



AUTOMOBILE CLUB VENEZIA

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA
TRASPARENZA (2012-2014)**

Adottato con delibera del Consiglio Direttivo in data 27 gennaio 2012

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' DELL'AUTOMOBILE CLUB DI VENEZIA

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 Venezia (di seguito AC) predispose il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Tenuto conto inoltre che solo in data 10 gennaio 2011 la CIVIT ha pubblicato sul proprio sito istituzionale la delibera n. 2/2012, recante *“Le linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità”*, questo Ente procederà al recepimento delle disposizioni contenute nella delibera in oggetto gradualmente, entro l'anno 2012.

Si fa riserva quindi di eventuali e successivi aggiornamenti del programma in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti di dettaglio della Delibera n. 2/2012 della CIVIT.

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

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	
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012
Delibere del Presidente	
<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	
<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	
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	
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>	
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	
Codici di comportamento	
Organigramma, articolazione delle Strutture	
Contratti integrativi stipulati	
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>)	
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	

<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>	
<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>	
<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>	
<p>Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente</p>	
<p>Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata</p>	
<p>Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)</p>	
<p>Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano</p>	
<p>Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati (<i>vedi pag. 17 del programma ACI</i>)</p>	
<p>Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) (<i>vedi sito ACI</i>)</p>	
<p>Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici</p>	
<p>Public Procurement</p>	<p>Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)</p>
<p>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</p>	

Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance (correlato al piano delle performance di Ente)	
--	--

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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Tasse	Gestione Tasse Automobilistiche (se presente)	Si	Si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Si	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Si	Si
Infrastrutture e Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	No	Si

In relazione alle aree di rischio indicate, l'organizzazione ha da tempo intrapreso in via preventiva azioni atte a contrastare i rischi di corruzione e/o cattiva gestione, in particolare:

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del codice dei contratti pubblici ai sensi del D.Lds. 163/2006, impostato specificatamente sui principi di trasparenza, impone una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico dell'Ente committente. L'AC Venezia pubblica sul sito istituzionale nella sezione "bandi e concorsi" tutte le fasi inerenti a procedure di gara in corso di svolgimento e dà quindi visibilità e tracciabilità al procedimento mediante la tempestiva informazione sullo stato delle fasi procedurali;
- nella stessa sezione "bandi e concorsi" sono state pubblicate tutte le fasi delle procedure concorsuali avviate dall'Ente per la selezione e l'assunzione di personale pubblico;
- per quanto concerne infine le azioni intraprese per contrastare i rischi i rischi attinenti la gestione dei processi contabili attivi e passivi si attuano le regole di verifica previste dal manuale delle procedure amministrativo-contabili.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

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

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

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

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

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

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

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

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

Esplorando 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 dall'Assemblea, dal Consiglio Direttivo e dal Persidente

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
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

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

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 nel sito web dell'AC Venezia viene realizzato tenendo conto di quanto previsto dalla Delibera CIVIT n. 105/2010.

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei dati contenuti si precisa che la loro individuazione, gli aggiornamenti, la precisione, la completezza, correttezza e tempestività

dell'invio sono di competenza del Responsabile della Trasparenza cioè del Direttore dell'Ente coadiuvato nell'attività di inserimento dalla Segreteria di Direzione.

I contenuti vengono inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dalla Direzione Sistemi Informativi ACI che ha il compito di fornire alla struttura informatica le indicazioni relative a : formati, contenuti aperti, classificazione e semantica.

In merito all'accessibilità, come riportato sul sito stesso, AC Venezia ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA con la sola esclusione dei servizi online.

3. Descrizione delle iniziative

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

3.1 Strutture competenti per la elaborazione del programma

L'Automobile Club di Venezia è un centro di responsabilità a struttura semplice individuato nella persona del Direttore. Il presente programma è stato redatto ed elaborato dalla Direzione.

4. Sezione programmatica

Il presente piano si prefigge di consentire un più ampio "controllo sociale" da parte della collettività o comunque degli stakeholders interessati sull'operato dell'Automobile Club di Venezia, principalmente nel rispetto dei principi del buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa dell'Ente.

Essendo il presente documento alla sua prima stesura si evidenzia che sarà suscettibile di future e nuove implementazioni.

Tra gli obiettivi prioritari che questo Ente ritiene di realizzare con l'approvazione del piano si evidenzia prioritariamente quello rivolto alla cura dell'integrità e della legalità dell'Ente.

La caratteristica di piano a scorrimento consentirà, nel corso dell'attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

Obiettivi del piano

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo):

Aumento del grado di trasparenza dell'operato dell'Automobile Club di Venezia.

L'intento è quello di fornire agli utenti del web informazioni sui nostri servizi e sulle nostre attività istituzionali e commerciali che siano il più possibili chiare e comprensibili al fine di tener conto della loro necessità di voler utilizzare queste conoscenze per comprendere al meglio le proposte e il mondo dei servizi che ruotano intorno al nostro Automobile Club.

Sotto-obiettivo 1: massimizzare tutte le forme di comunicazione con gli stakeholder dell'Ente ed in particolare modo con i Soci dell'AC.

Sotto-obiettivo 2 : realizzare, entro la fine dell'anno 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 vari servizi.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/de l 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
Revisione periodica della sezione "trasparenza, valutazione e merito"	Mensile	Direzione e Segreteria di Direzione	Presidenza, Direzione, Segreteria di Direzione, Ufficio Soci, Ufficio Ragioneria e Bilancio	1 risorsa a tempo parziale	Maggiore accessibilità Indicatori: n. accessi n. documenti scaricati (statistiche fornite da ACI Informatica S.p.a)
Giornata della trasparenza	Entro dicembre 2012	La Direzione in qualità di "Responsabile della trasparenza"	Presidenza e Segreteria di Direzione	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Diffusione evento
Manutenzione della sezione sulla trasparenza, valutazione e merito del sito www.venezia.aci.it	Continuativa	Direzione e Segreteria di Direzione	ACI Informatica	1 risorsa a tempo parziale	Aggiornamento sezione del portale

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

Allo scopo di rendere conto ai propri stakeholders dei fatti realizzati e dei risultati raggiunti, di garantire un comportamento osservabile e valutabile nonché dimostrare il valore creato attraverso le proprie strategie ed azioni, l'Automobile Club di Venezia pubblica sul proprio sito istituzionale gli obiettivi di performance deliberati dall'Ente nonché i risultati raggiunti.

L'obiettivo non è solo quello di rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori, siano essi cittadini, famiglie, associazioni, altre istituzioni pubbliche e private, consentendo loro di comprendere e valutare gli effetti delle attività istituzionali ma anche quello di portare avanti, parallelamente, un processo che permetta all'organizzazione di seguire un processo di miglioramento continuo.

I collegamenti di carattere operativo tra il piano della trasparenza ed il piano della performance dell'Ente sono contenuti nella sezione "iniziative" e in quella programmatica relativa all'organizzazione delle "giornate della trasparenza".

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

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

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

Accessibilità

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

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (o ritenuto, convenzionalmente appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora 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 la richiesta e l'erogazione è pari a zero.

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

Trasparenza

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

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

Efficacia

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata ricorrendo a molteplici significati. Una prestazione o un servizio può essere considerata 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 formatasi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto alla esigenza espressa dal richiedente stesso.

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

Nella sezione del sito web come sopra esplicitato (vedi sezione "Performance" sotto il link "Trasparenza, valutazione e merito") 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.

6. Processo di coinvolgimento degli stakeholder

L'Automobile Club di Venezia, nell'ottica del progressivo coinvolgimento di tutte le categorie dei portatori di interesse, da un lato provvede a recepire le indicazioni fornite dai soggetti che

partecipano ad eventi nazionali, quali la Conferenza del Traffico e della Circolazione, organizzati dall'ACI con l'obiettivo di condividere iniziative, stringere collaborazioni e intese costruttive, o ad eventi locali, organizzati dall'Automobile Club come la manifestazione sulla sensibilizzazione alla sicurezza stradale dei giovani frequentatori delle discoteche jesolane denominato "Penso e mi diverto"; dall'altro, si attiva in contesti di interesse allo scopo di rivedere e aggiornare le proprie politiche e strategie anche alla luce dei bisogni degli stakeholder e adotta ogni altra iniziativa necessaria per assicurare il maggior coinvolgimento degli stessi.

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

- Analisi e ricerche mediante questionari rivolte a particolari target di riferimento in relazione alla segmentazione di prodotti;
- Riunioni periodiche con associazioni di categoria a livello locale;
- Incontri periodici con referenti di istituzioni pubbliche locali anche per far conoscere meglio la gamma dei servizi del mondo "ACI";
- Sistemi di customer care orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti.

Il coinvolgimento degli stakeholder è necessario al fine di ottenere dei feedback sulle iniziative poste in essere per la trasparenza, la legalità e l'integrità al fine di raccogliere l'opportuno riscontro in ordine all'azione complessiva dell'amministrazione.

Con riferimento agli stakeholder interni, il canale web intranet e il "portale ACI" provvedono alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

L'Amministrazione all'interno della sua organizzazione promuove poi la promozione e la diffusione dei contenuti del programma attraverso incontri periodici con il personale.

7. Posta elettronica certificata (PEC) e livello di funzionamento della PEC

E' attiva operativa e pubblicata sul sito dell'Automobile Club Venezia la casella di posta certificata da utilizzare nelle comunicazioni con gli utenti e le altre Pubbliche Amministrazioni.

L'indirizzo è il seguente: automobileclubvenezia@pec.aci.it

7.1 Eventuali azioni previste per l'adeguamento della normativa della PEC

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

8. Giornate della trasparenza

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, questo Automobile Club ha proceduto all'organizzazione della giornata della trasparenza che si è tenuta presso la sede dell'Ente il 20 dicembre scorso.

L'invito a partecipare a questa "tavola rotonda" è stato esteso agli stakeholder del territorio più rappresentativi tra cui rappresentanti della Provincia di Venezia e dell'Ufficio Scolastico Regionale. Nel corso di tale incontro si è proceduto:

- Ad illustrare il Piano della Trasparenza, il Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- A raccogliere suggerimenti, osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

La prossima Giornata della Trasparenza, sulla scorta dell'esperienza del 2011, verrà organizzata cercando di coinvolgere il maggior numero di stakeholder esterni possibili al fine di illustrare loro l'impegno dell'Ente nel campo dell'educazione e della sicurezza stradale, della mobilità e in altri settori importanti per la collettività. Ciò servirà per comprendere cosa gli stakeholder esterni percepiscono della mission istituzionale dell'Ente per un loro maggiore coinvolgimento in iniziative in materia di trasparenza e di integrità.

9. Processo integrato di gestione della trasparenza, della legalità e dell'integrità

La predisposizione del piano della trasparenza, di competenza del Direttore che è il Responsabile della Trasparenza dell'AC Venezia, viene effettuato attraverso la raccolta delle iniziative in tema di trasparenza programmate con gli stakeholder esterni, la raccolta di dati obbligatori in tema di trasparenza previsti dalla norma, la successiva elaborazione di una Proposta di Piano della trasparenza ed infine, l'approvazione da parte del Consiglio Direttivo dell'Ente.

Attraverso tale processo tutte le strutture organizzative dell'Ente (principalmente Segreteria di Direzione e Ufficio Amministrazione e Contabilità) concorrono alla realizzazione e alla successiva implementazione del Piano.

Il coordinamento e il successivo monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano attiene esclusivamente al Responsabile della Trasparenza.