



AUTOMOBILE CLUB TRENTO


Piano triennale della Trasparenza

2012- 2014


Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 142 del 13/02/2012 già in O.d.G. del C.D. n. 141 del 27/01/ 2012.



Automobile Club d'Italia

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

1.	PREMESSE DEL PIANO.....	3
2.	QUADRO NORMATIVO.	5
3.	PROCEDURE ORGANIZZATIVE E STRUTTURE COMPETENTI.	7
4.	SELEZIONI DEI DATI DA PUBBLICARE.	7
4.1	Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione.....	11
5.	DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE <i>ON LINE</i> DEI DATI.	11
5.1	Trasparenza, valutazione e merito.....	12
5.2	Requisiti di forma.....	15
6.	DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE.....	15
7.	SEZIONE PROGRAMMATICA.....	15
7.1	Obiettivi del piano.	15
7.1.1	Obiettivo di medio/lungo periodo.....	16
7.2	Carta dei servizi.....	16
7.3	Monitoraggio del piano.	16
8.	COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLA <i>PERFORMANCE</i>.	17
9.	DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDER</i>.....	18
10.	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....	20
11.	GIORNATE DELLA TRASPARENZA.	20

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

1. PREMESSE DEL PIANO.

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.

L'art. 13, c. 6, lett. e), del D. Lgs. n. 150/2009 (da ora in avanti "decreto") stabilisce che la CIVIT "adotta le linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, di cui all'articolo 11, comma 8, lettera a)".

La Commissione ha già adottato le linee guida con la delibera n. 105/2010, nella quale si era preannunciato l'avvio di ulteriori iniziative e interventi e ci si era riservati di dare ulteriori indirizzi. La delibera n. 2 del 5 gennaio 2012 fornisce alcune indicazioni aggiuntive ed integrative elaborate anche a seguito dell'analisi dei Programmi triennali adottati dalle amministrazioni e si inserisce nel processo graduale volto a


	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

promuovere la trasparenza, la legalità e l'integrità nelle pubbliche amministrazioni, agevolando l'attuazione delle previsioni del citato decreto legislativo. Per la redazione delle Linee guida la CiVIT ha tenuto conto delle principali aree di miglioramento evidenziate nel monitoraggio effettuato dalla CiVIT a ottobre 2011, traendone alcuni criteri fondamentali che è opportuno che le amministrazioni seguano nell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, richiamando l'attenzione sulle dimensioni di compliance e qualità, ma anche sull'approfondimento dell'articolazione del processo di redazione e aggiornamento del Programma.

Le indicazioni sul processo sono, infatti, volte a precisare fasi, soggetti competenti ed attività e a sottolineare il rilievo della responsabilità dei dirigenti prevista dall'art. 11 comma 9 del decreto. Nella selezione dei dati che le amministrazioni intendono pubblicare è stata evidenziata la necessità che in tale operazione sia valutata la corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dei cittadini e delle imprese, tenendo conto dei costi (organizzativi e finanziari) che la disciplina della trasparenza produce sulle amministrazioni; coerentemente con tale finalità, la delibera fornisce alcune indicazioni sulla pubblicazione, da effettuare in modo da garantire l' "usabilità" dei dati. Si segnala poi l'importanza che le amministrazioni organizzino un sistema di rilevazione dell'interesse dei cittadini sui dati pubblicati e di gestione dei reclami su ritardi o inadempienze.

La delibera fornisce altresì integrazioni, rispetto alla delibera n. 105/2010, sulle Giornate della trasparenza e su altre misure per la promozione e la diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati.

Nei limiti del possibile si è quindi cercato di considerare quanto indicato nella recente delibera n.2/2012 della CiVIT, peraltro resa disponibile alle Amministrazioni interessate solo il 10 gennaio scorso e quindi in tempi difficilmente compatibili con i necessari approfondimenti dei suoi contenuti e con la scadenza del 31 gennaio normativamente prevista per l'approvazione dell'aggiornamento del Programma per la trasparenza e l'integrità.


	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

Si fa riserva quindi di eventuali, successivi aggiornamenti del programma in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti di dettaglio della delibera della CiVIT.

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.

2. 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 (CiVIT)	<i>“Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità”</i>

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

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 e con la delibera n. 2 del 2012, l'Automobile Club di Trento (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 Trento.

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

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	3.0
			Data	27/01/2012
			Stato	Approvato

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

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 riceverà 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.


3. PROCEDURE ORGANIZZATIVE E STRUTTURE COMPETENTI.

L'Automobile Club Trento è un Ente a struttura semplice con un unico centro di costo e pertanto l'elaborazione e la stesura del presente Programma vede coinvolti: il Presidente dell'Ente, il Direttore, la Segreteria e la Ragioneria e Bilancio.


4. SELEZIONI DEI DATI DA PUBBLICARE.

Questa sezione del Programma contiene l'elenco dei dati che saranno inseriti all'interno del sito.


DATI	DISPONIBILITA' DATI
------	---------------------

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato


Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Entro mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Relazione sulla Performance	Entro Marzo 2012
Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	art. 6 comma 1, lettera b), comma 2 lettera b), nn. 1, 4, 6 della L. 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della l.
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 di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione	art. 7, commi 1 e 2 della l. n. 180/2011
Delibere del Presidente	Entro 12 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
<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	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
<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	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	3.0
			Data	27/01/2012
			Stato	Approvato

Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Organigramma, articolazione delle Strutture	Entro 12 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Contratti integrativi stipulati	Entro 31 dicembre di ogni anno
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>)	Entro 31 dicembre di ogni anno
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Secondo quanto effettuato e previsto dal Sistema Gestione Qualità
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	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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	Entro 31 dicembre di ogni anno

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	3.0
			Data	27/01/2012
			Stato	Approvato

<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>	Entro 31 dicembre di ogni anno
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Secondo quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati (<i>vedi pag. 17 del programma ACI</i>)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) (<i>vedi sito ACI</i>)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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	Entro 31 dicembre di ogni anno

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

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 <i>(correlato al piano delle performance di Ente)</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

4.1 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	No	Si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	No	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	No	Si
Infrastrutture e Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	No	Si

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

5. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE *ON LINE* DEI DATI.

In questa sezione sono indicate le attività necessarie alla predisposizione, modifica o integrazione della sezione “trasparenza, valutazione e merito” coerentemente alle linee guida predisposte dalla Civit con la determina n. 105/2010.

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.

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	3.0
			Data	27/01/2012
			Stato	Approvato

5.1 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**
- **Programma trasparenza**

Esplorendo la Macro Sezione Personale si trovano le seguenti sezioni:

- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV centrale
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

- 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
 - Casella di posta istituzionale e casella di PEC
- *Performance* (tre sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi


Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo dell'Ente

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

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

- 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

Esplodendo 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.

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

5.2 Requisiti di forma

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

6. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE.

Questo capoverso indica le iniziative per garantire:

- un adeguato livello di trasparenza, anche sulla base delle presenti linee guida;
- la legalità e la cultura dell'integrità.

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


7. SEZIONE PROGRAMMATICA.

Questa sezione comprende:

- le modalità di attuazione e le azioni previste;
- i tempi di attuazione;
- le strutture competenti per le diverse fasi di elaborazione ed esecuzione del programma;
- le risorse dedicate;
- gli strumenti di verifica ed efficacia delle iniziative.

7.1 Obiettivi del piano.

Nello spirito della Legge e della Delibera si persegue un'attività tesa alla diffusione della cultura della trasparenza, dell'integrità e della legalità, perseguendo una logica di continuo miglioramento dei risultati. Vengono definiti i seguenti obiettivi (di medio lungo periodo):

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	3.0
			Data	27/01/2012
			Stato	Approvato

7.1.1 Obiettivo di medio/lungo periodo

- sensibilizzazione delle strutture dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità
- Sistemazione ed ottimizzazione del sito dell'Ente;

Sotto-obiettivo :

Massimizzare tutte le forme di comunicazione con gli stakeholder dell'Ente ed in particolare con i Soci .

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Revisione periodica della sezione "trasparenza, valutazione e merito"	semestrale	Direzione	Presidenza Segreteria e Tutti gli Uffici dell'Ente	Soggetti terzi a tempo parziale	Maggiore accessibilità Indicatori: n. accessi n. documenti scaricati


7.2 Carta dei servizi

Realizzare, di concerto con ACI entro il 31 dicembre 2012, la Carta dei Servizi al fine dell'individuazione e del rispetto degli standard qualitativi e quantitativi stabiliti e di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi.

7.3 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:

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

- 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.

8. COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLA *PERFORMANCE*.

Sotto il profilo metodologico il collegamento tra i due piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento.


In questa parte sono indicati:

- gli obiettivi, gli indicatori e i Target presenti nel Piano della performance in ambito di trasparenza;
- la trasparenza delle informazioni relative alla performance.

La declaratoria che segue fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A.:

Accessibilità

Disponibilità diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruire direttamente e nel minor tempo possibile.

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

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 è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito e ritenuto convenzionalmente appropriato per coloro che lo richiedono.

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 ed in quanto tempo eventualmente e con quali spese ottenerlo.

Efficacia

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente.


9. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER.

Il processo prende le mosse dall'individuazione di dettaglio degli stakeholder portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'Automobile Club. Appare chiaro che la realtà multiforme e dinamica di un Ente come il nostro richiede l'individuazione di tutti gli stakeholder che verranno coinvolti per l'adozione del piano ed al fine di ottenere un feedback sulle iniziative poste in essere dal piano stesso.

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

- Analisi di customer satisfaction/customer car orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti;
- Incontri con referenti di istituzioni pubbliche locali e con associazioni di categoria a livello locale, anche per far conoscere la gamma dei servizi e vantaggi offerti dal mondo ACI.

L'Automobile Club di Trento con delibera del Consiglio Direttivo dal 2006 si è certificato ed è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 per la qualità.

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

La certificazione della qualità si è realizzata con il supporto e la collaborazione dell'Automobile Club d'Italia nell'ambito di un progetto sperimentale ed a permesso all'Ente trentino di:


- sperimentazione di nuovi strumenti di autovalutazione e di miglioramento continuo;
- definizione e mappatura dei processi primari e dei servizi dell'Ente;
- individuazione di indicatori e di standard di qualità;
- valutazione ed autovalutazione dei livelli di qualità, mediante di iniziative di customer satisfaction, di coinvolgimento degli stakeholder,;
- definizione di piani di miglioramento.

Gli stakeholder interni ed esterni sono stati coinvolti costantemente negli anni con un'indagine di Customer Satisfaction, sia fisicamente nell'ufficio di Sede con appositi questionari, sia tramite la rivista periodica ACITN che pubblica il questionario. I risultati ottenuti costituiscono il punto di partenza per i piani di miglioramento nella verifica annuale di qualità effettuata dalla Det Norske Veritas nel mese di luglio.

Alla luce delle indicazioni contenute nella Delibera CiVIT n. 2/2012, inoltre, l'Ente attiverà ulteriori attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma triennale al fine di favorire l'effettiva conoscenza e utilizzazione dei dati pubblicati e la partecipazione degli *stakeholder* interni ed esterni alle iniziative per la trasparenza e l'integrità realizzate.

A puro titolo esemplificativo, si indicano le possibili misure di diffusione del Programma Triennale e dei dati, che l'Ente, compatibilmente con le caratteristiche organizzative e con i vincoli finanziari e di risorse umane, potrà di adottare.

Misure di diffusione	Destinatari
Formazione <i>ad hoc</i> , in aula, e tramite corsi <i>on line</i> , in materia di trasparenza e integrità	Dipendenti
Aggiornamenti via E-mail (anche personalizzate in base all'ufficio di appartenenza o all'attività svolta) sul livello di attuazione del Programma e sulle buone pratiche raggiunte	Dipendenti <i>Stakeholder</i>
Questionari tematici - distribuiti in formato cartaceo oppure <i>via email</i> - al fine di raccogliere commenti e osservazioni dagli	Dipendenti <i>Stakeholder</i>

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

<i>stakeholder</i>	
Publicazione di contenuti aventi ad oggetto iniziative in materia di trasparenza e integrità sulla <i>intranet</i> dell'amministrazione (ove esistente)	Dipendenti
<i>Mailing list</i> avente ad oggetto la presentazione o l'aggiornamento relativi ad iniziative in materia di trasparenza e integrità o la pubblicazione/aggiornamento di dati	Dipendenti e <i>stakeholder</i> esterni identificati
Strumenti di notifica RSS sugli aggiornamenti pubblicati sul sito istituzionale in materia di trasparenza e integrità	Dipendenti e <i>stakeholder</i> esterni
Publicazione sul sito dell'amministrazione di contenuti multimediali relativi alle giornate della trasparenza, all'aggiornamento del sito, di FAQ ecc.	Dipendenti e <i>stakeholder</i> esterni

10. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)


L'Automobile Club Trento si è dotato di una casella di posta certificata con il seguente indirizzo automobileclubtrento@postecert.it

- Il livello di funzionamento della PEC:
molto spesso la casella è intasata da spam e si è costretti ad aprire dei ticket con il gestore del servizio.

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

11. GIORNATE DELLA TRASPARENZA.

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 10, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza.

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	3.0
		Data	27/01/2012
		Stato	Approvato

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 2012 potrà essere organizzata anche a livello regionale con il coinvolgimento di tutti gli Automobile Club. Nell'occasione, alla luce della esperienza del 2011, saranno coinvolti tutti gli stakeholder istituzionali e verranno illustrate anche le iniziative specifiche dell'Ente in taluni settori di maggior impatto sulla collettività, quali l'impegno nell'educazione e la sicurezza stradale al fine di aumentare la percezione esterna della mission istituzionale e di conseguire due degli obiettivi fondamentali della trasparenza, la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti ed il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'amministrazione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale, in termini di massima "apertura" ed ascolto verso l'esterno delle amministrazioni.