



Automobile Club
Massa Carrara

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

14/10/2011

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA'
dell'Automobile Club Massa Carrara**

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 Massa Carrara (di seguito AC) predispose il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC Massa Carrara

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.

Iniziative svolte dall'Ente in materia di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa

Attivazione di indirizzo PEC dal 2009.

Istituzione nel sito web dell'Ente della Sezione *Trasparenza* da gennaio 2010 in cui sono state registrati i *curricula* del Presidente e dei Consiglieri, il *curriculum* del titolare di posizione organizzativa, i tassi di assenza e maggior presenza del personale dipendente, le consulenze, il contratto integrativo di Ente ed il trattamento accessorio.

Da marzo 2011 è stata aperta la sezione del *Profilo del Committente* per la pubblicizzazione dei bandi di gara.

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 www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)
Relazione sulla Performance	Entro giugno 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 www.massacarrara.aci.it (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 www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento entro tre mesi)
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 www.massacarrara.aci.it (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 www.massacarrara.aci.it (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 per i dipendenti	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento entro tre mesi dalla contrattazione integrativa di Ente)
Codici di comportamento	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)
Organigramma, articolazione delle Strutture	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)

Contratti integrativi stipulati	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (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 www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento entro tre mesi dalla contrattazione integrativa di Ente)
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Vedi – sezione programmatica – obiettivo 2, sotto obiettivo 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 trattazione integrativa	Entro 3 mesi dalla data di decorrenza dalla trattazione
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 www.massacarrara.aci.it (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 www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento entro sei mesi dal conferimento)
Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Già presente sul sito www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento entro sei mesi dal conferimento)
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente.	Vedi punto 4 sezione programmatica
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Fin da ora visibili sul sito
Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)	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

Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Già presenti sul sito www.aci.it
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Entro 6 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 www.massacarrara.aci.it (con aggiornamento immediato)
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
Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio	L'AC Massa Carrara non è tenuto all'emanazione

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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
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, vedi manuale di contabilità e procedure di verifica.

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

- Per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del Codice dei Contratti Pubblici, impostato specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. E' attiva da tempo sul sito dell'Automobile Club Massa Carrara la sezione *profilo del committente*, che delinea il profilo del committente e, per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile.

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, è 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 al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dipendenti
 - Ruolo dei Dirigenti
- 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

Esplorendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea

Esplorendo la Macro Sezione **Incarichi e Consulenze** si trovano le seguenti sezioni:

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

Esplorendo 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

Esplorendo 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 Automobile Club Provinciali

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

- Dati su sovvenzioni e contributi

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

Esplorendo 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 sono competenza del Direttore dell'Automobile Club Massa Carrara.

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

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

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.

Obiettivi del piano

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo):
Sensibilizzazione della struttura dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità;
 - Sotto-obiettivo 1: pubblicazione e manutenzione informativa dei dati in tema di trasparenza ed integrità sul sito dell'Ente www.massacarrara.aci.it
 - Sotto-obiettivo 2: formazione del personale dipendente sui temi della trasparenza e dell'integrità in occasione delle riunioni periodiche
 - Sotto-obiettivo 3: definizione degli standard di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di integrazione dei servizi
2. Obiettivo:
Sviluppo ed implementazione di strumenti di *customer satisfaction* e di *customer care* con pubblicazione dei risultati sul sito web istituzionale

- Sotto-obiettivo 1: definizione dei campi di indagine di *customer satisfaction* e realizzazione del relativo questionario da sottoporre agli utenti
- Sotto-obiettivo 2: distribuzione del questionario di *customer satisfaction* e pubblicazione dei risultati sul sito web
- Sotto-obiettivo 3: realizzazione di un'apposita sezione all'interno del sito web per interscambi comunicativi ed aggiornamento costante (es.: contatti)

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 costante della sezione sulla trasparenza ed integrità del sito istituzionale www.massacarrara.aci.it	Continuativa	Direttore	Aci Informatica	Direttore	Aggiornamento su sito web www.massacarrara.aci.it
Formazione del personale dipendente sui temi della trasparenza ed integrità in occasione delle riunioni periodiche	Dicembre	Direzione	Aci Informatica	Direttore	Incontri e riunioni periodiche
Definizione degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi	Dicembre	Direzione		Direttore	Pubblicazione sul sito web degli standard di qualità
Definizione dei campi di indagine di <i>customer satisfaction</i>	Dicembre	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	Dicembre	Segreteria		Segreteria	Pubblicazione risultati sul sito web
CONTATTI	Dicembre	Segreteria		Segreteria	Pubblicazione sul sito web

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:

- 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. Esemplificando, 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.

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

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.

7. Posta elettronica certificata (PEC)

Presso l'Automobile Club Massa Carrara è operativa e funzionante la casella di posta elettronica certificata PEC: automobileclubmassacarrara@pec.it

Livello di funzionamento della PEC

Verrà erogato uno specifico supporto da parte della Direzione Sistemi Informativi ACI per l'estensione del Servizio alle Delegazioni dell'Ente.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

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

8. Giornate della trasparenza

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza (la prima si è svolta il 30 aprile per l'anno 2011).

Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Associazioni di consumatori, 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).