

# PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' DELL' AUTOMOBILE CLUB MASSA CARRARA 2012 - 2014

## 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.

Nel 2012, con la Delibera n. 2, la Civit ha ulteriormente sviluppato le linee guida che è necessario seguire per rispettare gli obblighi di legge. A causa, però, delle ridotte dimensioni dell'Automobile Club, e della ristrettezza dei tempi indicati, non è possibile, attualmente, dare esecuzione a tutto quanto richiesto. Ci si limita, in questo caso, come del resto fatto anche dall'Automobile Club d'Italia, ad aggiornare il programma della trasparenza 2011 - 2013, integrandolo, ove possibile, con le richieste del Legislatore.

Sarà nostra cura presentare un *upgrade* del Programma nel più breve tempo possibile.

In particolare, ancora la Delibera citata, impegna l'Amministrazione, prima della predisposizione del programma ed ai fini dell'individuazione dei contenuti da pubblicare, a coinvolgere gli Stakeholders interni ed esterni per individuare le esigenze di trasparenza, segnalarle all'organo di vertice politico amministrativo e tenerne conto nella selezione dei dati da pubblicare e nell'elaborazione delle iniziative per la trasparenza nonché di quelle per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.

Dal Programma Triennale dovrà risultare, a regime:

- Chi sono individuati come stakeholder chiave dell'amministrazione e quali sono stati consultati per l'elaborazione del programma
- Il processo di coinvolgimento degli stakeholders
- Le modalità organizzative per raccogliere ed elaborare i feedback emersi nel confronto
- Quali contenuti del Programma (dati ed iniziative) sono frutto di tale confronto.

## **1 - Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'Amministrazione**

L'Automobile Club Massa Carrara è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

L'Automobile Club è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, di interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art. 38 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

Tenuto conto dell'omogeneità degli scopi istituzionali, pur essendo Ente autonomo con propri Organi, un proprio patrimonio, un proprio bilancio e proprio personale, è legato all'ACI dal vincolo federativo, che si estrinseca attraverso:

- la partecipazione del Presidente dell' AC all'Assemblea dell'ACI;
- l'approvazione da parte degli Organi dell'ACI sia del bilancio preventivo e del conto consuntivo dell'AC che del Regolamento elettorale;
- il potere dell'Ente federante di definire indirizzi ed obiettivi dell'attività dell'intera Federazione;
- le modalità di pianificazione delle attività dell'AC, che prevedono che il Comitato Esecutivo dell'ACI verifichi la coerenza dei programmi/obiettivi definiti annualmente dal Consiglio Direttivo dell'AC con gli indirizzi strategici della Federazione;
- il ruolo di raccordo svolto dal Direttore dell'AC, come di seguito più ampiamente illustrato.

Nel quadro di questo assetto federativo, l'AC è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo; è inoltre assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'AC: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un Collegio dei Revisori dei Conti composto da tre revisori effettivi e un supplente.

La struttura organizzativa dell'AC prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del Direttore dell'Ente.

In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale – il cui ruolo è di seguito descritto – la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'AC.

L'AC partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Toscana, che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli AC della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli AC nella regione di competenza nonché di attuazione e gestione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali definiti dal Comitato Regionale. In tale ambito svolge il ruolo primario di interlocutore con le Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per le materie di competenza.

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi e venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci, e agli automobilisti in generale, attraverso la rete delle proprie delegazioni dirette e indirette (queste ultime sono studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91, appositamente convenzionate con lo stesso AC, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti).

Presso l'AC sono stati nominati i componenti della Commissione per l'Educazione stradale, mentre le altre risultano in corso di nomina. Le Commissioni permanenti sono preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico e la circolazione, la sicurezza stradale, lo sport, il turismo.

Per il perseguimento dei propri fini istituzionali, l'AC si avvale inoltre di società strumentali collegate, che curano, per conto ed al servizio dell'AC, la gestione di attività e/o servizi interni o esterni e l'erogazione di prestazioni ai soci ed gli automobilisti in generale. La Società di servizi dell'ACMS si chiama Aci Service Massa Carrara Surl, ed il suo capitale sociale è interamente di proprietà dell'AC.

## 2 - I dati

In questa sezione del Piano dovrebbero risultare:

- 1 - I dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Amministrazione
- 2 - I dati sulla gestione e l'uso delle risorse
- 3 - Le statistiche di genere
- 4 - I dati, pubblicati e da pubblicare, possibilmente in formato tabellare, con l'indicazione dello stato attuale di pubblicazione, dei soggetti responsabili di ogni fase del processo (dalla selezione alla pubblicazione dei dati), dei termini previsti per ogni singola fase del processo e della modalità di pubblicazione on line
- 5 - i dati sulla Posta Elettronica Certificata

Poiché non siamo in grado, attualmente, di inserire in questo Piano tutte le informazioni richieste, ci limitiamo allo svolgimento del punto 4, come di seguito elencato:

<b>DATI</b>	<b>DISPONIBILITA' DATI</b>
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 <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Relazione sulla Performance	Entro marzo 2012
Delibere del Presidente	Immediata (dopo la ratifica del Consiglio Direttivo nella successiva riunione)
<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 presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro tre mesi)
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro tre mesi. L'ammontare dei premi distribuiti verrà indicato decorsi i termini previsti nella contrattazione sindacale di Ente)
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)

Dati sul sistema della responsabilità disciplinare (dati sul numero di procedimenti disciplinari avviati e conclusi, sulle impugnazioni, sul rapporto con i procedimenti penali, nonché gli orientamenti giurisprudenziali degli organi disciplinari)	Entro maggio 2012
Informazioni sul rapporto politica - amministrazione (es. dati sulla durata degli incarichi dirigenziali, sul numero di incarichi dirigenziali attribuiti a soggetti esterni all'amministrazione ex art. 19 comma 6 e comma 5bis del decreto, sulle motivazioni del conferimento degli incarichi ad esterni, sui rinnovi di tali incarichi, sulla proporzione fra incarichi a dirigenti esterni e dirigenti interni)	Entro maggio 2012
Codici di comportamento	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Organigramma, articolazione delle Strutture	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Contratti integrativi stipulati	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro tre mesi dalla contrattazione integrativa di Ente)
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima ( <i>benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa</i> )	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro tre mesi dalla contrattazione integrativa di Ente)
Dati su eventuali agevolazioni (es. tipo di agevolazioni, soggetti che possono beneficiarne, scadenza, ammontare complessivo e pro capite, ufficio competente, numero di domande idonee, elenco dei soggetti beneficiari e relativi importi)	Entro maggio 2012
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	In fase di definizione
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 tre mesi dalla data di decorrenza della contrattazione
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro sei mesi dal conferimento)
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.	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro sei mesi dal conferimento). Attenzione: è stato effettuato un rilievo dall'OIV ACI per la mancanza dei <i>curricula</i> dei soggetti esterni destinatari di incarichi. Il dato è in fase di aggiornamento e già presente per alcuni tra coloro cui sono stati conferiti incarichi nel 2010)

Le informazioni relative agli incarichi pubblici e privati assunti dal vertice politico in costanza di mandato	Entro maggio 2012
Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento entro sei mesi dal conferimento.)
Bilanci in forma semplificata	Entro maggio 2012
Attività ispettiva (calendario delle attività, criteri di svolgimento, esiti, funzionari che le svolgono e loro avvicendamenti)	Entro maggio 2012
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente.	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato)
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a>
Registro dei processi automatizzati (link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti)	E' già attivo apposito link ai servizi automatizzati ACI
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Già presente sul sito. Responsabile il Direttore, Dott. Enrico Cerretti
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a>
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Già presenti sul sito <a href="http://www.aci.it">www.aci.it</a>
Dati sulle tipologie di spese (es. contratti per il personale, per le consulenze, per le missioni, per la rappresentanza, per le locazioni, per gli investimenti, per gli automezzi), sulle tipologie di entrate (es. dati sui finanziamenti privati e sponsorizzazioni), sul personale e sulle risorse fisiche disponibili in relazioni a misure di prodotto e risultato	Entro maggio 2012
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Publicati entro sei 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.	Già presente sul sito <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a> (con aggiornamento immediato. In fase di aggiornamento le informazioni relative al pareggio di bilancio degli ultimi tre anni.)

Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance	Correlato al piano della Performance di Ente
Dati sui servizi erogati rispetto a quelli obbligatori	Entro maggio 2012
Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio	In corso di stesura

<b>Griglia di scomposizione del programma di lavoro ATTIVITA'</b>	<b>SCADENZA</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>COLLABORATORI</b>	<b>RISORSE</b>	<b>OUTPUT/STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE</b>
<b>Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso</b>	<b>Periodo di scadenza</b>	<b>Struttura organizzativa responsabile</b>	<b>Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e</b>	<b>Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività</b>	<b>Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo</b>
Manutenzione costante della sezione sulla trasparenza ed integrità del sito istituzionale <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a>	Continuativa	Direttore	Acì Informatica	Direttore	Aggiornamento su sito web <a href="http://www.massacarrara.aci.it">www.massacarrara.aci.it</a>
Formazione del personale dipendente sui temi della trasparenza ed integrità in occasione delle riunioni periodiche	Maggio	Direzione	Acì Informatica	Direttore	Incontri e riunioni periodiche
Definizione degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi	Maggio	Direzione	Direttore		Pubblicazione sul sito web degli standard di qualità
Definizione dei campi di indagine di <i>customer satisfaction</i>	Maggio	Direzione	Direttore		Pubblicazione del questionario di <i>customer satisfaction</i>
Distribuzione del questionario di <i>customer satisfaction</i> e pubblicazione dei risultati sul sito web	Maggio	Segreteria	Segreteria		Pubblicazione risultati sul sito web
CONTATTI	Maggio	Segreteria	Segreteria		Pubblicazione sul sito web

Per quanto riguarda il punto 5, i dati sulla posta elettronica certificata (PEC) sono già disponibili sul sito.

### **3 - Procedimento di elaborazione ed adozione del Programma**

In questa parte del Programma è opportuno illustrare:

- 1 – gli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo
- 2 – i collegamenti con il Piano della Performance
- 3 – l'indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione del contenuto del Programma
- 4 – le modalità di coinvolgimento degli stakeholders e i risultati di tale coinvolgimento

5 – i termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico amministrativo.

### **3.1: Gli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo**

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 dell'anno 2012.

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):

Sensibilizzazione della struttura dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità;

o Sotto-obiettivo 1: pubblicazione e manutenzione informativa dei dati in tema di trasparenza ed integrità sul sito dell'Ente [www.massacarrara.aci.it](http://www.massacarrara.aci.it)

o Sotto-obiettivo 2: formazione del personale dipendente sui temi della trasparenza e dell'integrità in occasione delle riunioni periodiche. Si sottolinea questo sotto obiettivo come particolarmente importante. Come sottolinea la Direttiva 2/12 CiVIT, infatti *il decreto (165/2001) prevede che il Programma Triennale debba servire anche per promuovere la correttezza dei comportamenti dei pubblici funzionari e prevenirne il malcostume.*

o Sotto-obiettivo 3: definizione degli standard di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di integrazione dei servizi

#### **Obiettivo:**

Sviluppo ed implementazione di strumenti di *customer satisfaction* e di *customer care* con pubblicazione dei risultati sul sito web istituzionale.

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

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

o Sotto-obiettivo 3: realizzazione di un'apposita sezione all'interno del sito web per interscambi comunicativi ed aggiornamento costante (es.: contatti)

### **3.2: I collegamenti con il Piano della Performance**

Gli obiettivi che vengono illustrati nel Programma della Trasparenze e dell'Integrità, sono strettamente connessi con la struttura stessa del Piano della Performance. E' attraverso le attività che vengono illustrate nel Piano, infatti, che è possibile conseguire gli obiettivi posti dal Programma per la Trasparenza. In particolare, per quanto riguarda la definizione dei campi di indagine di *customer satisfaction*, è indispensabile fare riferimento agli stakeholders dell'AC, come vengono definiti nel Piano, servizio per servizio. Così come è indispensabile utilizzare la griglia della definizione della qualità dei servizi erogati per poter elaborare un questionario da sottoporre a questi stessi utenti.

Le attività ordinarie, i *servizi* erogati, poi, diventano il veicolo attraverso il quale è possibile raggiungere il maggior numero possibile di stakeholders per interrogarli sulla loro soddisfazione.



I questionari saranno infatti distribuiti dagli operatori di sportello e delle delegazioni, ed i risultati da loro raccolti verranno poi analizzati dall'Ufficio Segreteria ed, a seguire, pubblicati sul sito web.

*Elementi presenti nel piano delle performance in ambito di trasparenza*

Il collegamento tra Piano della Performance e della Trasparenza è di carattere metodologico.

I collegamenti di carattere operativo sono contenuti nella sezione "iniziative", in quella programmatica ed in quella relativa alle "Giornate della Trasparenza". Sotto il profilo metodologico, invece, il collegamento tra i due piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione. Tale matrice qualitativa è stata tradotta in precise dimensioni della qualità – di seguito elencate – che sono state adottate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nell'agire a beneficio dei clienti interni:

**1)** Accessibilità: intesa come disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata

**2)** Tempestività: intesa come tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione; una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore od uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono); più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice "in tempo reale": in questo caso il tempo trascorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato, non sia stato erogato tempestivamente-

**3)** Trasparenza, intesa come disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Esemplicando, l'erogazione di un servizio può essere considerata trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resti noti aspetti come i costi, i tempi programmati di conclusione, il risultato atteso, come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

**4)** Efficacia: intesa come rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. In questa sede un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se possiede almeno tre proprietà fondamentali, dovendo fornire al richiedente una risposta formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio contrattuale) di cui è titolare, coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto all'esigenza espressa dal richiedente medesimo.

*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.

**3.3: L'indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma**

Di seguito si riporta la griglia di scomposizione del programma di lavoro con l'individuazione dei responsabili

<b>Fase</b>	<b>Attività</b>	<b>Soggetti responsabili (con indicazione esplicita dell'Ufficio competente e del nominativo del Responsabile di tale Ufficio)</b>
Elaborazione/aggiornamento del Programma Triennale	Promozione e coordinamento del processo di formazione del Programma	Consiglio Direttivo Responsabile del Programma trasparenza dell'OIV – Dott. Zucchelli
	Individuazione dei Contenuti del Programma	Consiglio Direttivo
	Redazione	Direttore – Dott. Enrico Cerretti (responsabile del programma trasparenza)
Adozione del Programma Triennale		Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Massa Carrara, entro gennaio 2012
Attuazione del Programma triennale	Attuazione delle iniziative del Programma ed elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati	Direttore – Dott. Enrico Cerretti
	Controllo dell'attuazione del Programma e delle iniziative ivi previste	Direttore – Dott. Enrico Cerretti (responsabile del programma trasparenza)
Monitoraggio ed audit del Programma triennale	Attività di monitoraggio periodico da parte di soggetti interni delle p.a. sulla pubblicazione dei dati e sulle iniziative in materia di trasparenza ed integrità	Vice Direttore – Dott.ssa Bianca Maria Abbruzzese
	Audit sul sistema della trasparenza ed integrità. Attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ed integrità	OIV

### **3.4: Le modalità di coinvolgimento degli stakeholders ed i risultati di tale coinvolgimento.**

Per quanto riguarda l'attività di educazione stradale, oltre alla Provincia di Massa Carrara, sono stakeholder di questo AC:

- L'ufficio Scolastico Provinciale (forte collaborazione basata sulla condivisione della necessità di informare ed educare i ragazzi alla sicurezza. Criticità derivano dalla loro funzione: possono soltanto indicare progetti validi ma in nessun caso obbligare le scuole ad aderirvi)
- I referenti dell'educazione stradale nei vari Istituti della Provincia (benché i nostri interventi siano considerati validi spesso la mancanza di tempo e fondi limita la collaborazione)
- Le Direzioni Didattiche (come sopra)
- Gli Assessorati Comunali competenti – la ASL (visibilità e facilità di comunicazione dei progetti realizzati congiuntamente ma scarsa possibilità di finanziamento e di sostegno)
- L'associazione OGAP (possibilità di effettuare interventi grazie anche al sostegno del volontariato. Scarsi mezzi economici)
- Gli automobilisti italiani e stranieri (attesa diffusa di maggiori informazioni ma difficoltà nel far conoscere le nostre iniziative).

Relativamente all'attività associativa, oltre all'Automobile Club d'Italia, le Delegazioni, le agenzie della SARA, sono stakeholder di questo AC:

- Le Banche (per il bollo sicuro: rapporto molto difficile dovuto alla mancata conoscenza delle procedure da parte degli operatori di sportello ed ai molti insoluti)
- Le associazioni di categoria per la stipula di convenzioni per i loro iscritti (sulla carta i rapporti dovrebbero essere sempre vicendevolmente fruttuosi, ma di solito non portano all'acquisizione di nuovi soci ma allo sconto nei confronti di quelli che lo sono già)

Per quanto riguarda l'attività sportiva e turistica, oltre alle strutture ricettive e pro loco locali e al Delegato sportivo CSAI, sono stakeholder di questo AC:

- Guide turistiche che danno indicazioni utili per il territorio.
- AACC appartenenti alla rete Acingiro per la pubblicazione sul sito di itinerari.
- Rappresentanti delle strutture ricettive locali per l'organizzazione di pacchetti turistici in entrata sul territorio.
- Associazione Ufficiali di Gara Apuani Primo Gualtieri (stretta collaborazione nell'ambito dell'organizzazione di corsi per il rilascio di prima licenza e/o per commissari di percorso)
- Scuderie e piloti che sono interessati all'attività di organizzazione di manifestazioni sportive.
- Scuderia Balestrero di Lucca: abituale partner per l'organizzazione eventi, con forte esperienza e professionalità nel settore.

Nell'attività di assistenza a pratiche automobilistiche, i destinatari finali sono tutti i cittadini, organizzazioni private e pubbliche e aziende della Provincia, i concessionari, i rivenditori di auto, le associazioni di categorie.

### **3.5: I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico amministrativo.**

Il Consiglio Direttivo dell'AC adotterà questo Programma nella prima seduta utile, ratificando una delibera del Presidente che verrà redatta entro il 31/01/2012.

Il Responsabile del Programma per la Trasparenza e l'Integrità seleziona i dati ed i codici etici e fa in modo che i dati siano pubblicati in un formato usabile. E' suo compito predisporre occasioni di ascolto degli stakeholders, ed organizzare giornate della trasparenza.

#### **4.: Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.**

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 3.4, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza (la prima si è svolta il 30 aprile per l'anno 2011).

##### **4.1: Le giornate della trasparenza.**

Le giornate della trasparenza, espressamente previste dal decreto, sono strumenti di coinvolgimento degli stakeholders per la promozione e la valorizzazione della trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Esse rappresentano un momento di confronto e di ascolto per conseguire due degli obiettivi fondamentali della trasparenza:

- la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti
- il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'amministrazione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale.

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.

Il significato principale delle giornate si traduce nella capacità dell'Amministrazione di utilizzare gli elementi risultanti dal confronto per la rielaborazione annuale dei documenti del ciclo della performance e per il miglioramento dei livelli di trasparenza.

Associazioni di consumatori, soci ACI, Delegato di Automobile Club per la CSAI, 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*).

E' in corso di acquisizione il parere delle associazioni di categoria attive nel territorio provinciale rappresentate nel CNCU (Adiconsum).

Nell'anno 2011 l'Automobile Club Massa Carrara ha organizzato una giornata della trasparenza, coincisa con il momento dell'Assemblea dei Soci, tenutasi il 30 aprile. Durante la giornata della trasparenza i Soci, primi stakeholders dell'AC, hanno potuto conoscere le attività dell'Ente, ed è stato consegnato loro un questionario per la valutazione della qualità dei servizi erogati. Le risposte sono state tutte positive.

Lo stesso questionario era stato pubblicato sul numero di aprile del notiziario sociale *Acinsieme*, che viene recapitato presso il domicilio di tutti i soci della Provincia.

La giornata della trasparenza è stata anche l'occasione per offrire ai soci la possibilità di rivolgersi direttamente all'Amministrazione dell'AC: ricordiamo la richiesta, già formulata anche in passato, di adoperare le risorse dell'Ente per una maggiore diffusione degli impianti di distribuzione GPL e metano. Nonostante la richiesta esuli dai poteri dell'Ente, è stato preso l'impegno di capire nel modo più approfondito le ragioni della scarsa diffusione di questi impianti, che sono essenzialmente di sicurezza, e di spiegarle ai soci.

Nel 2012 l'Assemblea dei Soci sarà nuovamente l'occasione per invitare gli stakeholders a comunicare la loro valutazione sul lavoro dell'Ente.

Progettiamo inoltre di invitare durante le premiazioni dei concorsi di educazione stradale indetti dall'Ente gli *stakeholders* nell'ambito dell'Educazione Stradale.

#### 4.2: Attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati

Le attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma triennale sono volte a favorire l'effettiva conoscenza ed utilizzazione dei dati che le amministrazioni pubblicano e la partecipazione degli *stakeholders* interni ed esterni alle iniziative per la trasparenza e l'integrità realizzate.

Di seguito, alcune indicazioni sulle attività dell'AC per il prossimo 2012.

Misure di diffusione	Destinatari	Tempi di realizzazione
Formazione ad hoc, in aula e tramite corsi on line, in materia di trasparenza ed integrità	Dipendenti	Entro dicembre 2012
Aggiornamenti via e-mail, anche personalizzazione, sul livello di attuazione del Programma e sulle buone pratiche raggiunte	Dipendenti - Stakeholders	Entro dicembre 2012
Questionari tematici – distribuiti in formato cartaceo oppure via mail – al fine di raccogliere commenti ed osservazioni dagli <i>stakeholders</i>	Dipendenti – Stakeholders	Ad ogni uscita del notiziario sociale Acinsieme, direttamente allo sportello
Mailing list avente ad oggetto la presentazione o l'aggiornamento relativi ad iniziative in materia di trasparenza ed integrità o la pubblicazione/aggiornamento di dati	Dipendenti – Stakeholders esterni identificati	Entro dicembre 2012
Strumenti di notifica RSS sugli aggiornamenti pubblicati sul sito istituzionale in materia di trasparenza ed integrità	Dipendenti – Stakeholders esterni	Compatibilmente con le attività di Aci Informatica
Pubblicazione sul sito dell'amministrazione di contenuti multimediali relativi alle giornate della trasparenza, all'aggiornamento del sito, di FAQ, ecc	Dipendenti – Stakeholders esterni	Compatibilmente con le attività di Aci Informatica
Social network	Dipendenti – Stakeholders esterni	Compatibilmente con le attività di Aci Informatica

#### 5: Ascolto degli *stakeholders*

A corollario del principio dell'usabilità delle informazioni, e tenuto conto del processo di verifica e aggiornamento annuale del Programma della Trasparenza, è di particolare rilievo che le amministrazioni raccolgano *feedback* dai cittadini e dagli *stakeholders* sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati, nonché eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate ovvero in merito a ritardi ed inadempienze riscontrate.

A tal fine, nel Programma triennale è opportuno indicare gli strumenti per la rilevazione del livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati, i soggetti responsabili e il

processo di rilevazione. Oltre all'utilizzo di strumenti legati al canale telematico (internet, posta elettronica, ecc), le amministrazioni dovrebbero prevedere ulteriori canali che permettono di includere i soggetti che, per motivi diversi, non utilizzano la rete internet (es. questionari compilati dai cittadini presso l'URP o raccolta di feedback in occasione delle giornate per la trasparenza).

I risultati aggregati delle rilevazione, aggiornati annualmente, andrebbero pubblicati all'interno della sezione *Trasparenza, Valutazione e Merito* del sito istituzionale. Per ogni categoria di dati pubblicati sarebbe opportuno riportare il livello di utilità indicato dagli utenti determinato attraverso metodologie *ad hoc* nonché eventuali esperienze di utilizzo dei dati da parte dei cittadini, *stakeholders*, enti di ricerca, imprese, corredati di link alle pagine web di riferimento.

Nella prospettiva di migliorare le misure adottate per incrementare i propri livelli di trasparenza e per innalzare il livello di soddisfazione e di consenso sulle attività realizzate, le amministrazioni dovrebbero indicare, nel Programma triennale, in quale modo e attraverso quali strumenti, telematici e non, intendano organizzare un servizio di gestione dei reclami in caso di uno scarso livello di trasparenza.

Come già indicato nella delibera n. 105/2010, paragrafo 4.1.1, all'interno della sezione *Trasparenza, Valutazione e Merito* è opportuno inserire una finestra di dialogo tra cittadini e amministrazione. Le amministrazioni sono tenute ad agire tempestivamente a fronte di eventuali segnalazioni. A tal fine nel Programma triennale dovrebbe essere chiarito come proporre il reclamo o l'osservazione (con moduli *ad hoc*, con risposte a questionari, ecc) dove inviare il reclamo nonché le modalità di risposta dell'amministrazione.

L'Automobile Club Massa Carrara, che si avvale della gestione del sito Internet da parte di Aci Informatica, si sta organizzando per potersi adeguare alle linee guida riportate.

## **6: Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma**

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.