



Automobile Club Livorno

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

**Adottato con delibera del Consiglio Direttivo in data 15 febbraio 2011
ed aggiornato come da Delibera Presidenziale n. 1 del 31 gennaio 2012**

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

Responsabile

Il Consiglio Direttivo dell'A.C., nella seduta del 15/2/2011, ha ratificato la Delibera Presidenziale n. 1 del 31/1/2011 con la quale il Direttore dell'Ente è stato nominato Responsabile del programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità (D. L.vo 150/2009).

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 Livorno (di seguito A.C.) predispone il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'A.C. .

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 | Procedure organizzative e strutture competenti per l'elaborazione del Programma |
| 2 | Selezione dati da pubblicare |
| 3 | Modalità di pubblicazione <i>on line</i> dei dati |
| 4 | Descrizione delle iniziative |
| 5 | Sezione programmatica |
| 6 | Collegamenti con il Piano delle <i>Performance</i> |
| 7 | Promozione e diffusione dei contenuti del Programma all'interno dell'Amministrazione |
| 8 | Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> |
| 9 | Adeguamento alla normativa della Posta Elettronica Certificata (PEC) |
| 10 | Giornate della Trasparenza |

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. PROCEDURE ORGANIZZATIVE E STRUTTURE COMPETENTI PER L'ELABORAZIONE DEL PROGRAMMA

I responsabili degli uffici di riferimento dei singoli servizi dell'Automobile Club Livorno comunicano periodicamente al responsabile della Trasparenza i dati da pubblicare nella sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" del sito web dell'Ente.

Per quanto riguarda l'elaborazione del presente Programma, le strutture competenti per la relativa stesura sono state principalmente: il Presidente, il Direttore, il Responsabile della Segreteria ed Affari Generali, il Responsabile dell'Ufficio Soci ed il Responsabile dell'Ufficio Ragioneria e Bilancio.

Il Programma triennale è predisposto anche attraverso la collaborazione dell'Addetto Stampa e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (ACI-Ufficio Provinciale), in quanto principalmente coinvolti nelle attività di informazione e comunicazione dell'Ente: il primo si occupa della diffusione delle informazioni di carattere prettamente istituzionale e/o commerciale dell'Automobile Club Livorno, mentre l'URP fornisce informazioni circa l'assistenza e l'orientamento del cittadino ai servizi erogati dall'A.C. e dalle Delegazioni presenti sul territorio della provincia. L'utilizzo di personale dipendente dell'Automobile Club d'Italia per assolvere alle funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Automobile Club Livorno deriva da accordi di natura federativa.

2. SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

| DATI | DISPONIBILITA' DATI |
|--|--|
| Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea. | Entro 3 mesi dalla data di modifica del Programma della Trasparenza. |
| Piano e Introduzione sulle <i>performance</i> . | Pubblicati. |
| Sistema di Valutazione delle <i>performance</i> . | Pubblicati. |
| Relazione sulle <i>performance</i> . | Entro giugno 2012. |
| Delibere del Presidente. | Entro 3 mesi dalla data di modifica del Programma della Trasparenza. |
| <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. | Pubblicati. |
| <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. | Pubblicati. |

| | |
|---|--|
| <i>Curricula</i> e nominativi e dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> . | Pubblicati. |
| Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale. | Pubblicati. |
| 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> . | Pubblicati. |
| Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti. | In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente. |
| Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti che per i dipendenti. | In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente. |
| Codici di comportamento. | Pubblicati. |
| Organigramma, articolazione delle strutture. | Pubblicati. |
| Contratti integrativi stipulati. | Pubblicati. |
| Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa). | Pubblicati. |
| Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i> . | Pubblicati. |
| Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo. Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa. | Entro 3 mesi dalla data di modifica del Programma della Trasparenza. |
| Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private. | Pubblicati. |
| 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 occorre indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi). Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica. | Pubblicati. |

| | |
|---|---|
| Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente. | Pubblicati. |
| Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata. | Pubblicati. |
| Registro dei processi automatizzati. | Pubblicati. |
| Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del Responsabile del Piano. | Pubblicati. |
| Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati. | Entro 3 mesi dalla data di modifica del Programma della Trasparenza |
| Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti). | Pubblicati. |
| Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici. | Pubblicati. |
| <i>Public Procurement.</i> | Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 D.L. 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. | Pubblicati. |
| 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. | Pubblicati. |

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 | si | si |
| Acquisti | Procedure di individuazione del contraente | si | si |
| Gestione del personale | Procedure concorsuali | no | no |
| Infrastrutture e Organizzazione | Gestione processi contabili attivi e passivi, gestione liquidità cassieri e Cassiere Economo | no | no |

Per quanto riguarda le azioni che vengono intraprese per contrastare i rischi, vedasi in particolare il Manuale di Contabilità ed Amministrazione e le procedure di verifica predisposte.

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

- Per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente negli acquisti, la disciplina unitaria e normativa del codice dei contratti pubblici, impostato specificatamente sui principi della trasparenza, già impone tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. L'A.C. ha adottato un proprio "Regolamento di amministrazione e contabilità" che prevede la gestione finanziaria-patrimoniale dell'Ente, la gestione dell'attività negoziale ed il sistema delle rilevazioni contabili. Sul sito web è in fase di attivazione la sezione Bandi di Gara, che servirà a delineare il profilo del committente e, per ogni procedimento, evidenzierà il nominativo del Responsabile. La sezione indicherà altresì l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, le modalità ed i tempi del diritto di accesso, di pubblicazione delle risposte ai quesiti e garantirà anche maggiore visibilità e tracciabilità ai procedimenti mediante tempestiva informazione sullo stato delle varie fasi degli stessi. Un'apposita sezione del sito darà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente.
- Per quanto attiene alla gestione della liquidità presso i cassieri, il Cassiere Economo e gli uffici periferici, la Direzione dell'Ente ha da tempo definito procedure di controllo di vario livello di tipologia ispettiva, in modo da comprimere al massimo i rischi di cattiva gestione e di ammanco. I controlli vengono effettuati direttamente dal Direttore, oppure da propri funzionari incaricati, attraverso la materiale verifica della corrispondenza delle risultanze contabili, dei riversamenti, delle giacenze di cassa, della liquidità in genere: tale verifica viene svolta almeno una volta al mese e a traccia dell'effettuazione viene redatto apposito verbale, conservato agli atti. Verifiche vengono attuate anche in relazione alla gestione dei processi contabili attivi e passivi, ai documenti giustificativi afferenti le spese del Cassiere Economo e la giacenza del fondo costituito presso quest'ultimo, come da regolamento di contabilità.

3. MODALITA' DI PUBBLICAZIONE ON-LINE 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 in futuro 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 macrosezioni, 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**

Aperto 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

Aperto la macro-sezione **Organizzazione** si trovano le seguenti sezioni:

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Casella di posta istituzionali e casella di PEC
- Performance
 - Sistema di valutazione delle *Performance*
 - Piano delle *Performance*
 - Relazione sulle *Performance*
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi

Aperto la macro-sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Presidente e dal Consiglio Direttivo dell'A.C. .

Aperto la macro-sezione **Incarichi e Consulenze** si trovano le seguenti sezioni:

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

Aperto 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

Aperto la macro-sezione **Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- Indicatore tempestività pagamenti
- Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

La macro-sezione **Buone Prassi** non è suddivisa in sezioni: al suo interno si trovano documenti relativi a buone prassi di natura organizzativa raccolte tra gli Uffici Provinciali.

Aperto la macro-sezione **Sovvenzioni e contributi** si trova le seguente sezione:

- Dati su sovvenzioni e contributi

La macro-sezione **Public Procurement** non presenta sezioni.

Aperto la macro-sezione **Programma Trasparenza** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale

- Stato di attuazione

La pubblicazione *online* 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 e contenuti aperti.

2.1 Requisiti di forma

L'aggiornamento della sezione sulla trasparenza viene condotto tenendo in considerazione quanto previsto dalla Delibera CIVIT n. 105/2010, attraverso procedure di correzione, sostituzione e implementazione del sito attraverso il *manteiner* del sito-web dell'Ente.

Visibilità ed individuazione dei contenuti, nonché loro aggiornamento, precisione, completezza, correttezza e tempestività nelle informazioni sono di competenza delle strutture dell'A.C. .

I documenti e le informazioni ritenuti superati ma ancora utili verranno archiviati in un'apposita sezione del sito e/o in una banca dati.

In merito all'accessibilità, l'A.C. ha ottenuto il Bollino Accessibilità CNIPA (L. 4/2004).

4. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE

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

5. SEZIONE PROGRAMMATICA

Il presente Piano si prefigge di consentire un più ampio "controllo sociale" da parte della collettività sull'operato dell'A.C., principalmente sul rispetto dei principi che scaturiscono anche dalla Costituzione Italiana e che afferiscono al buon andamento ed imparzialità dell'Ente.

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

Tra gli obiettivi prioritari che questo A.C. ha ritenuto di voler realizzare attraverso l'approvazione del presente Piano, si evidenzia prioritariamente quello rivolto alla cultura dell'integrità e della legalità dell'Ente. Preme sottolineare che in ogni caso l'A.C. ha da sempre svolto la sua azione amministrativa contemplando tali principi.

Obiettivi del Piano per la Trasparenza e l'Integrità

Nello spirito della delibera assunta dal Consiglio Direttivo dell'A.C. in data 15/2/2011 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. La finalità è soprattutto quella di aumentare il grado di trasparenza dell'operato dell'Ente, dando la possibilità ai soggetti esterni di conoscere dettagliatamente i programmi, le realizzazioni, le politiche dell'A.C, nonché di accedere alle informazioni e ai servizi presenti in rete. 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, intese quindi a breve periodo. La caratteristica di "piano a scorrimento" consente, nel corso dell'attuazione del piano stesso e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

1. Obiettivo di medio/lungo periodo: sensibilizzazione delle strutture centrali e periferiche dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità, con la finalità di aumentare il grado di trasparenza dell'operato dell'Automobile Club Livorno.

Sotto-obiettivo 1: predisposizione di una sezione tematica sulla trasparenza e l'integrità nel portale della comunicazione, con pubblicazione dei dati afferenti;

Sotto-obiettivo 2: individuazione dei servizi al pubblico e metodo di gestione delle *best practices*;

Sotto-obiettivo 3: confronto sui temi della trasparenza in occasione di un incontro con Responsabili delle strutture periferiche;

Sotto-obiettivo 4: manutenzione ed aggiornamento informativo della sezione sulla trasparenza ed integrità del sito web dell'A.C.: l'Ente, attraverso la comunicazione sul web, intende pubblicizzare le proprie politiche ed attività, in

modo tale che i Soci in particolare e l'utenza in generale possano accedere soprattutto alle informazioni ed ai servizi presenti in Rete.

Sotto-obiettivo 5: realizzazione di una procedura di misurazione dei tempi medi dei procedimenti e di erogazione dei servizi.

2. Obiettivo di medio/lungo periodo: sviluppo ed implementazione del sistema di interazione multicanale con gli *stakeholder* interni ed esterni.

Sotto-obiettivo 1: mappatura degli *stakeholder* e dei canali di comunicazione;

Sotto-obiettivo 2: progettazione del processo di comunicazione multicanale con i propri Soci e con gli *stakeholder* dell'Ente, al fine di massimizzare le forme di comunicazione con gli stessi.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

| <u>ATTIVITA'</u> | <u>SCADENZA</u> | <u>RESPONSABILE</u> | <u>COLLABORA</u> | <u>RISORSE</u> | <u>OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE</u> |
|---|----------------------------|--|---|---|---|
| Descrizione sintetica dell'attività e/o del risultato atteso | Periodo di scadenza | Struttura organizzativa responsabile | Struttura organizzativa coinvolta | 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" | Trimestrale | Responsabile Piano della Trasparenza e Integrità | Ufficio Segreteria, Ufficio Soci, Ufficio Amministrazione e Contabilità | 4 risorse | Maggiore accessibilità Indicatori: n. accessi n. documenti scaricati n. questionari |

Monitoraggio del piano

Il monitoraggio del piano verrà attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline*, ossia alla 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 trimestrale 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.

6. COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLE PERFORMANCE

a. Elementi presenti nel Piano delle performance in ambito di Trasparenza

Il collegamento tra il Piano per la Trasparenza e l'Integrità ed il Piano delle *performance* è di carattere metodologico e si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione e che si rinviene nelle caratteristiche della qualità che sono da sempre state individuate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi nell'erogazione dei servizi ai clienti esterni e nell'agire positivamente nei confronti dei clienti interni. Tali caratteristiche sono riassumibili in:

- 1) Accessibilità - disponibilità di informazioni e segnalatori che consentono ai potenziali fruitori di individuare agevolmente tempi, luoghi e modalità dei servizi offerti, ai fini di una fruizione diretta ed immediata;
- 2) Tempestività - il servizio, per essere di qualità, deve essere erogato nel minor tempo possibile, ovvero in un arco temporale predefinito, comunque in una tempistica ritenuta appropriata per coloro i quali lo richiedono.
- 3) Trasparenza - possibilità per chi richiede il servizio di conoscere chiaramente a chi, come e che cosa chiedere, in quanto tempo e con quali spese sarà erogato. Deve inoltre essere reso noto come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.
- 4) Efficacia - rispondenza del servizio alle esigenze del richiedente, coerentemente con le aspettative formatesi al momento della richiesta.

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

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

b. Trasparenza delle informazioni relative alle performance

Nella sezione del sito web "Performance" sotto il link "Trasparenza, valutazione e merito" verrà pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente e la relazione di sintesi sul relativo stato di attuazione.

7. PROMOZIONE E DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA ALL'INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Automobile Club Livorno ha già ampiamente ottemperato alle disposizioni di legge in materia di Trasparenza attraverso la pubblicazione sulla sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" del proprio sito web istituzionale dei dati resi obbligatori ex lege, nonché di altre informazioni che, pur non essendone obbligatoria la diffusione, sono state ritenute utili per una maggior consapevolezza da parte dell'utenza delle molteplici attività svolte dall'Ente: questo è un valore fortemente condiviso dagli organi politici dell'A.C. e dal personale dipendente, ai quali sono stati presentati i contenuti del programma sia al momento della prima stesura del Piano, sia in occasione della prima fase di attualizzazione.

Poiché l'A.C. Livorno si denota come una struttura "organizzativa semplice", la diffusione dei contenuti del programma non richiede azioni particolari, tenendo comunque presente che si svolgono riunioni periodiche con i Responsabili di tutti i servizi e con il personale di tutte le aree di classificazione, nel corso delle quali viene di volta in volta fatta una ricognizione sullo stato di pubblicazione dei dati sul sito web, nonché sull'importanza dei valori -quali l'integrità e la trasparenza- che devono essere alla base del lavoro giornalmente svolto da tutti i quali operano alle dirette dipendenze oppure a titolo di collaborazione con le strutture dell'Ente.

8. PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il processo si avvia mediante l'individuazione dettagliata degli *stakeholder*, ossia dei soggetti portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'Ente. Essendo la realtà di quest'ultimo dinamica e multiforme, tale individuazione avviene contestualmente all'adozione dei piani per la trasparenza e le *performance*, ed in sede di valutazione del *feedback* determinatosi.

L'A.C., proprio nell'ottica del progressivo coinvolgimento di tutte le categorie di 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, organizzata annualmente dall'ACI principalmente con l'obiettivo di condividere iniziative, stringere collaborazioni ed intese costruttive) o ad eventi locali (organizzati direttamente dall'A.C.); dall'altro si attiva in tutti i contesti di interesse allo scopo di rivedere ed aggiornare le proprie politiche e strategie, anche alla luce dei bisogni degli *stakeholder* ed adotta ogni altra iniziativa necessaria ad assicurare il maggiore coinvolgimento degli stessi.

Tra gli ulteriori strumenti di coinvolgimento degli *stakeholder*, l'A.C. attiva forme di contatto quali:

- analisi e ricerche mediante questionari, rivolte a particolari target di riferimento in relazione alla segmentazione dei prodotti;
- riunioni periodiche con associazioni di categoria a livello locale;
- incontri periodici con referenti di Istituzioni pubbliche locali;
- sistemi di *customer care* orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti.

9. ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA DELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

L'A.C. utilizza la posta elettronica certificata (PEC) per le comunicazioni con le altre Pubbliche Amministrazioni e con i soggetti abilitati al servizio.

L'indirizzo è il seguente: automobileclublivorno@pec.aci.it. Tale indicazione è riportata anche sulla *home-page* del sito istituzionale.

Livello di funzionamento della PEC

Avendo testato la PEC per vari servizi di particolare rilievo (tra cui rendicontazioni con vari Ministeri), si ritiene che il livello di funzionamento sia soddisfacente e da considerarsi pienamente operativo.

10. GIORNATE DELLA TRASPARENZA

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, si procede annualmente all'organizzazione delle giornate della trasparenza.

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

Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati verranno invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati alla:

- illustrazione del Piano per la Trasparenza e l'Integrità, del Piano delle *Performance* e dei relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- alla creazione di un *feedback*, attraverso la raccolta di osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti.

Il presente Piano triennale per la Trasparenza e l'Integrità è suscettibile delle integrazioni e correzioni che dovessero ritenersi migliorative in sede di attuazione operativa, apportate dal Responsabile conformemente alle indicazioni impartite dal Consiglio Direttivo dell'A.C. .