

AUTOMOBILE CLUB MACERATA



Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012/2014

*Adottato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Macerata
nelle sedute del 30 gennaio 2012
e modificato con delibera del CD in data 7 maggio 2012*

INDICE

CONSIDERAZIONI GENERALI

1. SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

2. MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE ONLINE DEI DATI

2.1 REQUISITI DI FORMA

3. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE

4. SEZIONE PROGRAMMATICA

5. COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLE PERFORMANCE

6. PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

7. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

8. GIORNATE DELLA TRASPARENZA

**9. ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA E DEI DATI
PUBBLICATI**

Considerazioni generali

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della P.A. ([decreto legislativo 150/2009](#)) la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CIVIT) ha emanato il 15 ottobre 2010 la [delibera](#) n. 105 e la delibera 2/2012, che questo Ente intende recepire con gradualità date le esigue dimensioni dell'Ente.

Con questo provvedimento la [CIVIT](#) ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del [decreto legislativo 150/2009](#), che pone sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, le cui finalità sono quelle di:

- 1) indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- 2) elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Amministrazioni;
- 3) precisare le modalità di pubblicazione del Programma.

Il provvedimento, oltre a chiarire e definire l'istituto della trasparenza, inquadra le indicazioni dettate nel più ampio quadro di intervento da parte della Commissione per l'attuazione delle misure generali concernenti la trasparenza pubblica. Accompagna le linee guida, infatti, un allegato che contiene un documento esemplificativo della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" - che le Amministrazioni devono pubblicare nei loro siti web istituzionali - contestualmente all'adozione, entro il 31 dicembre di ogni anno, del documento di Programma sulla trasparenza, la legalità e l'integrità.

Il Legislatore, dunque, ha dato corpo ad una profonda trasformazione del quadro normativo che regola le modalità di funzionamento della P.A, introducendo attraverso il decreto legislativo 150/2009 istituti dal forte impatto organizzativo ed etico nelle Pubbliche amministrazioni.

Con successiva Delibera 2/2012, pubblicata in data 10 gennaio 2012, la CIVIT ha emanato le "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità".

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dal decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative.

Ad eccezione dei contenuti della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l'applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell'Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell'Automobile Club Macerata (vedi sub CIVIT 2/2012 §2 cpv. 3).

In considerazione della imminente scadenza di legge per l'adozione del Programma, l'Ente ha provveduto ad elaborare il presente Programma mantenendo di massima la medesima struttura del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013, opportunamente attualizzato al triennio di riferimento ed integrato nei contenuti secondo quelle indicazioni contenute nella Delibera 2/2012 sopra citata, che sono state ritenute di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell'Ente, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso.

L'Ente provvederà nel corso del corrente anno alla successiva integrazione e modifica della struttura del Programma, in coerenza con le indicazioni contenute nella delibera CIVIT 2/2012 citata ed alla luce del confronto con il Programma adottata dall'ACI, Ente federante.

In tale contesto l'Ente provvederà al previsto coinvolgimento degli stakeholder chiave dell'amministrazione, che saranno opportunamente consultati preventivamente alla adozione del Programma, unitamente alle associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti, in apposita riunione di discussione della bozza del Programma.

A termine della riunione verrà effettuata apposita raccolta dei feedback emersi nel confronto, che saranno oggetto di successiva elaborazione ed analisi.

Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omesso di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni"</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative"</i>
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CIVIT)	<i>"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)"</i>
Delibera 5 gennaio 2012 2/2012 (CIVIT)	<i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i>
Delibere 1,3,4,5,/2012 (CIVIT)	<i>Argomenti vari</i>
L. 106/2011 di conversione D.L. 70/2011	<i>"Prime disposizioni urgenti in materia di economia"</i>
L. 180/2011	<i>"Norme per la tutela della libertà di stampa – statuto delle imprese"</i>

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010, l'Automobile Club Macerata (di seguito AC) aggiorna il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

L'organo di indirizzo politico-amministrativo dell'AC, infatti, adotta, il Programma triennale o il suo aggiornamento entro il 31 gennaio di ogni anno. Il Direttore dell'Automobile Club è

Responsabile della Trasparenza e attua il Programma avvalendosi delle strutture dell'Ente. Sempre la Direzione è responsabile per le iniziative in materia di trasparenza e per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC Macerata.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati.

Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Struttura competente all'elaborazione del Programma è l'Ufficio del Direttore.

Il Piano diventa strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Piano, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell'Ente.

Il Piano descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza e dell'integrità intese come elementi di input e come risorse organizzative coordinate e finalizzate per il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità;
- i collegamenti con il Piano delle performance e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza e dell'integrità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano tutto il ciclo di vita del Piano.

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
1	Selezione dei dati da pubblicare
2	Modalità di pubblicazione online dei dati
3	Descrizione delle iniziative
4	Sezione programmatica
5	Collegamenti con il piano delle <i>performance</i>
6	Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
7	Posta elettronica certificata (PEC)
8	Giornate della trasparenza
9	Attività di promozione e di diffusione dei contenuti del programma e dei dati pubblicati e di ascolto degli stakeholder

L'attuale struttura generale del Piano recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano stesso.

La promozione e diffusione dei contenuti del Programma all'interno dell'Ente avverrà anche mediante il coinvolgimento del personale nelle giornate della trasparenza.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle Performance e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CIVIT.

Relativamente agli adempimenti connessi alle prescrizioni in materia di trasparenza e di pubblicazione sul sito web, **l'Ente ha aderito alla convenzione ACI per la realizzazione e gestione del sito istituzionale.**

In quanto il sito realizzato da ACI, lo stesso è coerente e conforme con le prescrizioni di legge in analogia al sito istituzionale dell'ACI stesso.

Il Responsabile della Trasparenza è il Direttore dell'Automobile Club.

1. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	immediata
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	immediata
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	immediata
Relazione sulla Performance	Entro 30 giugno 2012
Delibere del Presidente	immediata
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale	immediata
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	immediata

Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	immediata
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	immediata
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	immediata
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Codici di comportamento	immediata
Organigramma, articolazione delle Strutture	immediata
Contratti integrativi stipulati	In attesa accordo contrattazione integrativa di ente
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (<i>benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa</i>)	immediata
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	immediata
Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	immediata
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	immediata

<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione</p> <p>Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni (per questa tipologia di informazioni occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)</p> <p>Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica</p>	immediata
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	immediata
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	immediata
Registro dei processi automatizzati <i>(link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti)</i>	immediata
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	immediata
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	immediata
Carta della qualità dei servizi	Vedi obiettivo di trasparenza entro 31.12.2012
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) <i>(vedi sito ACI)</i>	Immediata/ dato annuale
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	immediata
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)
Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione	immediata

Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance	immediata
Bilancio in forma semplificata	Entro maggio 2012
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Entro tre mesi
Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun Ufficio di livello dirigenziale non generale , e di ogni altro adempimento procedimentale . Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 L. 241/90	Immediata
Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle Amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio dei poteri autorizzatori, concessori o certificatori e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici.	Entro tre mesi

Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Tasse	Gestione Tasse Automobilistiche	Si	Si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Si	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Si	Si
Infrastrutture e Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	Si	Si

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi, vedi manuale di contabilità e procedure di verifica.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

Di seguito si rappresenta il layout del sito web nel quale saranno pubblicate le informazioni sulla trasparenza.

La struttura, allo stato attuale della progettazione grafica, sarà quella di seguito descritta, ferma restando la possibilità di migliorare la presentazione delle informazioni ove questo fosse ritenuto migliorativo.

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" dispongono che le pubbliche amministrazioni diano pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle performance.

- [Personale](#)
- [Organizzazione](#)
- [Atti e Provvedimenti Amministrativi](#)
- [Incarichi e Consulenze](#)
- [Gestione economico/finanziaria servizi](#)
- [Gestione pagamenti](#)
- [Buone prassi](#)
- [Sovvenzioni e contributi](#)
- [Public Procurement](#)
- [Programma trasparenza](#)

Esplodendo la Macro Sezione **Personale** si trovano le seguenti sezioni:

- [Dati relativi ai dirigenti](#)
- [Dati relativi al ruolo personale dipendente](#)
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti
- [Curricula dei titolari di posizioni organizzative](#)
- [Dati del personale politico-amministrativo](#)
- [Curricula dei componenti OIV](#)
- [Tassi di assenza e maggior presenza](#)
- [Premi collegati alle performance](#) (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- [Differenziazione premialità](#) (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- [Codici di comportamento](#)

Esplodendo la Macro Sezione **Organizzazione** si trovano le seguenti sezioni:

- [Informazioni sull'organizzazione:](#)
 - [Organigramma](#)
 - [Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC](#)
- [Performance](#) (tre sottosezioni)
 - [Sistema di Valutazione Performance](#)
 - [Piano delle Performance](#)
 - [Relazione sulle Performance](#)
- Registro processi informatizzati
- Servizi on line
- Carta dei Servizi
- [Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati](#)
- [Procedimenti amministrativi](#)
- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte e oneri informativi
- Procedimenti negoziali

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo, dall'Assemblea e dal Presidente.

Esplodendo la Macro Sezione **Incarichi e Consulenze** si trovano le seguenti sezioni:

- [Incarichi/Consulenze](#)
- [Assistenza legale](#)

Esplodendo la Macro Sezione **Gestione economico/finanziaria servizi** si trovano le seguenti sezioni:

- [Servizi erogati agli utenti finali e intermedi](#)
- [Bilancio](#)
- [Contratti integrativi](#)
- [Dati riguardanti consorzi, enti e società](#)

Esplodendo la Sezione **Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- [Indicatore tempestività pagamenti](#)
- [Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi](#)

La Macro Sezione **Buone Prassi** non è suddivisa in sezioni; al suo interno si trovano documenti relativi a buone prassi di natura organizzativa.

Esplodendo la Macro Sezione **Sovvenzioni e contributi** si trovano le seguenti sezioni:

- [Dati su sovvenzioni e contributi](#)

La Macro Sezione **Public Procurement** non presenta sezioni.

Esplorendo la Macro Sezione **Programma Trasparenza** si trovano le seguenti sezioni:

- Responsabile della Trasparenza
- Responsabile del Procedimento di pubblicazione
- Programma Triennale
- Stato di attuazione

La pubblicazione *on line* dei dati sopraelencati, inoltre, sarà effettuata in coerenza con quanto previsto dal Documento “*Linee Guida ai siti web*” in modo particolare rispetto a:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

2.1 Requisiti di forma

L’aggiornamento della Sezione “Trasparenza, valutazione e merito” viene condotto tenendo in considerazione quanto previsto dalla Delibera CIVIT n. 105/2010 e 2/2012.

Il programma è elaborato dalla Direzione dell’Automobile Club Macerata.

Per quanto riguarda l’aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, gli aggiornamenti, la precisione, completezza, correttezza e tempestività nell’invio alla struttura responsabile del sito sono di competenza della direzione dell’Ente che si avvale dei consueti riferimenti per le funzioni di aggiornamento.

3. Descrizione delle iniziative

Il piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni ove presenti.

4. Sezione programmatica

Nello spirito della Delibera si è inteso perseguire un’attività tesa alla diffusione della cultura della trasparenza, dell’integrità e della legalità, seguendo la logica del costante miglioramento dei risultati.

Gli obiettivi descritti riguardano il medio/lungo periodo, mentre i sotto-obiettivi declinano i tempi e le modalità delle attività del corrente anno (breve periodo). La caratteristica di piano a scorrimento consentirà, nel corso dell'attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

Obiettivi del piano

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo): sensibilizzazione sui temi della trasparenza e dell'integrità.
 - Sotto-obiettivo 1: Carta dei servizi dell'Ente, standard di qualità ed adempimenti collegati ai sensi della delibera CIVIT 3/2012

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
<i>Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso</i>	<i>Periodo di scadenza</i>	<i>Struttura organizzativa responsabile</i>	<i>Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e</i>	<i>Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività</i>	<i>Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo</i>
Sotto obiettivo Carta dei servizi dell'Ente, standard di qualità ed adempimenti collegati ai sensi della delibera CIVIT 3/2012	31.12.2012	Direttore	ACI Funzione Qualità	Direttore	Individuazione dei servizi al pubblico ed elaborazione della Carta dei Servizi, definizione Standard di qualità ed adempimenti collegati ai sensi della delibera CIVIT 3/2012

Monitoraggio del piano

Il monitoraggio del piano verrà attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo). Gli scostamenti dal piano originario verranno segnalati nei *report* di monitoraggio e verranno individuate eventuali azioni per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolgerà secondo due cadenze diverse:

- temporale: il monitoraggio verrà effettuato su base semestrale al fine di redigere un *report* di avanzamento che verrà sottoposto all'attenzione dell'OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di *milestones* di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

5. Collegamenti con il piano delle *performance*

a. Elementi presenti nel piano delle performance in ambito di trasparenza

Il collegamento tra piano delle performance e della trasparenza è di carattere metodologico.

I collegamenti di carattere operativo sono contenuti nella sezione "iniziative", in quella programmatica ed in quella relativa alle "giornate della trasparenza".

Sotto il profilo metodologico, invece, il collegamento tra i due piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'AC fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

Tale matrice qualitativa si rinviene nelle dimensioni della qualità di seguito citate che sono state individuate dall'AC come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nell'agire a beneficio dei clienti interni.

La declaratoria che segue è stata adottata dall'Ente e fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A..

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice 'in tempo reale'. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio - anche se successivamente erogato - non sia stato erogato tempestivamente.

Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Ad esempio, l'erogazione di un servizio può essere considerato trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come:

- 1) i costi associati alla erogazione del servizio richiesto;
- 2) chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare;
- 3) i tempi programmati di conclusione;
- 4) il risultato atteso;
- 5) in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- 6) come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

Efficacia

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. In questa sede un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se possiede almeno tre proprietà fondamentali, dovendo fornire al richiedente una risposta formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio, contrattuale) di cui è titolare, coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto alle esigenze espresse dal richiedente medesimo.

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

In questa sezione è prevista la pubblicazione del Piano della Performance e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Direttiva)

6. Processo di coinvolgimento degli stakeholder

L'Automobile Club Macerata, nell'ottica del progressivo coinvolgimento di tutte le categorie di

portatori di interesse, da un lato provvede a recepire le indicazioni fornite dai soggetti che partecipano ad eventi nazionali, quali la Conferenza del Traffico e della Circolazione, organizzati dall'ACI anche con l'obiettivo di condividere iniziative, stringere collaborazioni e intese costruttive, o ad eventi locali, organizzati dall'Automobile Club; dall'altro si attiva in tutti i contesti di interesse allo scopo di rivedere e aggiornare le proprie politiche e strategie anche alla luce dei bisogni degli stakeholder e adotta ogni altra iniziativa necessaria ad assicurare il maggiore coinvolgimento degli stessi.

Tra gli ulteriori strumenti di coinvolgimento degli stakeholder l'Automobile Club attiva forme di contatto tra le quali:

- a. Analisi e ricerche mediante questionari rivolte a particolari target di riferimento in relazione alla segmentazione dei prodotti
- b. Riunioni periodiche con associazioni di categoria a livello locale
- c. Incontri periodici con referenti di istituzioni pubbliche locali
- d. Sistemi di customer care orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti

7. Posta elettronica certificata (PEC)

acmacerata@pec.aci.it

Livello di funzionamento della PEC

L'AC è dotato di una casella di posta elettronica certificata (acmacerata@pec.aci.it) presidiata dalla Direzione che ne è responsabile e garantisce la corretta esecuzione degli adempimenti prescritti dalle norme vigenti.

Il gestore PEC è ACI Informatica.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

Nessuna ulteriore particolare azione è prevista al momento per l'adeguamento alle normative vigenti.

8. Giornate della trasparenza

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza.

Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder*/utenti fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati verranno invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

La giornata della Trasparenza verrà realizzata in collaborazione con la Direzione Regionale ACI Marche e Umbria e con gli AACC delle Marche.

9. Attività di promozione e diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati

L'attività è volta a favorire l'effettiva conoscenza e utilizzazione dei dati pubblicati e la partecipazione degli stakeholder interni ed esterni alle iniziative di trasparenza e integrità realizzate.

Tenuto conto delle caratteristiche organizzative semplificata dell'Ente e delle ridotte dimensioni della struttura, l'Ente adotterà le seguenti misure per favorire la promozione dei contenuti del Programma triennale e dei dati:

Misure di diffusione	Destinatari
Aggiornamento mediante consegna di tabella riassuntiva sul livello di attuazione del Programma e sulle buone pratiche raggiunte	Dipendente

Ascolto degli stakeholder

L'Ente provvede a raccogliere feedback dai cittadini e dagli stakeholder sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati nonché eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate ovvero in merito a ritardi ed inadempienze riscontrate, mediante raccolta di feedback in occasione delle giornate della trasparenza oltre che utilizzo della posta elettronica.