



AUTOMOBILE CLUB TRENTO


Piano triennale della Trasparenza

2011- 2013

*Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n° 135 del 31 gennaio 2011.
Aggiornamento ottobre 2011, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n° 139 del 21 ottobre 2011.*




Automobile Club d'Italia

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

1.	PREMESSE DEL PIANO.....	3
2.	QUADRO NORMATIVO.	4
3.	PROCEDURE ORGANIZZATIVE E STRUTTURE COMPETENTI.	6
4.	SELEZIONI DEI DATI DA PUBBLICARE.	6
4.1	Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione.....	9
5.	DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE <i>ON LINE</i> DEI DATI.	9
5.1	Trasparenza, valutazione e merito.....	10
5.2	Requisiti di forma.....	13
6.	DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE.....	13
7.	SEZIONE PROGRAMMATICA.....	13
7.1	Obiettivi del piano.	13
7.1.1	Obiettivo di medio/lungo periodo.....	14
7.2	Monitoraggio del piano.....	14
8.	COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLA <i>PERFORMANCE</i>.	15
9.	DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDER</i>.....	16
10.	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....	17
11.	GIORNATE DELLA TRASPARENZA.	17



	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

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.

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.

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo


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>
<i>Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82</i>	<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>

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 Trento (di seguito AC) predisporre 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

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

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

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.

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	2.0
			Data	18/10/2011
			Stato	Definitivo

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.


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
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Entro 12 mesi dalla data di adozione della delibera
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 giugno 2012


	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

Delibere del Presidente	Entro 12 mesi dalla data di adozione della delibera
<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 12 mesi dalla data di liquidazione del compenso
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	Annualmente entro il 31 gennaio
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
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 il 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 il 31 dicembre di ogni anno
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Secondo quanto effettuato e previsto dal Sistema Gestione Qualità

	PIANO DELLA TRASPARENZA		Vers.	2.0
			Data	18/10/2011
			Stato	Definitivo

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



	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	adozione del Programma della trasparenza
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 il 31 dicembre di ogni anno

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.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

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.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

- 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.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

- 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.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

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.	2.0
			Data	18/10/2011
			Stato	Definitivo

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 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;

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

- 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 e 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.

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

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

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.

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:

	PIANO DELLA TRASPARENZA	Vers.	2.0
		Data	18/10/2011
		Stato	Definitivo

- 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.

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.	2.0
			Data	18/10/2011
			Stato	Definitivo

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 prima giornata della Trasparenza sarà organizzata a livello provinciale con il coinvolgimento di tutte le Delegazioni dell' Automobile Club di Trento entro il 31 dicembre 2011.

