



AUTOMOBILE CLUB SANREMO

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

Aggiornamento annualità 2012

Adottato con deliberazione del Consiglio Direttivo del 26 gennaio 2012

*Versione aggiornata alla luce delle linee guida prodotte dalla CiVIT
con delibera n. 2/2012 e collegate*

Struttura competente: Direzione Automobile Club Sanremo

INDICE

1. Considerazioni generali.....	3
2. Quadro normativo.....	4
3. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione.....	5
4. Selezione dei dati da pubblicare.....	6
5. Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione.....	8
6. Statistiche di genere.....	8
7. Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Amministrazione.....	8
8. Posta elettronica certificata (PEC).....	12
9. Modalità di pubblicazione online dei dati.....	12
10. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma.....	15
11. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.....	19
12. Ascolto degli stakeholder.....	20
13. Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma.....	20
14. Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa.....	21

1. 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.

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 - e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT nella delibera n. 105 del 2010 - l'Automobile Club Sanremo (di seguito AC) predispone il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità.

Il Legislatore ha dato corpo ad una profonda trasformazione del quadro normativo regolatore delle modalità di funzionamento della P.A. introducendo, con il decreto legislativo 150/2009, istituti dal forte impatto organizzativo ed etico nelle Pubbliche amministrazioni.

Con successiva Delibera 2/2012, pubblicata in data 10 gennaio 2012, la CIVIT ha emanato le "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità".

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dal decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative.

Ad eccezione dei contenuti della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l'applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell'Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell'AC (vedi sub CIVIT 2/2012 § 2 cpv 3).

In considerazione della imminente scadenza di legge per l'adozione del Programma, l'Ente ha provveduto ad elaborare una prima versione del Programma mantenendo di massima la medesima struttura del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013, opportunamente aggiornato al triennio di riferimento ed integrato nei contenuti secondo quelle indicazioni contenute nella Delibera 2/2012 sopra citata, che sono state ritenute di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell'Ente, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso.

La presente versione del Programma è aggiornata coerentemente alle indicazioni contenute nella Delibera CIVIT 2/2012 citata ed alla luce del confronto con il Programma adottato dall'ACI, Ente federante.

2. Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	"...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"
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	"Codice dell'Amministrazione digitale"
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1, comma 593)	"...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..."
Legge 18 giugno 2009, n. 69	"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"
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"
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative»"
Delibera 29 luglio 2010, n. 89 (CIVIT)	"Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance" (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150).
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CIVIT)	"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)"
Delibera 21 dicembre 2010, n. 122 (CIVIT)	"In tema di misurazione e valutazione della performance nelle amministrazioni con personale contrattualizzato e non contrattualizzato"
Delibera 21 dicembre 2010, n. 123 (CIVIT)	"In tema di valutazione della dirigenza"
Delibera 3 febbraio 2011, n. 4 (CIVIT)	"In tema di consultazione delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti ai fini della adozione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità da parte delle singole amministrazioni (nota del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti del 20 gennaio 2011)"
DPCM 26 aprile 2011 (art. 2, comma 1)	"Pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci, adottato ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69"
Decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98, (art. 8)	"Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria".
Delibera 5 gennaio 2012 n. 2 (CIVIT)	"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"
Delibere n. 1, 3, 4, 5 /2012 (CIVIT)	Argomenti vari

In applicazione del D.Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010, l'Automobile Club di SANREMO (di seguito AC) predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

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

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 programma costituisce 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 Programma describe:

- 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 3.2 della direttiva CIVIT N. 2/2012, che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
1	Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione
2	Selezione dei dati da pubblicare
3	Procedimento di elaborazione e adozione del Programma
4	Le iniziative per la trasparenza e per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità
5	Processo di coinvolgimento e ascolto degli stakeholder
6	Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma

L'attuale struttura generale del Piano riceverà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano triennale, rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.

3. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione

L'AC è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa federato all'ACI. L'Ente persegue le finalità di interesse generale automobilistico ed esplica nella propria circoscrizione, ed in armonia con le direttive dell'ACI, le attività indicate dall'art. 4 dello Statuto dell'ACI, per lo sviluppo dell'automobilismo ed il presidio di molteplici versanti della mobilità.

L'Ente è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo, nella sua veste di Pubblica Amministrazione, ed è assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

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

Il controllo generale dell'Amministrazione è affidato ad un Collegio dei revisori del Conti.

Al vertice della struttura amministrativa dell'Ente si colloca la figura del Direttore, con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa dell'AC e di raccordo tra questo e organi di indirizzo politico-amministrativo.

La promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno dell'Ente avverrà anche mediante il coinvolgimento del personale nelle fasi di elaborazione e attuazione del Programma e nelle giornate della trasparenza.

Da un punto di vista generale, il Programma 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.

Relativamente agli adempimenti connessi alle prescrizioni in materia di trasparenza e di pubblicazione sul sito web, L'Ente ha aderito alla convenzione ACI "Siti web" per la realizzazione e la gestione del sito istituzionale.

Il Responsabile della Trasparenza è il Direttore dell'Automobile Club.

I dati, ivi compreso il trattamento economico, sono pubblicati sul sito istituzionale, sezione Trasparenza, valutazione e merito.

4. Selezione dei dati da pubblicare

Dati	Stato e/o termini pubblicazione
Delibere Consiglio Direttivo, Verbali Assemblea	Pubblicato
Piano Triennale della Performance 2011-2013	Pubblicato 31/01/2011 aggiornamenti entro 31 gennaio di ogni anno
Sistema di Valutazione delle performance	Pubblicato
Relazione sulla Performance 2011	Pubblicato Entro il 30.06.2012
Delibere del Presidente	Pubblicato
Curricula 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 (ove presenti nella struttura dell'Ente)	Pubblicato
Curricula, 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	Pubblicato
Nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance	Pubblicato
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Pubblicato
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 ex art. 19	Pubblicato
Numero dei procedimenti disciplinari	Dato facoltativo
Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	I dati saranno pubblicati al termine del processo di approvazione della Contrattazione Collettiva Integrativa di Ente.
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Ente con tre dipendenti in ruolo attivo. Sede non dirigenziale: Funzionario ACI con responsabilità di struttura e processo.
Codici di comportamento	Pubblicato
Organigramma, articolazione delle Strutture	Pubblicato
Contratti integrativi stipulati	Pubblicato
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)	Dichiarazione negativa
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Pubblicato
Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo	Pubblicato
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	Dichiarazione negativa
Incarichi retribuiti o non retribuiti affidati a qualsiasi titolo dall'Ente conferiti o autorizzati a dipendenti di altre amministrazioni	Dichiarazione negativa
Incarichi retribuiti e non retribuiti, affidati a qualsiasi titolo, dall'Ente a soggetti esterni	Pubblicato
Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Dichiarazione negativa
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Pubblicato
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Pubblicato
Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)	Pubblicato
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione, con nominativo del responsabile del Piano	Pubblicato
Informazione sulla dimensione della qualità dei servizi erogati	Pubblicata
Carta della qualità dei servizi	da pubblicare
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Pubblicato
Buone prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Pubblicato

Public Procurement	I dati saranno disponibili ai sensi dell'art. 7 del D.lgs 163/2006 e s.m.i. (AVCP – Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici)
Dati riguardanti consorzi, enti e società di cui l'Automobile Club fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione dei servizi e attività anche per convenzione.	Pubblicato
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	Pubblicato
Bilancio	Pubblicato
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Pubblicato
Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun Ufficio di livello dirigenziale non generale , e di ogni altro adempimento procedimentale . Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 L. 241/90 (tempi medi)	Ente a struttura semplice cui fa capo un unico Responsabile nella figura del Direttore
Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle Amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio dei poteri autorizzatori, concessori o certificatori e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici.	Dichiarazione negativa
Statistiche di genere	Pubblicato
Procedimenti negoziali	Pubblicato
Piano degli indicatori e risultati attesi di Bilancio*	*L'art. 1, comma 2, legge 31.12.2009 n. 196, stabilisce che "Ai fini della presente legge, per amministrazioni pubbliche si intendono gli enti e gli altri soggetti che costituiscono il settore il settore istituzionale delle amministrazioni pubbliche individuati dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) sulla base delle definizioni di cui agli specifici regolamenti comunitari". Non essendo l'AC compreso tra le Amministrazioni Pubbliche individuate dall'ISTAT, si ritiene che la normativa di cui al D.Lgs. 91/2011 in materia di armonizzazione dei sistemi contabili non sia applicabile all'Ente".
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	Pubblicato
Trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico della finanza pubblica (art. 3 c.44 L. 244/2007 - D.L. 201/2011 art.23 ter).	Dato negativo

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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/ PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Tasse	Gestione Tasse Automobilistiche (se presente)	Si	Si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Si	Si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Si	Si
Infrastrutture e Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	Si	Si

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 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. Da anni è attiva sul sito ACI la sezione Bandi di Gara, che delinea il profilo del committente e , per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile.
- un'apposita sezione del sito, infine, dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente.

6. Statistiche di genere

Personale per tipo di contratto suddiviso per genere (situazione al 31.12.2011): si specifica che presso l'AC Sanremo è presente solo personale in ruolo a tempo indeterminato:

	Donne	Uomini	Totale	
	Valori assoluti	Valori assoluti	Valori assoluti	%
Personale con part-time superiore al 50%	1	0	1	33,333 %
Personale a tempo pieno	0	2	2	66,666 %

7. Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Amministrazione

L'AC Sanremo, condividendo il concetto fondamentale per il quale il processo di orientamento alla qualità e di miglioramento continuo pone alla propria base la centralità dell'utenza, o del cliente, ha elaborato un questionario, di carattere anonimo, per il monitoraggio della "customer satisfaction".

Questa indagine ha come obiettivo l'ascolto di quanti si rivolgono ai nostri sportelli, i quali potranno quindi esprimere un giudizio sulle varie dimensioni della Qualità in modo tale da meglio comprendere su quali fronti sia necessario indirizzare maggiormente il nostro impegno. Il risultato dell'indagine, svoltasi d ottobre a dicembre 2011 ha dato un giudizio medio di gradimento del servizio superiore a 4,50, (**Scala di Giudizio** 1=scarso 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo) risultante dall'elaborazione delle risposte alle domande di cui al questionario seguente (pag. 9-10):

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini che si rivolgono all'Automobile Club Sanremo. Mi può dedicare qualche minuto per compilare il questionario?

Data la forma anonima, i dati raccolti saranno elaborati solo ad uso statistico.

Le Sue risposte saranno estremamente utili per migliorare i servizi. Grazie!

Le saranno rivolte 13 brevi domande e per ciascuna Lei potrà dare un voto da 1 a 5:

- **1 = per niente soddisfatto**
- **2 = poco soddisfatto**
- **3 = sufficientemente soddisfatto**
- **4 = abbastanza soddisfatto**
- **5 = molto soddisfatto**

A Quanto è soddisfatto del tempo di attesa prima di poter parlare con l'operatore di sportello?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B Quanto è soddisfatto del tempo complessivamente impegnato per ottenere il servizio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

C Quanto è soddisfatto della completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D Quanto è soddisfatto della competenza e della preparazione del personale?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

E Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F Quanto è soddisfatto, se ha chiesto informazioni per telefono, della facilità di entrare in contatto telefonico con l'Automobile Club Sanremo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

G Quanto è soddisfatto, della fruibilità e della capacità di risposta del sito web dell'Automobile Club Sanremo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

H Le chiedo adesso di dare un voto all'attività svolta dall'Automobile Club Sanremo. Quanto è complessivamente soddisfatto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

→ segue sul retro

I Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura dell'Ufficio?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

L Quanto è soddisfatto della chiarezza dei moduli a disposizione?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

M Quanto è soddisfatto del rispetto della privacy?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

N Quanto è soddisfatto dell'accoglienza degli ambienti (arredi, segnaletica interna, sala d'attesa)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

O Quanto è soddisfatto dell'accesso all'Automobile Club Sanremo (nel senso che la sede è più o meno facile e comoda da raggiungere)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Può fornirci alcune informazioni anonime che La riguardano?

Età dell'intervistato

- ◇ fino a 35 anni
- ◇ da 36 a 50 anni
- ◇ oltre 50 anni

Sesso

- ◇ femminile
- ◇ maschile

Grado di istruzione

- ◇ elementare
- ◇ medio
- ◇ medio superiore
- ◇ universitario

Professione

- ◇ Lavoratore dipendente
- ◇ Lavoratore autonomo
- ◇ Imprenditore
- ◇ Dirigente
- ◇ Pensionato
- ◇ Studente
- ◇ Casalinga
- ◇ Disoccupato
- ◇ Altro

Data compilazione _____

La ringrazio per la Sua gentile collaborazione.

La Direzione

8. Posta elettronica certificata (PEC)

L'AC dispone di una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC): automobileclubsanremo@pec.aci.it

L'indirizzo PEC è pubblicato sul sito web e sull'IndicePA.

Livello di funzionamento della PEC

La PEC è operativa e funzionante, non essendo stati osservati disservizi o disfunzioni di sorta.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

L'indirizzo della casella è regolarmente aggiornato e a disposizione degli stakeholder.

9. 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.

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 debbano dare pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle *performance*, secondo le sezioni tematiche di seguito elencate:.

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

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

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Forza in Ruolo
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Organismo indipendente di valutazione (OIV)
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance
- [Differenziazione premialità](#)
- [Codici di comportamento](#)
 - Personale dirigente
 - Personale dipendente

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

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Casella di posta istituzionale e casella di PEC
- Performance (tre sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
- Registro dei processi automatizzati (ex art. 34 L.69/2009)
- Servizi on – line
- Carta dei Servizi
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi
- Tabelle procedimenti amministrativi (Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 L. 241/90)
- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte e oneri informativi.
- Procedimenti negoziali

Esplodendo la Macro Sezione Atti, Regolamenti e provvedimenti amministrativi compaiono le Delibere adottate dal Presidente, dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio Direttivo.

Nella medesima Sezione vengono pubblicati i seguenti regolamenti:

- *Modifiche al Regolamento disposizioni Assemblea*
- *Regolamento conferimento incarichi esterni e legali*
- *Regolamento di organizzazione A.C. Sanremo*
- *Regolamento di organizzazione ACI*
- *Regolamento interno della federazione ACI*
- *Regolamento disposizioni assemblea*
- *Regolamento di amministrazione e contabilità*

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

- Incarichi conferiti o autorizzati a soggetti esterni (Assistenza legale, Consulenze)
- Incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti
- Incarichi conferiti a dipendenti di altra Amministrazione
- Incarichi conferiti ai componenti degli OIV, al Responsabile della Trasparenza, al Responsabile della Struttura Tecnica Permanente

Esplodendo la **Macro Sezione Gestione economico/finanziaria e risorse** si trovano le seguenti sezioni:

- Bilancio in forma semplificata
- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Statistiche di genere
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

Esplodendo 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** è suddivisa in due sezioni:

- Guida metodologica per l'individuazione e la gestione delle best practices in ACI
- buone prassi tempi medi provvedimenti e servizi al pubblico

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

- Dati su sovvenzioni ,contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica

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

Esplodendo la **Macro Sezione Programma Triennale per la Trasparenza, l'Integrità e la Legalità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità
- Giornate della Trasparenza
- Stato di attuazione
- Iniziative
- Valutazione CiVIT

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.

Tracciabilità del processo di gestione dei dati e gestione della configurazione del sito web

Le informazioni destinate ad alimentare il sito web, ed in particolare pubblicate nell'apposita sezione "trasparenza, valutazione e merito" vengono digitalizzate e pubblicate sul sito web stesso a cura del dipendente Responsabile del procedimento di pubblicazione, su impulso del Direttore, responsabile della trasparenza.

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene tracciato mediante strumenti telematici e tale tracciatura viene mappata e registrata in un file di servizio .xls conservato su un server dati.

La gestione di tale processo viene effettuata presso l'AC.

L'output finale del processo, ossia il layout del sito web che pubblica le informazioni sulla trasparenza, viene mantenuto e conservato dalla società ACInformatica secondo il processo di gestione della configurazione previsto dal sistema di qualità, certificato ai sensi delle norme UNI EN ISO, della società stessa.

Requisiti di forma

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web AC è assicurato in coerenza con quanto previsto dalle Delibere CiVIT nn. 105/2010 e 2/2012.

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 di competenza del Responsabile.

La tempestività degli aggiornamenti è conseguente alla disponibilità dei contenuti e viene assicurata anche mediante l'assistenza tecnica della Società ACInformatica nell'arco delle 24 ore lavorative per contenuti quantitativamente limitati. Tale termine è ovviamente modulato in funzione della quantità delle informazioni da aggiornare.

Le informazioni superate ma ritenute ancora utili vengono archiviate in una apposita sezione del sito e/o in una banca dati.

I contenuti vengono inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dalla Direzione Sistemi Informativi nell'ambito della convenzione ACI "Siti web".

In merito all'accessibilità, l'Ente ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA (L. 4/2004).

10. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Il Programma è frutto di un processo di elaborazione e redazione complesso ed articolato che coinvolge numerosi attori.

Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo intervengono attraverso l'approvazione sia del Piano delle *Performance* sia del Programma della Trasparenza, all'interno dei quali sono contenute le linee programmatiche pluriennali per lo sviluppo di entrambi i programmi.

La categoria che a tal fine viene tenuta in considerazione in modo prioritario sono gli stakeholder.

Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali di varia natura.

Essi esprimono opinioni e propri *desiderata* attraverso canali telematici ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

In particolare i rappresentanti dell'Ente incontrano gli stakeholder nel corso delle Giornate della Trasparenza, che garantiscono un intenso e diretto scambio informativo/comunicativo.

Le istanze raccolte vengono poi registrate attraverso i documenti che riportano le risultanze di tali incontri e le proposte formulate dagli stakeholder stessi.

Con riferimento agli obiettivi operativi che coinvolgono più direttamente gli stakeholder e i loro specifici bisogni, l'Ente collabora con le associazioni di categoria per garantire la massima attenzione rispetto alle esigenze rappresentate.

L'AC, sulla base delle istanze degli stakeholder e delle proprie considerazioni, formula a sua volta le proposte in tema di trasparenza nell'ambito del processo di pianificazione annuale, che viene finalizzato anche alla redazione del piano delle *performance*.

Gli obiettivi di *performance* e quelli di trasparenza vengono poi raccolti per la redazione del Piano della *performance* e del Programma della trasparenza.

Il processo prosegue con la redazione dei rispettivi piani annuali che vengono sottoposti al vaglio sia dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV) che del Comitato dei consumatori (CNCU), secondo quanto stabilito dalle norme.

L'ultima fase del processo prevede la sottoposizione del Programma all'Organo di indirizzo politico-amministrativo competente per l'approvazione, che avviene nella prima riunione dell'anno e, comunque, entro il termine del 31 gennaio previsto dalla normativa vigente.

Il Programma della Trasparenza – una volta approvato - viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed inviato al CNCU per l'approvazione da parte del Comitato rappresentativo degli stakeholder.

Processo di coinvolgimento degli stakeholder

Il processo prende le mosse dall'individuazione di dettaglio degli stakeholder portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'Ente.

Gli stakeholder sono coinvolti in due momenti rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, *ex ante ed ex post*.

Il coinvolgimento *ex ante* è propedeutico all'adozione del Programma della trasparenza ed a quello della *performance* annuale. (V. flusso temporale)

Il coinvolgimento *ex post* è necessario per ottenere il *feedback* sulle iniziative poste in essere per la trasparenza, la legalità e l'integrità e per raccogliere un necessario riscontro rispetto all'azione complessiva dell'Amministrazione. (V. flusso temporale)

L'implementazione di canali di contatto di diversa natura (indagine di *customer satisfaction*, sistemi sondaggi *online*, incontri istituzionali con categorie diverse di stakeholder, ecc.), consente ai portatori di interesse di esprimere il proprio punto di vista in modo continuativo e, al contempo, consente all'AC di indirizzare meglio la propria attività istituzionale.

Con riferimento agli stakeholder interni, l'AC provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

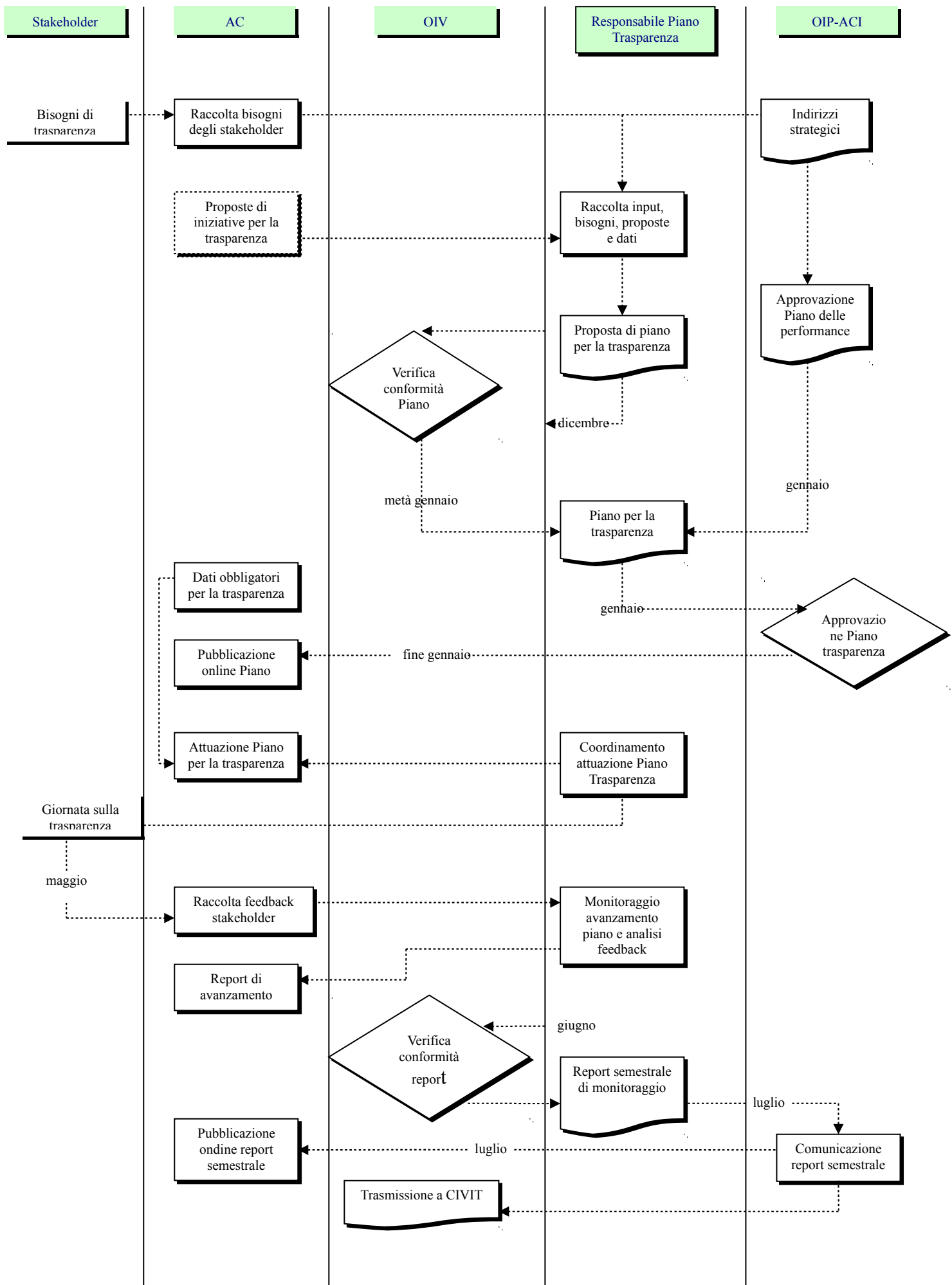
La sezione trasparenza del sito web è a disposizione degli utenti interni ed esterni per garantire la massima fruibilità da parte di tutti gli stakeholder.

Processo integrato di gestione della trasparenza, della legalità e dell'integrità – Diagramma flusso temporale

La predisposizione del Piano della Trasparenza, di competenza del Responsabile della Trasparenza dell'AC, formalmente incaricato dall'Amministrazione, viene effettuata attraverso un *workflow* organizzativo che prevede la raccolta delle iniziative in tema di trasparenza, la raccolta dei dati obbligatori in tema di trasparenza previsti dalla norma, la successiva elaborazione di una proposta di Piano della Trasparenza ed, infine, l'approvazione da parte dell'Organo deliberativo competente.

Il coordinamento ed il monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano, invece, attiene esclusivamente al Responsabile della Trasparenza che assicura la propria costante attenzione sulle attività previste dal Programma.

Il processo organizzativo sopra descritto, integrato con quello di sviluppo del Piano delle *performance*, è rappresentato nel diagramma di flusso seguente:



Criticità

L'intero processo di coinvolgimento degli stakeholder sconta, quale principale criticità, l'esiguità delle risorse disponibili a fronte dei temi estremamente complessi e pluriarticolati in cui l'Ente risulta impegnato.

Collegamenti con il Piano delle performance

Il collegamento tra Piano delle performance e della trasparenza è di carattere metodologico.

La sezione "iniziative" contiene i collegamenti di carattere operativo mentre in quella programmatica si trovano quelli relativi 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 si rinviene nelle dimensioni della qualità, di seguito citate, che sono state individuate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nelle azioni a beneficio dei clienti interni.

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

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. 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 (nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è tempestivo se esso è effettivamente erogato in tempo reale. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla se l'erogazione del servizio è effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, precedentemente fissato, trascorso il quale, la valutazione sul servizio è di ordine negativo.

Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consente a chi richiede un servizio o altra prestazione, di sapere a chi rivolgersi; come chiedere; cosa richiedere; in quanto tempo ed eventualmente a che costo ottenerlo. L'erogazione di un servizio si considera trasparente quando ai fruitori siano resi noti i seguenti aspetti:

- 1) responsabile dell'Ufficio e/o procedimento*
- 2) i tempi programmati di conclusione*
- 3) il risultato atteso*
- 4) costi associati alla erogazione del servizio richiesto*
- 5) modalità di fruizione del servizio;*
- 6) risposte ad eventuali disservizi o anomalie riscontrate*

Efficacia

E' la rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. Un servizio o una prestazione sono efficaci se forniscono al richiedente risposte corrette, coerenti e totalmente soddisfacenti le aspettative rispetto alle esigenze del richiedente stesso.

Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

In questa sezione è 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 Delibera 105/2010).

11. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

Il Piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza, l'integrità e la legalità presso gli stakeholder interni ed esterni. In particolare le iniziative assolvono:

- a) ad un adeguato livello di trasparenza sulla base delle linee guida indicate dalla CIVIT;
- b) allo sviluppo e la diffusione della cultura dell'integrità e della legalità.

Giornate della trasparenza

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, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati vengono 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).

Carta dei Servizi

La carta della Qualità dei Servizi ACI è uno strumento volto a censire e a dare visibilità a quei servizi a forte impatto sociale, riconducibili cioè ai principi della sussidiarietà, dell'inclusione sociale ecc..

Il documento è in corso di definizione e sarà pubblicato successivamente all'approvazione del Consiglio Direttivo dell'AC.

Obiettivi del piano

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

All'interno della sezione programmatica sono state inserite iniziative provenienti dal Piano della Performance dell'Ente, che denotano una forte connotazione in termini di trasparenza e trovano sede anche in questo Piano.

La caratteristica di piano a scorrimento consente ogni possibile integrazione e precisazione, nelle fasi di attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	STRUTTURA ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	OUTPUT/STRUMENTO DI VERIFICA DELL'ATTUAZIONE
Giornata della Trasparenza	31/12/20125	Direzione e Vertici	Verbale della giornata, pubblicazione news in modalità multicanale e sul sito web istituzionale
Mantenimento sezione della Trasparenza e Integrità sul sito web istituzionale	continuativa	Direzione e Responsabile del processo di pubblicazione	Aggiornamento sezione del portale
Attività di sensibilizzazione sui temi della trasparenza, legalità e integrità attraverso apposite sessioni di formazione rivolte agli stakeholder interni.	continuativa	Direzione	Sessioni formative

12. Ascolto degli stakeholder

Customer satisfaction

L'Ente tramite appositi questionari distribuiti presso i propri uffici, misura la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati.

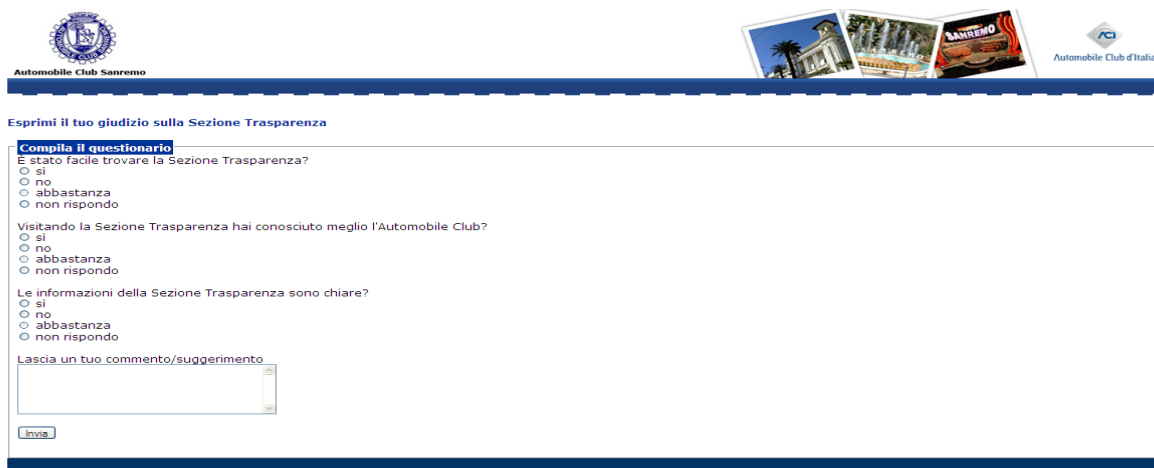
Procedura reclami

In tale processo sono coinvolte tutte le Strutture – munite di idonee caselle di posta elettronica - che gestiscono ogni contatto con l'utenza.

L'Ente gestisce eventuali reclami pervenuti anche attraverso l'indirizzo di posta elettronica dell'AC attraverso apposita procedura.

Questionario

Il Responsabile della Trasparenza - all'interno del sito, nella Sezione Trasparenza - ha elaborato un questionario che ha inteso creare un contatto tra gli stakeholder e l'Amministrazione relativamente alla sezione stessa:



Automobile Club Sanremo

Automobile Club d'Italia

Esprimi il tuo giudizio sulla Sezione Trasparenza

Compila il questionario

È stato facile trovare la Sezione Trasparenza?

sì
 no
 abbastanza
 non rispondo

Visitando la Sezione Trasparenza hai conosciuto meglio l'Automobile Club?

sì
 no
 abbastanza
 non rispondo

Le informazioni della Sezione Trasparenza sono chiare?

sì
 no
 abbastanza
 non rispondo

Lascia un tuo commento/suggerimento

Fine Internet 75%

13. Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma

Monitoraggio dell'Ente

Il monitoraggio del Piano è attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* contenuta nella versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo.

Gli scostamenti dal Piano originario sono segnalati nei *report* periodici di monitoraggio e, se necessario, verranno individuate azioni correttive che garantiscano il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolge secondo due distinte metodiche:

- temporale: effettuato cioè su base semestrale, per redigere un *report* di avanzamento da sottoporre all'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.), costituenti obiettivi di grande importanza per la realizzazione del Piano, è previsto un monitoraggio specifico finalizzato ad una verifica *ex ante* della coerenza tra attività intraprese ed obiettivo specifico, nonché al rispetto della correttezza temporale del processo di realizzazione. Il monitoraggio, infine, è finalizzato alla verifica di efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'Amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

Monitoraggio dell'OIV

Il decreto legislativo 150/2009 attribuisce all'OIV importanti compiti in materia di verifica e controllo sul livello di trasparenza raggiunto dall'Ente.

Secondo quanto previsto dall'art. 14, c. 4 lett. a), f), g) l'OIV:

- è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, della metodologia e degli strumenti predisposti dalla CiVIT
- monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità, dei controlli interni ed elabora una Relazione annuale sullo stato dello stesso
- promuove ed attesta l'assolvimento degli obblighi di trasparenza

A tal fine l'OIV svolge, con l'ausilio della Struttura Tecnica Permanente/Ufficio per l'OIV, un'attività di audit, sul processo di elaborazione ed attuazione del Programma triennale nonché sulle misure di trasparenza adottate dall'amministrazione che avviene anche sulla base della compilazione di periodiche griglie di valutazione predisposte dalla Civit.

I risultati dei controlli confluiscono poi nella "**Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità, dei controlli interni**", che l'OIV deve redigere entro il 30.4.2012 e che dovrà contenere anche l'attestazione prevista dall'art. 14, c. 4 lett. g) del decreto.

Gli esiti delle verifiche sono trasmessi anche agli organi politico-amministrativi dell'amministrazione, per le opportune valutazioni al fine dell'aggiornamento degli obiettivi strategici in materia di trasparenza e per l'elaborazione dei contenuti del Programma triennale.

L'audit svolto dall'OIV è funzionale anche all'individuazione di inadempimenti che possono dar luogo alla responsabilità prevista dall'art. 11, c. 9 del decreto.

14. Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

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