



Automobile Club Bergamo

---

# Piano della performance 2011/2013

---

***gennaio 2012***


variazioni e aggiornamenti apportati al documento:

- recepimento direttive contenute nella delibere CIVIT 1/2012 e 3/2012
- attualizzazione al 31/12/2011 delle informazioni e dei dati storici
- specificazione dei servizi offerti ai soci e al pubblico
- aggiornamento dei progetti e programmi e obiettivi di *performance* per il 2012
- modifica del termine (31 gennaio) della misurazione finale del risultato conseguito in termini di *performance* organizzativa; e anticipazione al 31 marzo della trasmissione a OIV della relazione sulla *performance* dell'Ente

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE DEL PIANO</b>	<b>3</b>
<b>2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI</b>	<b>5</b>
<b>2.1 CHI SIAMO</b>	<b>5</b>
<b>2.2 COSA FACCIAMO</b>	<b>7</b>
<b>2.3 COME OPERIAMO</b>	<b>12</b>
<b>3. IDENTITA'</b>	<b>12</b>
<b>3.1 L'AMMINISTRAZIONE "IN CIFRE"</b>	<b>12</b>
<b>3.2 MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE</b>	<b>15</b>
<b>3.3 ALBERO DELLA PERFORMANCE</b>	<b>17</b>
<b>4. ANALISI DEL CONTESTO</b>	<b>18</b>
<b>4.1 ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO</b>	<b>18</b>
<b>4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO</b>	<b>22</b>
<b>5. OBIETTIVI STRATEGICI</b>	<b>30</b>
<b>6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI</b>	<b>32</b>
<b>6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL PERSONALE DIRIGENZIALE</b>	<b>34</b>
<b>7. IL PROCESSO SEGUITO E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE</b>	<b>35</b>
<b>7.1 FASI, SOGGETTI E TEMPI DEL PROCESSO DI REDAZIONE DEL PIANO</b>	<b>35</b>
<b>7.2 COERENZA CON LA PROGRAMMAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA E DI BILANCIO</b>	<b>35</b>
<b>7.3 AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE</b>	<b>38</b>

### **ALLEGATI**

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

La redazione dei nuovi documenti di programmazione e di trasparenza adottati a partire dall'esercizio 2011 sono un passaggio necessario dell'attuazione della riforma in materia di produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, riferimento normativo D.Lgs n.150/2009, attuativo della L. n.15/2009.

L'Automobile Club Bergamo ha attivato i passaggi e gli adempimenti propedeutici a garantire la prima attuazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance, con la deliberazione di adesione all'organismo indipendente di valutazione di ACI, di adozione del Sistema di misurazione e valutazione della performance del 23 dicembre 2010 e successive modificazioni e integrazioni; e le nomina del responsabile della trasparenza e integrità del 28 gennaio 2011.

Il piano triennale per sua natura è in continuo divenire poiché contiene i dati dell'attività, dei servizi offerti e i dati relative alle risorse umane economiche e strumentali nonché gli i piani e i programmi di federazione e locali nonché gli obiettivi strategici e operativi di ognuno dei tre anni di valenza del piano.

La Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Pubbliche Amministrazioni (CiVIT) ha inoltre deliberato il 10 gennaio 2012 "linee guida relative al miglioramento dei Sistemi di misurazione e valutazione della *performance* e dei Piani della *performance*" (delibera 1/2012).

Le indicazioni contenute della delibera sono vincolanti per gli Enti nazionali mentre per realtà come l'Automobile Club di Bergamo di dimensione locale, seppure nell'ambito della federazione a cui aderisce, rappresentato solo linee guida la cui applicazione avverrà in modo graduale.

L'Automobile Club di Bergamo si è associato, con delibera del Consiglio Direttivo del 18 gennaio 2012, al Comitato unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni, costituito in ACI il 21 luglio 2011.


**Il Piano triennale della Performance dell'Ente** che contiene, secondo i parametri citati dalla stessa legge e dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Pubbliche Amministrazioni (CiVIT), l'insieme degli obiettivi della struttura amministrativa dell'Automobile Club Bergamo, è informato ai seguenti principi generali:

- a) trasparenza
- b) immediata intelligibilità
- c) veridicità e verificabilità
- d) partecipazione
- e) coerenza interna ed esterna
- f) orizzonte pluriennale

in particolare riporta:


1. gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi
2. gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance
3. gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale e relativi indicatori

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 3 di 38
----------------------	-----------------	--	-------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		<b>2</b>	<b>31 gen 2012</b>	ACBG/PP11/13

4. la descrizione dell'identità dell'ente
5. la descrizione dell'analisi del contesto interno ed esterno dell'amministrazione
6. evidenza del processo seguito per la realizzazione del piano e delle azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance ed in particolare:
  - descrizione delle fasi, dei soggetti e dei tempi del processo di redazione del piano
  - modalità con cui l'amministrazione ha garantito il collegamento e l'integrazione del piano con il processo e i documenti di programmazione economico/finanziaria e di bilancio
  - ogni eventuale criticità relativa all'attuazione del ciclo di gestione della performance.

Laddove si determinino situazioni nuove e imprevista tali da comportare la rimodulazione del portafoglio dei progetti/attività ovvero al varianza sia degli indicatori, nei tempi e nei target dei piani operativi de progetti/attività in essere, a causa di un rilevante scostamento rispetto agli obiettivi programmati il piano garantisce la necessaria flessibilità.

	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

### 2.1 Chi siamo

L'Automobile Club di Bergamo è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

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

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

- la partecipazione del Presidente dell' AC all'Assemblea dell'ACI;
- 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'Automobile Club Bergamo: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.

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

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

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. 5 di 38
-----------------------------	-----------------	---	-------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

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

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

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

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


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

Presso l'AC Bergamo risultano costituite Commissioni permanenti preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico e la circolazione, la sicurezza stradale, lo sport, il turismo:

- commissione traffico
- commissione sportiva
- commissione giuridica.

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

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 6 di 38
----------------------	-----------------	--	-------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 2.2 Cosa facciamo

L'Automobile Club di Bergamo esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

### 2.2.1 Servizi associativi

L'AC Bergamo, 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.

La gamma dei servizi offerti ai Soci, secondo la tipologia di tessera, identici su tutto il territorio nazionale comprende:


- ✓ medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- ✓ tutela e consulenza legale;
- ✓ interventi a domicilio in situazioni di emergenza(falegname, fabbro, idraulico ed elettricista);
- ✓ rivista sociale l'Automobile;
- ✓ soccorso stradale gratuito.

A livello locale sono offerti servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'ACI, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali:

- ✓ la gestione della scuola guida;
- ✓ il servizio Bollo Facile;
- ✓ l'invio di un periodico locale;
- ✓ il rilascio di documenti doganali "Carnet di passages en douane"
- ✓ la vendita di ricariche carte prepagate, ricariche telefoniche, contrassegni autostrade svizzere e austriache, tessere blu card ATB;
- ✓ l'attestazione di costi chilometrici di esercizio;
- ✓ la proposta di contratti di noleggio a lungo termine.

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club Bergamo 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.

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 7 di 38
----------------------	-----------------	--	-------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

Alla data del 31 dicembre 2011, il n. dei soci dell'AC Bergamo, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 42 dello Statuto, è pari a 26.007.

## 2.2.2 Attività di assistenza automobilistica e gestione tasse automobilistiche

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 Bergamo 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.


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

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Bergamo concorre, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste; svolge poi attività di assistenza specialistica ai contribuenti, in relazione al contenuto del contratto di convenzione in essere con Regione Lombardia;.

In particolare, l'AC Bergamo effettua:

- ✓ attività di riscossione tasse auto;
- ✓ attività di bonifica dell'archivio GTA (gestione tasse auto Regione Lombardia);
- ✓ attività di accettazione ed elaborazione pratiche di richiesta di esenzione e rimborso tassa auto e inoltre alla regione Lombardia del cartaceo;
- ✓ coordinamento, monitoraggio e rilevazione dell'andamento della riscossione.



 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

### **2.2.3 Attività istituzionali: istruzione; sicurezza stradale ed educazione alla guida; collaborazione con le altre Amministrazioni nel settore della mobilità.**

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

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

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* 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 Bergamo 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 formatori;
- ✓ convegni ed incontri sulla mobilità sostenibile;
- ✓ studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- ✓ concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici anche con l'ausilio di strumenti diversi (rappresentazioni teatrali).


### **2.2.4 Attività assicurativa**

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.

### **2.2.5 Attività sportiva**

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

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 9 di 38
----------------------	-----------------	--	-------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

Nel settore dell'automobilismo sportivo, in particolare, l'Automobile Club Bergamo promuove nel calendario di manifestazioni il "Rally Prealpi Orobiche", mediante l'organizzazione diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio.

L'Automobile Club Bergamo è impegnato inoltre nelle attività di rilascio delle licenze ACI/CSAI e di organizzazione dei corsi di prima licenza e di commissari sportivi.

### **2.2.6 Attività in materia turistica**

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

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

In particolare è stato sviluppato il progetto biennale "Bergamo Invita": turismo di qualità con accoglienza selettiva. Laboratorio d'ideazione progettuale.

### **2.2.7 Certificazione sistema qualità ISO 9001:2008**

E' dal 2004 che l'Automobile Club Bergamo ha conseguito la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

In accordo con le direttive ISO 9001 sono stati identificati i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità, e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione. Tali processi includono i processi relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione dei prodotti e alle misurazioni.

Sono stati stabiliti i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e l'efficace controllo; sono messe a disposizione le risorse e le informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; vengono attuate le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

### **2.2.8 ACI per il sociale**


AC Bergamo ha aderito al programma ACI-Theleton

### **2.2.9 Altre attività**

L'AC Bergamo inoltre

- aderisce alla convenzione con Enel per la gestione dello sportello "Qui Enel" in sede e in altre quattro delegazioni;
- aderisce alla convenzione Eni (sede e altre otto delegazioni) per promuovere offerte commerciali particolarmente vantaggiosa per i soci ACI;

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. <b>10</b> di <b>38</b>
-----------------------------	-----------------	---	----------------------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 2.2.10 Tutela degli utenti

### Reclami

L'Automobile Club Bergamo garantisce un'efficace ed efficiente gestione dei reclami. Negli orari di apertura dell'ufficio ciascun cliente può sempre rivolgere domande o esporre reclami a ciascuno degli addetti allo sportello in relazione a quanto di competenza. I reclami possono sempre essere presentati, altresì, telefonicamente o per iscritto, anche via fax o email.

Al momento della presentazione del reclamo l'addetto allo sportello indirizza il cliente a parlare con un responsabile del servizio, il quale si incarica della gestione del reclamo ed indica al cliente i tempi previsti per l'espletamento dello stesso.


L'incaricato alla gestione del reclamo riferisce all'utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Trascorsi 15 giorni l'incaricato informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dei lavori.

La Direzione dell'Ente, inoltre, è sempre disponibile a risolvere eventuali situazioni di incompatibilità con quanto.

### Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Al fine di arricchire, perfezionare e migliorare costantemente i propri servizi, l'Automobile Club Bergamo valuta il grado di soddisfazione del cliente attraverso l'elaborazione di sondaggi con garanzia di:

- ✓ valorizzazione dei suggerimenti ottenuti
- ✓ risoluzione di eventuali insoddisfazioni rilevate
- ✓ pubblicazione dei risultati sul sito [www.acibergamo.it](http://www.acibergamo.it) nella sezione trasparenza valutazione e merito, organizzazione, informazione sulla qualità dei servizi.

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 2.3 Come operiamo

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

L'AC Bergamo è articolato in strutture indirette costituite da n. 23 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza.

Per il conseguimento degli scopi istituzionali, si avvale della una struttura operativa collegata, costituita sotto forma di Società di cui l'Ente detiene la partecipazione maggioritaria, che concorre all'erogazione di prestazioni e servizi nei confronti degli utenti automobilisti, delle Pubbliche Amministrazioni con cui l'Ente collabora e dei Soci.

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

Con delibera n. 3 del 28/10/2008 IL C.D. dell'Automobile Club Bergamo 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).

La società strumentale al conseguimento delle finalità di AC Bergamo è la **Servizi Autoclubbergamo srl**.

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

L'Ente è membro:

- del Comitato TESS – tavolo tecnico sicurezza stradale, istituito presso il Comando della polizia municipale di Bergamo
- della Commissione Vigilanza Spettacoli presso al Prefettura di Bergamo.

## 3. IDENTITA'

### 3.1 L'amministrazione "in cifre"


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

#### 3.1.1. I dipendenti

Al 31 dicembre 2011 risultano in servizio presso l'AC Bergamo 13 dipendenti tutti appartenenti all'area C.

Gli uomini ( 4 unità ) rappresentano il 3% del totale, le donne (9 unità) il 7%.

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 12 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

### 3.1.2. Le risorse finanziarie complessivamente assegnate

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

L'insieme dei ricavi della produzione, stimati in € 3.276.500,00 nel budget 2012, derivano, per € 2.221.500,00 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per €1.055.000,00 da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica.


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

- Ricavi relativi all'attività associativa per € 1.330.000,00;
- Ricavi relativi ad attività di assistenza automobilistica per € 560.000,00;
- Ricavi relativi alla gestione scuola guida per € 180.000,00;
- Ricavi relativi a manifestazioni sportive e pubblicità per € 80.000,00.

I ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 1.055.000,00 attengono ai servizi di attività assicurativa (per € 690.000,00), di riscossione tasse auto (per € 130.000,00), utilizzo del marchio ACI – royalties (per € 180.000,00), altri ricavi/rimborsi derivanti da servizi convenzionati (per € 55.000,00).

### 3.1.4 Il numero di strutture territoriali


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

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

### 3.1.5 Gli utenti serviti

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

Numero Soci	6.012 sede 26.007 tutta la rete
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche	5.545 pratiche sede
Numero operazioni riscossioni tasse auto effettuate	35.276 sede 326.545 tutta la rete
Numero pratiche bonifica/rimborso/esenzione tasse auto	1.509 sede
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	Partecipazione mensile al tavolo tecnico per l'educazione stradale: 8 istituzioni N. classi partecipanti al corso di certificato di guida ciclomotori: 16 N. equipaggi partecipanti al progetto carpooling: 19
Eventuali altri servizi locali	Bollo facile: 4.562 contratti gestiti Scuola guida : 453 utenti iscritti Sportello qui Enel: 885 operazioni
Numero licenziati CSAI	492
Numero partecipanti al Rally Prealpi Orobiche	122

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

### 3.2 Mandato istituzionale e Missione

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

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

#### STATUTO DELL'ACI

##### ART.1

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

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

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

##### ART. 2

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

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

##### ART. 4

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


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

##### ART. 38

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

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

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. 15 di 38
-----------------------------	-----------------	---	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

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

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

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

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

Tali Direttive che costituiscono il quadro di riferimento entro il quale l'AC Bergamo 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 Bergamo 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.



 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 4. ANALISI DEL CONTESTO

### 4.1 Analisi del contesto esterno

L'Automobile Club risente, a livello locale, della situazione generale di forte caduta dei livelli di produzione, redditi e consumi che si è estesa anche al settore dell' "auto motive".

Dal rapporto ACI CENSIS 2011 emerge che la crisi economica ha determinato una significativa battuta d'arresto della mobilità a 4 ruote: nel 2011, 20,6 patentati su 100 hanno ridotto l'uso dell'auto. Chi lo ha incrementato (8,3 %), lo ha fatto per necessità (68,6%): mezzi pubblici inadeguati (11,9%); lontananza dai luoghi frequentati abitualmente (10,2%).

Calano il numero medio di giorni d'uso (4,6 rispetto ai 5,1 del 2010), il numero medio di spostamenti quotidiani, sia nei giorni feriali (3,2 rispetto a 4,1 del 2010), che nei festivi (1,8 rispetto a 2,1) e spostamenti inferiori ad 1 Km, sia nei feriali (0,3 rispetto a 0,6 del 2010); che nei festivi (0,1 rispetto a 0,4).

L'auto si conferma il mezzo preferito dagli italiani, ma per la prima volta dal 2007, il suo utilizzo (83,9%) è inferiore al plebiscitario 90%.

Sono soprattutto i giovani (18/29 anni) a ridurre il ricorso alle 4 ruote (74,5%) e a muoversi in maniera più intermodale: il 35,7% usa i mezzi pubblici urbani (la media del totale è 27,4%), il 16,1% quelli extraurbani (media = 10,4%) ed il 35,7% sceglie le due ruote (media = 20%). Le due ruote si confermano uno dei mezzi favoriti per gli spostamenti ricorrenti. Il loro utilizzo cresce in maniera costante dal 2007 ad oggi (+ 5 punti percentuali) e i patentati se ne servono mediamente 3,6 giorni a settimana.

Cresce la percentuale di chi sceglie la bicicletta (18,3%) o le camminate a piedi (42,4% rispetto al 35,5% del 2010, un ulteriore indice del minore ricorso alle 4 ruote che, allo stesso tempo, rivela l'interesse dei patentati - soprattutto dei più giovani - verso forme di condivisione dell'auto, che raccoglie oltre il 30% delle preferenze (+4,3 punti percentuali rispetto al 2007) e più alta rispetto alla media tra i 18-29enni (32,5%).

Diminuisce l'ostilità dei maschi verso il trasporto pubblico: la percentuale di quanti non si sarebbero mai lasciati convincere a salire su un autobus scende, infatti, dal 49,8 al 43,5%.

Crolla (23,5% nel 2010: 11% di oggi) la "non economicità dell'alternativa", tra le ragioni che spingono a non servirsi dei mezzi pubblici; mentre - tra quelle in grado di incentivarne l'uso - raddoppia (10,9%: era 5,1% nel 2010) la richiesta di contributi su biglietti e/o abbonamenti. Muoversi in autobus risulta, dunque, la scelta economicamente più vantaggiosa, ma ci vorrebbero corse più frequenti (23,1%) e orari più in linea con le esigenze dei passeggeri (13%).

L'auto rimane un'amica fedele ed inseparabile. Il 44,5% dei patentati non riesce proprio a fare a meno: il, 19,3% non la tradisce mai con nessun altro mezzo di trasporto; l'8,9% adora guidare e la sceglie ogni volta che deve spostarsi.


Il 26% dei patentati, invece, è più oculato: si serve della macchina solo quando non può farne a meno: il vantaggio in termini di tempo è rilevante (15,0%), c'è facilità di parcheggio (7,8%), esclusivamente fuori ore di punta e zone centrali (6,4%).

L'auto si usa soprattutto in città: gli under 30 (studenti/single) la scelgono soprattutto per studio/lavoro (75,7%) e tempo libero (73,7%); gli under 45 (lavoratori/sposi/genitori) per lavoro (74,1%) e impegni familiari (60,7%) gli under 70 (genitori/nonni/"figli" che devono sostenere la famiglia di origine) per impegni familiari (71,8%), tempo libero (49,6%) e lavoro (49,9%).

Anche se si usa sempre meno, l'auto costa sempre di più: +2,7% l'anno.

Principale voce di spesa il carburante (1.530€ in media: +2,3% rispetto al 2010, con un contributo del 40% sull'incremento). Seguono assicurazione (715€: +2,9%) e parcheggio (218€: +5,3%). La crescita maggiore (+18%) è quella delle multe, quarta voce di spesa (118€), dopo le autostrade (188€: +1,6%). La crisi porta a ridurre notevolmente (-15,2%) i costi di manutenzione ordinaria, ma

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 18 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

questo fa crescere sensibilmente quelli di manutenzione straordinaria (+8,5%). Crescono anche le spese assicurative (715€ +2,5%) così come la voce “danni non rimborsabili” (48€ +29,7%).

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.

Da aggiungere in particolare che il territorio della provincia Bergamo presenta problemi di mobilità da molto tempo non risolti: carenze infrastrutturali e mancanza di manutenzione di quelle esistenti.

### a) Educazione e Sicurezza Stradale

In questo campo, che riveste sempre particolare interesse per la varietà e l'importanza delle iniziative che possono essere realizzate soprattutto nei confronti dei giovani, l'Automobile Club Bergamo da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedicate alla medesima tematica: la Provincia, l'Ufficio scolastico provinciale, l'ASL, varie fondazioni ed associazioni.

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


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

Dopo la 1a fase di collaborazione con i ricercatori i docenti di pianificazione e urbanistica della Facoltà di Ingegneria di Bergamo, i temi della mobilità sostenibile passano di competenza alla Commissione Traffuco dell'AC Bergamo che nel 2012 e 2013 supporterà l'evoluzione dei piani comunali occupandosi di valutazioni sul Car sharing a Bergamo, sulla creazione di parcheggi di interscambio per far diminuire il traffico dei pendolari in centro città e sulla problematica della progettazione di attraversamenti pedonali sicuri.

Accanto alla mobilità sostenibile l'AC Bergamo lavorerà sul fronte della sicurezza stradale in città.

Oltre alla Provincia di Bergamo sono stakeholder di questo AC:

Asl  
 Istituto scolastico provinciale  
 Comune di Bergamo  
 Facoltà di ingegneria di Bergamo  
 Associazione Aribi  
 118  
 fondazioni bancarie

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## b) I Soci

Anche nel settore associativo, uno degli ambiti di prioritario interesse dell'AC per l'esperienza da anni maturata e per il richiamo delle iniziative dedicate ai soci, l'analisi del contesto generale esterno mette in evidenza la non positiva congiuntura economica complessiva relativa agli ultimi anni e la crescente competitività nel settore dei servizi di assistenza agli automobilisti in generale e nel contesto del servizio di soccorso stradale in particolare.

Quest'ultimo servizio, infatti, viene spesso erogato da altri operatori attraverso pacchetti meno completi di quello ACI ma che risultano graditi perché molto pubblicizzati e previsti a corredo dell'acquisto di un veicolo nuovo o della polizza assicurativa del veicolo stesso.

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

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

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

Oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, sono stakeholder di questo AC:

le associazioni e i sindacati di lavoratori e di categoria convenzionati.


## c) Turismo, tempo libero e sport

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

In tale contesto l'Automobile Club Bergamo è attivamente impegnato nell'organizzazione del progetto "Bergamo Invita" – Turismo di qualità con accoglienza selettiva – Laboratorio d'ideazione progettuale.

La prima fase operativa: gennaio-aprile 2012 consta di un workshop gestito da AC Bergamo e fruito da 4 giovani, scelti tramite una selezione per capacità e competenze

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 20 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

pubblicizzata sui giornali locali, sul sito Informagiovani del Comune di Bergamo e sul sito dell'ente.

Il workshop si basa sulla ricerca metodologica dei giacimenti culturali sommersi significativi per il territorio di competenza individuati.

I risultati dell'esplorazione verranno tradotti nell'organizzazione di uno spazio scenografico ed espositivo di rilevanza turistico culturale di Bergamo.

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

Nell'ambito sportivo importante è la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attiva sportiva automobilistica locale, di organizzare direttamente il Rally Prealpi Orobianche che nel 2012 oltre a valere per la Coppa Italia sarà valido per il circuito internazionale IRC.

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

Oltre alle strutture ricettive e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC:

Comune di Bergamo, assessorati al Turismo e alla cultura

Fondazione Credito Bergamasco

Università degli studi

Istituti bancari e aziende del territorio come partnership commerciali.

#### **d) Assistenza automobilistica e servizio tasse auto**

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

I principali attori sono:

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

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

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. 21 di 38
-----------------------------	-----------------	---	--------------------

## 4.2 ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

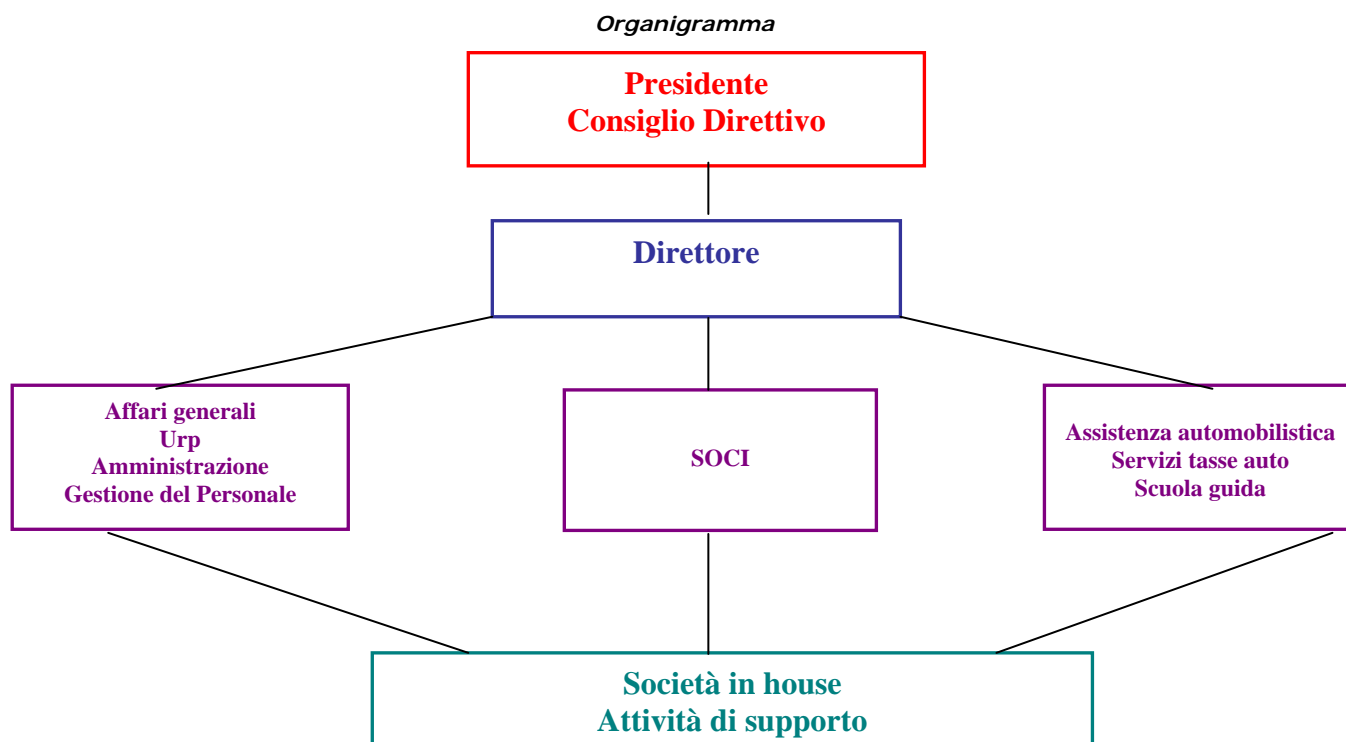
### a) Organizzazione

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

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

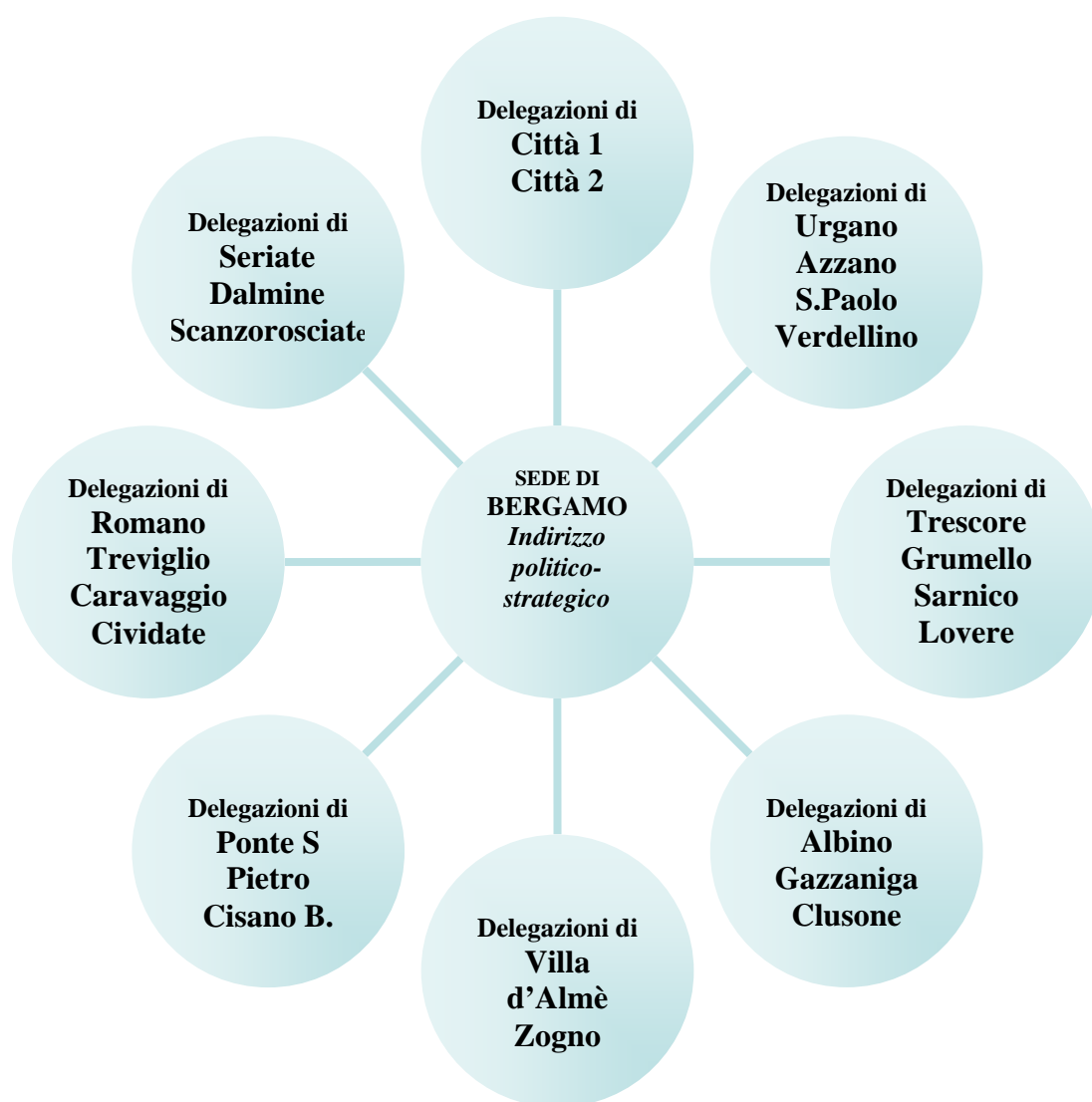
Nella tabella di seguito riportata è rappresentato l'organigramma completo della struttura, con al vertice il Consiglio Direttivo e il Presidente, Organi di indirizzo politico-amministrativo.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 13 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali.




Per quanto riguarda l'organizzazione territoriale, come già detto al paragrafo 2.3) del documento, operano nella provincia di competenza n° **23** delegazioni a gestione indiretta, che godono quindi di autonomia amministrativa ed economica ma che sono soggette agli indirizzi politici e strategici dell'Automobile Club Bergamo. Attualmente esse sono presenti nelle zone di città (2), hinterland (6), Pianura (4), Val Cavallina e laghi (4), Isola (2), Val Seriana (3), Val Brembana (2).

*Struttura territoriale*





 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## **b) Risorse strumentali ed economiche**

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

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

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

### ***Infrastrutture tecnologiche***

L'Automobile Club accede ai servizi interni e a quelli resi al cittadino attraverso una connettività di rete fornita dal sistema informativo centrale e una piattaforma web comune. L'infrastruttura di rete, denominata Integra, permette l'accesso al sistema informativo centrale attraverso modalità di connessione ISDN Dial UP o 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 (Camera di commercio)

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

Al di fuori del portale Titano sono inoltre attivati gli accessi:

- al sistema informativo CED-DTT per l'utilizzo di applicazioni dedicate di tipo sia client/server che Web (PrenotaMCTC, PrenotaCiclomotori, PrenotaRevisioni,



 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

- PrenotaPatenti, rilascio duplicati patenti, rilascio CQC, prenotazione fogli rosa, prenotazione esami patenti);
- alla banca dati Licenziati CSAI;
  - ai sistemi regionali di riscossione e gestione delle Tasse Auto nelle regioni non convenzionate.

### **Connettività**

La connettività al sistema informativo centrale e al CED-DTT è di 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.

L'Automobile Club Bergamo è inoltre dotata di una propria linea ADSL di connettività e seguita in teleassistenza per i programmi gestionali di pratiche auto, gestione paghe e gestione timbrature del personale.

### **Sicurezza**

Con specifico riferimento a Titano, la sicurezza sulla rete ACI è garantita attraverso l'installazione sui singoli posti di lavoro di software antivirus con aggiornamento automatico a ogni connessione al sistema informativo centrale. Il servizio di assistenza centrale garantisce anche la corretta configurazione dei posti di lavoro e delle periferiche collegate, oltre che la configurazione degli apparati di rete.

Nel caso di Titano tutti gli accessi a reti esterne sono controllati dal centro e sottoposti alle Policy di sicurezza previste a livello centrale.

### **Posta elettronica**

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

### **Pagamento elettronico**

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

### **Sito web**

L'Automobile Club dispone di un proprio sito web (**www.acibergamo.it**), accessibile ai sensi della L.4/2004, che fornisce anche, attraverso apposito link al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) servizi on line ai cittadini quali calcolo e pagamento del bollo, distanze chilometriche, regolamento tessere socio ACI.

### **Protocolli informatico, posta elettronica certificata e interoperabilità**


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

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

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

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

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 25 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

Le iniziative da adottate in attuazione del Dlgs n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) sono a cura di ACI Direzione centrale Servizi Informativi; sarà oggetto del programma di trasparenza e integrità adottare, nel triennio 2011-2013, le opportune iniziative in attuazione delle ultime modifiche introdotte in materia dal Dlgs. n.235 del 30 dicembre 2010.

### c) Risorse umane

L'evoluzione dei processi organizzativi, l'accrescimento continuo delle competenze professionali del personale, il supporto della società di servizi, la mancata sostituzione del personale cessato per pensionamento, fattori esterni economici e di mercato, la peculiare attività dell'Automobile Club Bergamo, fondamentale caratterizzata dall'offerta di servizi all'utenza automobilistica in regime di concorrenza ed alla costante necessità di promozione dell'associazionismo, ha portato a concentrare tutto il personale nella sola area professionale C articolata a sua volta in livelli di sviluppo professionale previsti dal contratto collettivo nazionale.

Nelle responsabilità dei processi e nelle funzioni di elevata professionalità si è consolidato il ruolo di indirizzo e di coordinamento della Direzione reso più articolato dal controllo di gestione in chiave di contabilità analitica, dall'amministrazione per budget; per i servizi istituzionali, da evolute tecniche di marketing strategico, e sorretto ulteriormente dal progetto raggiunto di certificazione di qualità ISO 9001.

L'Automobile Club di Bergamo si è associato, con delibera del Consiglio Direttivo del 18 gennaio 2012 al Comitato unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni costituito in ACI il 21 luglio 2011.

#### Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato - anno 2011

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
C	4	9	53	31,5


Le tabelle seguenti sintetizzano i risultati dell'analisi quali-quantitativa delle risorse umane.. Nella prima parte 1) si rilevano i valori degli indicatori quali-quantitativi relativi al personale, nella seconda parte 2) si rilevano gli indicatori di analisi del benessere organizzativo e, infine, nella terza 3) parte si rilevano gli indicatori di genere.

#### Analisi quali-quantitativa delle risorse umane anno 2011

##### 1. Analisi caratteri qualitativi/quantitativi

INDICATORI	VALORE
Età media del personale (anni)	53
Età media dei dirigenti (anni)	n.d.
Tasso di crescita unità di personale negli anni	-16% 2009; 0% 2010; -13% 2011;
% di dipendenti in possesso di laurea	7

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 26 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

% di dirigenti in possesso di laurea	n.d.
Ore di formazione (media per dipendente)	3,7
Turnover del personale	0
Costi di formazione/spese del personale	0,3%

## 2. Analisi Benessere organizzativo

INDICATORI	VALORE
Tasso di assenze	13,11%
Tasso di diminuzione premature	0
Tasso di richieste di trasferimento	0
Tasso di infortuni	0
Stipendio medio percepito dai dipendenti	31.000
% di personale assunto a tempo indeterminato	100

## 3. Analisi di genere

INDICATORI	VALORE
% di dirigenti donne	n.d.
% di donne rispetto al totale del personale	7
Stipendio medio percepito dal personale donna (distinto per personale dirigente e non)	31.000 non dirigente
% di personale donna assunto a tempo indeterminato	100
Età media del personale femminile (distinto per personale dirigente e non)	53 non dirigente
% di personale donna laureato rispetto al totale personale femminile	9
Ore di formazione femminile (media per dipendenti di sesso femminile)	3,0

## d) Qualità

Dal 2004 l'Automobile Club Bergamo ha conseguito la certificazione qualità ISO 9001. Periodicamente sono state effettuate indagini di soddisfazione del cliente tutte di esito positivo sulla qualità dei servizi erogati, i cui risultati sono pubblicati sul sito.

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


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

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

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

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

Rif.: DL 150/2009	Autore: ACBG	Nome file : PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc	pagina n. 27 di 38
----------------------	-----------------	--	--------------------

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

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

In riferimento alla delibera 3/2012 delle Civit l'AC Bergamo assume le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi e si riserva la loro graduale applicazione anche in riferimento all'obiettivo dichiarato dall'ente federante di costruire e rilasciare la Carta dei Servizi ACI entro il 31/12/2011.

### e) *Salute finanziaria*

Il budget 2012 dell'Automobile Club Bergamo presenta un utile presunto di € 27.475,00. Tale risultato economico scaturisce da:

- una differenza negativa tra valore della produzione e costi della produzione € - 96.300,00
- oneri finanziari € - 17.000,00
- presunti proventi straordinari € 160.775,00
- imposte presunte sul reddito € - 20.000,00

Utile presunto al 31.12.2012 € 27.475,00.

Il budget degli investimenti (al netto dei disinvestimenti), pari a € - 224.000,00 riguarda:

- investimenti per sw e altre immobilizzazioni materiali (automezzi scuola guida, mobili, impianti e attrezzature per ufficio € 33.000,00
- dismissioni di mobili, impianti e automezzi € - 7.000,00
- alienazione di un immobile € - 250.000,00.


Il budget di tesoreria del 2012 presenta un saldo di fine anno pari a € 0,00. Detto saldo è generato da :

- saldo presunto iniziale di Tesoreria all'1.1.2012 € - 70.000,00
- entrate da gestione economica € 12.090.000,00
- entrate da dismissioni € 257.000,00
- entrate da gestione finanziaria € 7.000,00
- uscite da gestione economica € 12.227.000,00
- uscite da investimenti € 33.000,00
- uscite da gestione finanziaria € 24.000,00

saldo presunto finale di tesoreria al 31.12.2012 € 0,00.

Analisi situazione economica e finanziaria: non essendo, allo stato attuale, consolidati e definitivi i risultati dell'esercizio 2011, si procede ad una analisi sintetica della situazione economico/finanziaria riferita agli esercizi 2009 e 2010.


SITUAZIONE ECONOMICA		SITUAZIONE FINANZIARIA	
2009	2010	2009	2010
- €266.015	- €399.491	- €160.554	+ €26.833

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

Rispetto al 2009 la situazione economica del 2010 è ulteriormente negativa infatti, pur in presenza di un ulteriore contenimento dei costi di gestione (- € 31.000), si è verificato un forte decremento dei ricavi, in particolare di quelli derivanti da attività/servizi istituzionali dell'Ente (- € 197.000), E' opportuno sottolineare che, per sostenere, nel mercato di riferimento, il confronto con i competitors, l'Ente ha attuato operazioni di scontistica ai vari settori - attività associativa, attività di Scuola Guida, attività di assistenza automobilistica – settori in cui anche il 2010 è stato caratterizzato dal perdurare della recessione economica nazionale e del territorio. Inoltre anche il settore assicurativo ha registrato un trend negativo che, purtroppo, permane da alcuni anni.

L'ulteriore contenimento delle spese per il funzionamento dei servizi, la ricerca di nuovi Clienti e di altre partnership vantaggiose caratterizzano l'impegno dell'Automobile Club Bergamo al fine conseguire miglioramenti economico/finanziari, con la consapevolezza che il perdurare della crisi economica, in particolare quella del settore automobilistico, potrebbe rendere difficilmente raggiungibili i risultati auspicati.

L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato prevalentemente dall'attività associativa, dall'attività di assistenza automobilistica, dalla Scuola Guida e dall'attività assicurativa. Quest'ultima è svolta indirettamente dall'Ente, attraverso le 11 Agenzie-Capo presenti sul territorio bergamasco e, come precedentemente detto, è un'attività che nell'ultimo quinquennio ha registrato costantemente un trend negativo.

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		<b>2</b>	<b>31 gen 2012</b>	ACBG/PP11/13

## 5. OBIETTIVI STRATEGICI

### DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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

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

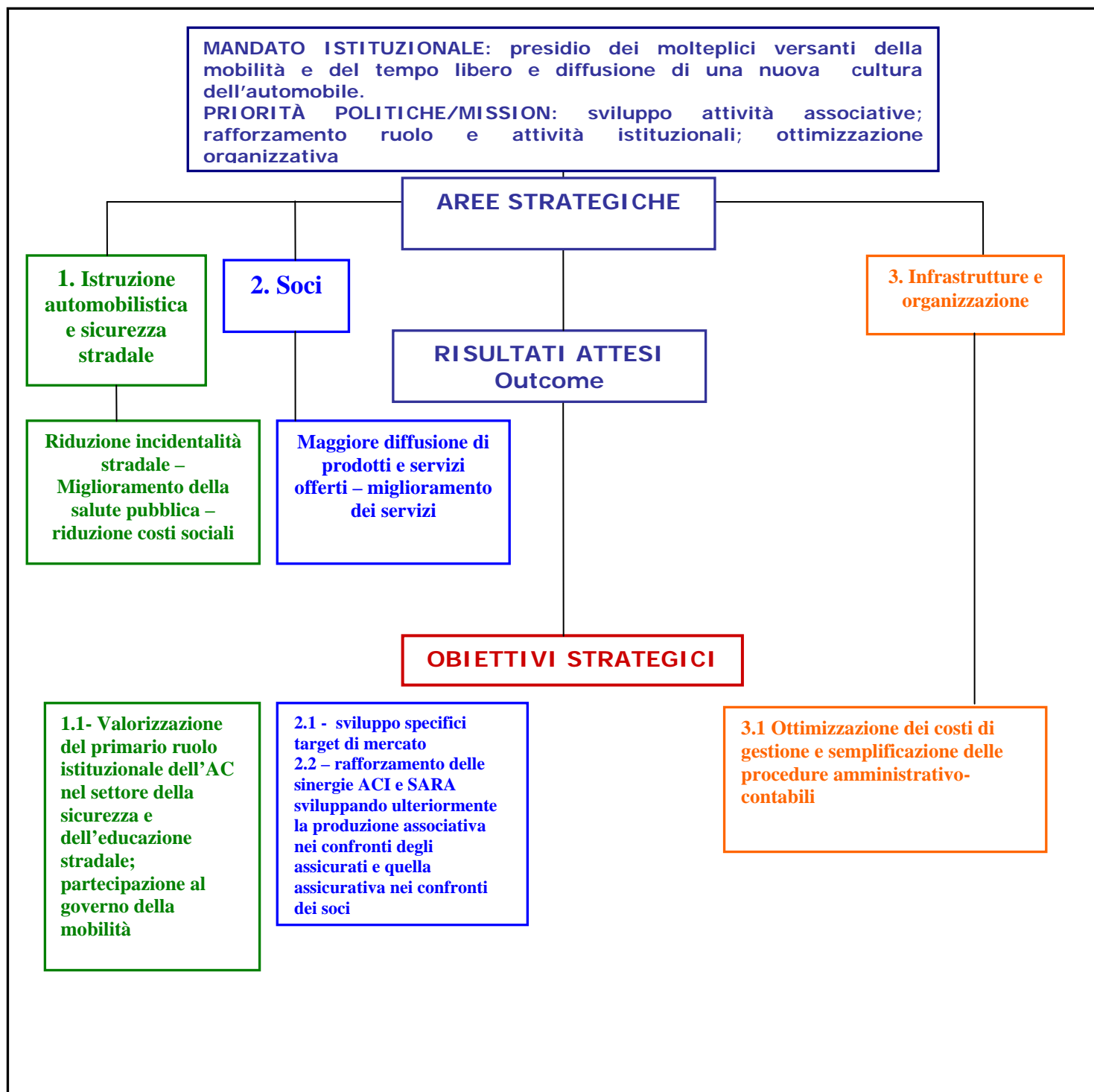
Nel periodo maggio – settembre di ogni anno del triennio, previa comunicazione da parte del Segretario Generale dell'ACI delle ipotesi progettuali e delle proposte di piani di attività elaborate dalle strutture centrali per il singolo esercizio, e l'eventuale individuazione da parte della direzione dell'Automobile Club di ulteriori priorità politiche locali, si svolge 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 svolge 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..

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. <b>30</b> di <b>38</b>
-----------------------------	-----------------	---	----------------------------------

## 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.



 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

## 6. DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Nel mese di ottobre di ogni anno, il Consiglio Generale dell'ACI, sulla base delle Direttive generali deliberate dall'Assemblea, approva il documento "Piano delle attività dell'Ente" per l'anno successivo, dove è definito il portafoglio di obiettivi operativi di Federazione.

Parallelamente, nello stesso mese di ottobre il Consiglio Direttivo dell'AC Bergamo approva il Piano delle attività dell'Ente che comprende gli obiettivi operativi di Federazione derivanti dal sopra citato Piano di attività dell'Automobile Club d'Italia ed eventuali ulteriori obiettivi operativi volti a soddisfare le specifiche esigenze locali (schede E1 allegato 2).

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

Sempre nello stesso mese di ottobre, quale ulteriore momento di coerenza tra il ciclo di pianificazione strategica e quello economico-finanziario, il Consiglio Direttivo approva il budget dell'Ente per l'esercizio successivo.

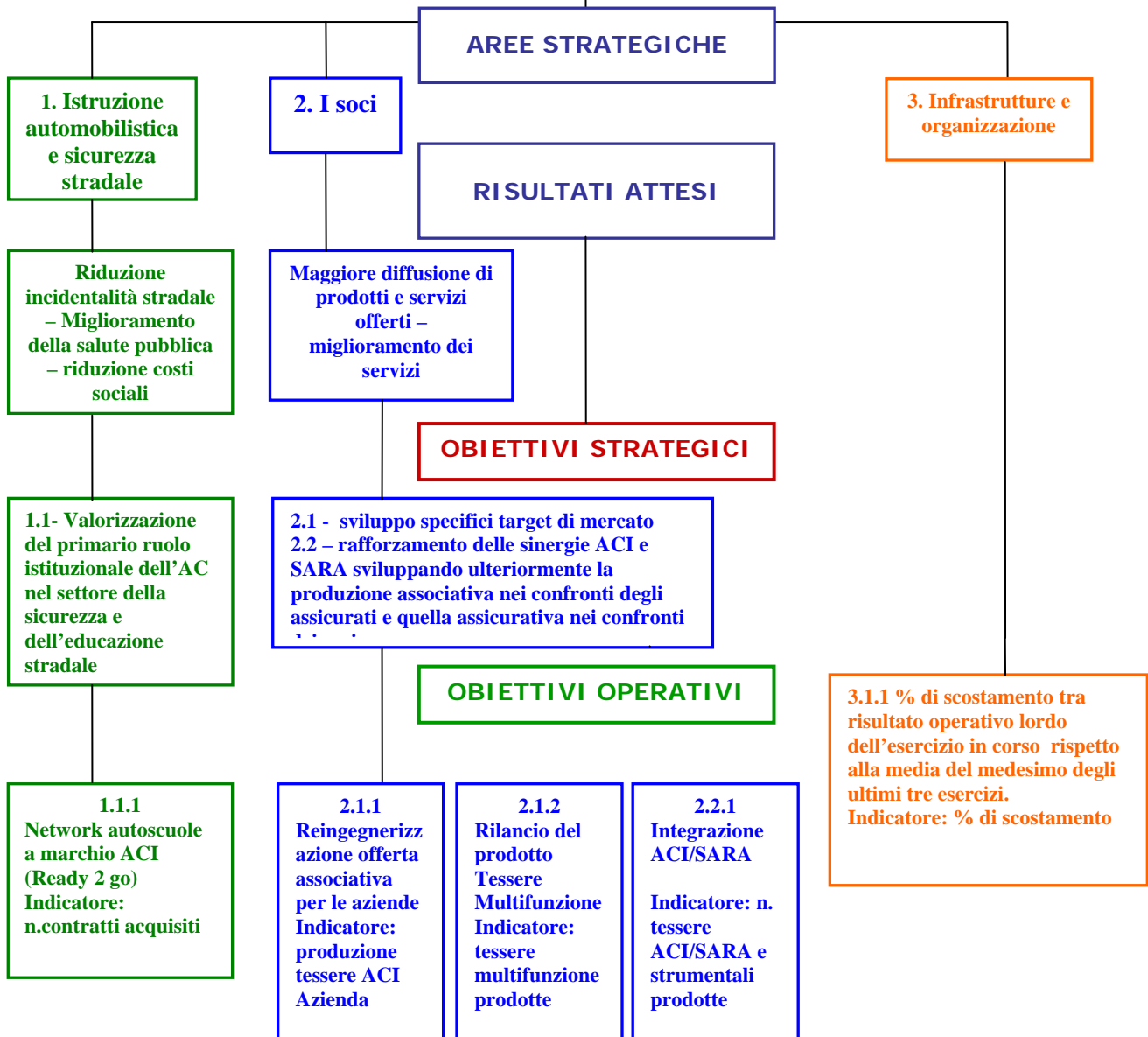
A conclusione del ciclo di performance come sopra descritto, vengono evidenziati gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente per l'anno successivo (allegato 3)

Detti obiettivi tengono conto della più generale pianificazione a livello di Federazione ACI e ripropongono, sotto il profilo della performance organizzativa dell'AC, gli obiettivi individuali legati alle progettualità di interesse generale attribuite dall'ACI stesso al Direttore; sono quindi integrati con gli obiettivi specifici legati ad iniziative progettuali e/o di miglioramento organizzativo e gestionale desunti dal piano di attività dell'AC.



## PIANO DELLE ATTIVITA' ACI

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



## **6.1 OBIETTIVI ASSEGNATI AL DIRETTORE**

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

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

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


FASE DEL PROCESSO	SOGGETTI COINVOLTI	ORE UOMO DEDICATE	ARCO TEMPORALE												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>1</b>	Definizione dell'identità dell'Organizzazione	<b>10</b>				X						X			
<b>2</b>	Analisi del contesto esterno ed interno	<b>10</b>					X								
<b>3</b>	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	<b>20</b>										X	X		
<b>4</b>	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	<b>20</b>													X

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

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

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

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

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		<b>2</b>	<b>31 gen 2012</b>	ACBG/PP11/13

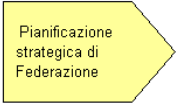
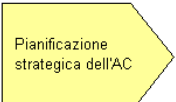
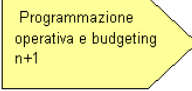

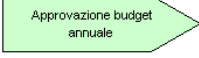
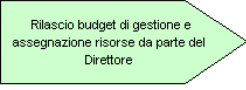
In tal modo è possibile verificare in fase di programmazione l'insieme delle risorse attribuite al progetto/attività mentre in fase di gestione è possibile misurare periodicamente il grado di utilizzo di tali risorse.


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

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

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

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

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

 Automobile Club Bergamo	<b>Piano della performance 2011/2013</b>	Rev	Del	identificativo documento
		2	31 gen 2012	ACBG/PP11/13

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

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

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Automobile Club Bergamo è svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione, nominato con delibera presidenziale del 23 dicembre 2010.

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

Il monitoraggio della performance organizzativa è effettuato con cadenza **trimestrale** avvalendosi di apposita modulistica predisposta a cura del Direttore e trasmessa all'OIV. A tal fine, il Direttore predispone apposite schede in cui vengono riportati i target rilevati per ciascun obiettivo ed evidenziata la differenza rispetto al target obiettivo.

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

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

Il processo di misurazione e valutazione finale della performance organizzativa si conclude entro il **31 gennaio** dell'anno successivo, da trasmettere all'OIV entro il **10 febbraio**.

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

Entro 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.

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

Sulla base delle misurazioni in corso d'anno, l'OIV, ove ravvisi scostamenti o impossibilità di realizzazione degli obiettivi strategici definiti a livello di Ente, fornisce tempestiva segnalazione al Presidente - il quale ne informa il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club - e al Direttore, con indicazione di eventuali interventi e misure utili a correggere gli scostamenti rilevati.

Rif.: <b>DL 150/2009</b>	Autore: ACBG	Nome file : <b>PIANO TRINENNALE 11/13 PERFORMANCE .doc</b>	pagina n. <b>38</b> di <b>38</b>
-----------------------------	-----------------	---	----------------------------------