



Automobile Club Teramo

Relazione sulla Performance anno 2011

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

Approvata con delibera del Presidente n. 12 del 15 Giugno 2012

Presentazione

La relazione sulla performance prevista dall'art 10, comma 1 - lettera b) del Decreto Legislativo n. 150 è stata redatta dalle Strutture dell'Automobile Club Teramo sulla base delle linee guida di cui alla delibera Civit n. 5 / 2012 e costituisce lo strumento per illustrare ai cittadini e agli stakeholder i risultati ottenuti nel corso dell'anno 2011, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance.

Evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi individuati e approvati con atto degli Organi dell'Ente di cui alla delibera presidenziale n. 3 del 29 Gennaio 2011.

Va evidenziato che l'Automobile Club Teramo ha una dotazione organica coperta solo al 50% e che in termini assoluti significa 2 dipendenti in servizio a tempo indeterminato oltre al direttore che è dipendente dell'Automobile Club D'Italia.

L'esiguità numerica del personale impone, da una parte un'applicazione rigorosa ma semplificata delle procedure per evitare che si lavori solo per l'attuazione burocratica delle medesime, dall'altra rende più semplice l'adattamento a nuovi metodi di lavoro basati sull'efficienza.

Il 2011 è stato un anno complesso caratterizzato dall'aggravarsi della crisi economica, dall'estrema incertezza delle risorse provenienti dall'erogazione dei servizi resi ai soci e all'utenza motorizzata provinciale. Ciononostante l'Automobile Club Teramo ha saputo progettare azioni innovative in sinergia con tutta le rete di vendita e, nel contempo, ha messo in campo azioni per il contenimento della spesa.

Per quel che riguarda la Trasparenza, nel 2011, l'Automobile Club Teramo ha implementato ulteriormente il proprio sito istituzionale, raggiungendo punte di consultazione molto elevate.

F.to il Presidente Avv. Vincenzo Di Gialluca

INDICE DEI CONTENUTI

1.	<i>Presentazione della relazione e indice</i>	<i>pag. 2</i>
2.	<i>Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri Stakeholder esterni</i>	<i>Pag. 4</i>
2.1	<i>Il contesto esterno di riferimento</i>	<i>pag. 4</i>
2.2	<i>L'amministrazione</i>	<i>pag. 6</i>
2.3	<i>I risultati raggiunti</i>	<i>pag. 13</i>
2.4	<i>Le criticità e le opportunità</i>	<i>pag. 14</i>
3.	<i>Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti</i>	<i>pag. 15</i>
3.1	<i>Albero della performance</i>	<i>pag. 16</i>
3.2	<i>Obiettivi strategici</i>	<i>pag. 18</i>
3.3	<i>Obiettivi e piani operativi</i>	<i>pag. 19</i>
3.4	<i>Obiettivi individuali</i>	<i>pag. 32</i>
4.	<i>Risorse, efficienza ed economicità</i>	<i>pag. 38</i>
5.	<i>Pari opportunità e bilancio di genere</i>	<i>pag. 38</i>
6.	<i>Il processo di redazione della Relazione sulla Performance</i>	<i>pag. 39</i>
6.1	<i>Fasi, soggetti, tempi e responsabilità</i>	<i>pag. 39</i>
6.2	<i>Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance</i>	<i>pag. 40</i>

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri *Stakeholder* esterni

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Le previsioni contenute nella programmazione 2011 riflettono la situazione di difficoltà economica che attraversa il Paese, in uno scenario globale caratterizzato da stagnazione della domanda e incertezza nella ripresa.

Tenuto conto del contesto di riferimento non particolarmente favorevole, gli obiettivi programmati dall'Automobile Club Teramo per il 2011 hanno perseguito una migliore armonizzazione dei servizi nei settori strategici decisivi per il futuro dell'Ente, in linea con gli indirizzi della Federazione ACI, pur nel rispetto dei principi di razionalizzazione e riduzione dei costi di gestione.

Nel corso del 2011, diversamente dalle stime sull'andamento macroeconomico che ipotizzavano una moderata ripresa del mercato automobilistico nel breve periodo, si è assistito al progressivo accentuarsi della flessione già in atto nell'economia generale del Paese, con un peggioramento degli indicatori interni che ha generato una contrazione della domanda di beni e servizi.

In tale quadro economico caratterizzato da una serie di segnali recessivi, quali l'aumento dell'inflazione, il calo del potere di acquisto delle famiglie, la contrazione dei consumi e una produzione industriale in calo, il mercato *automotive* è stato uno dei primi settori ad entrare in sofferenza con una intensità anche superiore alle stime degli analisti.

Pur a fronte delle difficoltà sopra descritte, i risultati conseguiti complessivamente dall'Automobile Club Teramo nel 2011 evidenziano un miglioramento del risultato della gestione ordinaria rispetto al 2010.

Si riportano di seguito più nel dettaglio le informazioni circa l'andamento nell'anno delle attività istituzionali.

Con riferimento alle attività istituzionali, nel **settore associativo** nonostante il difficile contesto socio economico di riferimento la compagine sociale, nel 2011, ha fatto registrare un **significativo incremento**, rispetto all'anno precedente, dovuto, principalmente ad un sempre più costante formazione / informazione dei Responsabili delle Delegazioni periferiche da parte della direzione dell'Ente. I Soci, al **31 Dicembre 2011**, si sono attestati complessivamente a **9.861** unità rispetto alla produzione al 31/12/2010 pari a **+ 1.087 unità**. Anche la produzione c.d. a sportello al netto di Aciglobal e Facile Sarà è stata più che positiva con un più **227 unità** (7.884 / **2011** – 7.657 / **2010**). Eccellente il consolidamento della produzione Soci **Gold – Sistema** pari a **5.543** Unità **al netto della produzione Aciglobal** con una percentuale rispetto all'obiettivo pari al **70,30%**, mentre il portafoglio delle tessere Club resta fermo a **329 unità** pari al 4,17% di appena 14 tessere superiore all'obiettivo.

La vendita dei prodotti associativi ha fatto registrare un incasso lordo pari ad **€ 418.521,30** con un significativo **marginale medio netto** a favore dell'Automobile Club Teramo per tessera emessa. Mentre la quota di competenza dell'Automobile Club D'Italia è stata di **€293.049,05**.

Le risultanze sopra evidenziate dimostrano una totale attenzione da parte dell'Automobile Club Teramo verso il potenziamento del portafoglio associativo facendo attenzione al miglioramento della vendita dei prodotti c.d. - **Gold e Sistema**.

Con riferimento alle attività poste in essere a favore di una mobilità sicura e sostenibile, importanti sono i risultati conseguiti dall'Automobile Club Teramo, anche in sinergia con altre amministrazioni e soggetti pubblici, per elevare gli standard di sicurezza sul territorio provinciale.

Le iniziative dell'Ente, in questo impegnativo e delicato settore, si sono concretizzate, con la faticosa e costante collaborazione delle Autorità scolastiche, in diversi incontri con gli studenti delle classi terze delle scuole Medie Inferiori, per la diffusione di una "**cultura**" dell'Educazione e della Sicurezza Stradale.

Ottima è stata definita, anche dal dirigente del Ministero della Pubblica Istruzione, opportunamente interessato dal CSA di Teramo, la realizzazione del progetto denominato "**La Sicurezza si fa Strada**", la cui fase finale si è conclusa, come per gli anni passati, con la premiazione dei ragazzi partecipanti al concorso "**La patente a Punti**", basato sulla conoscenza ed il rispetto delle norme del Codice della Strada. (vedi stralcio fotografico allegato)





Il Progetto in parola, oltre a riscuotere il consenso degli ambienti scolastici, ha ricevuto attestati di apprezzamento da tutte le Istituzioni locali, compreso il Prefetto di Teramo, sempre presente alla manifestazione. Inoltre ha dato la possibilità all'Ente di poter esprimere, sulla stampa locale, il proprio punto di vista a proposito dell'attenzione da riservare alla "sicurezza" sulle strade da parte di tutte le Istituzioni.

2.2 L'amministrazione

Vengono di seguito sinteticamente riportati i dati più significativi relativamente ai dipendenti dell'automobile Club Teramo, le risorse finanziarie complessivamente assegnate, il numero delle strutture territoriali (delegazioni) con cui l'Ente opera e l'utenza servita al 31 dicembre 2011.

a) i dipendenti

Al 31 dicembre 2011 risultano in servizio presso l'AC / Teramo **n. 2** dipendenti così distribuiti:

- *n. 1 in area C*
- *n. 1 in area B*

Gli uomini rappresentano il 50% del totale, ovvero n. 1 dipendente, le donne il 50% con n. 1 dipendente.

dotazione organica deliberata dagli Organi per il triennio 2012 / 2014

AREA	POSTI IN ORGANICO	POSTI COPERTI	POSTI VACANTI DA COPRIRE
Area B	2	1	1 (2014) *
Area C	2	1	1 (2012) *
Totale	4	2	2

* *da coprire con mobilità o in via subordinata, con concorso pubblico*

b) le risorse finanziarie complessivamente utilizzate (consuntivo 2011)

L'Automobile Club Teramo non riceve trasferimenti da parte dello Stato o di altre pubbliche amministrazioni: il valore della produzione, risultante dal Bilancio di esercizio 2011, è stato pari a € 971.977,00 (- € 35.569,00 rispetto al 2010), da attribuire per € 20.396,00 ai ricavi delle vendite e prestazioni e per € 15.173,00 ad altri ricavi e proventi non riconducibili alla gestione caratteristica.

I ricavi della gestione caratteristica, pari a € 776.604,15, possono essere scomposti in tre macro categorie:

a) Ricavi relativi alla gestione della *rete carburanti* per € 347.254,90: trattasi di proventi dovuti all'Ente per la commercializzazione dei prodotti petroliferi dei vari punti vendita, affidati in gestione a terzi.

b) Ricavi relativi alla gestione delle *tasse automobilistiche* per € 17.556,89, trattasi di una parte di compenso riconosciuto dalle regioni per l'attività legata alla riscossione del tributo a titolo di tassa automobilistica. Ricavi relativi alla gestione degli altri *servizi istituzionali* dell'Ente per € 411.792,36 sono entrate per quote associative in ragione dei Soci acquisiti nell'anno, per servizi di cessione auto e servizi turistici.

c) Ricavi non riconducibili alla gestione caratteristica pari a € 195.372,85 attengono alle provvigioni attive per € 117.524,65 corrisposte dalla Compagnia SARA Assicurazioni Spa, quale compenso proporzionale alla produzione realizzata dai tre subagenti facenti capo all'Automobile Club Teramo; alle locazioni attive per € 28.958,56; concorsi e rimborsi per € 12.638,22; marchio delegazioni € 26.806,71; sopravvenienze dell'attivo per € 9.441,71.

I costi della produzione ammontano a € 905.950,91 (diminuzione di € 33.883,09 rispetto al 2010) e sono composti da acquisti da materie prime, di consumo e merci per € 2.881,83; spese per la prestazione di servizi per € 660.431,90;

spese per godimento dei beni di terzi € 11.046,86; costi del personale € 123.099,12; ammortamenti e svalutazioni € 71.699,74; oneri diversi di gestione € 36.791,46.

La gestione finanziaria relativa all'anno 2011 presenta un margine negativo pari ad € 5.903 per interessi passivi su mutui.

C) il numero di strutture territoriali

Delegazioni di:

Alba Adriatica - Viale Mazzini, 152

Atri - Via Cardinale Cicada, 8

Castellalto - Fz. Castelnuovo Vomano - Via Giusti, 11/13

Castiglione Messer Raimondo – Fz. Piani c/o Unità Immobiliare Oasi

Giulianova - Via Galilei, 238

Morro D'Oro - Via Nazionale - Pagliare;

Mosciano S. Angelo - Via Crispi, 4

Nereto - Via Pisacane, 1

Notaresco - Via Roma 32/34

Pineto - Via Naz. Adriatica Nord

Roseto Degli Abruzzi - Via Nazionale 383

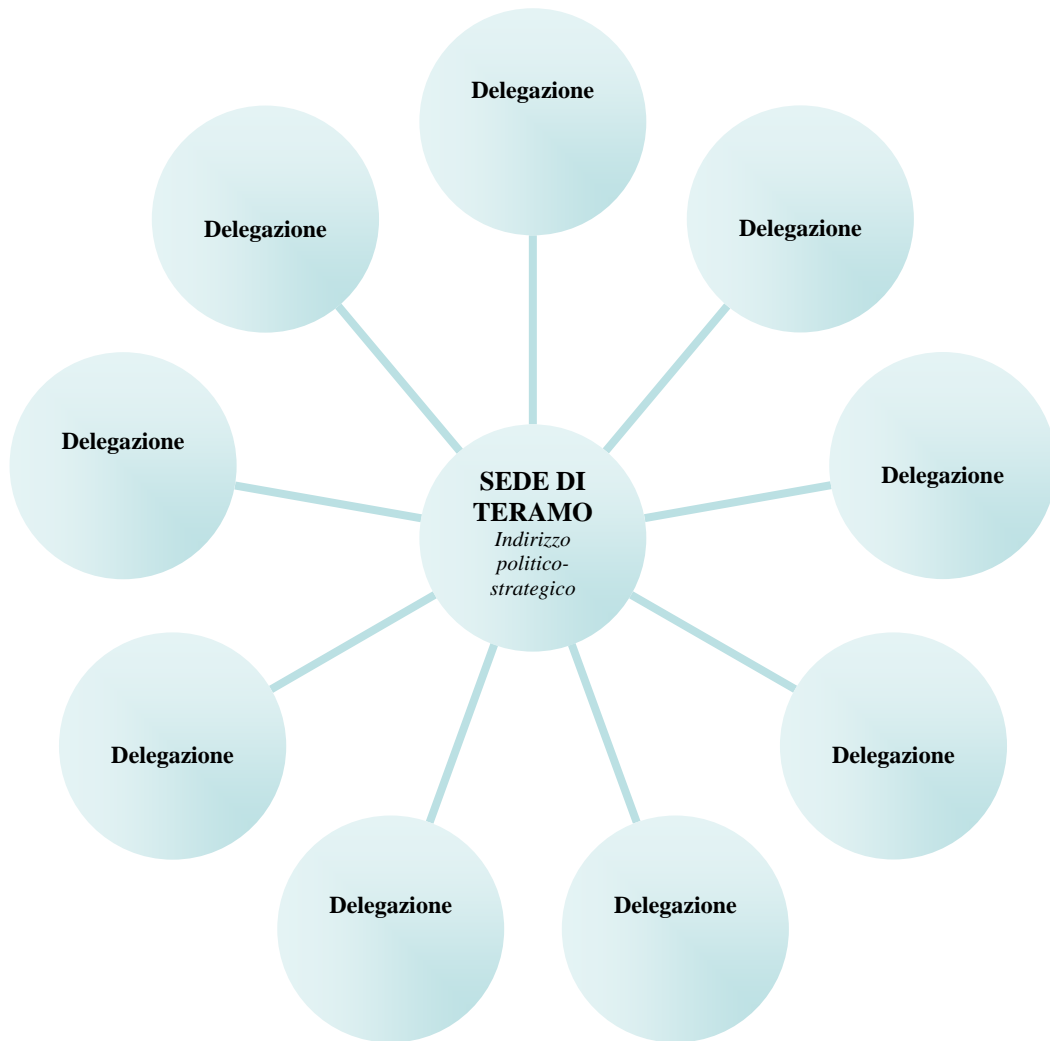
Sant' Egidio alla Vibrata - Corso Adriatico, 294

Silvi - Via Garibaldi 138

Torricella Sicura - Via De Gasperi, 110

Teramo - Fz. S. Nicolò a Tordino - Via C. Colombo, 139

Teramo - Corso Cerulli, 75



D) gli utenti serviti

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

Numero Soci al 31 dicembre 2011	9.861
Numero Polizze assicurative rilasciate in provincia al 31 dicembre 2011 dalla rete Agenti e sub agenti <i>Sara Assicurazioni Spa</i>	9.350
Numero clienti serviti su base annua per pratiche automobilistiche (anno 2011)	11.555
Numero operazioni riscossioni tasse automobilistiche effettuate al 31/12/2011	138.919 con un incasso complessivo di € 22.391.462,01
Numero licenziati CSAI – anno 2011 -	287
Numero convenzioni/collaborazioni istituzionali con Enti ed Istituzioni locali	5 - (<i>provincia – centro scolastico provinciale / banca tercas</i>) – <i>Comune di Corropoli – Comune di Alba Adriatica</i> : (per servizio Pulizia delle Strade a seguito di incidente)
Numero interventi di soccorso stradale effettuati ai <u>Soci</u> sul territorio della provincia di Teramo dai 7 centri di soccorso stradale nel 2011	701

Volume delle formalità telematiche di “assistenza automobilistica” espletate a mezzo STA “Sportello Telematico dell’Automobilista (DPR 358/ 2000)

	2011		TOTALE
	COOPERANTE	NON COOPERANTE	
ACI AGENZIA DI PIETRO DI DI PIETRO S. & M. SNC	309	117	426
ACI IACOASSISTANCE DI BRUNO IACONI E C. S.N.C.	201	88	289
ACI MOTOR SNC DI DI FEBBO PASQUALE E C.	153	62	215
ACI SILVI DI DI FEBBO GIUSEPPE	408	78	486
AUTO SERVICE S.A.S. DI LUIGI FERRETTI E C.	1.421	270	1.691
CASTELAGENCY DI MARZIANI E D IGNAZIO E C SNC	386	111	497
CIARAMELLANO DANIELE	714	188	902
MARCELLI TIZIANA - MORRO D ORO	777	100	877
MARCELLI TIZIANA - NOTARESCO	35	26	61
MOSCIANO SERVICE DI QUATRACCIONI ORAZIO E C. SAS	160	81	241
POLICOR S.N.C. CENTRO SERVIZI DI POLIANDRI E CORRADINI	841	78	919
POLICOR SNC C.SERV. DI POLIANDRI & C.	2.068	239	2.307
SAN NICOLO A TORDINO DI PANCRAZIO TIZIANA	554	140	694
Somma:	8.027	1.578	9.605

Assistenza agli utenti

- Mail gestite tramite la casella di posta elettronica – autoclubteramo@tiscali.it : circa 368 (quesiti di vario tipo in materia automobilistica e tassa automobilistica)

Di seguito si evidenzia inoltre la percentuale di cittadini che si sono dichiarati **soddisfatti dei servizi erogati dall’Automobile Club Teramo** anche attraverso la rete di Delegazioni periferiche:

VALUTAZIONE SERVIZI RESI ALL'UTENZA

GIUDIZIO COMPLESSIVO:

con una scala di valutazione da **1** (insufficiente) a **4** (buono), sono emersi i seguenti giudizi medi:

58,98 % per le domande relative ai fattori della qualità alta (**buono**)

31,66% per le domande relative della qualità media (**discreto**)

7,67 % per le domande relative alla base (**sufficiente**)

5,5 % per le domande relative alla base (**insufficiente**)

DATI SERVIZI ISTITUZIONALI

Numero soci al 31 Dicembre 2011	9.861
Numero di Soci che hanno ricevuto il soccorso stradale nell'anno 2011	701
Numero licenze CSAI lavorate nell'anno 2011 in provincia	<p>Alla data del <u>31 Dicembre 2011</u> il numero di licenze rilasciate è stato pari a 287 di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficiali di Gara 126 • Ufficiali Gara Kart 15 • Piloti 69 • Organizzatori 1 • Direttore di Gara Kart 1 • Piloti Kart 67 • Associazione Uff. G. 1 • Scuderie 7

2.3 I risultati raggiunti

L'Automobile Club Teramo con apposita Delibera presidenziale n. 9 del 28 Settembre 2011 ha provveduto alla revisione della "Performance Organizzativa dell'Ente per l'anno 2011" sulla base di alcuni eventi tecnico / commerciali

interventuti nel corso dell'anno, in linea con le indicazioni pervenute dalla Federazione.

Si riporta di seguito la scheda denomina **D/AC** prevista nel piano di valutazione della Performance con la quale si evidenziano in forma schematica gli obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno 2011.

Allegato D / AC

SCHEDA OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AUTOMOBILE CLUB TERAMO - ANNO 2011 - RIMODULATI -						
1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA'						PESO 1):
						25%
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO
PROMOZIONE EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	ATTIVITA' ISTITUZIONALE ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI - READY 2 GO	NUMERO CONTRATTI ACQUISITI	N. 1 CONTRATTO	100,00%
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE						PESO 2):
						75%
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	PESO
ISTITUZIONALE	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE TECNICO / OPERATIVA	% SCOSTAMENTO ROL	PERCENTUALE DI SCOSTAMENTO TRA RISULTATO OPERATIVO LORDO (differenza fra valori e costi della produzione) DELL'ESERCIZIO 2011 RISPETTO ALLA MEDIA DEL MEDESIMO DEGLI ULTIMI TRE ESERCIZI	> 0 = 10 %	10,00%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	S O C I	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE TESSERE 2011	7.656	50,00%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	S O C I	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Gold + Sistema > = 55% del portafoglio associativo 2011 Club < = 4 % del portafoglio associativo 2011	10,00%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	S O C I	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	NUMERO TESSERE MULTIFUNZIONE	864	20,00%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	S O C I	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	PRODUZIONE TESSERE FACILESARA'	987	10,00%
totale						100,00%
TOTALE 1) E 2)						PESO TOTALE 1)+2)
						100,00%

Si riporta di seguito la Scheda denominata **F4/AC** con la quale si evidenziano, sempre in forma schematica gli obiettivi raggiunti dall'Automobile Club Teramo al **31 Dicembre 2011**.

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA AUTOMOBILE CLUB - T E R A M O							
CONSUNTIVO ANNO 2011							
1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA' - ANNO 2011							
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET 2011	PESO
PROMOZIONE EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	ATTIVITA' ISTITUZIONALE ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI READY 2 GO	NUMERO CONTRATTI ACQUISITI	N. 1 CONTRATTO	Nessun Contratto sottoscritto	100%
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE							
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET 2011	PESO
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE TESSERE 2011	7.656	7.884 Gennaio / Dicembre - 2011 pari al 102,98 %	50%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Gold + Sistema >= 55% del portafoglio associativo 2011	5.543 pari al 70,90%	10%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Club<=4% del portafoglio associativo 2011	329 (420-91) pari al 4,17%	10%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE	OBIETTIVO N. TESSERE 864	925 (gen.- dic.) pari al 107,06%	20%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	TESSERE FACILE SARA'	N. TESSERE FACILE SARA' PRODOTTE	OBIETTIVO N. TESSERE 987	508 pari al 51,46%	10%
ISTITUZIONALE	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE TECNICO/ OPERATIVA	% di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi	% DI SCOSTAMENTO	>0 = 10 %	111,15%	10%
totale							100%
TOTALE 1) E 2)							PESO TOTALE 1)+2) 100%

La tabella sopra riportata evidenzia che gli obiettivi colorati in **verde** sono stati totalmente raggiunti - gli obiettivi colorati in **giallo** quasi raggiunti - gli obiettivi colorati in **rosso** non raggiunti

2.4 Le criticità e le opportunità

Come sopra esplicitato gli Organi dell'Automobile Club Teramo hanno apportato modifiche al Piano della Performance 2011 / 2013 approvato ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legislativo 150 / 2009, con delibera n. 3 del 29 Gennaio 2011 e contenente gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente. Conseguentemente il Direttore, espletate le procedure di rito, ha assegnato ai dipendenti gli obiettivi di performance individuale.

Nel corso del periodo successivo all'assegnazione degli obiettivi, significative criticità riferite sia al contesto interno sia a quello esterno, di cui in parte si è già detto con riferimento alla complessa situazione economico finanziaria del Paese, hanno inciso sulle attività dell'Ente.

In particolare, nell'ambito Istituzionale - **associativo**:

1. l'andamento dell'economia a livello nazionale che ha comportato una diminuzione dei consumi da parte delle famiglie ed ha inciso sull'andamento della produzione associativa;
2. la stagnazione del mercato dell'auto;
3. il perdurare della crisi economica del settore di riferimento
4. le politiche commerciali delle Società di scopo, partner della Federazione nella fornitura di servizi e prodotti agli associati.

Gli obiettivi "rimodulati" con particolare riferimento ad *indicatori e target* sono stati trasmessi nelle forme di rito all' Organismo Indipendente di Valutazione (**OIV**), in considerazione del mutato contesto socio economico e degli eventi tecnico / commerciali intervenuti nel periodo di riferimento per la conseguente approvazione.

In particolare si è intervenuti sul target dell'attività "sviluppo base associativa", e sull'indicatore e target dell'attività "diffusione tessera associativa multifunzione".

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1 Albero della performance

Ai fini di una rappresentazione visuale sintetica e complessiva della performance dell'Automobile Club Teramo, di seguito si riporta il medesimo *albero della performance* sviluppato nel Piano 2011 / 2013.

Il conseguimento degli obiettivi è reso evidente nella "**scheda di rendicontazione**" di seguito allegata dalla colorazione verde, giallo e rosso in base al grado di conseguimento degli obiettivi stessi **verde**: obiettivo completamente raggiunto; **giallo**: obiettivo parzialmente raggiunto, **rosso**: obiettivo non raggiunto. **Vengono altresì indicate le percentuali di scostamento.**

Nello specifico gli obiettivi più premianti sono stati **tutti** raggiunti (*incremento della produzione associativa - ottimizzazione organizzativa - ecc*).

MANDATO ISTITUZIONALE

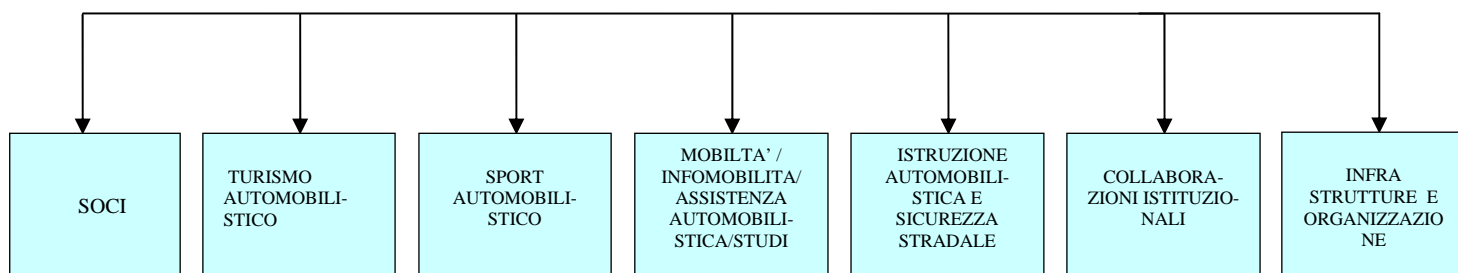
(art. 1-5 Statuto ACI)

MISSIONE

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

Priorità politiche: Sviluppo attività associativa; Rafforzamento ruolo e attività istituzionali; Consolidamento servizi delegati; Ottimizzazione organizzativa.

AREE STRATEGICHE



Scheda di rendicontazione

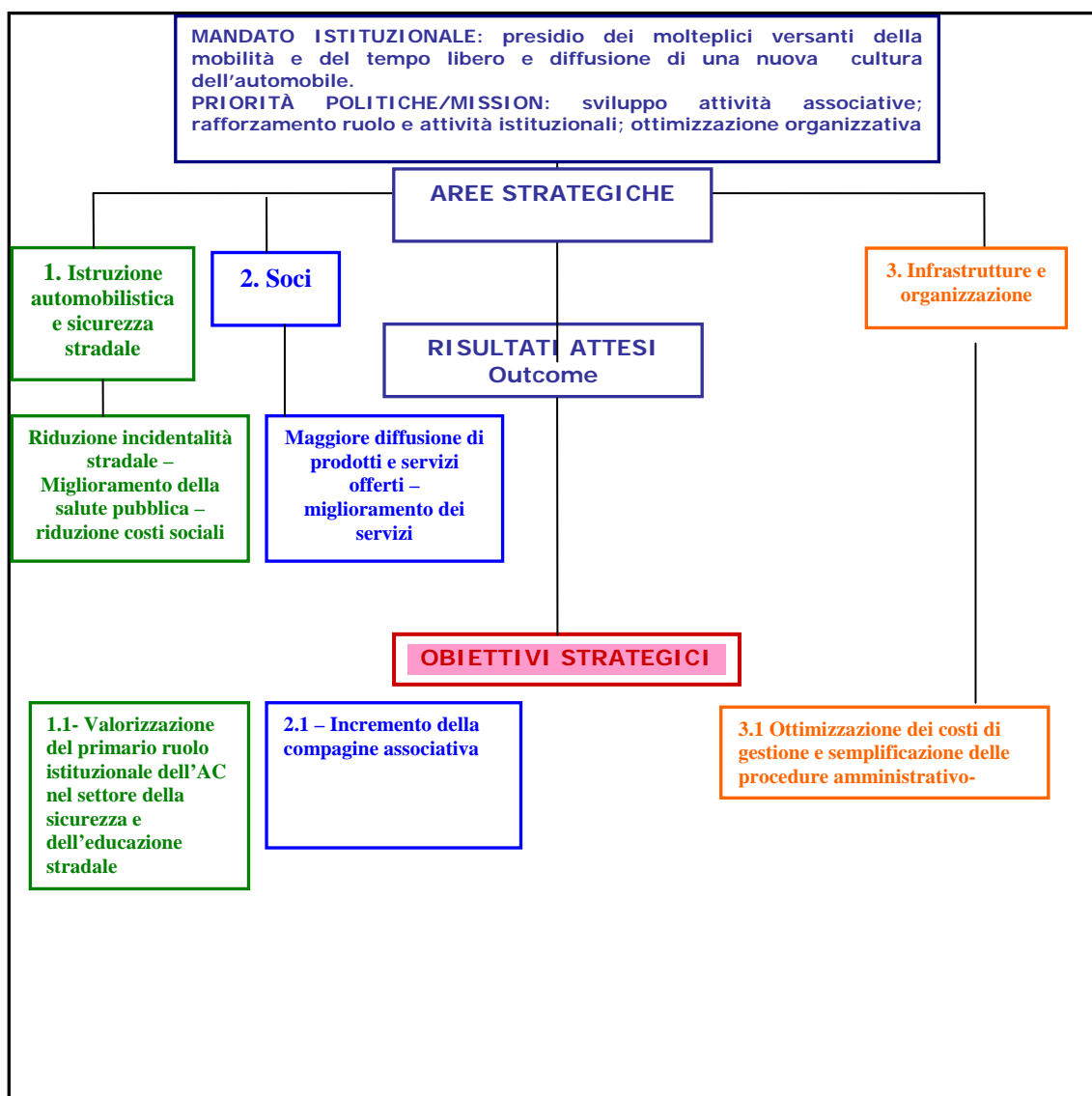
SCHEDE DI RENDICONTAZIONE OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA AUTOMOBILE CLUB - T E R A M O							
CONSUNTIVO ANNO 2011							
1) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI ALLA PROGETTUALITA' - ANNO 2011							PESO 1): 25%
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET 2011	PESO
PROMOZIONE EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	ATTIVITA' ISTITUZIONALE ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE	NETWORK AUTOSCUOLE A MARCHIO ACI READY 2 GO	NUMERO CONTRATTI ACQUISITI	N. 1 CONTRATTO	Nessun Contratto sottoscritto	100%
2) OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA LEGATI AI PIANI DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE							PESO 2): 75%
MISSIONE	PRIORITA' POLITICA	AREA STRATEGICA	ATTIVITA'	INDICATORI	TARGET ASSEGNATO	TARGET 2011	PESO
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	INCREMENTO DELLA PRODUZIONE ASSOCIATIVA	PRODUZIONE TESSERE 2011	7.656	7.884 Gennaio / Dicembre - 2011 pari al 102,98 %	50%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Gold + Sistema >= 55% del portafoglio associativo 2011	5.543 pari al 70,30%	10%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EQUILIBRIO DEL PORTAFOGLIO ASSOCIATIVO	COMPOSIZIONE % DELLA TIPOLOGIA DI TESSERE IN PORTAFOGLIO	Club<=4% del portafoglio associativo 2011	329 (420-91) pari al 4,17%	10%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	EMISSIONE TESSERE MULTIFUNZIONE	N. TESSERE MULTIFUNZIONE EMESSE	OBIETTIVO N. TESSERE 864	925 (gen.- dic.) pari al 107,00%	20%
ISTITUZIONALE	SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA	Soci	TESSERE FACILE SARA'	N. TESSERE FACILE SARA' PRODOTTE	OBIETTIVO N. TESSERE 987	508 pari al 51,46%	10%
ISTITUZIONALE	OTTIMIZZAZIONE ORGANIZZATIVA	INFRASTRUTTURE E ORGANIZZAZIONE TECNICO/ OPERATIVA	% di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi	% DI SCOSTAMENTO	>0 = 10 %	111,16%	10%
totale							100%
TOTALE 1) E 2)							PESO TOTALE 1)+2) 100%

3.2 Obiettivi strategici

Di tutti gli obiettivi costituenti la performance organizzativa dell'Automobile Club Teramo si riferisce in dettaglio al par. 3.1 che, come richiesto dalle direttive Civit, riprende la configurazione dell'albero della performance di cui al Piano della Performance 2011/2013.

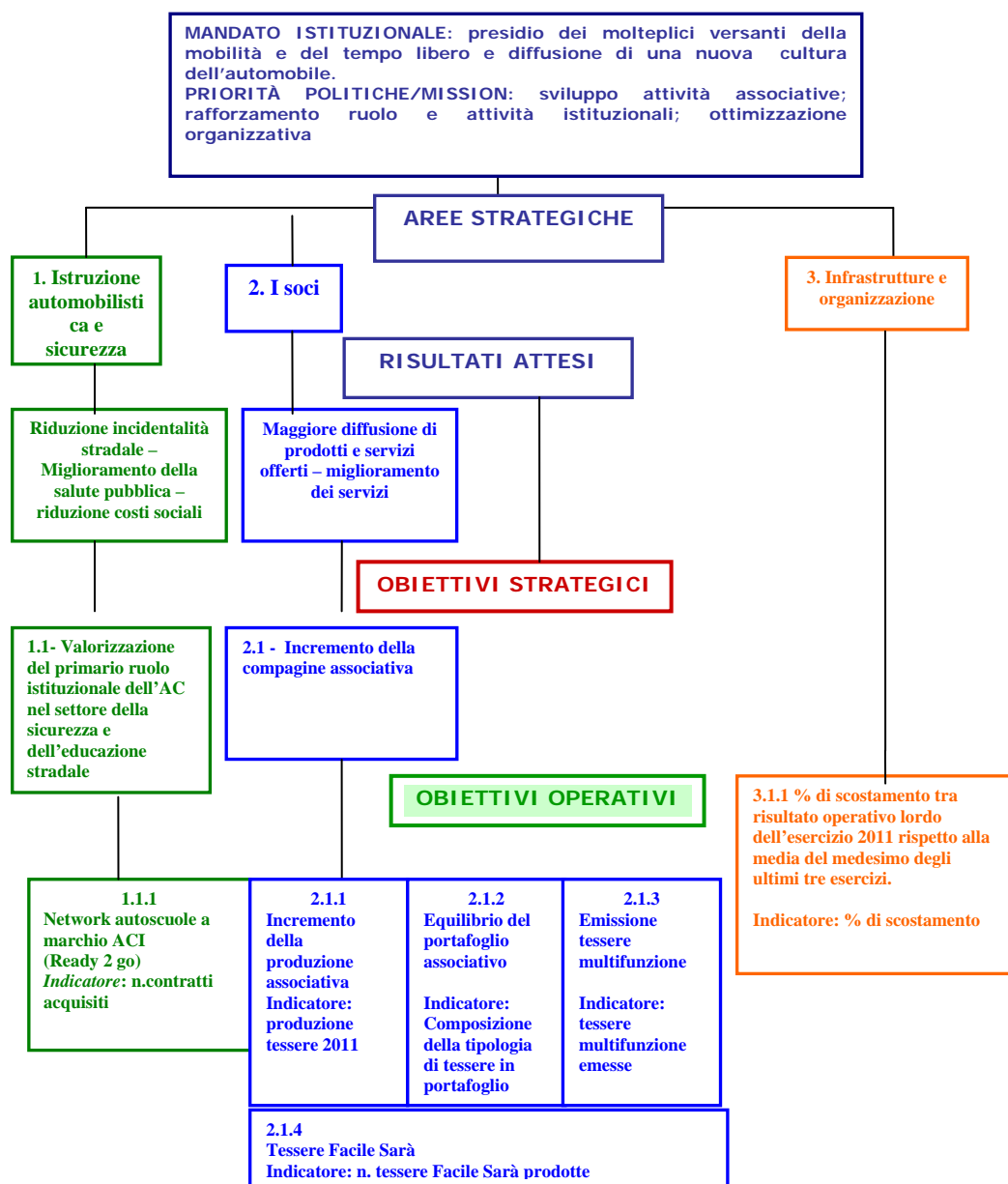
Gli obiettivi strategici si intendono raggiunti attraverso il conseguimento degli obiettivi operativi che ad essi danno attuazione. Pertanto, le attività realizzate, così come gli indicatori e i target sono riferiti agli obiettivi operativi e sono analiticamente evidenziati nella scheda di seguito riportata e nei seguenti paragrafi.

Rappresentazione grafica degli obiettivi strategici previsti nel Piano



3.3 Obiettivi e piani operativi

Rappresentazione grafica degli obiettivi operativi previsti nel Piano



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

AREA STRATEGICA 1) – Istruzione automobilistica e sicurezza stradale



Outcome (art 8 Dlgs. 150/2009 lett g):

- Miglioramento della consapevolezza e delle capacità di guida dei giovani
- Sviluppo della consapevolezza dei rischi connessi alla circolazione stradale
- Miglioramento delle capacità di guida dei giovani

Indicatori di Outcome:

- monitoraggio sul grado di apprezzamento dei giovani studenti formati

Obiettivo di performance organizzativa legato alla progettualità 1.1)

Valorizzazione del ruolo istituzionale della Federazione ACI nel settore dell'educazione e sicurezza stradale nei confronti dei giovani, delle famiglie, delle Istituzioni pubbliche compreso il mondo della scuola.

*In tale ambito sono stati conseguiti i seguenti **obiettivi** operativi*

1.2) "Network autoscuole a marchio ACI - Ready 2 Go-"

L'iniziativa si colloca nell'ambito dell'educazione e della sicurezza stradale finalizzata a porre la Federazione in una posizione di leadership nel campo della formazione e dell'addestramento per il conseguimento della patente di guida, attraverso la creazione di una rete di Scuole Guida ACI "certificate", che garantiscano innovatività ed elevati standard qualitativi nei contenuti didattici e nelle modalità formative.

L'Automobile Club Teramo ha attivato nel 2010 una autoscuola nel territorio del Comune di Tortoreto con eccellenti risultati sia in termini quantitativi di giovani formati che in termini qualitativi. L'Ente ha attuato un'attenta opera di armonizzazione strutturale e operativa con l'autoscuola volta a far emergere gli aspetti positivi della migliore formazione dei neopatentati. Rispetto al target fissato per il 2011, che prevedeva quale obiettivo l'attivazione di un'altra autoscuola nel territorio provinciale, il risultato conseguito, nonostante gli sforzi profusi dalla direzione e dalle

Strutture commerciali di Acinformatica – divisione Acirete - non ha prodotto il risultato sperato.

Diversi sono stati gli incontri avuti con i Gestori delle autoscuole operanti in provincia i quali hanno apprezzato la bontà progettuale ma che in questo momento di crisi economica hanno preferito rimandare la sottoscrizione dei contratti a tempi migliori. In termini di ulteriori risultati conseguiti e di coinvolgimento di stakeholder si evidenzia l'allestimento presso il Centro Commerciale di Colonnella di un punto informativo ACI - Ready 2 Go per la durata di un intero week end e precisamente nei giorni 4 – 5 e 6 Novembre 2011 tendente a coinvolgere i giovani e i loro genitori con l'obiettivo di estendere quanto più possibile il numero delle autoscuole aderenti al network.

1.3) **Progetto “La Sicurezza si fa Strada” abbinato al concorso denominato “La Patente a Punti”**

L'Automobile Club Teramo ha attivato nell'anno 2011, seppur non inserito nel piano operativo, un progetto di educazione e sicurezza stradale denominato “La Sicurezza si fa Strada” finalizzato al contenimento degli incidenti stradali, in particolare quelli che vedono coinvolti i giovani motociclisti.

I dati statistici annuali sull'incidentalità stradale soprattutto con il coinvolgimento dei ciclomotori dimostrano come l'emergenza **sicurezza** vada affrontata con un nuovo approccio alla **formazione** oltre che con l'aumento di controlli su strada; occorre realizzare un percorso formativo continuo che preveda anche l'utilizzo dei **simulatori di guida**.

Approfonditi studi statistici, condotti a livello europeo, sugli incidenti stradali che hanno visto coinvolti giovani guidatori di motoveicoli, evidenziano la mancanza di cognizione, da parte del motociclista, di situazioni potenzialmente pericolose, che si **sarebbero potute evitare con una specifica preparazione atta a percepire l'esistenza di determinati rischi.**

Pertanto, un addestramento intensivo del guidatore può avere eccezionali effetti positivi nel ridurre gli incidenti in cui sono implicati motocicli e scooters.

L'Automobile Club Teramo, da sempre sensibile a questa problematica, ha acquistato un'apparecchiatura denominata “**Simulatore di Guida per motoveicoli**”, il cui software è in grado di riprodurre tutte le condizioni stradali (in città – di notte - con pioggia - con nebbia - ecc.) e di trasmettere al guidatore autentiche e reali sensazioni di guida.

Questo simulatore è stato, senza dubbio, uno strumento efficace per gli alunni delle scuole interessate al progetto “**La Sicurezza si fa Strada**”, che si apprestano, tra l'altro, a conseguire il “**patentino**” per la guida di ciclomotori.

Il Progetto in parola ha visto impegnati per oltre due mesi, le strutture scolastiche interessate, con il pieno coinvolgimento degli insegnanti, alunni e genitori, con il supporto tecnico dei manuali operativi dell'ACI e con il gioco denominato "**La Patente a Punti**" consegnato a tutti gli studenti interessati.

L'Ente ha autorizzato, a supporto delle attività progettuali, l'utilizzo del "**simulatore di guida**", presso le Scuole **Convitto Nazionale "Delfico" - Istituto Comprensivo "S. Nicolò a T." - Istituto Comprensivo "F. Savini - Scuola Secondaria di 1° Grado "M. Zippilli"** nonché presso diverse Scuole dislocate nel territorio provinciale che ne hanno avanzato formale richiesta, tra cui l'Istituto Comprensivo di **Bellante e Morro D'Oro**, coinvolgendo oltre **600 alunni per circa 30 classi**.

La cura dell'addestramento dei ragazzi, alle tecniche di guida nel pieno rispetto delle norme del *Codice della Strada*, è stato affidato, **senza oneri per le Scuole**, a due Collaboratori dell'Ente in possesso di spiccate capacità tecnico / professionali. (vedi stralcio fotografico della manifestazione a pag. 5 e 6 della presente relazione)

Simulatore utilizzato per la formazione degli studenti



PRIORITA' POLITICA/MISSIONE - 2) "Sviluppo Attività Associativa"

AREA STRATEGICA - 2 – I SOCI



Outcome

- incrementare e fidelizzare i Soci attraverso la prestazione di servizi integrativi di quelli nazionali garantendo la professionalità della propria rete di Delegazioni distribuita sul territorio provinciale;
- diffondere servizi di semplificazione quali la domiciliazione bancaria del pagamento bollo auto (**COL**) e le nuove funzionalità incorporate nella tessera multifunzione;
- Incremento segmento allievi (ready 2 go) / Soci

Obiettivi di performance organizzativa legati ai piani di miglioramento gestionale

Incremento della compagine associativa provinciale, mediante il rafforzamento delle iniziative di riqualificazione e di riposizionamento della tessera associativa e lo sviluppo di adeguate azioni di marketing locali, da parte dell'Automobile Club Teramo.

2.1. obiettivo operativo:

"Incremento compagine associativa su base annua 2010"

*In tale ambito sono stati conseguiti i seguenti **obiettivi operativi**:*

La compagine sociale nell'anno 2011 ha fatto registrare un significativo incremento, rispetto all'anno precedente, i Soci al 31 Dicembre 2011, si sono attestati complessivamente a 9.861 unità rispetto alla produzione del 2010 pari a + 1.087 unità.

Anche la produzione c.d. a sportello al netto di *Aciglobal* e *Facile Sarà* prevista nel target di riferimento degli obiettivi è stata più che positiva con un **+ 227 unità**.

L'obiettivo è stato pienamente raggiunto con una produzione di 7.884 unità rispetto al target assegnato di 7.656 unità - (102,98%).

2.2. Composizione percentuale della tipologia di tessere in portafoglio:

Il target assegnato (GOLD + SISTEMA) era di **>= 55%** del portafoglio associativo 2011.

Eccellente è stato il consolidamento della produzione Soci **GOLD - SISTEMA** al 31 Dicembre 2011 pari a **5.543 unità (70,30%)**
L'obiettivo è stato pienamente raggiunto.

2.3 Composizione percentuale della tipologia di tessere in portafoglio "CLUB"

Il target assegnato "Tessere CLUB" era di **≤4%** del portafoglio associativo 2011.

Appena insufficiente è stato il risultato della produzione dei Soci CLUB che si è attestata a **329** unità di appena 14 unità in più rispetto al target assegnato (4,17%)

L'obiettivo è parzialmente raggiunto: 4,17% rispetto al target di obiettivo pari al 4%.

2.4 "Diffusione tessera associativa con funzione di carta prepagata ricaricabile (tessera c.d. multifunzione)".

La nuova tessera multifunzione è entrata definitivamente a regime a fine 2011.

Il target assegnato per l'anno 2011 era di 864 tessere

L'obiettivo è stato pienamente raggiunto attestandosi a 925 unità prodotte pari al 107,06%

2.5 "sviluppo sinergia con rete agenziale SARA Assicurazioni Spa" Tessere "Facile Sarà"

Il target assegnato per la produzione di tessere "Facile Sarà" era di 987 tessere.

L'obiettivo non è stato raggiunto e si è attestato a 508 tessere prodotte pari al 51,47% dell'obiettivo.

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo è da imputare ad una difficoltà tecnico / amministrativa di una Agenzia territoriale, prontamente risolta a fine anno i cui frutti si sono evidenziati già dai primi mesi del 2012.

PRIORITA' POLITICA/MISSIONE 3) "infrastrutture e organizzazione"

AREA STRATEGICA 3 – amministrazione



Outcome

- ottimizzare i costi di gestione e semplificare le procedure tecnico amministrative

Obiettivi di performance organizzativa legati ai piani di miglioramento gestionale

3.1 "Ottimizzazione organizzativa gestionale"

"Percentuale di scostamento tra risultato operativo lordo (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre anni".

Obiettivo di performance $>0= 10\%$ l'obiettivo è stato pienamente raggiunto (vedi calcolo **ROL** allegato)

AUTOMOBILE CLUB TERAMO

RISULTATO OPERATIVO LORDO RELATIVO AGLI ANNI:

	2008	2009	2010
VALORE DELLA PRODUZIONE	1.108.550,00	1.021.931,00	1.007.546,00
MENO:			
COSTI DI MATERIE PRIME - CONSUMI - MERCI	2.678,00	2.998,00	2.888,00
COSTI DEI SERVIZI	730.389,00	701.452,00	627.977,00
ALTRI COSTI DI GESTIONE	58.211,00	70.426,00	68.949,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	317.272,00	247.055,00	307.732,00
COSTO DEL PERSONALE	176.441,00	174.960,00	168.678,00
MARGINE OPERATIVO LORDO	140.831,00	72.095,00	139.054,00
AMMORTAMENTI	79.208,00	64.944,00	71.341,00
REDDITO OPERATIVO LORDO	61.623,00	7.151,00	67.713,00

Teramo Il 24 Gennaio 2012

 Automobile Club Teramo
Il Direttore
(Gabriele Inzoli)

RISULTATO OPERATIVO LORDO DA BILANCIO D'ESERCIZIO 2011

VALORE DELLA PRODUZIONE	971.977,00
MENO:	
COSTI DI MATERIE PRIME - CONSUMI - MERCI	2.882,00
COSTI DEI SERVIZI	660.432,00
ALTRI COSTI DI GESTIONE	47.839,00
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	260.824,00
COSTO DEL PERSONALE	123.099,00
MARGINE OPERATIVO LORDO	137.725,00
AMMORTAMENTI	71.699,00
REDDITO OPERATIVO LORDO	66.026,00

TERAMO, 2 GIUGNO 2012


 Automobile Club Teramo
 Il Direttore
 (Gabriele Izelli)

A) Trasparenza

Con riferimento alla **pubblicazione e manutenzione informativa dati su Trasparenza e Integrità**, in ossequio alla Delibera CiVIT 15 Ottobre 2010, n. 105, l'Automobile Club Teramo ha selezionato i dati da pubblicare rendendoli disponibili sul sito Web dell'Ente www.teramo.aci.it entro i termini previsti dal *Programma Triennale per la Trasparenza 2011-2013* approvato con delibera del Presidente n. 3 del 29 Gennaio 2011.

Con nota prot. 1134 del 28 Dicembre 2011 l'Organismo Interno di Valutazione dell'Ente ha rilasciato attestazione positiva sull'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera G) del decreto legislativo 150/2009

Con nota prot. 677 del 10 maggio 2012 l'Organismo Interno di Valutazione dell'Ente ha rilasciato attestazione positiva sull'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza per il triennio 2012-2014 ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera G) del decreto legislativo 150/2009

I residui dati che, nella medesima nota, erano indicati come mancanti, incompleti o da rettificare nelle griglie di monitoraggio sono stati immediatamente regolarizzati e risultano oggi aggiornati sul sito istituzionale dell'Ente in linea con le osservazioni evidenziate dall'OIV con la nota del 28 Dicembre 2011.

Nella pubblicazione dei dati sul sito è stato rispettato il posizionamento dei documenti nell'ambito delle sezioni e sottosezioni previste dal Programma, dando evidenza ad ogni aspetto dell'Organizzazione, ai sensi del d.lgs. n. 150/2009 e della legge n. 69/2009.

L'aggiornamento della Sezione è curato nel rispetto dei requisiti di forma previsti dalla Delibera CiVIT n. 105/2010, in particolare la direzione dell'Ente ha incaricato la Società **ACI Informatica SpA**, nella veste gestore del sito Web istituzionale dell'Automobile Club Teramo, di garantire il rispetto del programma triennale per la trasparenza con specifico riferimento **ai requisiti tecnici ed ai documenti da pubblicare** nel rispetto della chiarezza espositiva e la leggibilità grafica del portale istituzionale.

L'Automobile Club Teramo, nel corso del 2011, ha curato lo svolgimento di **azioni di confronto sui temi della trasparenza** con il Personale dipendente, gli Organi e le Delegazioni periferiche, nell'ambito dei c.d. "**tavoli di attenzione**" istituiti contrattualmente dall'Ente.

Gli incontri formativi / informativi nell'anno **2011** si sono tenuti nelle seguenti date:

5 Aprile / 3 Maggio / 7 Maggio / 10 Maggio / 14 Giugno / 19 Luglio / 1° Settembre / 8 Settembre / 13 Settembre / 11 Ottobre-

Il Personale dell'Ente, è stato coinvolto nella redazione del Programma in parola anche attraverso l'attribuzione dell'incarico di "referente della qualità" affidato dal Presidente al *Rag. Berardo Di Girolamo*, giusta delibera n. 2 del 29 Gennaio 2011, deputato, tra l'altro, a ricevere la diffida ex art. 3 comma 1) del decreto legislativo 198/2009.

L'AC Teramo dispone di una procedura di **Protocollo Informatico**: è difatti una Area Organizzativa Omogenea (AOO), con un unico registro di protocollo.
E' attiva la casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): Automobileclubteramo@pec.aci.it
L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA.

L'Automobile Club Teramo in linea con le direttive del decreto legislativo 82 del 7 Marzo 2005:

- ha abilitato tutte le postazioni di lavoro all'accesso alla posta elettronica, a internet e sono connesse alla rete intranet della Federazione ACI;
- ha attivato il protocollo informatico;
- ha attivato la casella di posta elettronica certificata **PEC** – automobileclubteramo@pec.aci.it pubblicata sull'indicePA;

Per quanto attiene il recente Decreto Legislativo 30 dicembre 2010 n. 235 che ha introdotto alcune modifiche sul codice dell'Amministrazione digitale, l'Automobile Club Teramo, tenuto conto, tra l'altro, delle proprie dimensioni tecnico/operative, ha inteso porre in essere le seguenti iniziative:

- dare maggiore impulso alla trasmissione dei documenti privilegiando la comunicazione, sia interna tra i vari settori operativi e sia esterna attraverso un più significativo uso della Posta Elettronica Certificata PEC in alternativa ai tradizionali canali postali;
- adeguare e mantenere aggiornato il sito web istituzionale – www.teramo.aci.it alle disposizioni di legge tra cui, in via prioritaria, l'accessibilità.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*, delle Associazioni per la difesa dei consumatori provinciali, delle OO. SS. territoriali, ecc. è stato assicurato secondo le seguenti modalità:

1. [L'Automobile Club Teramo in data 09 agosto 2011, giusta Raccomandata prot 499/2011, ha aperto il confronto con le locali Associazioni dei Consumatori e degli Utenti \(CNCU\), così come previsto dall'articolo 11, comma 2, del d. lg. n. 150 del 2009 e, in tal senso, la Direzione ha assunto il ruolo di collegamento tra le istanze avanzate e la struttura organizzativa, al fine di adeguare e migliorare il Piano della Trasparenza e della Performance.](#)

[Per l'attuazione del Piano, previste dal D.Lgs. 150/09, si sono tenute :](#)

- [il 12 Aprile 2011, presso la Sede dell'Automobile Club Chieti, la Prima Giornata della Trasparenza degli Automobile Clubs d'Abruzzo](#)
- [il 15 Dicembre 2012, presso la Sede dell'Automobile Club Pescara, la Seconda Giornata della Trasparenza degli Automobile Clubs d'Abruzzo](#) .

Con deliberazione n. 2 del 26 Gennaio 2012 il Presidente dell'Ente, ha aggiornato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità al triennio 2012-2014.

Criticità

L'intero processo di coinvolgimento degli stakeholder sconta, quale principale criticità, l'esiguità delle risorse disponibili a fronte dei temi estremamente complessi e articolati in cui l'Ente risulta impegnato e che meriterebbero, invece, un più ampio sostegno.

Sul fronte interno dell'Ente, invece, si rilevano difficoltà connesse alla necessità di raccordare tutte le strutture dirette e indirette coinvolte nella fornitura di dati.

B) Standard di qualità

Come precisato nel Programma della Trasparenza e dell'Integrità, pubblicato sul sito istituzionale, l'Ente ha realizzato dal 1° Settembre 2011 una indagine sulla soddisfazione degli utenti attraverso la consegna, al momento dell'accesso agli uffici centrali e periferici di un questionario di valutazione anonimo le cui risultanze

sono state analizzate nella prima quindicina del mese di gennaio 2012 e sono state immediatamente pubblicate sul sito istituzionale www.teramo.aci.it vedi allegato.

L'Automobile Club Teramo nel mese di Dicembre 2011 ha istituito un "registro dei reclami", dandone informativa sul sito istituzionale nonché a tutta la rete delle delegazioni periferiche dislocate sul territorio provinciale. Ciò ha permesso di quantificare il numero complessivo dei reclami pervenuti da parte dell'utenza, dando contezza dell'entità del fenomeno.

Parallelamente, l'analisi del contenuto dei reclami consentirà di individuare le criticità maggiormente rilevate dal pubblico e, conseguentemente, gli ambiti di miglioramento del servizio.

In proposito, si desidera evidenziare che nel documento elaborato dal direttore in data 27 Giugno 2011 "Standard di Qualità per i Servizi Erogati - Impegni e Programmi", pubblicato, tra l'altro, sul sito istituzionale all'apposita sezione, è stato previsto sotto forma di TUTELA: "i soci, ed i clienti automobilisti in generale che inoltrano una segnalazione scritta e firmata, ottengono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento. I Soci e i Clienti possono presentare segnalazioni anche in forma verbale. Sarà cura dell'Unità lavorativa trasmetterla al direttore nelle forme di rito".

La direzione dell'Ente ha attivato un percorso di rilevazione denominato "miglioramento della qualità" funzionale ad impiantare un sistema tecnico-organizzativo stabile per l'analisi dei reclami e delle istanze del pubblico e l'attivazione di processi di miglioramento da condividere anche con le Delegazioni periferiche erogatori di servizi.

I "tavoli di attenzione" con le delegazioni periferiche costituiscono la sede naturale per assicurare la migliore gestione della qualità dell'Automobile Club Teramo e garantire la difesa ed il sostegno del marchio ACI ed dell'Automobile Club Teramo sul territorio secondo quanto previsto dallo stesso d.lgs. 150/2009. Tale adempimento è, altresì, funzionale ad intensificare i rapporti tra Ente e Delegazioni, quali attori principali della qualità nell'offerta;

Nel 2011 l'Ente ha istituito la **Struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. 198/2009** individuando, con delibera del Presidente dell'Ente n. 2 del 29 Gennaio 2011, il Rag. Berardo Di Girolamo quale responsabile della qualità.

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Periodo Settembre / Dicembre 2011

GIUDIZIO COMPLESSIVO:

con una scala di valutazione da 1 (insufficiente) a 4 (buono), sono emersi i seguenti giudizi medi:

58,98 % per le domande relative ai fattori della qualità alta (**buono**)
31,66% per le domande relative della qualità media (**discreto**)
7,67 % per le domande relative alla base (**sufficiente**)
5,5 % per le domande relative alla base (**insufficiente**)

Il voto più basso (**insufficiente**) è stato attribuito alla domanda n. **1**: **“c’è possibilità di entrare in contatto telefonico per avere informazioni?”** con una percentuale di negatività pari al 1,99%

Mentre il voto più alto (**buono**) è stato ottenuto dalla domanda n. **4** : **“c’è cortesia e disponibilità da parte degli operatori di sportello?”** Con una percentuale del **69,03%**

PUNTI DI FORZA:

Tra gli aspetti dei servizi erogati, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti:

- *la cortesia e disponibilità degli operatori di sportello;*
- *competenza e professionalità nello svolgimento delle attività;*
- *rispetto dell’orario di apertura al pubblico - chiarezza e competenza nel fornire le informazioni;*
- *complessivamente soddisfatti del nostro servizio;*

PUNTI CRITICI:

Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità, anche se le domande che hanno ottenuto votazioni più basse (anche se molto buone) sono state:

- Insufficiente: possibilità di entrare in contatto telefonico per avere le informazioni;
- Insufficiente: rispetto dell’orario di apertura al pubblico.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

Sulla base delle risultanze emerse dall’analisi del questionario si procederà a elaborare proposte di miglioramento:

- 1) da tempo sono stati attivati i “**tavoli di attenzione**” con incontri di approfondimento su tematiche gestionali e di formazione dei gestori delle Delegazioni, con particolare riferimento alle nuove esigenze dell’utenza nell’erogazione dei servizi, pertanto si proseguirà anche nel triennio 2012 /2014 in questa linea;
- 2) l’aumento delle “informazioni” c.d. di “**primo orientamento**” verso i servizi dell’AC Teramo presenti sul sito istituzionale www.teramo.aci.it avverrà con maggiore incisività anche nel corso del prossimo triennio **2012 / 2014** con la pubblicazione di informazioni selezionate dal personale competente di settore;
- 3) sarà potenziata la modalità dei **reclami/suggerimenti** sugli aspetti organizzativi dei servizi, anche attraverso la messa a disposizione di un “modulo” ad hoc, accanto ad un’urna appositamente predisposta in ogni Delegazione e ritirata periodicamente per le analisi delle indicazioni fornite dagli utenti.

Adozione Carta dei Servizi: delibera n. 8 / 2012

Sulla base del monitoraggio relativo all’andamento dei risultati ottenuti nell’erogazione dei servizi è stata redatta la nuova [Carta della Qualità dei Servizi 2012](#), in ottemperanza agli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009 ed alle Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012 e rappresenta la carta dei servizi dell’Automobile Club Teramo. Il documento tiene conto delle principali novità di cui alla Delibera CiVIT n. 3/2012, di seguito richiamate:

- estensione del numero dei servizi per i quali definire e applicare gli standard di qualità;
- esplicitazione e approfondimento del collegamento fra standard di qualità e altri elementi del ciclo di gestione della performance (in particolare Piano della performance e Programma triennale per la trasparenza e l’integrità);
- ampliamento delle modalità di coinvolgimento degli utenti / stakeholder nelle varie fasi del processo di definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi, con particolare riferimento alla fase di individuazione degli indicatori e dei relativi valori standard;
- definizione di indicatori secondo la significatività e la rilevanza; potenziamento delle modalità di definizione, monitoraggio e revisione degli standard di qualità.

Inoltre, il documento dà atto dei principali aspetti di novità della presente delibera, rispetto alla delibera n. 88/2010, che riguardano:

- attenzione al processo di definizione e gestione degli standard di qualità;
- inserimento di indicazioni in merito alla definizione dell’elenco dei servizi;
- individuazione di dimensioni della qualità in relazione alle specificità dei servizi erogati;
- riferimenti espliciti al collegamento fra standard di qualità e ciclo di gestione della performance;
- informazioni relativamente alle modalità di coinvolgimento degli stakeholder e alla conduzione di indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- precisazioni relative alla gestione dei reclami.

Eventuali reclami ricevuti

L'Automobile Club Teramo nel corso del 2011, **non** ha ricevuto reclami, non sono in corso procedure di indennizzo e azioni di risarcimento collettivo.

Elementi conoscitivi riguardanti la Dotazione Organica dell'Ente, le politiche del personale e le iniziative di formazione e sviluppo del personale

L'Automobile Club Teramo con delibera del Consiglio Direttivo n. **16** del 7 Aprile 2011 (pubblicata sul sito) ha recepito il Piano Triennale **2012 / 2014** del fabbisogno del personale dell'Automobile Club Teramo così come elaborato dal direttore ed ha rideterminato la **Dotazione Organica** del personale dipendente dell'Automobile Club Teramo come da schema sotto riportato:

dotazione organica necessaria per il triennio 2012 / 2014

AREA	POSTI IN ORGANICO	POSTI COPERTI	POSTI VACANTI DA COPRIRE
Area B	2	1	1 (2014) *
Area C	2	1	1 (2012) *
Totale	4	2	2

* da coprire con mobilità o in via subordinata, con concorso pubblico

Nel corso dell'anno 2011, le **due** Unità lavorative in servizio sono state oggetto di un percorso "formativo" di **alfabetizzazione informatica** presso un Centro specializzato accreditato dalla Regione Abruzzo, in ossequio con le direttive dell'art. 7 bis del decreto legislativo 30 Marzo 2001 n. 165 introdotto dall'art. 4 della legge 16 Gennaio 2003 n. 3, nonché della direttiva della Funzione Pubblica del 13 dicembre 2001 sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni.

E' necessario anche per il futuro (2012 / 2014) procedere ad una "**formazione**" costante del personale, principalmente verso le nuove tecnologie connesse all'informatizzazione dei vari processi lavorativi.

L'Automobile Club Teramo, in ossequio al dettato dell'art. 40 bis del Decreto legislativo 30 Marzo 2001, n. 165, in forza del quale le pubbliche amministrazioni nella stipulazione dei Contratti integrativi debbono tener conto dei limiti stabiliti dai Contratti Collettivi Nazionali e/o delle risorse previste dai propri strumenti di programmazione, ha adeguato per l'anno 2011 gli strumenti di contrattazione alla normativa in parola.

I criteri di valutazione adottati per la **produttività collettiva** dei dipendenti, gli **obiettivi assegnati** e le **modalità di erogazione** rispondono alle direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica così come esplicitato nella circolare n. 7 / 2010.

Il Contratto integrativo sottoscritto con le OO. SS. in data 28 Marzo 2011 tiene conto, tra l'altro, dei principi di cui al Decreto Legislativo 150/2009, ed in particolare al titolo III "**Merito e Premi**".

3.4 Obiettivi individuali

Secondo il Sistema di Misurazione e valutazione approvato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Teramo con delibera n. 5 del 30 Dicembre 2010 - aggiornato con delibera presidenziale n. 7 del 27 Giugno 2011 al personale dipendente, distinto per aree, è stato assegnato l'obiettivo di performance individuale finalizzato all'erogazione dei compensi per la produttività con i seguenti criteri e modalità, riportati nel C.C.I. sottoscritto con le OO.SS. di categoria in data 28 Marzo 2011.

Stralcio autentico Contratto Collettivo Integrativo anno 2011

- **Metodologia permanente di valutazione per la produttività collettiva dei dipendenti**
 - **obiettivi 2011**
 - **modalità di erogazione**

L'Automobile Club Teramo ha affinato, tenuto conto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 150/2009, le linee guida per la distribuzione della produttività ai singoli dipendenti come di seguito riportato.

Per l'anno 2011, l'erogazione dei compensi per la produttività è stata differenziata in produttività per:

1. Obiettivi individuali derivanti dagli obiettivi organizzativi dell'Automobile Club Teramo;
2. Obiettivi specifici di gruppo o individuali;
3. Obiettivi legati al livello di capacità e di comportamento professionale ed organizzativo atteso.

In considerazione dell'avvio della fase sperimentale, la "ripartizione" del **fondo di produttività**, disponibile per finanziare le tipologie di performance sopra indicate, pari ad **€ 3.861,61** sarà effettuata nel seguente modo:

- Obiettivi di performance organizzativa di Ente: **40%** delle risorse disponibili per la produttività;
- Specifici obiettivi di gruppo o individuali: **20%** delle risorse disponibili per la produttività;
- Obiettivi legati al livello di capacità e di comportamento professionale ed organizzativo atteso: **40 %** delle risorse disponibili per la produttività;

Dettaglio obiettivi:

Per il **primo** obiettivo **organizzativo dell'Automobile Club Teramo**.

Gli obiettivi per l'anno **2011** dell'Automobile Club Teramo hanno riguardato due indirizzi strategici e precisamente:

1. obiettivi legati alla "progettualità" con l'attivazione di una autoscuola a marchio ACI di cui al progetto strategico denominato "**Ready2go**". Al personale dell'Ente è richiesto l'impegno afferente la predisposizione di tutti i contratti, la cura del rilascio di tutte le autorizzazioni di rito, il monitoraggio dell'andamento annuale in linea con le clausole contrattuali.
2. obiettivi organizzativi legati ai piani di miglioramento gestionale suddivisa in due macro settori:
 - sviluppo dell'attività associativa – ottimizzazione degli standard di qualità per prodotto ;
 - ottimizzazione organizzativa scostamento tra risultato operativo lordo (differenza fra valore e costi della produzione) dell'esercizio 2011 rispetto alla media del medesimo degli ultimi tre esercizi;

Al personale dell'Ente è stato richiesto l'impegno di:

- supportare la direzione nella predisposizione di tutti gli atti assistenti le Delegazioni periferiche per quanto riguarda l'attività associativa e dei Servizi propri delle Delegazioni che concorrono al potenziamento della compagine associativa.
- Supportare la direzione nel monitoraggio costante delle entrate e delle spese assistente l'aspetto economico / finanziario delle attività istituzionali e commerciali dell'Ente.

Il tutto riportato nella scheda esplicativa denominata D/AC.

Per il **secondo** Obiettivo "**di gruppo o individuali**", in linea con quanto previsto dal recente Decreto Legislativo 30 dicembre 2010 n. 235 che ha introdotto alcune

modifiche sul codice dell'Amministrazione digitale, l'Automobile Club Teramo, tenuto conto, tra l'altro, delle proprie dimensioni tecnico/operative, ha inteso porre in essere le seguenti iniziative:

- dare maggiore impulso alla trasmissione dei documenti, privilegiando la comunicazione sia interna tra i vari settori operativi e sia esterna attraverso un più significativo uso della Posta Elettronica Certificata PEC in alternativa ai tradizionali canali postali;
- adeguare e mantenere aggiornato il sito web istituzionale – www.teramo.aci.it alle disposizioni di legge tra cui, in via prioritaria, l'accessibilità.

In ossequio a queste direttive recepite dal Consiglio Direttivo si sono determinate due iniziative formative volte al perseguimento ottimale degli obiettivi sopra indicati:

1. partecipazione, nel corso dell'anno 2011, ad almeno **due** interventi formativi volti all'acquisizione / miglioramento delle conoscenze informatiche: Sistemi operativi (windows xp – windows7) - Applicativi: Office 2000 (word – excel – power Point – outlook - internet) – *livello base e livello avanzato*. La partecipazione dovrà essere attestata dalla Struttura formativa - (peso 50%).
2. organizzazione e tenuta, nel corso dell'anno 2011, di almeno **due** incontri formativi per i gestori delle delegazioni per illustrare e focalizzare al meglio gli aspetti tecnico / operativi contrattuali, di marketing associativo e di contabilità in generale, (peso 50%). Detti incontri dovranno essere opportunamente documentati ed il materiale didattico elaborato dovrà essere conservato agli atti d'ufficio.

Per quanto riguarda il **terzo** obiettivo, legato al livello di **capacità e di comportamento professionale ed organizzativo** atteso, si è fatto riferimento alla valutazione soggettiva del direttore delle sotto elencate competenze suddivise per aree di appartenenza:

Competenze area “B”

- CONOSCENZA PROCESSI - conoscenza dei processi lavorativi in cui è inserito e relative interrelazioni, applicando la normativa di riferimento;
- CONOSCENZA DELL'ENTE - conoscenza dell'organizzazione e dei servizi dell'Ente;
- ORIENTAMENTO AL RISULTATO - capacità di finalizzare il proprio impegno al conseguimento degli obiettivi dell'Ufficio;
- PROBLEM SOLVING – capacità di affrontare e risolvere le criticità nell'ambito dei processi di riferimento;
- ORIENTAMENTO ALLA CRESCITA PROFESSIONALE – disponibilità al miglioramento delle proprie competenze professionali;
- ORIENTAMENTO CLIENTE – capacità di ascolto e interazione con il cliente interno ed esterno;
- LAVORO DI GRUPPO- capacità di lavorare in team.

Competenze area “C”

- CONOSCENZA PROCESSI - conoscenza dei processi lavorativi di riferimento in tutte le sue fasi e relative interrelazioni. Capacità di applicazione della normativa;

- CONOSCENZA SISTEMA ACI – conoscenza della struttura e delle relazioni del Sistema ACI;
- TENSIONE AL RISULTATO - capacità di organizzare la propria attività per il conseguimento degli obiettivi;
- PROBLEM SOLVING – capacità di affrontare e risolvere le criticità;
- ORIENTAMENTO CLIENTE - attenzione ai bisogni e alle attese del cliente interno ed esterno;
- COMUNICAZIONE- capacità di relazionarsi con il proprio interlocutore ;
- LAVORO DI GRUPPO – capacità di interazione e sviluppo del lavoro in team

I **tre** obiettivi sopra descritti sono stati riassunti in un'apposita scheda obiettivi performance individuale dipendenti distinta per aree di appartenenza denominata **R1** ed è stata consegnata ad ogni dipendente.

Criteria per l'assegnazione delle risorse:

- **Obiettivi organizzativi di Ente:** pari quote in percentuale di incentivo saranno **liquidate** ai dipendenti dell'Ente dopo la rendicontazione.
- **Obiettivi di gruppo o individuali:** pari quote in percentuale di incentivo saranno **liquidate** ai dipendenti dell'Ente, sino ad un grado di realizzazione dell'obiettivo pari al 50%. Per gradi di raggiungimento dell'obiettivo inferiori al 50% non sarà attribuito incentivo.
- **Obiettivi legati al livello di capacità e di comportamento professionale ed organizzativo** pari quote in percentuale di incentivo saranno **liquidate** ai dipendenti dell'Ente, sulla base di **tre** definite fasce di merito:
 - per valutazioni con punteggio alto (90 – 100): 100% della quota riservata;
 - per valutazioni con punteggio medio / alto (71 – 89): 75 % della quota riservata;
 - per valutazioni con punteggio adeguato (51 - 70): 50% della quota riservata;
 - non saranno assegnate quote di produttività individuale a fronte di un punteggio di
valutazione individuale inferiore a 51.-

Provvedimenti disciplinari:

Il personale che nell'anno sia incorso in provvedimenti disciplinari vedrà ridotta la produttività complessiva, secondo quanto sotto indicato:

- Rimprovero scritto (censura) riduzione del 40%
- Riduzione della retribuzione riduzione del 70%
- Sospensione dal lavoro riduzione del 100%

Grado di raggiungimento degli obiettivi del personale e esiti del processo di valutazione della Performance Individuale

Il processo di valutazione della prestazione individuale del personale riguarda il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, il grado di raggiungimento degli

obiettivi dell'Ente commisurato all'apporto individuale in termini anche qualitativi e la valutazione dei comportamenti organizzativi.

Le tabelle che seguono denominate **R2** evidenziano in sintesi gli esiti del processo di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.

Area B Dipendenti n. 1

Pagina 1

SCHEDA DI VALUTAZIONE FINALE PERFORMANCE INDIVIDUALE AREA - B-										ANNO 2011	
Cognome:		Nome:		AREA B -							
A	B	C	D	E	F	G	H = (G / F.) x 100	I = (H x B) / 100	L = I x C		
	Peso relativo	Peso							Punteggio ¹	Punteggio ponderato	
Obiettivi di performance organizzativa		40%									
come da scheda performance organizzativa della struttura di riferimento dell'Automobile Club Ternano	100%								50,00	20,00	
Specifici obiettivi di gruppo o individuali		20%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target		Punteggio	Punteggio ponderato	
n. 2 interventi formativi volti all'acquisizione / miglioramento delle conoscenze informatiche	50%		numero	Ente formatore	100	100,00	100,00		50,00	10,00	
organizzazione e tenuta di n. 2 incontri formativi per i Gestori delle Delegazioni	50%		numero	Direzione	100	0,00	0,00		0,00	0,00	
Capacità e comportamenti professionali e organizzativi		40%			Livello capacità e comportamento atteso	Livello capacità e comportamento finale	% capacità e comportamento rispetto al livello atteso		Punteggio	Punteggio ponderato	
come da dizionario delle competenze (allegato S)											
Conoscenza Processi	20%				100	75,00	75,00		15,00	6,00	
Conoscenza dell'Ente	10%				100	75,00	75,00		7,50	3,00	
Orientamento al risultato	10%				100	75,00	75,00		7,50	3,00	
Problem Solving	10%				100	75,00	75,00		7,50	3,00	
Orientamento alla crescita professionale	30%				100	75,00	75,00		22,50	9,00	
Orientamento cliente	10%				100	75,00	75,00		7,50	3,00	
lavoro di Gruppo	10%				100	75,00	75,00		7,50	3,00	
TOTALE		100%								60,00	

¹ vedi scheda valutazione finale performance organizzativa dell'Automobile Club

Area C
Dipendenti n. 1

Allegato R2 / AC

SCHEDA VALUTAZIONE FINALE PERFORMANCE - POSIZIONE ORGANIZZATIVA - "Funzioni Vicario del Direttore"							ANNO 2011			
Cognome:		Nome:								
A	B	C	D	E	F	G	H = (G / F) x 100	I = (H x B) / 100	L = I x C	
	Peso relativo	Peso								
Obiettivi di performance organizzativa		20%							Punteggio ¹	Punteggio ponderato
come da scheda performance organizzativa della struttura di riferimento dell'Automobile Club Teramo	100%								50,00	10,00
Specifici obiettivi di gruppo o individuali		50%	Indicatore	Fonte	Target assegnato	Target finale	% conseguimento obiettivo rispetto al target		Punteggio	Punteggio ponderato
Predisposizione di Atti - Delibere - regolamenti - ecc- da pubblicare sul sito web istituzionale n.30	100%		numero	Direzione	100	100,00	100,00		100	50,00
Capacità e comportamenti professionali e organizzativi armonizzazione tecnico - funzionale dell'Ufficio di Ragioneria		30%			Livello capacità e comportamento atteso	Livello capacità e comportamento finale	% capacità e comportamento rispetto al livello atteso		Punteggio	Punteggio ponderato
(come da art. 15) dell'accordo integrativo del 28 marzo 2011										
Vigilanza sul corretto espletamento dell'attività del personale subordinato	50%				100	80,00	80,00%		40,00	12,00
Ricordo con la direzione - la presidenza dell'Ente e la Consulente esterna Dott.ssa Scarpelli	50%				100	100,00	100,00%		50,00	15,00
TOTALE		100%								87,00
ASSEGNAZIONE										
Data e Firma per accettazione (TITOLARE)										

¹ vedi scheda valutazione finale performance organizzativa dell'Automobile Club

Il processo di valutazione del personale e degli incarichi di posizione organizzativa 2011, si è concluso entro il mese di Gennaio 2012 in assenza di procedure di conciliazione.

I Compensi incentivanti saranno erogati in un'unica soluzione dopo le operazioni di verifica dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi assegnati ed in percentuale di raggiungimento degli stessi, **previa validazione dell'OIV.**

4. Risorse, efficienza ed economicità

Il Bilancio dell'esercizio 2011 presenta un utile dopo le imposte di €17.469,45 tale risultato è migliorativo rispetto al budget assestato nel quale si prevedeva un utile di € 2.500,00, nonché in lieve misura, anche rispetto al risultato economico 2010 di € 16.952,00.

E' bene precisare che l'utile di esercizio 2011 è influenzato positivamente dalla riduzione del costo del lavoro per una unità lavorativa posta a riposo per raggiunti limiti di età. Ovviamente, si è tenuto conto della lieve contrazione dei ricavi e pur mantenendo un ottimo livello di efficienza nell'espletamento dei servizi si è perseguito

un risultato economico positivo, tale da garantire un equilibrio oltre che economico, anche finanziario e patrimoniale.

L'Automobile Club Teramo, proprio per rafforzare il patrimonio immobiliare, ha investito, fino al 2009 incrementando il numero delle stazioni di servizio di proprietà, ciò facendo ricorso ad un mutuo che gravita sui singoli esercizi, assorbendo sia risorse finanziarie che economiche, attraverso gli oneri finanziari.

Il fronte maggiormente penalizzante in questo esercizio è stata la gestione dei servizi assicurativi, che ha prodotto una retrocessione in virtù di problematiche sia strutturali che di modalità di partecipazione sul mercato nazionale.

Il risultato operativo loro per l'esercizio 2011 è pari a € 66.026,09.

5. Pari opportunità e bilancio di genere

L'art. 21 della legge 4 Novembre 2010, n. 183 (*cd Collegato Lavoro*) stabilisce che, senza nuovi e maggiori oneri per la Finanza Pubblica, le Pubbliche Amministrazioni costituiscano al proprio interno, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge, il "Comitato Unico di Garanzia" per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni", sostituendo, unificando ed assumendo le competenze dei Comitati per le pari opportunità e dei Comitati paritetici sul mobbing.

Le linee guida emanate dal Dipartimento per le Pari Opportunità della PCM del 4 Marzo 2011, diretta alle Amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ed in particolare, della previsione di cui al **punto 3.1.1.** ha previsto la possibilità, per le piccole Amministrazioni di associarsi al fine di garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni e ottimizzare le risorse.

In ossequio a quanto sopra l'Automobile Club Teramo, con Delibera del Presidente n. 17 del 27 Dicembre 2011, ha istituito il "Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" dell'Automobile Club Teramo, aderendo ed associandosi al **CUG** costituito presso l'ACI con apposita delibera del Presidente dell'Automobile Club d'Italia.

Sul portale dell'Ente www.teramo.aci.it è stato pubblicato il Regolamento interno del CUG.

Sono stati pubblicizzati gli indirizzi di posta elettronica - comitatounicogaranzia@aci.it - a cui i dipendenti possono richiedere informazioni e ricevere ausilio per ogni eventuale problema e/o difficoltà nell'ambito del proprio ambiente di lavoro.

6. Il processo di redazione della Relazione sulla Performance

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Si descrivono di seguito le fasi, i soggetti, i tempi e le responsabilità relative al processo di redazione della Relazione sulla Performance.

Nel mese di *Gennaio 2012*, il Direttore (funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI) ha attivato con i dipendenti dell' A.C. Teramo il processo di rendicontazione per l'anno 2011, richiedendo per ciascun obiettivo assegnato il valore finale di conseguimento, con indicazione degli indicatori, del peso assegnato, del target assegnato e raggiunto al 31 Dicembre 2011.

Nella prima decade di febbraio 2012 è stata raccolta la documentazione, redatta secondo le *schede di rilevazione* previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione della performance in ACI, inerente i dati consuntivi di performance organizzativa ed individuale.

Congiuntamente, sulla base di quanto delineato nella delibera CiVIT n. 5/2012, recante linee guida in ordine alla *struttura* e alla *modalità* di redazione della Relazione sulla performance, è stato richiesto il contributo dei Collaboratori dell'Ente ai fini dell'elaborazione dei punti relativi al "contesto esterno di riferimento", "risorse, efficienza ed economicità", "standard di qualità" e "pari opportunità". L'Automobile Club Teramo ha quindi proceduto nel periodo marzo – giugno, sulla base di tutta la documentazione raccolta, all'elaborazione della Relazione sulla performance.

La multiformità degli adempimenti previsti dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance adottata dall'Ente e la esiguità della dotazione organica dell'Ente (n. 2 dipendenti) ha reso particolarmente gravosa la gestione del ciclo della performance soprattutto nelle fasi di assegnazione, misurazione e valutazione degli obiettivi di performance organizzativa ed individuale.

Durante il lavoro di rilevazione di dati intermedi sono state rilevate varie opportunità di miglioramento che sono state recepite e aggregate alle indicazioni pervenute dalla CiVIT per migliorare il Piano della Performance 2012.

Nella tabella seguente viene evidenziata la sintesi delle informazioni relative alle fasi, i soggetti coinvolti ed i tempi del processo di redazione della Relazione sulla Performance.

FASE DEL PROCESSO		SOGGETTI COINVOLTI	TEMPI					
			GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
1	<i>Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni</i>	Direttore / Presidente						
2	<i>Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti</i>	Direttore						
3	<i>Risorse, efficienza ed economicità</i>	Direttore / Contabile						
4	<i>Pari opportunità e bilancio di genere</i>	Direttore						

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Nell'ambito dell'applicazione del "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance*" adottato dall'Automobile Club Teramo si sono ravvisate oltre alle criticità emerse nell'ambito del raggiungimento dei singoli obiettivi, i seguenti **punti di forza**:

- il Sistema di valutazione della performance adottato dall'A.C. Teramo utilizza coerentemente una metodologia definita, in linea con quanto previsto dalla delibera 89/2010 della CiVIT che consente di ottenere risultati confrontabili per prospettive;
- il Sistema di misurazione e valutazione della Performance copre tutte le aree previste dal decreto Legislativo n. 150 ossia la performance organizzativa dell'Automobile Club Teramo, la performance individuale di tutto il personale tecnico / amministrativo;
- l'applicazione ha evidenziato che il Sistema di misurazione e valutazione della performance ha dato risultati più che attendibili;
- il sistema di misurazione e valutazione della performance prevede procedure codificate con azioni e termini predeterminati idonei per garantire la trasparenza e l'attendibilità del sistema;
- il Sistema di misurazione e valutazione della performance è stato applicato nell'anno 2011 con il rispetto delle fasi, delle procedure e dei termini previsti, benché si trattasse del primo anno di applicazione.

Nella fase di applicazione sono emersi **punti di debolezza**:

- il sistema di misurazione e valutazione della performance è ancora percepito dalla maggior parte dei protagonisti come un mero adempimento normativo e non come strumento di supporto decisionale per la gestione delle risorse e di miglioramento dei servizi all'utenza. E' assolutamente necessario proseguire con le campagne di comunicazione già intraprese dall'Ente, al fine di giungere ad una cultura organizzativa comune e condivisa, improntata al risultato;
- La struttura informatica di supporto deve essere implementata specialmente nella fase di reperimento dei flussi informativi da inviare trimestralmente all'OIV per il monitoraggio periodico;
- Le istruzioni operative emanate dalla CiVIT molto spesso appesantiscono gli adempimenti burocratici connessi, senza che agli stessi corrisponda una migliore efficienza ed efficacia dell'azione dell'Ente;