | 2 | 2 |

Gli utenti serviti

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Numero Soci  | 8.126                     |
| Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche | 8.000<br>UAA              |
| Numero operazioni riscossioni effettuate                           | 57.000 LORENA<br>SEDE+DEL |
| Numero licenziati CSAI   | 703                       |

### 3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSION.

Le notizie di seguito riportate sono prese dai documenti ufficiali della Federazione.

#### 3.2. MANDATO ISTITUZIONALE.

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

Il mandato istituzionale, quale perimetro nel quale l'Ente può e deve operare sulla base delle sue attribuzioni/competenze, è esplicitato dagli artt.1, 2, 4 e 38 dello Statuto pubblicato, nella sua ultima formulazione, nel 2011. 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 AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

(Regio decreto 14 novembre 1926, n. 2481)

(Regio decreto 24 novembre 1934, n. 2323)

(Decreto del Presidente della Repubblica 8 settembre 1950, n. 881)

(Decreto del Commissario per il Turismo 16 ottobre 1952)

(Decreto Ministro Turismo e Spettacolo 5 aprile 1977)

(Decreto Ministro Turismo e Spettacolo 24 marzo 1981)

(Decreto Ministro dell'Industria, Commercio ed Artigianato 23 gennaio 2001)

(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 16 ottobre 2006)

(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 15 dicembre 2006)

## **PARTE I**

### **Costituzione e scopi**

#### **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.

#### **OMISSIS**

#### **ART. 4**

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

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

- 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.

**OMISSIS**

## **PARTE II**

### ***Automobile Club***

#### **Costituzione e scopi**

#### **ART. 38**

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Gli AA.CC. 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 Automobile Club 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 AA.CC. 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 AA.CC. 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.

### **3.2. LA MISSIONE DELLA FEDERAZIONE ACI**

La missione degli Automobile Club provinciali e locali associati nella Federazione dell'ACI, è quella di presidiare, nella circoscrizione di rispettiva competenza, i molteplici versanti della mobilità e di diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la missione della Federazione 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 e sfaccettature, quindi ambientali, sociali ed economiche – fornendo tutela, esperienza e professionalità ai cittadini nella difesa del diritto alla mobilità. Si tratta di


|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

una funzione coerente con l'assetto istituzionale di tipo federativo e con la qualificazione giuridica di Ente pubblico non economico.

Sotto il secondo aspetto, la missione della Federazione evidenzia la volontà di ciascun Automobile Club 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 ciascun Automobile Club provinciale e locale assume nei confronti delle proprie strutture associative interne, di tutta la collettività e delle istituzioni.

Pertanto, in coerenza con quanto recitano gli articoli 4, 5 e 38 dello Statuto dell'Ente, le missioni degli Automobile Club provinciali e locali riuniti nella Federazione dell'ACI, sono di seguito sintetizzate:

1. studi e proposte in materia automobilistica;
2. presidio dei molteplici versanti della mobilità finalizzato alla diffusione di una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;
3. collaborazione, nell'ambito dell'assetto del territorio, con Autorità ed organismi preposti alla mobilità delle persone e delle merci nonché al miglioramento della rete stradale;
4. promozione dello sviluppo turistico degli automobilisti, sia interni che internazionali;
5. promozione dello sport automobilistico;
6. promozione dell'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti finalizzata alla sicurezza stradale;
7. offre assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa diretta a facilitare l'uso degli autoveicoli;
8. gestione per incarico dello Stato, delle Regioni, delle Province, dei Comuni o di altri Enti pubblici, di servizi che possono essere loro affidati.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

9. promuove lo spirito di club fra i soci arricchendo il contenuto associativo, sia in termini di servizi e agevolazioni, sia in termini di dialogo, di crescita culturale, di senso di appartenenza e di identità

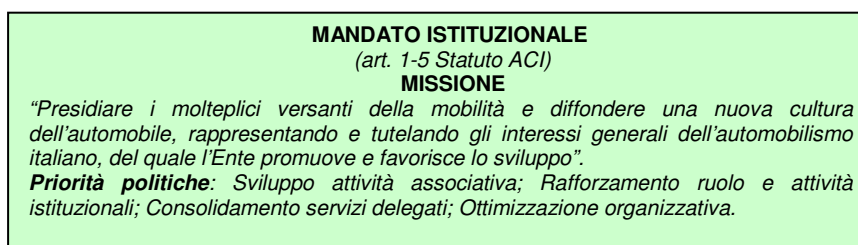
In particolare, per il triennio 2012-2014, la missione dell'Automobile Club declina in ambito locale la missione istituzionale esplicitata con delibera dell'Assemblea dell'ACI del 29 aprile 2010 in sede di adozione del documento: *“Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente”*.

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.**

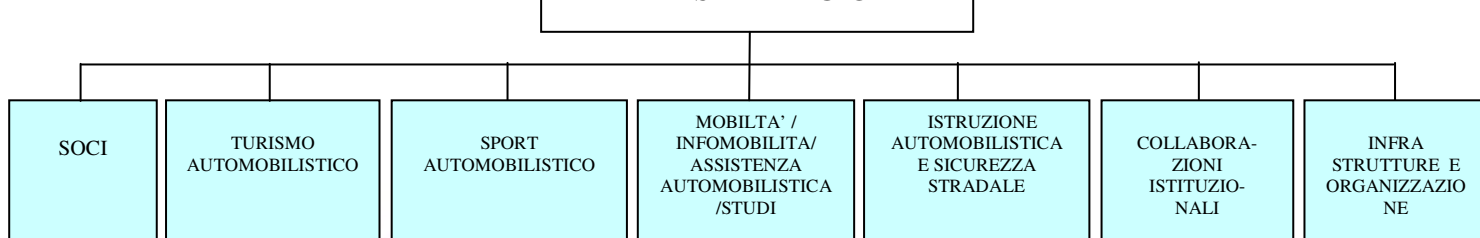
### 3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE.


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 Trneto 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.



#### AREE STRATEGICHE



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |


## 4. ANALISI DEL CONTESTO.

Ai fini della presente analisi vengono evidenziati i dati più significativi della provincia di Trento che rappresentano il mercato di riferimento e le principali variabili relative al territorio.

### 4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO.

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

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

|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

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.


## POPOLAZIONE RESIDENTE

Al 1 gennaio 2010

| Eta'              | Maschi         | Femmine        | Totale         |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Fino a 18</b>  | 52.245         | 49.141         | 101.386        |
| <b>Da 19 a 30</b> | 33.890         | 32.889         | 66.779         |
| <b>Da 31 a 40</b> | 39.777         | 38.972         | 78.749         |
| <b>Da 41 a 50</b> | 42.978         | 41.844         | 84.822         |
| <b>Da 51 a 60</b> | 34.009         | 33.501         | 67.510         |
| <b>Da 61 a 70</b> | 27.678         | 29.272         | 56.950         |
| <b>Da 71 a 80</b> | 17.732         | 23.604         | 41.336         |
| <b>Oltre 80</b>   | 8.293          | 19.001         | 27.294         |
| <b>Totale</b>     | <b>256.602</b> | <b>268.224</b> | <b>524.826</b> |

Popolazione residente comune capoluogo TRENTO (al 1.1.2011 – fonte Istat)

|                        | Maschi        | Femmine       | Totale         |
|------------------------|---------------|---------------|----------------|
| da 0 a 10 anni         | 6.446         | 5.950         | 12.396         |
| da 11 a 20 anni        | 5.816         | 5.339         | 11.155         |
| da 21 a 30 anni        | 6.633         | 6.186         | 12.819         |
| da 31 a 40 anni        | 8.209         | 8.380         | 16.589         |
| da 41 a 50 anni        | 9.145         | 9.616         | 18.761         |
| da 51 a 60 anni        | 7.325         | 8.188         | 15.513         |
| da 61 a 70 anni        | 6.226         | 7.045         | 13.271         |
| da 71 a 80 anni        | 3.934         | 5.455         | 9.389          |
| da 81 a 90 anni        | 1.824         | 3.826         | 5.650          |
| da 91 a oltre 100 anni | 149           | 606           | 755            |
| <b>Totale</b>          | <b>55.707</b> | <b>60.591</b> | <b>116.298</b> |

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

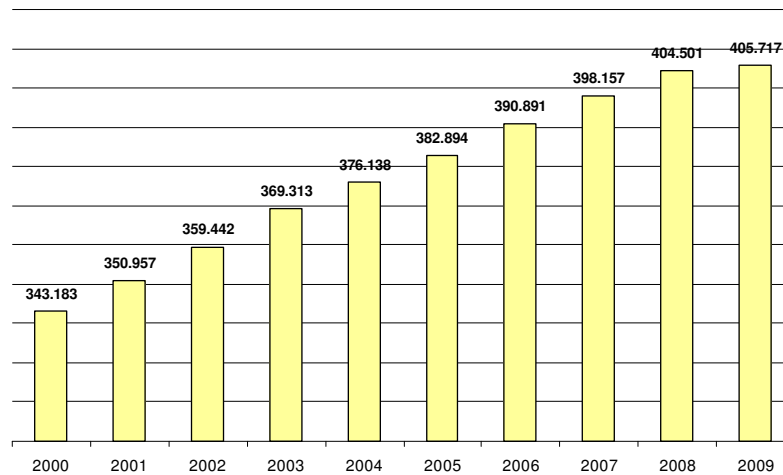
Popolazione residente in provincia (al 1.1.2011 – fonte Istat)

| Maschi  | Femmine | Totale  |
|---------|---------|---------|
| 258.741 | 270.716 | 529.457 |

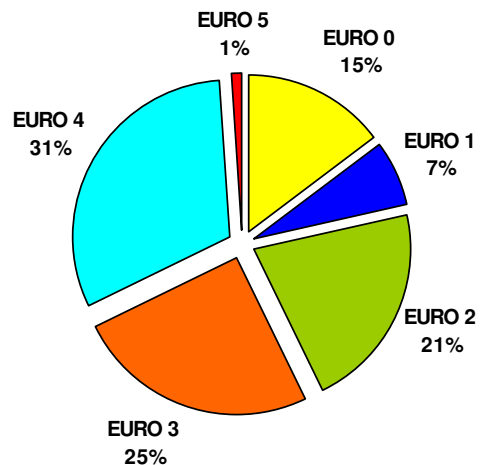
Reddito pro capite (fonte Rapporto Studi Findomestic)

19.595 € (+1,2% rispetto 2010)


## PARCO CIRCOLANTE PROVINCIA DI TRENTO



## PARCO CIRCOLANTE PER CLASSE D'INQUINAMENTO





|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

## PARCO CIRCOLANTE CLASSIFICATO PER CLASSE

|               | AUTOBUS | AUTOCARRI<br>TRASPORTO<br>MERCÌ | AUTOVEICOLI<br>SPECIALI/<br>SPECIFICI | AUTOVETTURE | MOTOCARRI E<br>QUADRICICLI<br>TRASPORTO<br>MERCÌ | MOTOCICLI | MOTOVEICOLI<br>E<br>QUADRICICLI<br>SPECIALI/<br>SPECIFICI | RIMORCHI E<br>SEMIRIMORCH<br>I SPECIALI/<br>SPECIFICI | RIMORCHI E<br>SEMIRIMORCH<br>I TRASPORTO<br>MERCÌ | TRATTORI<br>STRADALI O<br>MOTRICI |
|---------------|---------|---------------------------------|---------------------------------------|-------------|--|-----------|---|---|---|-----------------------------------|
| <b>Trento</b> | 1.355   | 36.671                          | 8.284                                 | 297.783     | 3.988  | 47.921    | 1.076   | 1.215   | 4.894   | 2.530                             |

## PARCO CIRCOLANTE PER VETUSTA'


|               | Da<br>0 a 1<br>ANNI | Da<br>2 a 3<br>ANNI | Da<br>4 a 5<br>ANNI | Da<br>6 a 7<br>ANNI | Da<br>8 a 9<br>ANNI | Da<br>10 a 12<br>ANNI | Da<br>13 a 15<br>ANNI | OLTRE<br>15 ANNI |
|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| <b>Trento</b> | 51.866              | 63.461              | 60.750              | 53.492              | 49.274              | 51.526                | 23.459                | 51.889           |

## COMPETITOR AGENZIE PRATICHE AUTO N. 28 DI CUI PUNTI STA N. 19

1. ADIGE SNC DI ZANETTI MICHELE E C.
2. AGENZIA BRENNERO SAS
3. AGENZIA NUOVOCENTRO SNC
4. ALCE GROUP S.R.L.
5. AMADORI SNC DI UGO AMADORI E C. SNC
6. DIDDISERVICE SRL
7. DORIGONI SPA
8. EUROCAR S.P.A.
9. EUROSERVICE SRL
10. IDEAGUIDA SNC
11. L'AUTOPRATICA SNC - SPINI TRENTO
12. LAVALSUGANA DI DALSASSO DR. MARIO E C. SAS
13. MOTORI TRE SNC - TIONE DI TRENTO
14. POLO AUTOMOBILISTICO SRL
15. PRAKTIKA DI LEONI LUIGI E C. SAS
16. SOCIETA' ITALIA SERVIZI S.R.L.
17. TARGA SPRINT SNC DI HOSL MANUELA E SASSI STEFANO
18. ZC DI CALIARI FIORENZA E C. TRENTO
19. ZC DI CALIARI FIORENZA E C.- ROVERETO

## COMPETITORS SOCCORSO STRADALE N. 33

## COMPETITORS AUTOSCUOLE N. 68

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## COMPETITORS AGENZIE AUTONOLEGGIO N. 50

### 4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.

Come già detto l'Automobile Club Trento è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore.

L'Ente si è dotato di una organizzazione in grado di presidiare direttamente e tramite la rete il territorio provinciale.


L'Automobile Club Trento per garantire un servizio di **qualità** fin dal 2006 è conforme ai requisiti della norma di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) con certificato No. 58498-2009-AQ-ITA-SINCERT rilasciato da DNV.

In collaborazione con l'ACI, l'Ente trentino intende formalizzare un patto di intesa con la collettività per l'erogazione dei servizi secondo standard predefiniti ed a tutela dei diritti dei clienti. L'emanazione della "Carta dei Servizi", dovrebbe essere varata anche per gli Automobile Club entro il 31 dicembre 2012.

#### 4.2.1 Pari opportunità

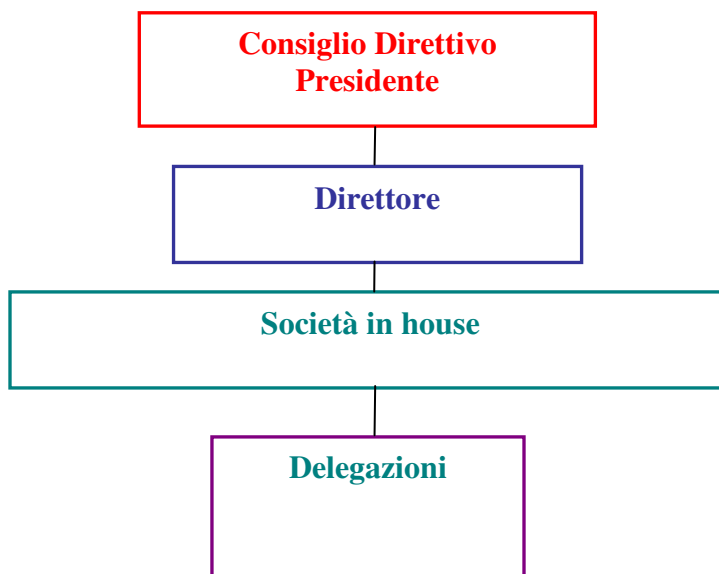
L'ACI è tra le Amministrazioni che più prontamente ha corrisposto all'istituzione del Comitato Pari Opportunità (nato nel 1984, contestualmente alla Commissione Nazionale

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 a luglio 2011, sono state realizzate le attività propedeutiche all'inizio dei lavori dello stesso, in conformità al disposto della legge 183/2010.

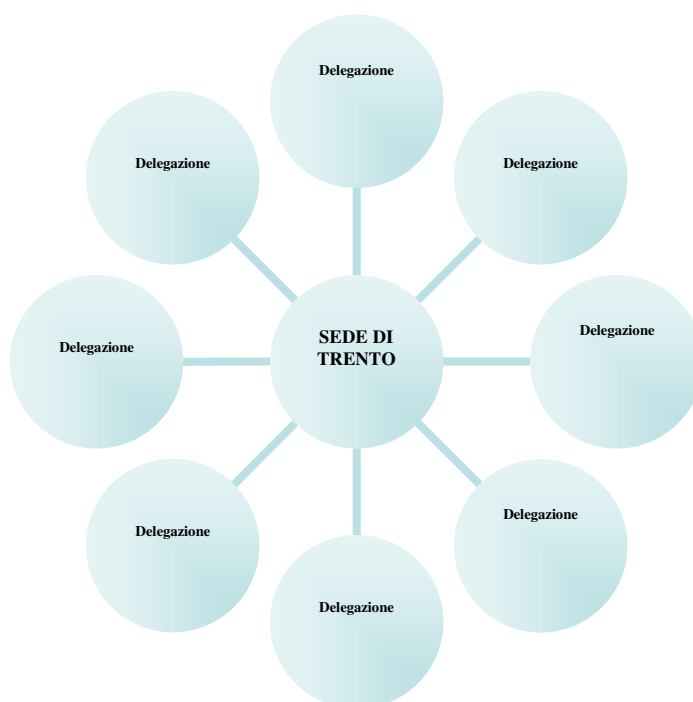
|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |


L'Automobile Club di Trento ha aderito in forma associata al C.U.G. dell'ACI, in attuazione a quanto disposto dalla Legge n. 183/2010.

### **Organigramma**



Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale si può così rappresentare:



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Per gli indirizzi vedi tabella Delegazioni.

#### 4.2.2 RISORSE UMANE.

La pianta organica dell'Automobile Club Trento prevede:

| Area inquadramento e posizioni economiche | Posti in organico | Posti ricoperti | Posti vacanti |
|---|-------------------|-----------------|---------------|
| <b>C3</b>                                 | 1                 | 1               | 0             |
| <b>C1</b>                                 | 3                 | 1               | 2             |
| <b>B3</b>                                 | 3                 | 0               | 3             |
| <b>Totale</b>                             | <b>7</b>          | <b>2</b>        | <b>5</b>      |

Il fabbisogno coincide con i posti ricoperti.


Dati relativi a:

- Genere: n. 1 femmina e n. 1 maschio
- Classi di età: A) n. 1 dipendente (tra 55 e 60 anni)  
B) n. 1 dipendente (tra 45 e 50 anni)
- Scolarità: n. 1 diploma istruzione di II° grado triennale;  
n. 1 diploma istruzione di II° grado quinquennale.

#### 4.2.3 RISORSE STRUMENTALI ED ECONOMICHE

L'A.C. Trento si è dotato di strumenti informatici hardware e software idonei alla gestione delle attività e coerenti con quelli della Federazione.

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

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

assicurare l'attuazione delle linee strategiche definite dal Governo per la riorganizzazione e la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

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

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

- ***Infrastrutture tecnologiche***

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


L'infrastruttura di rete, denominata Integra, permette l'accesso al sistema informativo centrale attraverso modalità di connessione ISDN Dial UP o ADSL.

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

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

|                      |   |
|----------------------|---|
| Socio Web            | Accesso alla banca data 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                 |

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

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Al di fuori del portale Titano é 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 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 ad 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 e certificata (automobileclubtrento@postecert.it).

- **Pagamento elettronico**

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

- **Sito web**

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web in fase di ristrutturazione ([www.acitrento.it](http://www.acitrento.it)).

La sede di Trento sita in via Brennero n. 98 è di proprietà dell'Automobile Club Trento dal 1998. Nel corso degli anni si è dimostrata idonea allo svolgimento delle attività istituzionali e commerciali promosse dall'Ente.

L'Ente riesce a gestire la propria attività economica senza fare ricorso all'anticipazione di cassa dell'Istituto bancario. Vedi tabella al punto 3.1 relativa a "l'amministrazione in cifre".


## 5. OBIETTIVI STRATEGICI.

Si descrive di seguito sinteticamente il processo che ha portato alla definizione degli obiettivi strategici dell'Ente per il triennio 2012-2014.

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.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## 5.1 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.





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

**AREE STRATEGICHE**

**1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale**

**2. Soci**

**3. Infrastrutture e organizzazione**

**RISULTATI ATTESI Outcome**

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

Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi


**OBIETTIVI STRATEGICI**

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

**2.1 – Incremento della compagine associativa**

**3.1 Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-**



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI.

Gli obiettivi strategici della federazione sono quelli stabiliti dal Consiglio Generale nella riunione del 20 ottobre 2010 con l'approvazione "Piani e programmi di attività per l'anno 2011".

Gli AA.CC. hanno la facoltà di predisporre progetti e piani locali coerenti con lo Statuto e le strategie della Federazione. L'approvazione di questi progetti e piani, con le relative previsioni di entrata e di spesa, è effettuata dal Consiglio Direttivo nel mese di ottobre con l'approvazione del budget annuale.

L'Automobile Club non ha previsto per il 2011 progetti e piani locali che abbiano una valenza strategica per l'intera Federazione.

Pertanto per l'anno in corso si darà seguito ai progetti e piani strategici di ACI e più precisamente agli obiettivi:

- **Dati Contabili**: Percentuale di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza tra valori e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi  $> 0 = 10\%$ ;
- **Obiettivo associativo**:
  - 1) **incremento della produzione associativa**: obiettivo minimo 8.233, obiettivo massimo 8.618;
  - 2) **equilibrio del portafoglio associativo**: Gold + Sistema almeno il 55% del portafoglio associativo 2011;
  - 3) **emissione tessere multifunzione**: obiettivo minimo 1.777, obiettivo massimo 2.033;
  - 4) **tessere FacileSarà** obiettivo minimo 508, obiettivo massimo 605.
- **Ready 2 Go**: un contratto di scuola guida a marchio 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

**AREE STRATEGICHE**

**1. Istruzione automobilistica e sicurezza stradale**

**2. I soci**

**3. Infrastrutture e organizzazione**

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

**Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi**

**RISULTATI ATTESI**

**OBIETTIVI STRATEGICI**

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

**2.1 - Incremento della compagine associativa**

**OBIETTIVI OPERATIVI**

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

**Indicatore: % di scostamento**

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


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

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

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

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




|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## 6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE.

Gli obiettivi della Federazione e quelli di Ente sopra citati sono un preciso riferimento e traguardo per il Direttore al quale sono assegnate anche delle competenze manageriali che riguardano:

- Gestione e sviluppo delle risorse umane:
  - 1) Sviluppo e 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.
- Leadership:
  - 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.
- 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.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

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


Di seguito si illustra il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo dell'Automobile Club che consente di tradurre le missioni e i valori dell'ente in azioni operative. In virtù del rapporto federativo che intercorre tra gli AA.CC. e l'ACI il processo di individuazione ed assegnazione degli obiettivi dell'AC si realizza in stretta connessione al ciclo di pianificazione della Federazione.

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

Le fasi di pianificazione strategica ed i tempi si possono così sintetizzare:

- entro il mese di aprile di ciascun anno l'Assemblea dell'ACI definirà le priorità politiche della Federazione ed emanerà le direttive generali contenenti gli indirizzi strategici che definiscono le priorità nelle diverse aree di intervento;
- entro la prima decade di maggio il Segretario Generale dell'ACI trasmette all'A.C. Trento le linee di indirizzo approvate dall'Assemblea ACI;
- entro il mese di maggio di ciascun anno il Consiglio Direttivo dell'AC potrà integrare tali linee con ulteriori priorità politiche e locali;
- entro il mese di dicembre il Segretario Generale dell'ACI, sulla base del portafoglio progetti/attività di Federazione e di quelli locali se previsti, assegna gli obiettivi di performance individuale al Direttore.

Il piano strategico così definito viene aggiornato annualmente.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

## 7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA E IL BILANCIO.

In questa fase vengono individuati sia a livello di Federazione che a livello locale, eventuali **outcome** (intesi come identificazione ex ante degli impatti che le attività si propongono di produrre sull'ambiente di riferimento e sui bisogni della collettività) e gli **output** di ciascun obiettivo.

Nel primo anno di applicazione si fa riferimento a quanto deliberato dal Consiglio Generale dell'ACI nella seduta del 20 ottobre 2010.

Nel periodo **giugno - settembre** l'Automobile Club, a seguito della trasmissione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle linee d'indirizzo della Federazione, predispone le attività e le eventuali progettualità a livello locale, assicurando la coerenza tra la programmazione strategica e quella finanziaria.


La programmazione finanziaria identifica le risorse necessarie al perseguimento delle attività e delle progettualità a livello locale e costituisce fase propedeutica al processo di budgeting.

Il Direttore dell'AC, in presenza di progettualità/attività locali ulteriori rispetto a quelle di Federazione, predispone **entro il 15 settembre** una scheda di sintesi al fine di assicurare la coerenza del budget di progetto con il budget annuale dell'Ente da approvarsi entro il mese di ottobre.

**Entro il 30 settembre**, il Direttore dell'Automobile Club sottopone all'approvazione del Consiglio Direttivo **il Piano delle Attività dell'Ente**, che il Segretario Generale sottopone **entro la prima decade del mese di ottobre** al Comitato Esecutivo per la verifica di coerenza.

Il Segretario Generale comunica, quindi, al Direttore dell'AC gli esiti della suddetta verifica di coerenza.

In presenza di eventuali progettualità locali, il Direttore dell'AC procede **entro il mese di novembre**, alla predisposizione dei piani operativi di dettaglio di dette progettualità.

|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

I piani operativi di dettaglio relativi a dette progettualità locali sono sottoposti alla validazione dell'OIV al fine di verificare la qualità degli indicatori e la coerenza rispetto al sistema di misurazione e valutazione della performance.




## PIANO DELLA PERFORMANCE

|       |            |
|-------|------------|
| Vers. | 2.0        |
| Data  | 27/01/2012 |
| Stato | Approvato  |

| 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    |  | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Priorità politiche e direttive generali emanate dall'Assemblea dell'ACI</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Linee indirizzo della Federazione trasmesse dal Segretario Generale</div>  |  |  |
| Maggio anno n            |  | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Priorità politiche e direttive generali dell'AC emanate dal Consiglio direttivo in coerenza con le direttive di Federazione</div>   |  |  |
| Giugno / Dicembre anno n |  | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Predisposizione attività e progettualità locali da parte del Direttore AC<br/>Schede impatto economico<br/>Schede investimenti progetti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Progetti strategici di Federazione trasmessi dal Segretario Generale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Approvazione Consiglio Direttivo portafoglio progetti / attività di Federazione e locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Verifica coerenza progetti da parte del Comitato esecutivo ACI</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Piani operativi di dettaglio progetti / attività locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Assegnazione ai direttori AACC da parte del Segretario Generale degli obiettivi di performance individuale e definizione del relativo peso</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Definizione Consiglio Direttivo obiettivi di performance organizzativa AC in base ai progetti della Federazione e a quelli locali</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Predisposizione piano della performance AC</div> | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px; background-color: #e0ffe0;"> <br/>                     Valorizzazione budget economico gestionale<br/>                     Valorizzazione budget degli investimenti                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px; background-color: #e0ffe0;"> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; background-color: #e0ffe0;"> </div> | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Proposta di budget economico gestionale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Proposta di budget investimenti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Proposta di budget dei progetti</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px; background-color: #cccccc;">Budget annuale</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; background-color: #cccccc;">Budget di gestione</div> |
| Gennaio anno n+1         |  | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">Adozione piano della performance AC da parte del Consiglio Direttivo</div>  |  |  |





|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

### 7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE.

Le azioni di misurazione e valutazione delle performance organizzative dell'AC sono svolte dall'Organismo indipendente di valutazione attraverso l'analisi di un adeguato flusso informativo trasmesso da parte del Direttore inerente l'acquisizione di dati sull'andamento economico-finanziario dell'Ente e l'acquisizione delle risultanze della contabilità per centri di costo/attività.

Tale monitoraggio, concernente anche eventuali progettualità locali, viene effettuato con cadenza trimestrale, avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV.


In particolare, in tali schede vengono riportati i risultati rilevati per ciascun obiettivo ed evidenziata la differenza rispetto al target obiettivo.

L'OIV effettua verifiche e monitoraggi sull'andamento complessivo del sistema e procede all'esame delle eventuali criticità emerse in fase di applicazione riferendone sia al Presidente sia al Direttore per le necessarie azioni di miglioramento.

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

A conclusione di tale processo l'OIV effettua la valutazione finale sulla performance organizzativa dell'A.C.Trento, 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 il 31 marzo 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.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |


## 8. ALLEGATI

### Allegato 1

Direttive Generali ACI

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente Approvate  
dall'Assemblea dell'Ente del 29 aprile 2010

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

### **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.

#### **8.1.1 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.

#### **8.1.2 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 missioni dell'Ente.


|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

- 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.

### 8.1.3 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.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

#### 8.1.4 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.

|   |                                |  |       |            |
|---|--------------------------------|--|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> |  | Vers. | 2.0        |
|   |                                |  | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                |  | Stato | Approvato  |

Allegato 2  
 Scheda di Performance A.C.

**SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB TRENTO - ANNO 2011 -**

| 1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'                  |   |  |   |  |   |      | PESO 1): 25 %                 |
|---|---|--|---|--|---|------|-------------------------------|
| MISSIONE  | PRIORITA' POLITICA/ MISSIONE                  | AREA STRATEGICA  | ATTIVITA'                                   | INDICATORI   | TARGET PREVISTO                                       |      | PESO                          |
|   | RAFFORZAMENTO RUOLO E ATTIVITA' ISTITUZIONALI | ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA E SICUREZZA 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 %                 |
| MISSIONE  | PRIORITA' POLITICA/ MISSIONE                  | AREA STRATEGICA  | ATTIVITA'                                   | INDICATORI   | TARGET PREVISTO (1)                                   |      | PESO                          |
|   | SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA                | SOCI   | INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA     | PRODUZIONE TESSERE 2011                                  | Obiettivo Min.  | 8233 | 50%                           |
|   |   |  |   |  | Obiettivo Max.  | 8618 |                               |
|   |   |  | EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO      | COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO | Gold+ sistema >= 55% del portafoglio associativo 2011 |      | 10%                           |
|   |   |  |   |  | Club <= 4% del portafoglio associativo 2011           |      |                               |
|   |   |  | EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE             | N.TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE                           | Obiettivo Min.  | 1777 | 20%                           |
| Obiettivo Max.  | 2033  |  |   |  |   |      |                               |
| TESSERE FACILE SARA'  | N.TESSERE FACILE SARA' PRODOTTE               | Obiettivo Min.   | 508   | 10%  |   |      |                               |
|   |   | Obiettivo Max.   | 605   |  |   |      |                               |
| OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA  | INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE               | % DI SCOSTAMENTO TRA RISULTATO OPERATIVO LORDO (DIFFERENZA FRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE) DELL'ESERCIZIO 2011 RISPETTO ALLA MEDIA DEL MEDESIMO DEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI | % DI SCOSTAMENTO                            | >=10%  |   | 10%  |                               |
| <b>TOTALE</b>   |   |  |   |  |   |      | <b>100%</b>                   |
| <b>TOTALE 1) E 2)</b>   |   |  |   |  |   |      | <b>PESO TOTALE 1)+2) 100%</b> |

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

### Allegato 3



## PROGRAMMI E PIANI DELLE ATTIVITA' DELL'ENTE PER L'ANNO 2012

### **Premessa e norme di riferimento**

In questo documento si vogliono illustrare i piani ed i programmi delle attività che l'Ente Trentino intende porre in essere per l'anno 2012.

I riferimenti normativi sono mutati con il Decreto Legislativo n.150 del 2009 che ha introdotto il Piano della Performance, il Piano della Trasparenza e gli Organismi Indipendenti di Valutazione.


I meccanismi previsti sono stati predisposti da ACI a fine 2010 ed utilizzati e rodati nel corso del 2011 dalla Federazione. Molte sono le attività che tali precetti hanno posto in essere a carico delle medio piccole strutture degli AA.CC..

I piani ed i programmi 2012 sono:

- ✓ connessi con quanto proposto e realizzato nei precedenti esercizi;
- ✓ rispettosi degli indirizzi forniti dalla Federazione tramite il documento “Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell’Ente“ deliberato dall’Assemblea del 29 aprile 2010 che contiene le linee guida e di indirizzo a cui l’intera Federazione si deve uniformare;
- ✓ coerenti a quanto stabilito dall'art. 12 del Nuovo Regolamento di Amministrazione e Contabilità;
- ✓ conformi all'art. 4 del Regolamento di Organizzazione, ed al punto 2.2. “La programmazione operativa e il budgeting” del SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE, adottato dall’Automobile Club Trento.

La stesura di tale documento tiene anche conto delle innovazioni introdotte dal legislatore negli ultimi anni.

La normativa sopra citata non ha cambiato la modalità dell’Ente di provvedere alla provvista economica necessaria per attuare le iniziative previste, e la crisi che preme da anni ormai sul comparto di riferimento (l’automotive) rende sempre più difficile la programmazione, non in termini propositivi ma di realizzazione.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

E' necessario ricordare con un breve cenno la natura delle entrate dell'Automobile Club di Trento che, lungi dall'essere costituite da contributi e trasferimenti statali, sono rappresentate essenzialmente da attività commerciali ed attività istituzionali e derivano comunque dalla vendita di servizi in regime di perfetta concorrenza con gli altri operatori privati del settore; tali risorse costituiscono la spinta indispensabile alla realizzazione del vero core business dell'ACI, cioè "l'associazionismo" dal quale poi nascono e si sviluppano anche tutte le altre attività commerciali.

La relazione in oggetto, sottoposta all'attenzione del Consiglio Direttivo per la definizione degli obiettivi generali e i programmi dell'attività amministrativa dell'Automobile Club Trento per l'esercizio 2012, è prettamente descrittiva e si propone di rappresentare un range di iniziative. Alcune iniziative trovano già capienza in quanto proporzionali alle entrate o di piccolo impatto economico ed altre verranno portate a termine nel corso dell'anno o del triennio se troveranno la dovuta copertura finanziaria e/o l'attenzione di altri soggetti pubblici.

Per attuare i piani si terrà in particolare conto del nuovo Statuto e dell'Ordinamento dei Servizi ACI che fa ricorso a modelli organizzativi propri delle aziende private e che prevede la distinzione tra funzioni di indirizzo e funzioni di attuazione e gestione: le prime affidate agli Organi, le altre demandate alla piena responsabilità del Dirigente dell'Ufficio.

*Sulla base di tali indicazioni la presente relazione viene divisa in macroaree di riferimento:*

### **AREA SOCI**

Visto il trend nazionale di questi anni e l'andamento dell'anno, in corso, nell'area è auspicabile proporre per il 2012 un obiettivo incrementale di circa il 3%. Vanno utilizzati e valorizzati i prodotti e i servizi che prevedono una fidelizzazione stabile del socio, come "Bollo Sereno" e la tessera multifunzione. Questi due modi di proposizione della tessera e la sinergia con Sara Assicurazioni per la diffusione dell'associazionismo, rappresentano le nuove modalità di proposta dei molteplici servizi che la tessera offre. I risultati della tessera multifunzione nell'anno 2011 non sono veritieri in quanto la cessione di Banca Sara ha rallentato la diffusione e l'uso del sistema "carta ricaricabile".

Per incrementare la compagine associativa, risulta comunque di fondamentale importanza sviluppare nel Socio la consapevolezza di appartenere ad un Club che eroga servizi importanti e completi per la mobilità e che lo affianca in tutte le sue attività, anche nel tempo libero, attraverso per esempio la realizzazione di momenti di incontro culturali o turistici, manifestazioni sportive, convenzioni, opportunità di risparmio e tutto quanto possa concorrere ad accompagnarlo ed assisterlo nella sua domanda di mobilità.



|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Proprio in questa ottica c'è la volontà di assistere il Socio nel caso di danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti tramite la "conciliazione" che dal marzo 2012 sarà obbligatoria. La collaborazione con un Soggetto autorizzato alla mediazione civile e commerciale permetterà di istituire un punto di mediazione specializzato in tutta la rete delle Delegazioni del territorio, a disposizione dei Soci con tariffe agevolate per loro.

Fondamentale rimane il ruolo del front-office di sede e delle delegazioni, che deve essere aggiornato, formato e competente.

Nel corso dell'anno verrà valutata la possibilità di effettuare "La festa del Socio ACI" per premiare alcuni Soci (pionieri, sportivi, ecc.) e le Forze dell'Ordine che si sono contraddistinte per atti di altruismo nei confronti di automobilisti. Questa manifestazione avrà lo scopo di creare un momento di intrattenimento e di conoscenza che serva ad evidenziare i valori e le attività dell'ACI e del Club Trentino.

#### **AREA ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA**

La Sede e la rete delle Delegazioni sul territorio continuano ad operare principalmente per la consulenza relativa alle pratiche per la circolazione dei veicoli, nonostante la crisi del settore. Le modifiche al Codice della Strada potrebbero rappresentare un incremento in questa attività.

Anche per il 2012 è pensabile che quest'area sia molto sensibile alla difficile situazione del mercato automobilistico.

È probabile, visto il trend e la professionalità del nostro Ente, che anche per il 2012 le attività di questa area continuino a rappresentare la principale fonte di reddito.

#### **AREA TASSE AUTOMOBILISTICHE**


Alle tradizionali attività di esazione, la convenzione con la Trentino Riscossioni Spa affianca altre e più complesse attività come la gestione delle esenzioni per i disabili, le esenzioni per i concessionari e per i veicoli storici, le attività di rimborso e l'avviso bonario. Per i servizi sopra esposti si prevede quindi un mantenimento dei compensi che l'Ente riceverà nel corso dell'anno 2012.

#### **AREA MOBILITÀ E AMBIENTE**

Gli aspetti in cui si estrinseca l'attività dell'Automobile Club Trento in materia di mobilità e ambiente sono essenzialmente due.

Il primo è legato alla attività culturale / divulgativa che si estrinseca con i Convegni di Riva del Garda, che per più di un decennio sono stati il fiore all'occhiello dell'attività congressuale di ACI: uno è rappresentato dalla "Conferenza del Traffico e della Circolazione" e l'altro dal "Forum internazionale delle Polizie locali". Il nostro Club è fortemente impegnato a coadiuvare ed assistere gli organizzatori ed i vari partner operativi nell'organizzazione e nella logistica, oltre alla gestione ed alla condivisione con la PAT dei singoli progetti e le relative tematiche nel tavolo tecnico previsto dall'accordo.

Sempre nell'ambito congressuale, in considerazione dell'attenzione che ha avuto il 6° Convegno Internazionale "La mobilità sostenibile e sicura in ambiente montano" svoltosi nel mese di marzo 2011, è auspicabile, trovate le necessarie risorse, proseguire con la settima edizione.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Il secondo aspetto, più tecnico-operativo, vede l'Automobile Club Trento socio di Trentino Mobilità Spa, società pubblica in house che per i "Comuni Soci" gestisce i parcheggi a raso; la stessa società porta avanti alcuni progetti di studio e di sperimentazione sulla mobilità alternativa e sostenibile. L'Automobile è anche socio della Cooperativa Car Sharing, nata nel 2010 e che dovrebbe trovare nel 2012 l'equilibrio economico necessario per ampliare il servizio e per creare una forte adesione a queste nuove forme di mobilità sostenibile.

Oltre a queste due attività tradizionali, da ottobre 2011, l'Ente con un raggruppamento di imprese, gestirà "Viaggiare in Trentino", un servizio multimediale per l'infomobilità. La gara prevede un contratto della durata di due anni più due ed il ruolo dell'A.C. è quello di referente nei confronti della committenza.

### **AREA EDUCAZIONE STRADALE**

Al tema della sicurezza stradale va attribuito un ruolo assolutamente prioritario poiché essa viene ritenuta oltre che strategica all'effettiva sicurezza dei futuri automobilisti, un momento ed un motivo per avvicinare i giovani alle logiche dell'ACI ed al nostro Club.

L'obiettivo primario resta quindi la realizzazione di un "centro di guida sicura permanente", un luogo cioè dove realizzare prove pratiche con cicli, motocicli e autovetture, su percorsi attrezzati e con qualificati istruttori.

La realizzazione di una "palestra per la sicurezza stradale" dove far "allenare" futuri automobilisti/motociclisti in un luogo consono, sperimentando la frenata di emergenza, il sovrasterzo, il sottosterzo, ecc. farebbe confluire attività a titolo oneroso e attività promozionali necessarie alla cultura della sicurezza. Anche il Codice della Strada prevede corsi di "guida sicura avanzata" come modalità per il recupero punti patente.

Per favorire questa attività andranno rinvigorite le sinergie con il vicino Security Park, struttura già operante in ambito regionale, e con la Provincia Autonoma di Trento e il Comune di Trento per reperire e progettare una soluzione nuova a livello trentino.

### **AREA SPORT**

La tradizione dello sport automobilistico, molto forte e radicato nel nostro Club, deve trovare nuove forme di collaborazione e condivisione con la CSAI, viste le distinte competenze, ricercando anche forme di finanziamento per la diffusione dello sport automobilistico e creando anche momenti di formazione per la sicurezza delle competizioni. La "Commissione Automobilismo Storico, Moderno e Sicurezza" dell'Ente dovrà trovare l'equilibrio tra le molteplici istanze del nostro mondo sportivo con particolare attenzione al mondo giovanile sia per quanto concerne gli ufficiali di gara ma anche per formare nuove generazioni di navigatori e piloti.

### **NUOVE ATTIVITÀ**

Diventa essenziale creare nuove aree di business da affiancare alle tradizionali attività degli Automobile Clubs, al fine di tenere costante o di aumentare la capacità reddituale dell'Ente per incrementare i servizi nei confronti dei fruitori di mobilità e dei Soci.

|   |                                |       |            |
|---|--------------------------------|-------|------------|
|  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE</b> | Vers. | 2.0        |
|   |                                | Data  | 27/01/2012 |
|   |                                | Stato | Approvato  |

Le pressioni di un contesto sempre più competitivo e mutevole e l'esigenza di creare nei nostri Soci quel senso di appartenenza imprescindibile per un Club, ci impongono di rivedere la posizione dei nostri punti vendita e di trasformarli in veri e propri "centri multi servizio". A livello federativo tre sono i progetti portanti per il 2012: la diffusione massiva della tessera multifunzione, le scuole guida a marchio ACI READY2GO e la rinnovata partnership con la Sara Assicurazioni.

Riguardo le prime si intende proseguire nello sviluppo di sinergie con la rete agenziale della **SARA Assicurazioni** soprattutto alla luce dei prodotti assicurativi destinati ai Soci.

Si prevede di creare un nuovo punto Sara a Trento, nel centro storico, in grado di offrire oltre ai prodotti assicurativi, il rinnovo della tessera il pagamento della tassa automobilistica.

Per ciò che concerne l'attività turistica si continua con l'iniziativa "ACINGIRO" e in particolare con "Vieni in Trentino con ACI Trento ... e risparmi!" che promuove le aziende coordinate dal Dott. Borlotti e l'offerta turistica della provincia.

Nell'ottica di creare sinergie amministrative/contabili con gli AA.CC. dell'area, continua la collaborazione con Vicenza e con Bolzano per la gestione congiunta della contabilità.

### **RISORSE UMANE E SEDE**

Le risorse umane rappresentano un elemento di fondamentale importanza per la realizzazione di tutti gli obiettivi e le attività che l'Automobile Club si propone di realizzare. La certificazione di Qualità ISO 9001:2008 ottenuta nello 2006, rinnovata nel 2009 e confermata anche nel 2011 è uno stimolo a continuare nel processo di miglioramento.

Disporre di personale qualificato, preparato e motivato costituisce quel valore aggiunto che solo l'elemento umano può fornire. Il Socio che si reca presso uno dei nostri punti deve trovare personale qualificato che lo possa assistere, consigliare e guidare in tutte le attività connesse con la mobilità.

Le frequenti e repentine innovazioni, sia normative che tecnologiche e un tipo di attività, quella dei servizi in particolare, da gestire più per competenze che per iter processuali, rendono fondamentale una continua formazione ed un costante aggiornamento professionale.

La nostra **sede**, benché si riveli attualmente idonea alle attività dell'Ente, necessiterebbe sicuramente di altre aree come quella adiacente alla sede, di proprietà di Ferservizi, o l'area Zuffo, che ci consentirebbe di realizzare nuove attività e soddisfare nuove esigenze (dai servizi tecnici ai Soci alle attività sportive, amministrative e di sviluppo).