



AUTOMOBILE CLUB TERAMO

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (2011-2013)

adottato con delibera presidenziale n. 3 del 29 Gennaio 2011

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

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.

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>

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 Teramo (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 Teramo

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

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	immediata dopo la ratifica del Consiglio Direttivo nella successiva riunione
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	già presente sul sito con aggiornamento immediato
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	già presente sul sito con aggiornamento immediato
Relazione sulla Performance	Entro Giugno 2012
Delibere del Presidente	immediata dopo la ratifica del Consiglio Direttivo
<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 presenti 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 presenti 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>	vedi sito ACI www.aci.it
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	già presenti sul sito con aggiornamento mensile
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 presenti sul sito con aggiornamento immediato
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente con OO. SS. territoriali - <i>per anno 2011</i>
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 con OO. SS. Territoriali. - <i>per anno 2011</i>
Codici di comportamento	già presenti sul sito con aggiornamento immediato

Organigramma, articolazione delle Strutture	già presente 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 (benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Vedi - <i>sezione programmatica</i> – obiettivo 2) sotto obiettivi 1) e 2)
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 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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	dati già presenti 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) " <i>sezione programmatica</i> " Obiettivo 1) – sotto-obiettivo 3)
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	già presente sul sito
Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi Aci</i>)	(<i>link ai servizi Aci</i>) 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 – Gabriele IRELLI g.irelli@tiscali.it
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	(vedi pag. 17 del programma ACI) www.aci.it

Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	già presenti nel sito aci www.aci.it
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 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
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>

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 <i>(se erogato in forma diretta)</i>	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, sono stati adottati in linea con le direttive impartite dalla Federazione ACI, con il parere favorevole del **Collegio dei Revisori dei Conti**, specifici manuali di contabilità e procedure di verifica.

La verifica sulla corretta applicazione delle prescrizioni ivi contenute, nonché l'ottemperanza alla normativa di riferimento è rimessa al Collegio dei Revisori dei Conti.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

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

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

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

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

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

- **Personale**
- **Organizzazione**
- **Atti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplodendo la Macro Sezione Personale si trovano le seguenti sezioni:

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

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

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC
- Performance (tre sottosezioni)

- Sistema di Valutazione Performance
- Piano delle Performance
- Relazione sulle Performance

- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi

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

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

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

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

- Dati su sovvenzioni e contributi

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

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.

2.1 Requisiti di forma

L'aggiornamento della sezione *Trasparenza* viene condotto tenendo in evidenza quanto previsto dalla Delibera CiVIT n. 105/2010.

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

La tempestività degli aggiornamenti è strettamente conseguente alla disponibilità dei contenuti e viene assicurata nell'arco delle 24 ore lavorative per contenuti quantitativamente limitati. Tale termine sarà necessariamente modulato in funzione della quantità delle informazioni da aggiornare.

I documenti pubblicati evidenzieranno con chiarezza le modifiche apportate, il periodo di riferimento, e la data di trasmissione del documento.

Le informazioni superate ma ritenute ancora utili verranno archiviate in una apposita sezione dedicata del sito ovvero in una banca dati storica.

I contenuti verranno inseriti con il coordinamento tecnico/operativo assicurato dal *Sistema Informativo Centrale ACI* che ha il compito di fornire, alla struttura informatica, le indicazioni relativamente a : formati, contenuti, classificazione e semantica.

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

Obiettivi del piano

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

Gli obiettivi 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 consentirà, 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 Teramo sui temi della trasparenza e dell'integrità;
 - Sotto-obiettivo 1: manutenzione costante della sezione sulla trasparenza e integrità del sito istituzionale www.teramo.aci.it;

- Sotto-obiettivo 2: formazione del personale dipendente e dei titolari delle delegazioni periferiche sui temi della trasparenza e dell'integrità in occasione dei c.d. "tavoli di attenzione" periodici previsti contrattualmente;
- Sotto-obiettivo 3: definizione 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 1: definizione campi di indagine *customer satisfaction* e realizzazione relativo "questionario" da sottoporre agli utenti;
- Sotto-obiettivo 2: distribuzione questionario di *customer satisfaction* agli sportelli e pubblicazione dei risultati sul sito *web*;
- Sotto-obiettivo 3: realizzazione di una apposita sezione all'interno del sito *web* per interscambi comunicativi con aggiornamento costante (es. FAQ – suggerimenti - reclami – 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 quali/quantitativo
Manutenzione e implementazione della sezione sulla <i>trasparenza e integrità</i> sito web	Continuativa	Direttore	Aci Informatica Spa	Direttore Di Girolamo	aggiornamento sito web istituzionale www.teramo.aci.it
Formazione del personale dipendente e dei gestori delegazioni periferiche sulla <i>trasparenza e integrità</i>	Giugno Dicembre	Direzione	Acinformatica Spa	Direttore	lezioni frontali e pubblicazioni illustrative
Definizione di indicatori di qualità e standard di erogazione dei servizi	Dicembre	Direzione	Responsabile qualità	Direttore	pubblicazione sul sito <i>web</i> degli standard - impegni e programmi
Sviluppare indagine <i>customer satisfaction</i>	Giugno	Direzione	Direttore Regionale ACI	Direttore Responsabile Qualità	pubblicazione questionario di <i>customer satisfaction</i>
Distribuzione questionari per indagine <i>customer satisfaction</i>	Dicembre	Segreteria / affari generali	Gestori Delegazioni	Di Girolamo Marcozzi	pubblicazione sito <i>web</i> istituzionale
FAQ -Frequently Asked Questions-	Giugno Dicembre	Segreteria / affari generali	Ufficio provinciale AcI	Di Girolamo Marcozzi	pubblicazione sito <i>web</i> 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.

Tutte fanno riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A..

1. *Accessibilità*

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

In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

2. **Tempestività**

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.

Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono).

Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice "in tempo reale". In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero.

La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio -anche se successivamente erogato- non sia stato erogato tempestivamente.

3. **Trasparenza**

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo.

Ad esempio, l'erogazione di un servizio può essere considerato trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come:

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

4. **Efficacia**

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente.

La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati.

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

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

In questa sezione 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

L'Automobile Club Teramo favorisce la partecipazione degli *stakeholder* (portatori di interesse) nella definizione e miglioramento degli obiettivi di trasparenza, al fine di instaurare un ciclo di

miglioramento continuo dei propri servizi e garantire, in tal modo, il controllo sociale sul buon andamento nell'erogazione degli stessi.

A tal fine, l' A.C. Teramo include nel ciclo di pianificazione e controllo della propria "Struttura" tecnico / operativa una sezione dedicata alla trasparenza ed alla performance, che tenga conto delle osservazioni degli *stakeholder*, le quali saranno valorizzate, proprio in quanto importante spia dell'andamento della *performance* e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della *performance* stessa.

Pertanto, l'Automobile Club, attraverso la Società ACI Informatica SpA, assicura la pubblicazione *on line*, nella sezione del sito dedicata alla *performance*, eventuali dati provenienti dalle proprie banche dati e legati ad aspetti di *performance* particolarmente rilevanti per gli *stakeholder*, tra cui:

- indicazioni relative allo stato di raggiungimento dei *target* desiderati rispetto a obiettivi di particolare interesse della Federazione;
- Piano e Relazione sulla *performance*;
- *feedback* e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate (al fine di coinvolgere i cittadini nell'attività dell'Automobile Club; aiutare l'Automobile Club nel compito di garantire la qualità delle informazioni rilevanti per gli utenti, grazie al controllo diffuso da parte di questi ultimi; diffondere nei cittadini la consapevolezza della disponibilità delle informazioni e dei meccanismi di funzionamento dell'Ente).
- pubblicare il Programma della trasparenza (e i relativi aggiornamenti annuali) in formato aperto e standardizzato, secondo le indicazioni delle "Linee Guida Siti Web" (paragrafo 5.2 della Delibera Civit 105/2010);
- versioni del Programma degli anni precedenti, rese accessibili tramite *link*;
- stato di attuazione del Programma, in formato aperto e *standard* aggiornato semestralmente. Stati d'attuazione precedenti resi accessibili tramite *link* dalla pagina dove è pubblicato il Programma triennale;

Inoltre, l'Automobile Club Teramo, attraverso il Direttore - *Responsabile per la Trasparenza* è disponibile ad un confronto con le locali Associazioni dei consumatori e con gli utenti, così come previsto dall'articolo 11, comma 2, del d. lg. n. 150 del 2009 e, in tal senso, assumerà il ruolo di collegamento tra le istanze avanzate e la struttura organizzativa, al fine di adeguare il Piano della Trasparenza e della Performance.

7. Posta elettronica certificata (PEC)

Presso l'Automobile Club Teramo è operativa e funzionante la casella di posta elettronica certificata (PEC) automobileclubteramo@pec.aci.it, in relazione alla quale l'Ente ha erogato il necessario addestramento a tutto il personale per la sua costante consultazione ed immediata risposta alle e-mail certificate e per la loro registrazione al protocollo elettronico dell'Ente.

A seguito dell'adozione del sistema di **protocollo informatico** e della **casella di posta elettronica certificata** (PEC), l'A.C. Teramo ha completato *l'iter* per il proprio accreditamento presso l'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) previsto dalle disposizioni governative.

L'Automobile Club Teramo informa il *Sistema Informativo Centrale dell'ACI* con la massima sollecitudine in caso di anomalie di funzionamento della PEC. A tale riguardo, tutto il Personale dell'Ente è messo in grado di contattare i referenti di zona per un pronto intervento di ripristino.

In caso di adeguamento della normativa sulla PEC, l'A.C. Teramo si rivolgerà ai referenti del *Sistema Informativo Centrale ACI* per l'aggiornamento "tecnico-organizzativo" alle modifiche di legge.

8. Giornate della trasparenza

L'Automobile Club Teramo procederà all'organizzazione di giornate della "trasparenza", anche in sinergia con gli altri Automobile Clubs della Regione Abruzzo, coinvolgendo tutti gli stakeholder con le modalità evidenziate nel precedente punto 6).

Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti e clienti* 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*).

*Il Responsabile della Trasparenza per l'Automobile Club Teramo è il Direttore dell'Ente – Sig. Gabriele Irelli - indirizzo e mail - g.irelli@tiscali.it
Nominato con delibera del Presidente n. 1 del 29 Gennaio 2011.-*