

Automobile Club Treviso

Relazione sulla Performance anno 2011

(art.10 co.1, lett.b D.Lgs. n. 150/2009)

Approvato con Delibera Presidenziale n.6/2012 – 29.06.2012 v. 1.1

Approvato con Delibera Presidenziale n.8/2012 – 13.08.2012 v. 1.2

INDICE

| | | |
|---------------|---|----|
| 1. | PREMESSA – PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE DELL’AUTOMOBILE CLUB TREVISO ANNO 2011 | 3 |
| 2. | SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI | 4 |
| 2. 1 | IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO | 4 |
| 2. 2 | L’AMMINISTRAZIONE | 8 |
| 2. 3 | I RISULTATI RAGGIUNTI | 10 |
| 2. 4 | LE CRITICITÀ E LE OPPORTUNITÀ | 11 |
| 3. | OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI | 13 |
| 3. 1 | ALBERO DELLA <i>PERFORMANCE</i> | 14 |
| 3. 2 | OBIETTIVI STRATEGICI | 15 |
| 3. 3 | OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI | 15 |
| 3. 3.1 | RISULTATI IN TEMA DI TRASPARENZA E STANDARD DI QUALITÀ | 17 |
| 3. 4 | OBIETTIVI INDIVIDUALI | 20 |
| 4. | RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ | 21 |
| 5. | PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE | 21 |
| 6. | IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA <i>PERFORMANCE</i> | 22 |
| 6. 1 | FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ | 22 |
| 6. 2 | PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DI GESTIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> | 23 |

ALLEGATI

ALLEGATO 1 – TABELLA DOCUMENTI DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE*

ALLEGATO 2 – TABELLA OBIETTIVI STRATEGICI

PREMESSA

1. PRESENTAZIONE

La *Relazione sulla Performance* dell'Automobile Club Treviso è il documento di rendicontazione annuale previsto dal D.Lgs. 27 ottobre 2009 n° 150. La principale finalità è quella di comunicare ai cittadini e agli stakeholder di riferimento i risultati organizzativi e individuali ottenuti nel corso dell'anno 2011 rispetto agli obiettivi programmati ed alle relative risorse impegnate nel ciclo di gestione, garantendo quella trasparenza che l'Ente si è impegnato a fornire, in ossequio alle disposizioni di legge vigenti in materia, in particolare seguendo i dettami della Delibera n° 5/2012 della CiVIT, Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche.

Si tratta di un lavoro corale frutto della preziosa collaborazione dell'intera struttura dell'AC con la Direzione dell'Ente, il primo in assoluto, a chiusura del ciclo annuale.

Come per il Piano della Performance, le linee guida di elaborazione di questo documento sono le seguenti:

- **comprensibilità** in quanto si prefigge di garantire un'adeguata e chiara rappresentazione dei risultati del ciclo della performance al bacino degli stakeholder di riferimento. Si è quindi cercato di usare termini e espressioni semplici e di immediata leggibilità.
- **Adeguatezza** in quanto si è cercato di bilanciare le esigenze descritte con quelle della sinteticità;
- **Attendibilità** in quanto la Relazione prende in considerazione gli obiettivi temporalmente definiti nel Piano, che vengono rendicontati nel presente documento sulla base di quanto stabilito con il documento di Programmazione.
- **Completezza delle informazioni**, in quanto, seppur adottando un approccio sintetico, le informazioni sono state inserite in modo completo.

Il Presidente
f.to Ing. Francesco Cavarzerani

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

2.1 IL CONTESTO ESTERNO DI RIFERIMENTO

L'Automobile Club Treviso è un Ente Pubblico Non Economico senza scopo di lucro e a base associativa facente parte della Federazione ACI; è ricompreso, ai sensi della Legge 20 marzo 1975, n° 70, tra gli Enti preposti ai servizi di pubblico interesse.

In uno scenario aggravato dalla crisi economica generale con ricadute sul livello di produzione, occupazionale e di consumo, il settore dell'industria dell'auto ha subito importanti conseguenze sia a livello locale che nazionale. 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.

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

Anche se si usa sempre meno, l'auto costa sempre di più: 3.278 euro nel 2011 contro i 3.191 del 2010 (+2,7%). Le maggiori voci di spesa sono il carburante (1.530 euro, +2,3%), l'assicurazione (715€, +2,9%) e il parcheggio (218€, +5,3%). In forte aumento le multe (+18%), frutto di maggiori controlli su strada. La crisi porta a ridurre notevolmente i costi di manutenzione ordinaria (-15,2%), ma questo fa crescere sensibilmente quelli di manutenzione straordinaria (+8,5%). Tra le spese considerate "superiori al giusto" spiccano la benzina (84% delle risposte), considerata ormai un bene di lusso, e l'assicurazione (67,6% del campione); il 40% degli italiani imputa all'alto costo della rc-auto l'aumento delle truffe assicurative.

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. Trend confermati anche per il 2012.

Occorre però evidenziare che, essendo l'ambito di competenza quello del territorio della provincia di Treviso, il contesto esterno è formato ed influenzato anche dalle realtà e istituzioni locali.

L'Ente insiste su un territorio economicamente "ricco" e sul quale la crisi dell'automobile si è fatta sentire nel 2011 in modo meno pesante che in altre realtà. Questo perché l'economia della provincia è prevalentemente fondata su piccole e medie imprese, che

spaziano dal manifatturiero al terziario, dalla meccanica al mobile e arredamento, senza tralasciare il settore della viticoltura. Tutti i settori sono votati in particolare alla commercializzazione delle produzioni verso i mercati esteri, oltre a quello nazionale. Stando ai dati dei principali soggetti che monitorano l'economia provinciale (CCIAA, Provincia, ...), dopo un periodo di breve crescita successiva alla crisi del 2008, tra il 2010 e la prima parte dell'anno 2011, sono seguiti alcuni mesi di stagnazione, mentre il periodo autunnale è stato segnato da indicatori negativi, proseguiti con ampie accentuazioni nella prima metà del 2012. Non mancano situazioni aziendali in controtendenza, interessanti, inseriti però in un panorama di crisi economica che si ripercuote ampiamente negli stili di vita degli abitanti della Marca, con un'evidente crisi dei consumi e la chiusura delle attività non in grado di reggere le attuali congiunture e con riscontri negativi sul piano occupazionale. Dunque anche Treviso, che ben rappresenta il Nord-Est italiano, sta vivendo un periodo di forte crisi, parzialmente stemperato dall'istituto familiare, ancora abbastanza presente nel tessuto sociale.

La Provincia di Treviso continua comunque ad avere, nonostante la crisi già in atto dal 2011, lusinghieri piazzamenti nelle classifiche riferite alla qualità della vita redatte da Il Sole 24 Ore ed Italia Oggi. Malgrado i dati e gli indicatori negativi nella seconda parte dell'anno 2011, il reddito pro capite tra il 2010 e il 2011 per la provincia di Treviso è passato da 18.379 a 18.891 con incremento del 2,8% (fonte Findomestic).

Come sempre, anche nel 2011 AC Treviso è stato fortemente impegnato sul versante della ricerca di azioni volte al miglioramento di indice di benessere per la collettività, in particolare nel settore della semplificazione amministrativa, accesso ai servizi, riduzione dei costi sociali e affettivi legati all'incidentalità stradale attraverso iniziative e programmi di educazione e sicurezza stradale, rivolti in particolare alle fasce di età più giovani della popolazione.

Per un'analisi completa del contesto esterno passiamo ora ad evidenziare quali sono stati gli stakeholder (portatori di interessi) che hanno interagito con AC Treviso in relazione alle aree strategiche di intervento ed agli obiettivi.

a) Educazione e Sicurezza Stradale

In questo campo l'Automobile Club Treviso da anni collabora attivamente con le istituzioni locali dedite alla tematica: la Provincia, il Comune capoluogo, fondazioni e associazioni Onlus, le scuole, Autoscuole e le Forze dell'Ordine (Polizia Municipale).

Le sinergie hanno portato buoni risultati e si sono realizzate diverse sessioni di educazione stradale presso le scuole, specie nel Comune di Treviso grazie all'ausilio di volontari aventi una competenza specifica i quali si rivolgono in particolare alla fascia di età della scuola dell'infanzia e prime classi della primaria, con un elevato grado di adesione degli stessi studenti. Circa 650 i bimbi formati.

In questo campo c'è ancora molto da fare, la criticità maggiore è la mancanza di una progettualità unica di questi interventi, così come la cronica mancanza di fondi da destinare allo scopo.

Tra i progetti seguiti dall'Ente, va menzionato, fuori dagli schemi della progettualità formale ed ufficiale, edizione del "Motor Day 2011" svoltosi in sinergia con il Sodalizio di Venezia a Jesolo Lido (rinomata spiaggia veneziana molto frequentata dalle giovani generazioni e luogo di svago e vacanza di prossimità per i trevigiani) dal 24 al 26 giugno 2011, dove sono state messe a disposizione del folto pubblico giovanile e non alcuni test efficaci utili a conoscere le dinamiche di impatto in caso di incidente a bassa velocità (crash test con ribaltamento ad una velocità di circa 50 km/h) all'interno di un contesto in grado di

attirare le persone e dato dal mondo motoristico sportivo. Nell'ambito di quelli di Federazione, la ricerca di partner privati per la creazione di un circuito di autoscuole a marchio ACI di qualità, attraverso l'affiliazione di autoscuole della provincia sotto il marchio "Ready2go", malgrado gli importanti impegni profusi già dal 2010 in tal senso non è stato individuato nessuno sbocco favorevole. Neanche l'apporto di competenze messe a disposizione da parte di ACI sono state in grado di dare, purtroppo, riscontri positivi.

Sono principalmente i vertici politici, quali il Consiglio Direttivo e il Presidente, che deliberano, mentre quelli amministrativi, il Direttore, con il personale dell'Ente perseguono gli obiettivi di questo settore.

Si rimanda a quanto enunciato nel corso della trattazione dell'argomento riguardo ad una prima valutazione di risultato specifico.

b) I Soci

In questo ambito il principale stakeholder che ha influenzato maggiormente l'attività e la performance dell'Automobile Club Treviso è stato l'Ente federante, l'Automobile Club d'Italia, in quanto è quest'ultimo che definisce ed eroga, anche attraverso sue società collegate, i servizi destinati ai soci, pur essendo, questi ultimi "patrimonio" dell'AC.

A livello locale questo Automobile Club anche nel 2011 ha continuato ad interagire con le istituzioni ed organizzazioni del territorio al fine di stipulare convenzioni in loco destinate ai soci (per sconti di associazione e agevolazioni a favore dei propri soci) nonché ad ampliare i servizi ad essi dedicati. Importante stakeholder in questo ambito è anche la rete delle delegazioni indirette quale soggetto che interagisce con i soci ed è portatrice a livello periferico degli indirizzi politici e strategici di questo settore. Importante e strategica anche la rete agenziale della SARA Assicurazioni, che è la compagnia assicuratrice ufficiale dell'ACI, sia per lo sviluppo associativo che per l'assistenza assicurativa, offre polizze a prezzi agevolati per i soci. Nel 2011 la rete agenziale nella Marca è stata scossa da tensioni molto importanti (l'affidamento dell'agenzia di Conegliano ad altri agenti all'inizio dell'anno, idem, sul finire dell'anno per quella di Castelfranco Veneto, la prevista cessazione del mandato per quelli di Treviso non sono stati certamente motivo di importanti risultati in campo assicurativo, con ripercussioni territoriali anche in quelli associativi) che sta dando ancora segnali di criticità e, per due agenzie su tre, è mancata una necessaria ed auspicata collaborazione fra l'Automobile Club Treviso, i propri agenti capo, i sub-agenti e le delegazioni rispetto agli anni passati, malgrado l'interesse e la volontà del Sodalizio. Questo atteggiamento, posto all'attenzione sia agli Organi dell'Ente che, d'accordo con essi, è stato avanzato anche ai referenti di Federazione nonché all'OIV, ha pure minato la capacità dell'AC di poter raggiungere l'obiettivo di performance individuato dalla produzione associativa riferibile alle associazioni "ASA". Si auspica un miglioramento di tale collaborazione negli anni a venire in termini di performance associativa e assicurativa; qualche significativo riscontro lo si sta avendo in questa prima parte del 2012 nel quale sembrerebbe esservi un maggiore confronto in termini di collaborazione e sinergie.

In questo ambito è coinvolto anche l'ufficio Soci di Sede in quanto motore e propulsore sul territorio degli indirizzi politici deliberati dagli organi competenti, specie verso i delegati AC.

Destinatari finali sono i Soci dell'Automobile Club Treviso.

In ambito associativo la crisi evidenziatasi nel corso dell'anno 2011 e la mancata collaborazione da parte degli agenti Sara ha prodotto risultati non in linea con le attese, sia specifici (Facile Sarà) che, in modo più contenuto, generali. Anche le attività

associative riferibili ad ACI Global hanno accusato una riduzione sensibile rispetto ai valori di produzione del 2010.

c) Turismo, tempo libero e sport

Nell'ambito sportivo è significativa la collaborazione con il Delegato Sportivo CSAI, che coordina l'attività sportiva automobilistica locale, e l'Associazione Ufficiali di Gara che operativamente presta la propria assistenza tecnica durante le gare di regolarità, rally, ecc. È attiva inoltre la Commissione Sportiva Automobilistica che periodicamente si riunisce per affrontare le tematiche di ambito e di maggior rilievo. Sempre in tale contesto l'Automobile Club Treviso da anni premia i propri piloti, navigatori e scuderie della Provincia nella consueta Festa dello Sport, svoltasi il 14 aprile 2011 all'Asolo Golf Club, dando un riconoscimento alle migliori performance sportive dell'anno a chi si fregia di essere sportivo e socio dell'AC Treviso. Il Sodalizio, insieme alla CSAI Prov.le e il suo delegato, è stato inoltre presente nella manifestazione del CONI provinciale del 5 giugno 2011, Festa nazionale dello Sport, iniziativa clou quale Città Europea dello Sport 2011 titolo con cui la Marca ha potuto fregiarsi l'anno scorso, con un'attività di avvicinamento allo sport automobilistico attraverso il karting. Inoltre l'AC sostiene con risorse ed energie il settore e le manifestazioni motoristiche automobilistiche che si svolgono nel proprio territorio, dando inoltre il patrocinio a quelle di maggior rilievo. È l'ufficio Sportivo di Sede che è incaricato della gestione di questo settore relativamente al rilascio delle licenze sportive CSAI.

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 Treviso ritiene di peculiare interesse mantenere una presenza nella "Società per l'Autostrada d'Alemagna" quale aspetto concreto di sviluppo della viabilità trevigiana e veneta.

Il Sodalizio poi è attivamente impegnato nelle tematiche locali in materia turistica con più progetti in fase di studio. 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. In linea con le attese i risultati per le tematiche specifiche.

d) Servizi alla mobilità, assistenza automobilistica

L'attività in questo ambito è rivolta principalmente agli automobilisti ed ai servizi a loro offerti, quali la riscossione e assistenza in materia di tasse automobilistiche nonché l'assistenza in relazione alle formalità connesse all'utilizzo dei veicoli. Principali attori di questa area, che nel corso del 2011 hanno interagito con l'Ente, sono:

- La Regione Veneto, titolare del tributo, con la quale è attiva una convenzione per la gestione delle tasse auto
- La Motorizzazione Civile di Treviso con la quale si collabora quotidianamente per l'espletamento delle pratiche e patenti automobilistiche (delegazioni indirette)
- L'Ufficio Provinciale dell'Automobile Club d'Italia (PRA) per quanto attiene le pratiche inerenti lo Sportello Telematico dell'Automobilista (delegazioni indirette)
- La società ACI Informatica, che fornisce i sistemi informatici
- L'Ufficio Assistenza Automobilistica di Sede che è deputato alla gestione ordinaria dei servizi di consulenza automobilistica
- Il Servizio Tasse di sede deputato alla gestione ordinaria dei servizi relativi

- Le Delegazioni indirette in provincia, punti di riferimento per l'utenza in loco.

I destinatari finali in questo ambito sono tutti i cittadini, organizzazioni private e pubbliche nonché le aziende della Provincia, operatori professionali quali i concessionari. Essendo un'attività che l'Ente svolge sul libero mercato in concorrenza, il punto critico in questo ambito è rappresentato dai rapporti con le agenzie private di pratiche automobilistiche, con politiche commerciali di confronto che potrebbero portare a manovre di ribasso dei prezzi sotto la soglia dell'economicità, destabilizzando pertanto l'intero mercato del settore. I fattori di criticità nell'ambito della tassazione, a nostro modesto avviso, sono stati rilevanti, producendo una contrazione delle esazioni e delle entrate derivanti dallo svolgimento del servizio medesimo, legato al numero di operazioni svolte dall'AC Treviso e i suoi delegati.

Area gestionale ordinaria

Seppur non ricompresa nelle aree strategiche, l'Area gestionale ordinaria si è rivelata non trascurabile nel 2011 per alcuni fattori a breve evidenziati. L'attività ricompresa in quest'area riguarda principalmente tutte le attività di supporto in particolar modo la gestione contabile dell'Ente. I principali stakeholder sono quindi riconducibili ai c.d. clienti interni dell'Automobile Club Treviso.

Nel corso del 2011, con la messa in esercizio del nuovo regolamento di amministrazione e contabilità dell'Ente, si è operato una revisione totale dell'impianto contabile passando dal regime puramente finanziario a quello economico-patrimoniale.

Meritano un accenno le difficoltà cui il personale addetto ha dovuto far fronte durante l'anno 2011 per questo cambio, dato i gap significativi del sistema informativo fornito agli AACC. Criticità che nel corso dei mesi, grazie anche alle capacità locali importanti, sono andate riducendosi, tanto che l'AC Treviso è risultato essere tra coloro che, pur dotati di questa piattaforma, ha potuto concludere le procedure di bilancio 2011 senza dover far fronte a deroghe. Si dà atto della capacità e professionalità responsabile dimostrata dal personale dell'AC. Nel corso del 2012 si lavorerà ancora al miglioramento ed ottimizzazione del processo amministrativo puntando ulteriormente sulle fasi di controllo gestionale.

Infine, si evidenzia che nel corso dell'anno, oltre per quanto già indicato nella trattazione dei singoli punti come in questo, non sono intervenuti particolari fattori esterni rilevanti che hanno inciso con ulteriori criticità sulle attività dell'Ente.

2.2 L'AMMINISTRAZIONE

L'Automobile Club Treviso è un Ente pubblico a struttura semplice con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore, il quale detiene il potere di spesa nonché la responsabilità dell'andamento della gestione ordinaria. Gli indirizzi politici e strategici vengono assunti dal Consiglio Direttivo che dà poi mandato, a seconda dell'area di intervento, o al Presidente o al Direttore, per l'esecuzione di quanto deliberato in seno ad esso.

L'Ente è articolato in quattro macro aree:

- Ufficio Segreteria e Affari Generali
- Ufficio Ragioneria e Bilancio (URB)
- Ufficio Soci e Sportivo
- Ufficio Assistenza Automobilistica

In totale la pianta organica dell'Ente (al 31/12/2011) è composta da 4 dipendenti in ruolo di cui 2 nell'area B e 2 nell'area C. Il personale effettivo a servizio dell'Ente, nella

totalità femminile, è costituito da due persone, una in area B ed una in area C.

L'Automobile Club Treviso si avvale, per lo svolgimento di alcuni servizi operativi, di una propria Società in house. Tale Società, Treviso ACI Servizi srl, il 31/12/2011 aveva nove dipendenti in servizio di cui uno a tempo determinato. L'Ente, inoltre, possiede partecipazioni azionarie in altre società, ovvero la Società per l'Autostrada di Alemagna spa (quota 0,0167%), già precedentemente citata. A tal fine, il Consiglio Direttivo dell'Ente il 17/12/2010 ha provveduto alla ricognizione di tali società ai sensi della Legge 244/2007 e successive modificazioni ed integrazioni determinandone la strategicità vista la *mission* dell'AC.

Per il mantenimento e lo sviluppo dalla *mission* sul territorio provinciale l'Automobile Club Treviso si avvale di delegazioni indirette (cioè gestite da imprese private, persone fisiche o società, legate all'Ente da contratti di *franchising*) che hanno la sede nelle seguenti località o zone cittadine (in numero di 12 al 31/12/2011 - su 90 totali e 120 autoscuole - grazie alla delegazione di Treviso/Appiani): Asolo - Castelfranco Veneto - Conegliano - Istrana - Mogliano Veneto - Montebelluna - Oderzo - Spresiano - Treviso/Appiani - Treviso/Fiera - Valdobbiadene - Vittorio Veneto. Delegazioni al servizio di una popolazione, al 31/12/2010, di 883.840 persone e 92.812 aziende che, complessivamente possedevano un parco di poco superiore ai 700mila veicoli, con età media di 8-9 anni.

Nella provincia di Treviso poi sono presenti i centri di soccorso, 11 su 54, la rete di officine affiliate ACIGlobal che forniscono il servizio di soccorso stradale ordinariamente ai soci ACI e, su richiesta, agli automobilisti in genere.

Nel territorio di competenza dell'AC esiste inoltre un punto di servizio ACI, estraneo purtroppo ai dettami che regolano i rapporti AC e Federazione, sito nel comune di Treviso che svolge l'attività esattoriale con il polo ACI, fuori dunque dai rapporti commerciali di delegazione.

Vi sono inoltre tre agenzie capo di Sara Assicurazioni con AC Treviso Agente Generale, dislocate a Treviso, Conegliano e Castelfranco Veneto. Per Treviso il mandato agenziale è cessato con la fine del 2011 e inizio febbraio 2012 (ora in gestione provvisoria agli agenti di Dolo Baldini & Moro), a Conegliano nel corso dell'anno 2011 il mandato è stato affidato agli agenti Bossi & Laganà, mentre a Castelfranco V. il mandato all'agente è cessato sul finire del 2011 per poi passare attraverso due gestioni provvisorie, ora, ancora Baldini & Moro. Affidamenti agenziali gestiti dalla Compagnia, dove l'Agente Generale esprime solo il placet per l'affidamento definitivo. È dunque facilmente comprensibile come possano esservi condizioni tutt'altro che definite nella gestione e in termini di sviluppo assicurativo con una siffatta situazione, quantomeno per due terzi della provincia di Treviso. Le ripercussioni per l'AC sono altrettanto facili da intuire. L'auspicio è quello che a breve possano essere compiuti dalla Compagnia i passi e scelte necessarie per consentire un nuovo passo secondo le attese ed i solleciti dell'Ente.

L'AC dispone di un proprio sito internet istituzionale (www.treviso.aci.it).

Per i servizi forniti all'utenza nel 2011 dall'Automobile Club occorre evidenziare che essa è composita; sono singoli clienti/cittadini, imprese di autotrasporto e pubbliche, aziende di piccola, media e medio-grande dimensione, enti pubblici, nonché concessionari di autoveicoli, stando alle categorie principali.

I servizi erogati riguardano:

- Riscossione e assistenza clienti per le tasse automobilistiche a favore della Regione
- Pratiche Automobilistiche
- Pratiche patenti di guida
- Rilascio/rinnovo Tessere ACI
- Bollo automatizzato

- Ricariche carte prepagate e Ricariche telefoniche
- Rilascio Contrassegni austriaci e svizzeri
- Distanze chilometriche
- Costi chilometrici d'esercizio
- Carnet de Passages en Douane
- Rilascio/rinnovo Licenze CSAI
- Raccolta fondi Telethon

Nell'anno 2011 l'Ente ha svolto un'indagine per una prima valutazione circa la qualità dei servizi offerti al pubblico di sede e la percezione della stessa, anche in vista di alcune variazioni, in parte avvenute nell'ultimo periodo dell'anno, poiché i servizi di sede si apprestavano ad un ampliamento e a una gestione senza la mediazione di partner estranei all'Ente. L'indagine si è svolta in contemporanea alla seconda giornata della Trasparenza, dal 22 dicembre sino a fine anno 2011. I risultati hanno dimostrato l'apprezzamento dei servizi dalla clientela di sede.

Indagine Customer Satisfaction per la qualità dei servizi erogati alla clientela in genere e ai soci ACI (22-31.12.2011)

| Risultati indagine Customer Satisfaction 2011 | | | |
|--|--------------------|---------------------------------|----------------------|
| Questionari raccolti | Esiti | | |
| | Soddisfatti | Parzialmente soddisfatti | Insoddisfatti |
| 54 (100%) | 87% | 9,5% | 3,5% |

Per gli aspetti economici e di bilancio, si premette che l'Automobile Club Treviso non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni. L'andamento economico dell'Ente è strettamente legato al valore della produzione generato dalla "produzione" associativa, l'esazione della tassa automobilistica e delle attività a corollario per la clientela, a favore della Regione Veneto, l'andamento di raccolta dei premi assicurativi SARA Ass.ni, la gestione del marchio, la vendita di servizi legati al turismo/viaggi. L'insieme dei ricavi della produzione, € 939.500 (su previsioni assestate nel budget 2011), derivano per € 528.500 dalla vendita di beni e prestazione di servizi e, per € 411.000 da altri ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica. I costi della produzione, € 917.500 sempre da stima budget, sono riconducibili a spese per prestazioni e servizi assestate di € 656.700 e per € 141.300 per costi del personale, citando le principali. La gestione finanziaria relativa al budget 2011 presenta un margine negativo pari a € 500 generato da interessi passivi. La gestione straordinaria relativa al budget 2011 presenta un margine di € 900,00.

2.3 I RISULTATI RAGGIUNTI

Al fine di evidenziare i risultati raggiunti dall'Ente, occorre ricordare che l'AC e delegazioni "dialogano" con "l'utenza" attraverso il telefono, i siti web (dell'AC Treviso innanzitutto), le e-mail e le newsletter periodiche / mensili che l'AC invia ai soci AC Treviso, le autorità,

la rete AC e ACI ed altri soggetti che hanno dato l'adesione al servizio. Le ragioni principali sono ricomprese consulenze diverse, dalle associazioni, alle tasse auto, alle consulenze automobilistiche, senza tralasciare altre ragioni sempre inerenti il supporto e l'informazione riferita alla mobilità in Italia, entro l'Unione Europea e in altri stati esteri. Attualmente risulta impossibile dare un valore numerico a tutti questi contatti, stimabili comunque ben oltre i centomila all'anno, cui vanno ad aggiungersi tutti coloro che entrano negli uffici "ACI", comprese le delegazioni, in numero almeno doppio dei contatti telefonici e telematici. Solo presso la sede del Sodalizio nel 2010 sono entrate circa ottantamila persone.

Nelle tabelle che seguono vengono evidenziati i valori di risultato di maggiore interesse, che come si può notare rilevano una sensibile contrazione, fattore che ha avuto riflessi negativi nell'andamento economico dell'Ente.

| SERVIZI | Valori produzione 2010 | Valori produzione 2011 |
|---|------------------------|------------------------|
| Tasse Automobilistiche AC e Delegazioni | 466.820* | 438.369** |
| Pratiche totali Automobilistiche STA | 191.602 | 177.890 |
| Pratiche STA AC e Delegazioni | 84.614 | 71.525 |

* valore per fatti riguardanti gestioni particolari riferibili alla delegazione di Conegliano

**di cui 120.000 esazioni sono svolte con modalità particolari, sempre riferibili alla medesima delegazione, a seguito di richieste specifiche di enti regionali; per i canali ordinari il valore è di 318.473 "bolli", numero agganciato al corrispettivo per l'Ente

Per quanto riguarda il servizio istituzionale di associazionismo si riportano di seguito il numero di tessere e delle licenze sportive CSAI e KARTING emesse a livello provinciale negli anni 2010 e 2011.

| Servizi soci | Valori produzione 2010 | Valori produzione 2011 |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Tessere ACI | 6.838 | 6.315 |
| Licenze sportive (CSAI e Karting) | 473 | 542 |

Si segnala che nell'ambito delle attività istituzionali in tema di mobilità e sicurezza, oltre alla già citata iniziativa "Motor Day 2011", l'Ente in sinergia con l'Ufficio Provinciale ACI di Treviso è stato fautore delle iniziative locali del progetto nazionale "TrasportACI Sicuri". Si tratta di corsi di sensibilizzazione verso gli adulti per il corretto trasporto dei minori nei veicoli, auto in particolare, presso alcune scuole primarie e dell'infanzia di Treviso ed avviato localmente una collaborazione con il centro Prenatal della città della Marca.

2.4 LE CRITICITÀ E LE OPPORTUNITÀ

Come abbiamo già avuto modo di sottolineare, il contesto entro il quale agisce l'Automobile Club Treviso è quello locale/provinciale. Un contesto che nel 2011 erano già presenti i primi segnali di crisi che pesantemente sta colpendo nel 2012 questa provincia.

Criticità Il Consiglio Direttivo dell'AC, alla luce delle rimodulazioni degli obiettivi di Ente definite dalla Federazione, ha ritenuto proporre, nella seconda parte dell'anno 2011, agli organismi di Federazione preposti, una variazione locale degli obiettivi, tenuto conto della situazione contingente, fattori che non hanno trovato il placet degli stessi organi. Essi riguardavano in particolare la notevole difficoltà di poter trovare partner per l'iniziativa autoscuole a marchio ACI e la partecipazione della rete agenziale Sara al progetto FacileSarà, con emissione di associazioni ai propri clienti interessati, obiettivi che sono risultati non raggiunti al termine dell'anno.

AREA EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE e READY2GO Il mercato delle autoscuole nella provincia di Treviso è stato attentamente vagliato dalla Direzione con il supporto di referenti della Società ACI Informatica dedicati al progetto ACI già nel 2010. La ricerca di partner del settore per la creazione di un circuito di autoscuole a marchio ACI di qualità, attraverso l'affiliazione con il marchio "Ready2go" non può dirsi dunque lasciata in secondo ordine di priorità da parte dell'Ente. Malgrado ciò e l'aver contattato tutti gli operatori che possedevano i requisiti utili ad un'azione positiva nel tempo, non è stato individuato nessuno sbocco favorevole, in quanto nessuno dei contattati, anche con più incontri riservati di approfondimento, ha ritenuto di concludere l'accordo. È stato possibile verificare un interesse alla proposta, ma fattori diversi e delineabili spesso nel fatto che il settore risente della crisi sia dell'auto e servizi connessi che quella più generale non ha prodotto i risultati sperati. Va evidenziato che neanche l'apporto di competenze messe a disposizione da parte di ACI nel corso del 2011 sono state in grado di dare, purtroppo, riscontri positivi.

Positivi invece i riscontri dovuti alle attività di educazione stradale, specie nella fascia di età cui AC e collaboratori hanno acquisito nel tempo una competenza riconosciuta dalle agenzie educative del territorio, ovvero tra i 4 e i 7-8 anni di età. È un'attività che anche nell'anno in corso è stato possibile incrementare. Idem per l'iniziativa "Motor Day 2011", svolta in sinergia con AC Venezia a Jesolo a fine giugno 2011, di cui già accennato. Sono infine positivi i risultati riguardo alle attività di sensibilizzazione in fatto di sicurezza stradale verso i cittadini, sia all'interno delle attività e commissioni cui l'Ente partecipa che con iniziative dirette al pubblico. Il dato incontrovertibile dell'attività positiva svolta certamente assieme agli enti, associazioni, istituzioni, agenzie informative ed educative sensibili all'aspetto è quello di aver migliorato i dati provinciali 2011 di incidentalità stradale. Numeri che, con dinamiche non sempre lineari, indicano la riduzione degli incidenti ed una migliorata consapevolezza di tutti coloro che si "mettono in strada".

AREA SOCI Una serie di azioni in tale ambito, comprendente una ricognizione riguardante i servizi e la razionalizzazione dei processi, congiuntamente all'azione di indirizzo e controllo sulla rete di vendita, attuata per la prima volta nel 2011, dopo un'attività formativa di vendita svoltasi l'anno precedente, con l'obiettivo di contribuire alla corretta promozione ed erogazione dei prodotti e dei servizi e allo sviluppo associativo, non è stata sufficiente a portare ad incremento il numero degli associati AC Treviso. Ciò grazie anche alla quasi totale mancanza di adesione al progetto Facile Sarà da parte degli agenti capo di Sara, seppur con ragioni diverse (produzione non direttamente riconducibile ed influenzabile dall'AC, malgrado le importanti azioni di sensibilizzazione svolte dalla Direzione, anche congiuntamente con la Compagnia assicurativa, che da 751 nel 2010 sono risultati 286 nel 2011 [-465], fonte SARA). A ciò si aggiungono i soci non rinnovanti a seguito della disdetta della Federazione dell'accordo con Diners nel 2010 con guasti significativi perduranti nel 2011, parzialmente compensati da associazioni di minor valore, in termini di ricavi e legati a manifestazioni ludiche o sportive cui ACI ha preso parte nel corso dell'anno.

Il 2011 si è chiuso con un decremento della produzione associativa globale 523 soci. Rimane costante l'azione di sensibilizzazione verso la forza di vendita e l'azione di recupero verso i soci non rinnovanti, azioni da sempre attentamente monitorate dalla Direzione.

Dati positivi sono riscontrabili nella fidelizzazione associativa che si spera di confermare a consuntivo per il 2012. Malgrado la maggior presenza di tessere di basso valore i risultati di equilibrio del portafoglio associativo rimangono favorevoli. Lo stesso, positivo, il dato delle tessere di associazione emesse con profilo multifunzione che conferma i buoni dati già nell'annualità precedente nello specifico per AC Treviso, uno dei migliori del Triveneto.

BUDGET Altre criticità hanno riguardato i dati di chiusura del bilancio, tra cui il mancato miglioramento del ROL, le sofferenze hanno riguardato la caduta delle entrate riferite in particolar modo alle associazioni, alle esazioni ed ai proventi derivanti dall'attività assicurativa per il fatto che l'AC è Agente generale Sara, risultando, sul versante costi, le uscite quasi del tutto rigide, per costi fissi e scelte dell'Organo di indirizzo.

Opportunità Sono state intraprese nell'ultimo quadrimestre più in particolare, alcune iniziative di miglioramento dei servizi al pubblico di sede che hanno poi visto il loro compimento a fine febbraio 2012 con la riapertura dell'attività dell'Ente di rinnovo patenti e pratiche auto indirizzate al cliente persona fisica, ciò ridisegnando il front-office collegato con nuove infrastrutture dati più performanti e rendendo gli uffici al pubblico più accoglienti. È proseguita l'attività di implementazione delle agevolazioni a favore dei soci nella provincia individuando servizi ed esercizi di interesse per i soci nei quali poter trovare un trattamento di favore specifico in quanto socio ACI; ciò può consentire di dare un maggior valore percepibile alla tessera, condizione che risulta avere anch'essa un suo motivo di interesse, seppur non il principale poiché, per il socio o potenziale socio la tessera rappresenta fundamentalmente (purtroppo) il soccorso stradale. Anche il nuovo contratto di gestione del conto corrente ordinario dell'Ente può essere motivo ed opportunità di sinergie positive per l'AC essendovi un interesse – che a tutt'oggi risulta però non concretamente apprezzabile – da parte della banca favorevole alla presenza di essa in iniziative anche a favore dei soci.

Il migliorato rapporto con la compagine agenziale Sara potenzialmente potrebbe produrre risultati interessanti, si spera già con l'anno in corso.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Nei sotto paragrafi che di seguito verranno illustrati, sono riportati in una logica a cascata gli obiettivi affidati all'Automobile Club Treviso nell'anno 2011.

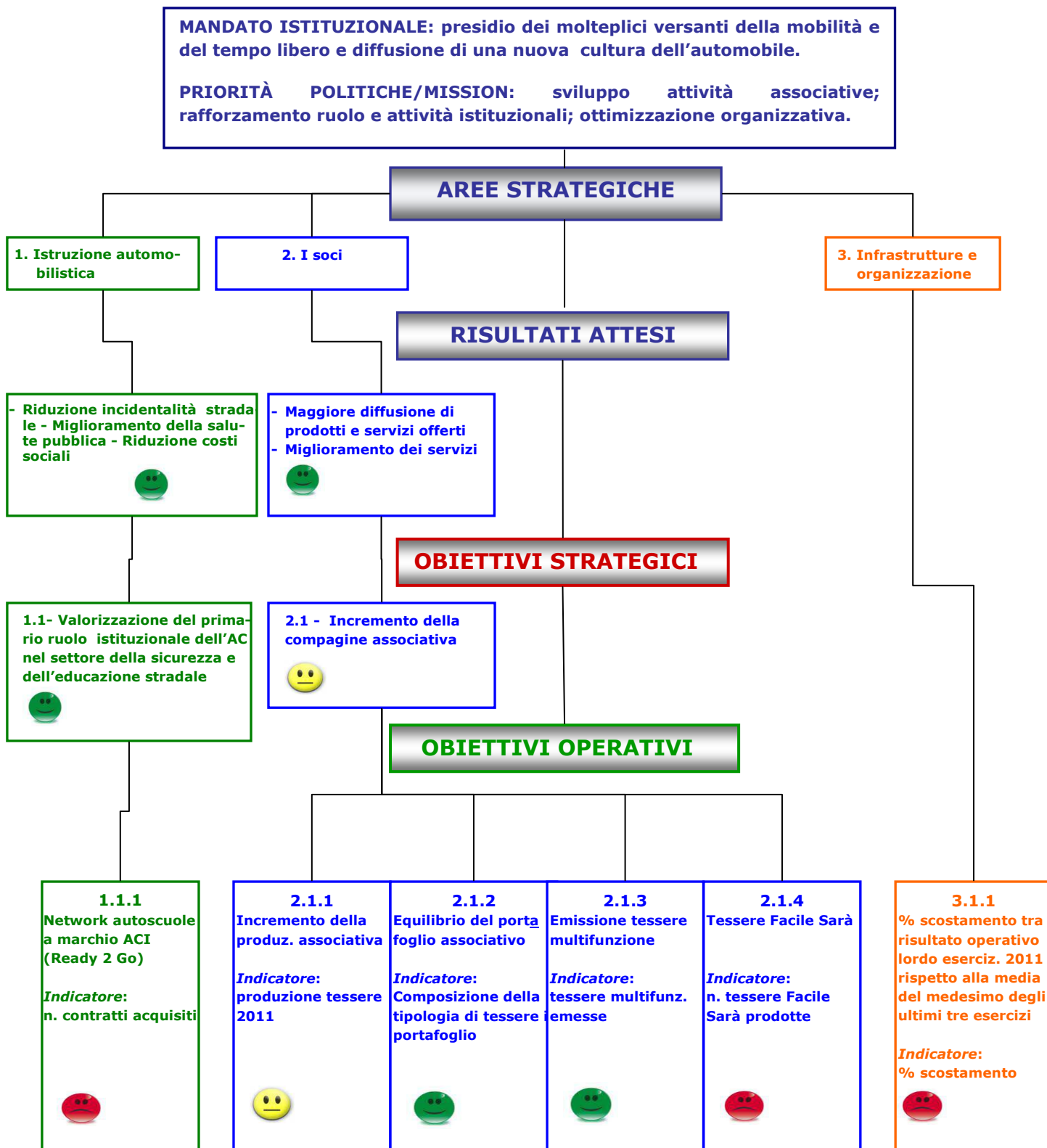
L'albero della performance dell'Automobile Club Treviso è sviluppato, come nel Piano della Performance, sotto forma di una mappa logica che rappresenta graficamente il legame fra mandato istituzionale, missione, aree strategiche e piani operativi dell'Ente. Pertanto, verrà rappresentato l'albero della performance partendo dagli obiettivi strategici sino agli obiettivi operativi indicando per ciascun obiettivo il raggiungimento del target definito o lo scostamento dallo stesso.

Per una maggiore comprensione e facilità grafica verranno utilizzati i c.d. "emoticons": verde, per indicare il raggiungimento del target; rosso il non raggiungimento del target assegnato e giallo il raggiungimento parziale.



Seguirà poi la disamina nello specifico degli obiettivi strategici, di quelli operativi per arrivare infine all'analisi di quelli individuali assegnati al Direttore dell'Ente ed ai dipendenti.

3.1 ALBERO DELLA PERFORMANCE



3.2 OBIETTIVI STRATEGICI

Occorre premettere che le direttive emanate dall'Assemblea dell'ACI nel corso dell'anno 2010 hanno costituito la cornice entro la quale sono stati esplicitati gli obiettivi strategici del triennio 2011/2013 e che costituiscono altresì le priorità politiche/aree strategiche per il triennio 2012/2014.

Come già esplicitato sopra, vengono utilizzati gli "emoticons" per indicare il raggiungimento o meno del target di riferimento. In sede di prima stesura il piano della performance dell'Automobile Club Treviso non riporta per quanto riguarda gli obiettivi strategici i target di riferimento. Alcuni target sono direttamente riferibili, per l'annualità 2011, a quelli individuati dagli obiettivi di performance organizzativa, coincidenti con gli obiettivi individuali assegnati al Direttore. Inoltre, i progetti individuati localmente e riguardanti l'educazione e la sicurezza stradale realizzati (Motor Day, TrasportACI), quello della comunicazione, ovvero il progetto Newsletter, non sono entrati per la prima annualità cui la presente Relazione si riferisce nel Piano della Performance, ma hanno contribuito al rafforzamento del ruolo istituzionale nei settori suddetti. Per quanto riguarda gli anni successivi, con l'aggiornamento del piano per il triennio 2012-2014 si è provveduto ad individuare anche per gli obiettivi strategici i relativi target di riferimento.

3.3 OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI

a) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITÀ

Network autoscuole a marchio ACI

Il mercato delle autoscuole nella provincia di Treviso, come precedentemente illustrato, è stato attentamente vagliato dalla Direzione con il supporto di referenti della Società ACI Informatica dedicati al progetto ACI già nel 2010. La ricerca di partner del settore per la creazione di un circuito di autoscuole a marchio ACI di qualità, attraverso l'affiliazione con il marchio "Ready2go" non può dirsi dunque lasciata in secondo ordine di priorità da parte dell'Ente. Sono stati avvicinati ed incontrati tutti gli operatori nella provincia che meritassero attenzione, anche in più occasioni. È stato possibile verificare un interesse alla proposta, ma fattori diversi e delineabili spesso nel fatto che il settore risente della crisi sia dell'auto e servizi connessi che quella più generale non ha prodotto i risultati sperati. Va evidenziato che neanche l'apporto di competenze messe a disposizione da parte di ACI nel corso del 2011 sono state in grado di dare, purtroppo, riscontri positivi. Nulla di significativo è emerso anche in questa prima metà del 2012 malgrado siano stati nuovamente avvicinati coloro che avevano dimostrato una maggiore attenzione al progetto. Numero contratti acquisiti: nessuno.

b) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

1. Area SOCI

Una serie di azioni in tale ambito, comprendente una ricognizione riguardante i servizi e la razionalizzazione dei processi, congiuntamente all'azione di indirizzo e controllo sulla rete di vendita, attuata per la prima volta nel 2011, dopo un'attività formativa di vendita svoltasi l'anno precedente, con l'obiettivo di contribuire alla corretta promozione ed

erogazione dei prodotti e dei servizi e allo sviluppo associativo, non è stata sufficiente a portare ad incremento il numero degli associati AC Treviso. Ciò grazie anche alla quasi totale mancanza di adesione al progetto Facile Sarà da parte degli agenti capo di Sara, seppur con ragioni diverse (produzione non direttamente riconducibile ed influenzabile dall'AC, malgrado le importanti azioni di sensibilizzazione svolte dalla Direzione, anche congiuntamente con la Compagnia assicurativa. A ciò si aggiungano i soci non rinnovanti a seguito della disdetta della Federazione dell'accordo con Diners nel 2010 con guasti significativi perduranti nel 2011, parzialmente compensati da associazioni di minor valore, in termini di ricavi e legati a manifestazioni ludiche o sportive cui ACI ha preso parte nel corso dell'anno.

1.a - Incremento produzione associativa Il 2011 si è chiuso con un decremento della produzione associativa globale (-)523 soci. 6.315 soci 2011 a fronte di 6.838 soci 2010 – dati complessivi ACI Direz. Soci.

Rispetto alle modalità di calcolo individuate per l'obiettivo a seguito di deliberazione del Consiglio Generale ACI, a fronte di un risultato richiesto all'Ente di 5.714 tessere, il target raggiunto è stato di 5.529, il 96,8% (f.te ACI D.Soci).

Rimane costante l'azione di sensibilizzazione verso la forza di vendita e l'azione di recupero verso i soci non rinnovanti, azioni da sempre attentamente monitorate dalla Direzione.

Dati positivi sono riscontrabili nella fidelizzazione associativa che si spera di confermare a consuntivo per il 2012.

Negativo l'apporto, come detto di "Facile Sarà", n. 502, secondo il dato ufficiale D. Soci. Positiva la produzione relativa alle tessere con profilo multifunzione nel numero di 1340.

1.b - Equilibrio portafoglio associativo 2011 Per l'anno 2011 sono stati raggiunti i seguenti obiettivi di equilibrio e qualità del portafoglio Soci per tessere Gold+Sistema di oltre 82% rispetto ad un obiettivo richiesto del 55% min. Per Tessere Club il dato è stato del 3,2% sull'assegnazione di 4% quale valore limite (risultati fonte ACI D. Soci).

1.c - Emissione Tessere Multifunzione In relazione all'importante progetto strategico "Tessera multifunzione ACI", si confermano i dati positivi già conseguiti.

Per il 2011 è stato previsto il seguente obiettivo di produzione di tessere multifunzione: n. 611. L'Automobile Club Treviso ha prodotto un totale di 1340 tessere multifunzione.

Il dato è costituito dalla somma della produzione delle TM/BancaSara 1186 (per il periodo gennaio-agosto 2011) e della produzione delle TM/ICBPI a partire dal 1° di Ottobre 2011 e fino al 31 Dicembre 2011. – dati ACI Direz. Soci.

1.d - Tessere Facilesarà Per il 2011 l'obiettivo di produzione dato da ACI per le "tessere Facilesarà" è stato di 1973. Traquardo lontano dai risultati conseguiti per le ragioni già espresse nella presente relazione e nel n. di 502 tessere – dati ACI D. Soci.

2. OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA (obiettivo ROL)

Per il 2011 è stato assegnato un obiettivo definito dalla percentuale di scostamento tra il risultato operativo lordo dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi. Il target assegnato prevede un valore >0=10%.

Si rilevano i seguenti dati relativi al bilancio predisposto dal Consiglio Direttivo ed approvato dall'Assemblea dei Soci in data 20 aprile 2012, solo per quanto riferibile al ROL (in €):

| | |
|---|---------|
| -Risultato operativo lordo conto consuntivo 2011: | -34.104 |
| -Risultato operativo lordo anno 2010: | -38.433 |
| -Risultato operativo lordo anno 2009: | -16.264 |
| -Risultato operativo lordo anno 2008: | - 5.861 |

Media risultato operativo lordo ultimi tre anni: -20.186 % di variazione: -68,95 %

Si evidenzia che il ROL, comunque in miglioramento rispetto al 2010, è stato influenzato principalmente dalla riduzione delle entrate relative alle associazioni, dalla riduzione del n. di esazioni bollo e dalle minori entrate per le sofferenze agenziali Sara dal settore assicurativo. Le spese sono state monitorate con la massima attenzione al fine di contenere il dato negativo.

3.3.1 RISULTATI IN TEMA DI TRASPARENZA E DI STANDARD DI QUALITÀ

In relazione alla rendicontazione dei risultati in tema di Trasparenza e integrità dell'azione dell'Ente, l'Automobile Club Treviso, in ottemperanza alle disposizioni del D.lgs. 150/2009, ha provveduto, entro la data del 31/01/2011, alla prima adozione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità dell'Ente. I contenuti sono stati oggetto di aggiornamento e il testo rivisitato è stato riapprovato dal Consiglio Direttivo dell'Ente in data 27/10/2011. Entrambi i testi sono pubblicati nell'apposita sezione della Trasparenza del sito web dell'Automobile Club Treviso. Come prescritto, l'Ente ha provveduto ad aggiornare le singole sezioni della macrosezione "Trasparenza, Valutazione e Merito", secondo le indicazioni impartite dalle delibere CIVIT e dall'OIV di appartenenza.

In merito alla partecipazione dei cittadini e degli altri stakeholder, in termini di feedback sui dati pubblicati, l'Automobile Club Treviso ha inserito sul proprio sito web nella sezione dedicata alla Trasparenza un questionario da compilarsi "on-line", volto ad ottenere un giudizio da parte dei visitatori della sezione (esprimi il tuo giudizio sulla sezione Trasparenza, Valutazione e Merito). Di seguito il fac-simile del questionario:

| Inizio modulo | |
|---|--------------|
| Compila il questionario | |
| È stato facile trovare la Sezione Trasparenza? | |
| <input type="checkbox"/> | sì |
| <input type="checkbox"/> | no |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza |
| <input type="checkbox"/> | non rispondo |
| Visitando la Sezione Trasparenza hai conosciuto meglio l'Automobile Club? | |
| <input type="checkbox"/> | sì |
| <input type="checkbox"/> | no |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza |
| <input type="checkbox"/> | non rispondo |
| Le informazioni della Sezione Trasparenza sono chiare? | |
| <input type="checkbox"/> | sì |
| <input type="checkbox"/> | no |
| <input type="checkbox"/> | abbastanza |
| <input type="checkbox"/> | non rispondo |
| Lascia un tuo commento/suggerimento | |

A screenshot of a web form. It features a large, empty rectangular text input area at the top. Below this area, on the left side, is a small button labeled "Invia". The form is enclosed in a thin black border.

Di seguito vengono evidenziate le iniziative che questo Ente ha provveduto a mettere in campo nel corso dell'anno 2011:

- Rilevazione Customer Satisfaction (22-31/12/2011)

L'Ente ha svolto un'indagine per una prima valutazione circa la qualità dei servizi offerti al pubblico di sede e la percezione della stessa, anche in vista di alcune variazioni in parte avvenute nell'ultimo periodo dell'anno e che i servizi di sede si apprestavano ad un ampliamento e a una gestione senza la mediazione di partner estranei all'Ente. L'indagine si è svolta collegata alla seconda giornata della Trasparenza, dal 22 dicembre sino a fine anno 2011. I risultati hanno dimostrato l'apprezzamento dei servizi dalla clientela di sede (87% di soddisfazione e 3,5% di insoddisfazione, con un 9,5% di apprezzamenti parziali).

- 1° Giornata della Trasparenza (29/04/2011)

La 1^ Giornata della Trasparenza dell'Automobile Club Treviso si è svolta in occasione dell'Assemblea dei Soci, ritenendo il momento propizio per un momento di incontro con gli stakeholder dell'Ente, cui, certamente, un ruolo di attenzione merita essere assegnato proprio ai soci, fondamento e ragione stessa dell'esistenza dell'AC e dell'ACI. Sono stati invitati gli interlocutori tecnici, istituzionali, con accesso libero anche ai comuni cittadini, quali fruitori dei servizi dell'AC e, a costoro, sono stati presentati il Piano delle Performance per il triennio, il Programma della Trasparenza e Integrità, rimanendo a disposizione per ogni eventuale richiesta di informazione e chiarimento al fine proprio di dare all'Ente la trasparenza verso i cittadini che le disposizioni normative intendono affrontare. Gli organi dell'Ente, Consiglio Direttivo, Presidente, con il Direttore e la struttura sono stati ampiamente coinvolti e disponibili nella Giornata, raccogliendo le (poche) segnalazioni espresse.

- 2° Giornata della Trasparenza (22/12/2011)

La 2^ Giornata della Trasparenza dell'Automobile Club Treviso si è svolta il 22 dicembre. Occasione sempre rivolta a tutti gli stakeholder del territorio, dove sono stati presentati i documenti significativi per la performance (ed andamenti) e trasparenza dell'Ente, nelle versioni più aggiornate, gli organi dell'Ente, Presidente, con il Direttore e la struttura sono stati ampiamente coinvolti e disponibili nella Giornata. A differenza della precedente edizione anche il personale di front-office è stato ampiamente coinvolto dopo una preparazione adeguata che è stata motivo di aggiornamento e di aumento della consapevolezza sull'Ente e proficuo scambio di riflessioni. In tal modo anche il personale stesso è stato parte attiva nel fornire informazioni agli utenti, soci, operatori professionali, semplici cittadini fruitori dei servizi. Loro stessi sono stati coinvolti nella somministrazione dei questionari verso i clienti per la rilevazione della soddisfazione della clientela di AC Treviso, attività che si è protratta sino alla chiusura dell'anno 2011, dati già citati nel corso della relazione.

Al fine di dare evidenza delle attività volte alla trasparenza si riporta la tabella di monitoraggio del piano stesso nella pagina seguente.

| Tabella di monitoraggio del Piano della Trasparenza | | | | |
|--|--------------------------|---|---|--|
| Attività | Rispetto scadenza | Risultato | Azione di monitoraggio | Strumento di verifica attuazione |
| Revisione periodica sez. Trasp., Valutaz. e Merito | si | Implementazione / aggiornamento contenuti | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?rubrique50 |
| Traspar. delle informazioni relative alla performance | si | Implementazione / aggiornamento contenuti | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article514 |
| Processo di coinvolgimento degli stakeholder | si | Implementazione / aggiornamento contenuti | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article515 |
| Analisi di customer satisfaction | si | Report | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article515 |
| Incontri con referenti istituzioni pubbliche locali | si | Implementazione / aggiornamento contenuti | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article515 http://www.treviso.aci.it/spip.php |
| Giornata della Trasparenza | 29/4/11 22//12/11 | Report / aggiornamento contenuti | Verifica di attuazione risultato | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article1208 |
| Carta dei servizi | entro 12/2012 | Tabella tempi medi di erogazione servizi | Verifica degli adempimenti propedeutici | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article523 |

Nel corso del 2011 l'Automobile Club Treviso ha altresì provveduto a delineare gli standard di tempistica nell'erogazione dei servizi.

| TEMPI MEDI DI EROGAZIONE SERVIZI | | | |
|---|-----------------------------|--|--|
| Tipologia servizio | Tempo allo sportello | Tempo di erogazione del servizio | Note |
| TESSERE ACI | | | |
| Tessere ACI | 5-10 min | 3 - 5 settimane per il recapito della tessera o del bollino di rinnovo | |
| ALTRI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI PRESSO L'UFFICIO SOCI | | | |
| Bollo sicuro | 15 min | Prima scadenza successiva alla sottoscrizione | |
| Ricariche Carte Prepagate e Ricariche Telefoniche | 3 min | 3 min | |
| Contrassegni austriaci | 3 min | 3 min | |
| Distanze chilometriche | 3 min | 3 min | |
| Costi chilometrici d'esercizio | 5 min | 5 min | |
| Carnet de Passages en Douane | 10 min + 15 min | 1 settimana | 2 fasi di accettazione |
| Raccolta Fondi Telethon | 3 min | 3 min | |
| SERVIZIO TASSE AUTOMOBILISTICHE | | | |
| Riscossione tassa | 2 min | 2 min | In periodi di scadenza aumenta il tempo di attesa per l'erogazione |
| LICENZE SPORTIVE | | | |
| Licenza ACI/CSAI | 15 min | 80 giorni | |

Si precisa inoltre che la Carta dei Servizi dell'Ente sarà elaborata non appena l'Ente federante avrà approvato la versione definitiva della stessa che si presume per fine 2012.

3.4 OBIETTIVI INDIVIDUALI

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali di performance si specifica che gli stessi riguardano esclusivamente i dipendenti dell'Automobile Club Treviso.

Il Direttore dell'Automobile Club, in quanto dipendente ACI, ha ricevuto gli obiettivi di performance individuale dal Segretario Generale dell'ACI, sulla base di una apposita scheda, prevista dal Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'ACI, che accoglie anche gli obiettivi di performance dell'Automobile Club collegati agli indirizzi strategici ed alle priorità politiche della Federazione deliberati dall'Assemblea dell'ACI e integrati con eventuali specifiche progettualità locali approvata dell'AC stesso.

La performance individuale dei dipendenti è strettamente connessa alla performance organizzativa dell'Ente tanto che una quota parte degli obiettivi di tale performance individuale è correlata al raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa dell'Ente.

Ciò premesso, va precisato che all'Ente non si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 comma 2 e seguenti (*differenziazione delle valutazioni*) poiché il numero dei dipendenti in servizio è inferiore a 15 e non sono previsti dirigenti nella pianta organica.

Il Contratto integrativo di Ente ha recepito le linee guida del D.lgs. 150/2009, in coerenza con il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato. Il raggiungimento degli obiettivi di performance individuale è stato collegato a specifici obiettivi individuali ed alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'Ente, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali ed organizzativi, mediante l'utilizzo del sistema premiante selettivo, secondo una logica meritocratica.

Gli obiettivi individuali assegnati al Direttore, coincidenti con gli obiettivi di performance organizzativa, sono riportati nella sezione precedente "**3.3 OBIETTIVI E PIANI OPERATIVI**".

Di seguito vengono riportati gli obiettivi individuali assegnati ai due dipendenti dell'Automobile Club Treviso, con evidenza del grado di raggiungimento degli stessi. Si precisa altresì che l'erogazione dei premi per la parte riferibile alla performance dell'Ente avverrà solo al termine del processo di validazione della presente Relazione. Al raggiungimento degli obiettivi delle singole attività e proporzionalmente al peso assegnato alle stesse, il budget è corrisposto in misura pari al 100%. In caso di mancato raggiungimento dei singoli target, il budget non è corrisposto per il peso corrispondente.

| ATTIVITÀ | INDICATORI | TARGET | PESO |
|--|---|---|-------------|
| Incremento produzione associativa |  Produzione associativa 2011 (al netto produzione Sara e ACI Global) | n. 5.714 | 40% del 15% |
| Equilibrio del portafoglio associativo |  Composizione % tipologia tessere in portafoglio | Gold + Sistema >=55% portafoglio associativo 2011 Club <= 4% portafoglio associativo 2011 | 35% del 15% |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|--------|-------------|
| Emissione tessere Multifunzione |  | N. tessere TM emesse | n. 611 | 25% del 15% |
| Autoscuole a marchio ACI |  | Contratti acquisiti | n. 1 | 100% del 2% |
| Ottimizzazione organizzativa |  | % scostamento ROL esercizio 2011 rispetto media ultimi 3 anni | >0=10% | 100% del 3% |

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

BILANCIO

L'anno 2011 rappresenta il momento di cambiamento dell'impostazione di Bilancio rispetto al passato, poiché a seguito del nuovo Regolamento di Amministrazione e Contabilità i principi su cui si fonda sono quelli di derivazione civilistica e quindi vengono privilegiati gli aspetti economico-patrimoniali.

Il Bilancio per l'esercizio 2011 è stato approvato dall'Assemblea dei Soci dell'Automobile Club Treviso in data 20 aprile 2012 e presenta le seguenti risultanze di sintesi:

risultato economico = € - 46.356,51

totale attività = € 476.881,52

totale passività = € 856.885,67

patrimonio netto = € -380.004,15

Il risultato economico è stato influenzato principalmente dalla riduzione delle entrate relative alle associazioni, dalla riduzione del numero di esazioni bollo e dalle minori entrate per le sofferenze agenziali Sara dal settore assicurativo. Si evidenzia comunque una politica di contenimento dei costi, di attenta gestione delle risorse nonché di una costante attività di monitoraggio del budget del Centro di responsabilità dell'Ente.

Per quanto attiene le risorse umane dell'Ente impegnate nelle diverse fasi del ciclo di gestione della performance, si evidenzia che il principale attore, punto di riferimento con l'OIV centrale, è stato il Direttore dell'Ente, il quale riveste anche il ruolo di Responsabile per la Trasparenza. Occorre precisare che dette attività sono state svolte nell'ambito delle proprie assegnazioni e competenze senza alcun aggravio per le finanze dell'Ente ma hanno necessitato di un sensibile aggravio sul piano temporale, con ripercussioni sulle altre attività lavorative e personali.

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Riguardo all'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità ed eventualmente del benessere organizzativo all'interno

dell'amministrazione, si evidenzia che l'AC Treviso si è valso della possibilità per "le amministrazioni di piccole dimensioni", contenuta nella direttiva emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM del 4 marzo 2011 sulle modalità di funzionamento dei Comitati Unici di Garanzia (CUG), di associarsi (punto 3.1.1 della citata direttiva); ciò al fine di ottimizzare le risorse e di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni.

Preso atto della segnalazione ricevuta dall'OIV dell'ACI e della disponibilità manifestata dal CUG dell'ACI, costituito con deliberazione del Presidente dell'ACI n. 7306 del 21 luglio 2011, l'Automobile Club Treviso ha infatti aderito al CUG dell'ACI.

Sarà quindi cura di detto Comitato fornire all'Ente, in linea anche con quanto segnalato dalla CiVIT, anche attraverso apposito Gruppo di lavoro, indicazioni sulle tipologie di interventi necessari al raggiungimento delle priorità della collettività, sempre in un'ottica di genere, nonché supporto per l'Amministrazione nella definizione, promozione e raccolta delle buone prassi.

Allo stato attuale, vista la recente adesione al CUG dell'ACI, l'Automobile Club Treviso non può elaborare un bilancio di genere così come previsto dalla delibera CiVIT di riferimento.

Nella tabella di seguito evidenziata si riportano alcuni dati in riferimento al personale dell'Ente, per tipo di contratto, suddiviso per genere al 31/12/2011.

| Personale a tempo indeterminato | | | | | | |
|---|--------------------------|------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | Donne Valori assoluti | % | Uomini Valori assoluti | % | Totale Valori assoluti | % |
| Personale con part-time inferiore al 50 % | 0 | 0 | / | / | 0 | 0 |
| Personale con part-time superiore al 50 % | 1 | 50 | / | / | 1 | 50 |
| Personale con contratto di telelavoro | 0 | 0 | / | / | 0 | 0 |
| Totale personale a tempo | 2 | 100 | / | 100 | 2 | 100 |
| % sul personale complessivo | | 100 | | 100 | | 100 |

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

6.1 FASI, SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ

Il presente piano è stato redatto nel mese di maggio e revisionato a giugno 2012 dal Direttore, con l'apporto in fase di raccolta e analisi di un collaboratore dell'AC.

Si precisa che il presente progetto è stato redatto tenendo conto degli indirizzi strategici, degli orientamenti e di quanto già deliberato dagli organi politici-amministrativi

dell'Automobile Club Treviso e seguendo le linee guida e lo schema dettato dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche con la Delibera n. 5/2012.

| FASE DEL PROCESSO | SOGGETTI COINVOLTI | ARCO TEMPORALE (MESI) | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Avvio progetto | 1 | | | x | | | | | | | | | |
| Raccolta materiale ed evidenze | 2 | | | x | x | | | | | | | | |
| Analisi dei risultati raggiunti | 2 | | | | x | x | | | | | | | |
| Rendicontazione finale | 1 | | | | | x | x | | | | | | |

6.2 PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Si ritiene che il Sistema di misurazione e valutazione vigente consenta di fornire all'Ente idonei ed efficaci strumenti ed indicazioni metodologiche per la migliore attuazione del ciclo di gestione della performance in aderenza al dettato legislativo ed in coerenza con i processi gestionali, di programmazione e strategici in essere nella Federazione. Il Sistema peraltro è coordinato e sinergico con il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'ACI in forma associata. Allo stesso tempo si evidenzia che per strutture di siffatta dimensione i processi necessari dagli adempimenti programmati mettano alla prova l'intero Ente e, di conseguenza, un loro alleggerimento sarebbe certamente ben accolto.

Il tale ottica va peraltro rilevato che una particolare criticità rilevata riguarda la **gestione dei flussi informativi** e l'opportunità di adozione di sistemi informatizzati di monitoraggio, controllo e gestione di tutti i flussi informativi centrali e periferici, dell'ACI e degli Automobile Club Provinciali e locali, al fine del migliore e più agevole governo delle informazioni. L'ACI ha già colto la criticità e definendo uno specifico progetto in tal senso inserito nel Piano delle Attività dell'ACI per il 2012. L'Automobile Club Treviso valuterà con molta attenzione questi sviluppi.

L'Ente poi adotterà le implementazioni e gli adattamenti al Piano della Performance ed al Sistema di misurazione e valutazione conseguenti alle linee d'indirizzo che il CUG proporrà per il migliore sviluppo dell' dell'ambito delle **pari opportunità** nel ciclo di gestione della *performance*.

Allegato 1 – Tabella documenti del ciclo di gestione della performance

| Documento | Data di approvazione | Data di pubblicazione | Data ultimo aggiornamento | Link documento |
|--|----------------------|-----------------------|---------------------------|---|
| Sistema di misurazione e valutazione della performance | 31/12/2010 | 02/02/2011 | 21/07/2011 | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article512 |
| Piano della performance | 31/01/2011 | 02/02/2011 | 19/09/2011 | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article513 |
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità | 31/01/2011 | 02/02/2011 | 27/10/2011 | http://www.treviso.aci.it/spip.php?article525 |
| Standard di qualità dei servizi | N.A. | 02/02/2011 | N.A. | http://www.aci.it/sezione-istituzionale/laci/trasparenza-valutazione-e-merito/organizzazione/informazioni-sulla-dimensione-della-qualita-dei-servizi-erogati.html |

ALLEGATO 2 – Obiettivi strategici

| Descrizione Obiettivo | Peso Obiettivo | Risorse Umane | Risorse Finanziarie | Indicatori | Peso Indicatori | Target | Valore Consuntivo Indicatori | Grado di Raggiungimento Obiettivo (valore tra 0 e 100%) |
|---|----------------|-----------------------|---------------------|--|-----------------|--------------|--|---|
| Valorizzazione del primario ruolo istituzionale dell'AC nel settore della sicurezza e della educazione stradale | N.A. | Direttore | Nessuna | Riduzione incidentalità stradale – Miglioramento della salute pubblica – riduzione costi sociali | N.A. | NON INDICATO | n. 2 attività di educazione e sicurezza stradale | Si ritiene che il mandato istituzionale sia stato assolto pienamente – assente un target di riferimento |
| Incremento della compagine associativa | N.A. | Direttore + 1 risorsa | Nessuna | Maggiore diffusione di prodotti e servizi offerti – miglioramento dei servizi | N.A. | 5.714 | 5.529 | 96,8% |
| Ottimizzazione dei costi di gestione e semplificazione delle procedure amministrativo-contabili | N.A. | Direttore + 1 risorsa | Nessuna | N.A. | N.A. | NON INDICATO | N.A. | N.A. |

*Si specifica che non sono stati individuati pesi per gli obiettivi perché non previsti nel Piano della Performance 2011/2013

**Si specifica che nella stesura del Piano d. Performance 2011/2013 non sono stati previsti pesi per gli indicatori degli obiettivi strategici