



PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (2012-2014)

Approvato dal Consiglio Direttivo nella seduta del con delibera n.

Pubblicato sul sito web istituzionale www.ancona.aci.it

Automobile Club di Ancona

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' dell'Automobile Club di Ancona

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.

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 Ancona (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, n. 2/2012 (CIVIT)	<i>“Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma Triennale della Trasparenza</i>
Delibera 5 gennaio 2012, n. 3/2012 (CIVIT)	<i>“Linee guida per il miglioramento degli strumenti di qualità dei servizi pubblici”</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 di Ancona (di seguito AC) predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

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

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.

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

Per maggior chiarezza organizzativa, al termine del documento è stato descritto, in modalità grafica, il processo integrato di gestione della trasparenza e dell'integrità nonché i relativi collegamenti organizzativi con il Piano delle performance.

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.

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.

1. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea (solo deliberato)	Immediata Dopo la ratifica del Consiglio Direttivo nella riunione successiva
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012
Delibere del Presidente	Immediata Dopo la ratifica del Consiglio Direttivo nella riunione successiva
<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	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
<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	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
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>	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Codici di comportamento	Già pubblicato sul sito
Organigramma, articolazione delle Strutture	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Contratti integrativi stipulati	Già presenti sul sito

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>)	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Entro 6 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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	Vedi sezione programmatica obiettivo 1 e sotto obiettivi 1 e 2
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	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione 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) Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Vedi punto 4 sezione programmatica obiettivo 1 e sotto obiettivo 3
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Già pubblicato sul sito
Registro dei processi automatizzati	link ai servizi ACI www.aci.it
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Già presente sul sito. Responsabile Direttore Dr Giulio Rizzi email acancona@integra.aci.it
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Vedi pag. 17 del programma ACI
Carta della qualità dei servizi	Vedi Obiettivo di trasparenza Entro il 31/12/2012
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Già presenti sul sito www.aci.it

Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Già pubblicato sul sito
Public Procurement (Osservatorio Contratti Pubblici)	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modifiche 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	Già pubblicato sul sito con aggiornamento immediato
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	correlato al piano della performance di Ente
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 (se presente)	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**

Esplorando 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
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
 - Carta dei Servizi
 - Elenco dei servizi
 - Standard di qualità dei servizi
 - Informazioni sulla Gestione dei reclami
 - Informazioni sulle modalità di indennizzo automatico e forfettario
- Procedimenti amministrativi
 - Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 4 L. 241/90
 - Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza
 - Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Comitato Esecutivo, dal Consiglio Generale e dall'Assemblea

Regolamento di Organizzazione

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
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società
- Bilancio in forma semplificata

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 raccolte tra gli Uffici Provinciali

Esplorendo 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 Triennale per la Trasparenza e Integrità** si trovano le seguenti sezioni:

- 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

Verrà erogato uno specifico supporto da parte della Direzione Sistemi Informativi ACI.

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 miglioramento dei risultati costante nel tempo.

Gli obiettivi di seguito 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 renderà possibile, nel corso dell'attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione:

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo): *informatizzazione* dell'Automobile Club Ancona sui temi della trasparenza e dell'integrità
 - Sotto-obiettivo 1: manutenzione costante della sezione sulla trasparenza e integrità del sito istituzionale www.ancona.aci.it
 - Sotto-obiettivo 2: formazione del personale dipendente sui temi della trasparenza e dell'integrità in occasione delle riunioni periodiche
 - Sotto-obiettivo 3: definizione degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi.

2. Obiettivo (di medio/lungo periodo): sviluppare strumenti di *customer satisfaction* e di *customer care* con pubblicazione dei risultati sul sito web istituzionale
 - Sotto-obiettivo: Carta dei servizi dell'Ente, standard di qualità ed adempimenti collegati ai sensi della delibera CIViT 3/2012

Sotto-obiettivo 1: definizione dei campi di indagine di *customer satisfaction* e realizzazione del relativo questionario da sottoporre agli utenti

Sotto-obiettivo 2: distribuzione del questionario di customer satisfaction e pubblicazione dei risultati sul sito web

Sotto-obiettivo 3: realizzazione di una sezione dedicata nel sito web per interscambi comunicativi ed aggiornamento costante (es. FAQ, suggerimenti, ecc)

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso	Periodo di scadenza	Struttura organizzativa responsabile	Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Risultato verificabile o strumento di verifica qualitativo e quantitativo
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
Manutenzione costante della sezione sulla trasparenza e integrità del sito istituzionale www.ancona.aci.it	Continuativa	Direttore	ACI Informatica	Direttore	Aggiornamento sito web www.ancona.aci.it
Formazione del personale dipendente sui	Dicembre	Direzione	ACI Informatica	Direttore	Incontri e riunioni periodiche

temi della trasparenza e dell'integrità in occasione delle riunioni periodiche					
Definizione degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi.	Dicembre	Direzione		Direttore	Pubblicazione sul sito web degli standard di qualità
Definizione dei campi di indagine di <i>customer satisfaction</i>	Dicembre	Direzione		Direttore	Pubblicazione del questionario di customer satisfaction
Distribuzione del questionario di customer satisfaction e pubblicazione dei risultati sul sito web	Dicembre	Segreteria		Segreteria	Pubblicazione risultati sul sito web
FAQ Suggerimenti	Dicembre	Segreteria		Segreteria	Pubblicazione sul sito web istituzionale

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 della 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'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione. Tale matrice qualitativa è stata tradotta in precise dimensioni della qualità – di seguito elencate – che sono state adottate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nell'agire a beneficio dei clienti interni.:

- 1) Accessibilità, intesa come disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente ed 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.
- 2) Tempestività, intesa come 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 il tempo trascorso 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.
- 3) Trasparenza, intesa come 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 ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Esemplificando l'erogazione di un servizio può essere considerata trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come i costi, i tempi programmati di conclusione, il risultato atteso, come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.
- 4) Efficacia, intesa come 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 all'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

In questa sezione verrà pubblicato integralmente il Piano delle *performance* dell'Ente 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

Il processo parte dall'individuazione in dettaglio degli stakeholder portatori di interessi attinenti l'attività svolta dall'A.C. Ancona. A tale proposito, essendo la realtà degli AA.CC. dinamica e multiforme, tale individuazione si ritiene debba essere realizzata con la partecipazione di tutte le strutture centrali.

Gli stakeholder saranno così coinvolti in due distinti momenti rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, uno *ex ante* ed uno *ex post*.

Il coinvolgimento *ex ante* è da considerarsi propedeutico all'adozione del programma di trasparenza ed a quello della Performance 2012.

Il coinvolgimento *ex post* è necessario al fine di ottenere il feedback sulle iniziative poste in essere nel rispetto di trasparenza e legalità ed in ordine all'azione complessiva varata dall'Amministrazione.

7. Posta elettronica certificata (PEC)

Livello di funzionamento della PEC

L'Automobile Club Ancona è dotato di PEC automobileclubancona@pec.aci.it

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*).

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.