



Automobile Club Novara



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

(seconda annualità 2012)

**Adottato con Delibera del Presidente n° 27 in data 30 gennaio 2012,
in conformità alle linee guida della delibera CIVIT n° 2/2012**

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

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.

Con riferimento alla citata normativa, l'Automobile Club Novara ha predisposto il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013", adottato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Novara in data 02 marzo 2011, e come prescritto dalla CIVIT, ha provveduto a pubblicarlo sul sito internet dell'Ente: www.novara.aci.it, nonché ad aggiornare il proprio sito istituzionale, inserendo i dati previsti dalle linee guida della suddetta delibera.

Nel 2012 la CIVIT ha emanato la delibera n° 2/2012 "linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"

Relativamente al previsto aggiornamento annuale del Programma medesimo, quindi, l'Automobile Club Novara, in ottemperanza a quanto indicato dalla CIVIT dalla nuova delibera, ha predisposto il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011 - 2013 – Seconda annualità 2012", approvato con Delibera del Presidente n° 27 in data 30 gennaio 2012.

In considerazione della struttura federativa di questo Automobile Club e delle sue ridotte dimensioni, alcune delle novità raccomandate dalla CIVIT verranno gradualmente introdotte in corso d'anno (in collaborazione con l'ACI, ente federante e secondo le stesse indicazioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione ACI, a cui questo Automobile Club ha aderito).

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>
DPCM 26 Aprile 2011 (art.2, comma 1)	<i>“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”</i>
Decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 (art. 8)	<i>“Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria”</i>
Delibera 5 gennaio 2012 n° 2 (CIVIT)	<i>“Linee guida per il miglioramento della predisposizione e l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità”</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 Novara (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'Automobile Club Novara.

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:

- l'organizzazione e le funzioni dell'Automobile Club Novara per rendere maggiormente comprensibili le scelte effettuate nella definizione dei contenuti del programma
- i dati:
 - sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi
 - sull'uso e la gestione delle risorse
 - statistiche in genere
 - pubblicati e da pubblicare con l'indicazione dei soggetti responsabili di ogni fase del processo, dei termini previsti per ogni singola fase del processo e delle modalità di pubblicazione on line
 - sulla Posta Elettronica Certificata
- il procedimenti di elaborazione e adozione del programma:
 - gli obiettivi strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo
 - i collegamenti con il Piano delle performance
 - l'indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma
 - le modalità di coinvolgimento degli stakeholder ed i risultati di tale coinvolgimento
 - i termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico-amministrativo
- le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione dell'integrità
 - giornate della trasparenza
 - attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati
- le attività per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati e la descrizione del servizio di gestione dei reclami per ritardi ed inadempienze
- il sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma.

La struttura del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 3.2 della direttiva CIVIT 2/2012, che prevede la seguente articolazione dei contenuti

	Parte
1	Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione
2	I dati
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	Ascolto degli stakeholder
6	Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma

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. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'Automobile Club Novara

L'Automobile Club Novara è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro e a base associativa facente parte della Federazione ACI

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

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

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

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

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

La struttura organizzativa dell'Automobile Club Novara è la seguente:

1.1 Organi di indirizzo politico-amministrativo:

- **Assemblea dei Soci**, le cui competenze principali sono: l'elezione dei componenti del Consiglio Direttivo e dei due revisori dei conti effettivi e l'approvazione del Bilancio consuntivo.
- **Consiglio Direttivo**, è l'organo di esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e può deliberare su tutte le materie non riservate specificatamente alla competenza dell'Assemblea. In particolare approva il budget annuale e predisponde il bilancio consuntivo, delibera sui provvedimenti di assunzione e licenziamento del personale, predisponde regolamenti di carattere generali riguardanti lo svolgimento dei servizi dell'Ente e definisce i criteri generali di organizzazione.

- **Presidente**, è eletto dal consiglio direttivo ed è il legale rappresentante dell'Automobile Club Novara. Egli si intende munito di tutte le facoltà per il raggiungimento di tutti i fini statutari, potendo, in caso di urgenza e salvo successiva ratifica, anche adottare provvedimenti su materie riservate al consiglio direttivo.
- **Collegio dei Revisori dei Conti**, svolge l'attività di controllo interno dell'Ente. Esso è composto da tre revisori effettivi e da uno supplente. Un revisore effettivo e il supplente è nominato dal Ministero dell'Economia.

1.2 Vertice di struttura:

- **Direttore**, situato al vertice della struttura amministrativa, è un funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'Automobile Club. Tra le responsabilità assegnategli particolare rilevanza assume la responsabilità della gestione dell'Automobile Club Novara secondo gli indirizzi definiti dagli organi di indirizzo politico-amministrativo e dell'ACI.

1.3 Struttura organizzativa

L'Automobile Club Novara è un Ente pubblico a struttura semplice con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore, il quale detiene il potere di spesa, nonché la responsabilità dell'andamento della gestione ordinaria.

L'organizzazione dell'Automobile Club Novara può essere desunta dal Regolamento di organizzazione dell'Ente, approvato dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Novara con delibera del 25 marzo 2002.

1.4 Funzioni

L'Automobile Club Novara esplica sul territorio le attività dell'ente federante di cui all'art. 4 dello Statuto ACI: presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio; collabora con le Autorità territoriali e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione; promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie; promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale; attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli; svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.

In dettaglio, assiste gli automobilisti attraverso l'associazionismo, la riscossione delle tasse automobilistiche (anche attraverso il servizio di Bollo No Problem), l'espletamento pratiche automobilistiche, il rilascio di licenze ACI/CSAI per partecipare alle gare automobilistiche, l'emissione di Carnet de Passages en Douane (nei Paesi in cui richiesto), costi chilometrici e distanze chilometriche, permessi provvisori di guida per cittadini non residenti in Italia (dichiarazione ai sensi dell'art. 135, comma 2, del Codice della Strada), viacard, contrassegni svizzeri ed austriaci, la gestione di impianti di carburante, Telepass point, Ricariche Carte ACI

Prepagate e Ricariche Telefoniche, raccolta Fondi Telethon per la ricerca sulla distrofia muscolare e sulle altre malattie genetiche.

Tutte le attività dell'Automobile Club Novara sono descritte nella Carta dei Servizi dell'Ente, disponibile agli sportelli dal 05/11/2005, costantemente aggiornata e pubblicata in forma integrale sul sito internet www.novara.aci.it, nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito, nella Macro Sezione "Dati Informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti", al fine di consentire a tutti di accedervi in qualsiasi momento. La Carta dei Servizi costituisce, altresì, uno strumento, per garantire lo standard di qualità dei servizi offerti.

Le attività dell'Automobile Club Novara sono volte al perseguimento di interessi generali (a vantaggio della collettività e delle Pubbliche Amministrazioni del territorio) ed al miglioramento continuo della qualità della vita della collettività locale, in generale, e degli utenti della strada in particolare.

2. I dati

2.1 Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Automobile Club Novara

Allo scopo di perseguire sempre migliori standard di qualità nell'erogazione dei servizi, è stato avviato un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata attraverso indagini di customer satisfaction, che consente di individuare le possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi. Il sistema di rilevazione è basato su questionari, come riportato nella Carta dei Servizi dell'Ente, che rilevano i livelli di soddisfazione dei clienti in relazione a: individuabilità dei servizi, rispetto degli orari di apertura, chiarezza delle informazioni fornite, semplicità della modulistica da compilare, tempestività di erogazione dei servizi, soddisfazione complessiva del servizio erogato, proposte di miglioramento.

I risultati delle rilevazioni saranno pubblicati semestralmente nell'area del sito dedicata alla trasparenza.

Nel 2012, in coerenza con il piano della performance si avvierà una rilevazione secondo la metodica del "Barometro della qualità", dal nome del progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con il Formez e l'Istituto Superiore di Statistica, assunta dalla stessa Civit quale strumento di misurazione delle performance amministrative.

Pertanto, la qualità erogata sarà declinata rispetto alle seguenti dimensioni:

- Accessibilità (fisica e virtuale) ai servizi;
- Tempestività (tempi di risposta alla domanda)
- Trasparenza (rendendo noti, sia attraverso il Piano della Trasparenza ed Integrità, che attraverso l'accessibilità e fruibilità delle informazioni, la documentazione di supporto alla richiesta del servizio, i costi dello stesso, i tempi e le modalità di rilascio, etc.)
- Efficacia (la reale rispondenza del servizio alle richieste del richiedente in termini di Conformità, affidabilità e competenza, sia attraverso una azione di prevenzione dei rischi aziendali che attraverso una gestione consapevole degli eventuali reclami).

Sarà un valido strumento per valutare la performance aziendale nonché per consentire all'Ente di intervenire con tempestività su eventuali aree critiche evidenziate dal giudizio espresso dagli utenti.

2.2 Dati sulla gestione e l'uso delle risorse

Come indicato al paragrafo 1.3, l'Automobile Club Novara è un Ente pubblico a struttura semplice con un unico centro di responsabilità, individuato nel Direttore, il quale detiene il potere di spesa, nonché la responsabilità dell'andamento della gestione ordinaria.

Il personale in servizio effettivo presso la sede è composto da n. 4 dipendenti, assegnati alle varie aree funzionali. L'Automobile Club Novara, a supporto delle attività e servizi svolti, si avvale a mezzo di apposita convenzione, di una Società di servizi, ACN Service srl, il cui personale è composto da n° 6 dipendenti, di cui n° 1 a part-time.

Per quanto attiene l'utilizzo delle risorse economiche, l'Automobile Club Novara pubblica, a seguito di approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci, il Bilancio dell'Ente nell'apposita sezione del sito: Trasparenza, Valutazione e merito – sottosezione “Dati Informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti”.

2.3 Statistiche di genere

Genere ed età per categoria personale dipendente a tempo indeterminato - anno 2011

AREA DI INQUADRAMENTO	GENERE		ETA'	ANNI DI ESPERIENZA PROFESSIONALE MATURATA
	M	F		
1 B		1	38	5
1 B		1	39	5
1 B	1		51	15
1 B		1	44	5

In ottemperanza al Dlgs 150/2009, l'Automobile Club Novara garantisce la promozione delle pari opportunità, del benessere organizzativo e l'assenza di discriminazione, al fine di ottimizzare le risorse e garantire maggiore efficacia ed efficienza nell'esercizio delle proprie funzioni, attraverso il Comitato Unico di Garanzia (CUG) dell'ACI al quale ha aderito in forma associata con delibera del Presidente n° 26 del 25 gennaio 2012.

2.4 Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione Nominativo responsabile della Trasparenza	Pubblicato
Delibere Presidente, Consiglio Direttivo, Assemblea	Verranno pubblicati entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza 2012
Sistema di misurazione e valutazione delle performance.	Pubblicato
Piano delle performance ed Introduzione sulle performance	Pubblicato
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012

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	Publicato
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	Publicato
Nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance	Publicati
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Publicati
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	Publicati
Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Verranno 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	Per i dipendenti verranno pubblicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di Ente. Non esistono dirigenti.
Codici di comportamento	Publicati
Organigramma e articolazione delle Strutture	Publicati
Contratti integrativi stipulati	Verranno pubblicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di Ente
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima	Publicati
Indagini di customer/citizen satisfaction	Verranno pubblicati annualmente dopo l'adozione del Programma trasparenza 2012
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	Verranno pubblicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di Ente

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 occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)	Verranno pubblicati entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza 2012
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Pubblicati, come da allegato 1 della Carta dei Servizi dell'Automobile Club Novara
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Pubblicate
Registro dei processi automatizzati	Pubblicati
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Pubblicate
Carta dei Servizi	Pubblicata
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	Pubblicate
Public Procurement	I dati saranno 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	Avviata procedura di analisi

Bilanci in forma semplificata	Entro 5 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012
Modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 della Legge n° 241/1990	Pubblicate
<p>Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D.lgs. n 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza – come da riferimento normativo art. 6 comma 1, lettera b), comma 2 lettera b), nn. 1, 4, 6 della l. 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della legge 180/2011.</p> <p>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 di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione – come da riferimento normativo art.7, comma 1 e 2 della legge 180/2011</p>	Entro 5 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012
Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, al fine di illustrare gli obiettivi di spesa, misurarne i risultati e monitorare l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati.	Entro 5 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012

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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Assistenza agli utenti della strada	Gestione Pratiche Automobilistiche	Si	Si
Assistenza agli utenti della strada	Gestione Tasse Automobilistiche	Si	Si
Assistenza agli utenti della strada	Gestione liquidità cassieri sportello Pratiche e Tasse Automobilistiche	No	Si
Il Club	Gestione liquidità cassieri sportello Associazioni	No	Si
Ufficio Turistico e Sportivo	Gestione liquidità cassieri sportello Ufficio Turistico e Sportivo	No	Si

Struttura ed Organizzazione	Gestione processi contabili attivi e passivi	Si	Si
Struttura ed Organizzazione	Gestione del personale: Procedure concorsuali	Si	Si
Struttura ed Organizzazione	Acquisti e contratti: Procedure di individuazione del contraente	Si	Si

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi è possibile consultare il Regolamento di amministrazione e contabilità, pubblicato nell'apposita sezione del sito: Trasparenza, Valutazione e merito – sottosezione “Atti e provvedimenti amministrativi”.

2.5 Modalità di pubblicazione online dei dati

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

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

La sezione del sito “TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO” risulta accessibile dalla home page, dal menù verticale a sinistra.

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**
- **Dati Informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti**
- **Atti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplorendo 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
- Dati sul sistema della responsabilità disciplinare:

Esplodendo la Macro Sezione **Dati Informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti** 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
- Servizi erogati
 - Carta dei servizi
 - Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi
- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte
- Bilanci in forma semplificata
- Dati sul monitoraggio periodico del rispetto dei tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono

- i Regolamenti interni dell'Ente, atti a disciplinare gli atti di gestione amministrativa, contabile e di affidamento degli incarichi a collaboratori esterni: Regolamento di Amministrazione e Contabilità, Regolamento per l'affidamento di incarichi e collaborazioni esterne, Regolamento di organizzazione, Regolamento interno della Federazione ACI, Regolamento recante le disposizioni sull'Assemblea, la presentazione e la pubblicazione delle liste elettorali e lo svolgimento del referendum
 - le Delibere adottate dall'Assemblea, dal Consiglio Direttivo e dal Presidente dell'Automobile Club Novara.

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

- Incarichi e Consulenze esterne
- Assistenza legale
- Incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti
- Incarichi conferiti a dipendenti di altra Amministrazione

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

- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

Esplodendo la **Sezione Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- Indicatore tempestività pagamenti

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

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

- Dati su sovvenzioni e 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 e Integrità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
- Giornate della Trasparenza
- Stato di attuazione

2.6 Requisiti di forma

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

I requisiti di forma applicati hanno lo scopo di favorire l'utilizzo delle informazioni da parte degli utenti .

I requisiti applicati in tema di reperibilità, classificazione e semantica hanno l'obiettivo di favorire la ricerca delle informazioni.

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web viene condotto tenendo in considerazione quanto previsto dalla delibera CIVIT n. 105/2010.

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, la precisione, la completezza, la correttezza e la tempestività degli aggiornamenti sono di competenza dell'Ente. La tempestività degli aggiornanti è conseguente, quando necessaria, all'assistenza tecnica della società ACI Informatica.

I documenti pubblicati portano la pubblicazione dell'ufficio proprietario del dato ed evidenziano le modifiche apportate, il periodo di riferimento e la data di trasmissione del documento. 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, che ha il compito di fornire alla struttura informatica le indicazioni relative a: formati, contenuti aperti, classificazione e semantica.

In merito all'accessibilità, come riportato sul sito stesso, l'Automobile Club Novara ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA (Legge 4/2004), con la sola esclusione dei servizi on-line.

2.7 Posta elettronica certificata (PEC)

2.7.1 Livello di funzionamento della PEC

E' attiva ed operativa la casella di posta elettronica certificata dell'Automobile Club Novara Novara per comunicare verso le altre Pubbliche Amministrazioni. L'indirizzo è il seguente: automobileclubnovara@pec.aci.it.

2.7.2 Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

Non sono previste ulteriori azioni di adeguamento alla normativa.

3. Procedimento di elaborazione ed adozione del Programma

3.1 Obiettivi Strategici posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo

Come indicato dalla delibera CIVIT n. 105/2010, il Programma per la Trasparenza e l'Integrità è un programma triennale a scorrimento idoneo a consentire il costante adeguamento.

L'obiettivo strategico prioritario di medio/lungo termine che gli organi di vertice ritengono di realizzare con l'approvazione dell'aggiornamento 2012 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è quello di favorire la maggiore partecipazione della collettività all'attività dell'Automobile Club Novara:

- sottoponendo al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento,
- assicurando la conoscenza dei servizi resi, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative, nonché delle loro modalità di erogazione
- prevenendo fenomeni corruttivi e promuovendo l'integrità,

nel rispetto di quanto previsto dalla CIVIT con delibera n° 2 del 2012 in tema di "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

In dettaglio, nel breve termine, l'Ente focalizza la propria attenzione sul raggiungimento dell'obiettivo di maggiore coinvolgimento degli stakeholder, al fine di ottenere i necessari feedback.

3.2 Collegamenti con il Piano delle Performance

a. Elementi presenti nel piano delle performance in ambito di trasparenza

Come indicato dalla delibera CIVIT n. 105/2010 *"La trasparenza presenta un duplice profilo: un profilo statico, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti alle pubbliche amministrazioni per finalità di controllo sociale. Il profilo dinamico della trasparenza è invece direttamente correlato alla performance. ..."*

Il Piano delle Performance è strettamente correlato al Programma per la Trasparenza e l'Integrità, in quanto la principale finalità del Piano della Performance è quello di rendere partecipe la collettività degli obiettivi che l'Ente intende perseguire, garantendo la maggiore trasparenza del proprio operato verso i cittadini.

Il collegamento tra il Piano delle Performance ed il Programma per la Trasparenza e l'Integrità, viene garantito dall'adozione delle "Linee guida relative al miglioramento dei Sistemi di misurazione e valutazione della performance e dei Piani della performance" dettate dalla delibera della Civit n. 1/2012 nella redazione del Piano delle Performance in tema di trasparenza dei documenti.

In particolare, al fine di assicurare la massima trasparenza del ciclo di gestione della performance, l'Automobile Club Novara si pone come obiettivo quello di rispettare le seguenti condizioni, dettate dalla suddetta delibera della Civit n. 1/2012, in tema di trasparenza dei documenti:

- ciascun documento deve essere accessibile a tutti gli stakeholder interni ed esterni di riferimento, attraverso la pubblicazione del documento nella Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito www.novara.aci.it
- ciascun documento deve essere leggibile
- ciascun documento deve essere tracciabile.

Il collegamento tra i due piani si concretizza anche nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

La matrice qualitativa comune tra il Piano delle Performance ed il Programma per la Trasparenza e l'Integrità si rinviene nelle dimensioni della qualità, di seguito citate, che sono state individuate dall'ACI come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nell'agire a beneficio dei clienti interni. La declaratoria che segue è stata adottata dall'ACI e fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per le PP.AA..

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. 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.

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 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 si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la 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.

Trasparenza

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

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

Efficacia

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 alle esigenze espresse dal richiedente medesimo.

Inoltre, l'Automobile Club Novara ha individuato, nella stesura della propria Carta dei Servizi, i seguenti fattori come maggiormente significativi ai fini della valutazione della qualità dei servizi offerti:

- Comunicazione
- Accessibilità
- Affidabilità
- Tempestività
- Trasparenza
- Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

Nella sezione "Performance", della Macrosezione "Dati Informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti", sotto il link "Trasparenza, Valutazione e merito" del sito verrà pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente, il Sistema di valutazione delle Performance, e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione

3.3 Uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma

Ai fini dell'individuazione dei contenuti del presente programma, le strutture principalmente coinvolte sono state: il Presidente ed il Direttore dell'Ente, l'Ufficio Segreteria ed Affari Generali, che si occupa anche di Comunicazione, e l'Ufficio Ragioneria e Bilancio.

Inoltre, tutti gli Uffici di riferimento dei singoli servizi erogati dall'Ente, sono stati coinvolti per la raccolta dei dati.

La struttura competente per l'elaborazione, l'aggiornamento e l'esecuzione del programma è la Direzione. Il responsabile della trasparenza è il Direttore.

Il Responsabile della Trasparenza ha, altresì, il compito di controllare l'attuazione del Programma triennale e delle singole iniziative, riferendo al Consiglio Direttivo, al Direttore e all'OIV sugli eventuali inadempimenti e ritardi.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	STRUTTURA ORGANIZZATIVA RESPONSABILE	STRUTTURE ORGANIZZATIVE COINVOLTE	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Revisione periodica della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Mensile	Direzione	Presidenza, Direzione Ufficio Segreteria e Affari Generali, Ufficio Ragioneria e Bilancio	1 risorsa a tempo parziale	Maggiore accessibilità Indicatori: n. accessi (statistiche fornite da ACInformatica, diffuse tramite DSI)

3.4 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder e risultati di tale coinvolgimento

L'Automobile Club Novara nell'ottica del progressivo coinvolgimento 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, organizzati dall'ACI anche con l'obiettivo di condividere iniziative, stringere collaborazioni ed intese costruttive; dall'altro si attiva in tutti i contesti di interesse allo scopo di aggiornare le proprie politiche e strategie anche di fronte ai bisogni degli stakeholder ed adotta ogni iniziativa locale per assicurare il miglior coinvolgimento degli stessi.

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

La sezione trasparenza del sito è a disposizione anche degli utenti interni sul portale intranet per garantire la massima fruibilità da parte di tutto il personale.

I risultati del coinvolgimento degli stakeholder si potranno verificare nel medio/lungo termine, attraverso le indicazioni (feedback) che verranno fornite dagli stakeholder stessi.

3.5 Termini e modalità di adozione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità da parte del vertice politico-amministrativo

Il Consiglio Direttivo adotta il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, o il suo aggiornamento, entro il 31 gennaio di ogni anno, valutando la bozza predisposta e sottoposta al suo esame dal Presidente dell'Ente.

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

Il programma contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità e la promozione della cultura dell'integrità presso gli stakeholder interni ed esterni.

4.1 Giornate della Trasparenza

Individuati gli stakeholder, con la modalità di cui al precedente punto 3.4, si procederà 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 programma.

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

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

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

L'Automobile Club Novara Ente ha ottemperato alle disposizioni di legge in materia di trasparenza attraverso la pubblicazione nella sezione del proprio sito web "Trasparenza Valutazione e merito" dei dati resi obbligatori dal decreto legislativo 150/2009, dalla delibera CIVIT n. 105 del 15/10/2010 e successive delibere.

Il Programma della Trasparenza costituisce il primo strumento di promozione, sia all'esterno, che all'interno della struttura, dove la collaborazione trasversale tra le strutture organizzative, ha consentito la realizzazione del programma stesso.

Il rispetto dei principi di trasparenza è un atto condiviso all'interno della struttura dell'Ente ai vari livelli, in fase di stesura, in fase di approvazione da parte del vertice politico-amministrativo, nonché in fase di aggiornamento.

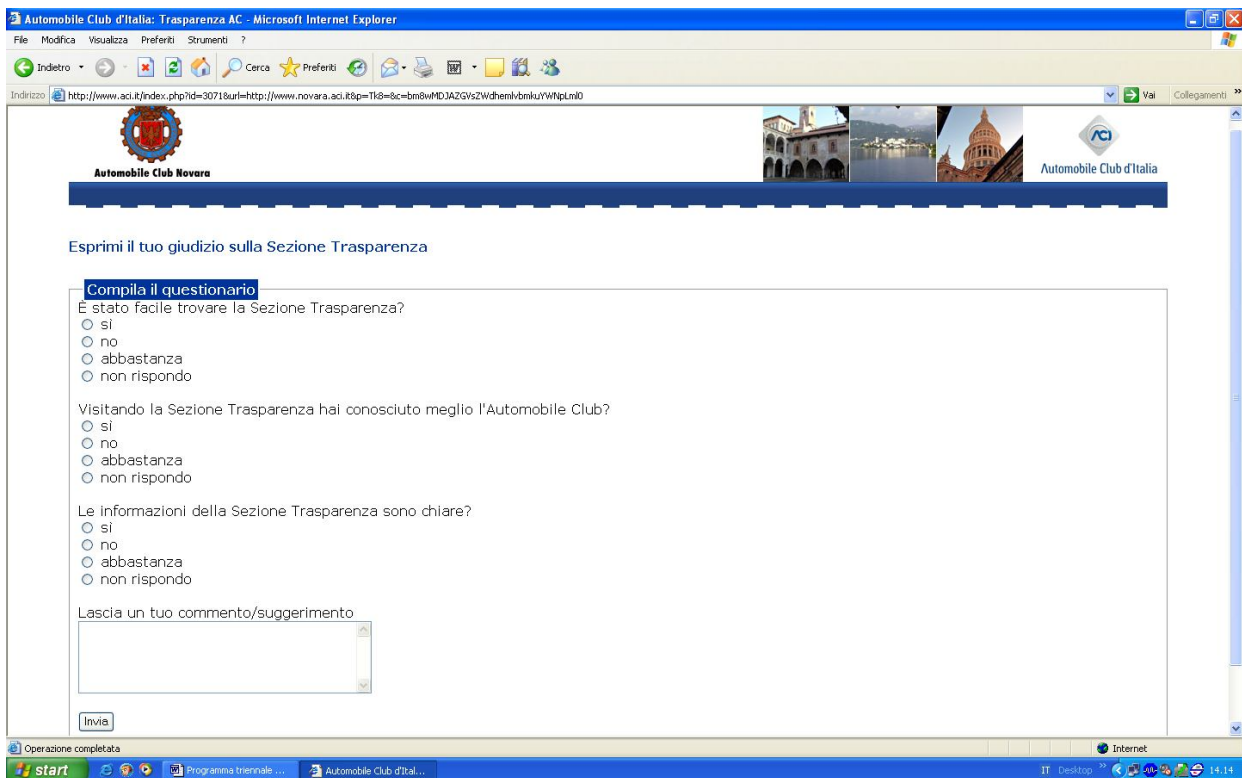
All'esterno, l'attività di promozione si è esplicitata attraverso l'aggiornamento del sito, al fine di favorire l'effettiva conoscenza e utilizzazione dei dati pubblicati e la partecipazione degli stakeholder esterni.

Per il 2012 la presentazione del programma della trasparenza e del suo stato di attuazione verrà effettuata organizzando la giornata della trasparenza, nonché altre occasioni di diffusione dei contenuti del programma e dei dati pubblicati

5. Ascolto degli stakeholder

5.1 Attività per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati

Al fine di monitorare il livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati in relazione alla trasparenza, poiché il principale veicolo di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma della trasparenza e dei dati pubblicati è rappresentato dal sito istituzionale, l'Automobile Club Novara, ha inserito all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" un link per accedere ad un apposito questionario da compilare on-line "Esprimi il tuo giudizio sulla Sezione Trasparenza".



5.2 Servizio di gestione dei reclami per ritardi ed inadempienze

L'Automobile Club Novara garantisce un'efficace ed efficiente gestione dei reclami, così come riportato nella Carta dei Servizi, nella Parte Seconda, dedicata alla Tutela degli utenti.

Negli orari di apertura dell'ufficio ciascun cliente può sempre rivolgere domande o esporre reclami a ciascuno degli addetti allo sportello in relazione a quanto di competenza. I reclami possono sempre essere presentati, altresì, telefonicamente o per iscritto, anche via fax o via e-mail.

Al momento della presentazione del reclamo l'addetto allo sportello indirizza il cliente a parlare con un responsabile del servizio, il quale si incarica della gestione del reclamo ed indica al cliente i tempi previsti per l'espletamento dello stesso.

L'incaricato alla gestione del reclamo riferisce all'utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Trascorsi 15 giorni l'incaricato informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dei lavori.

La Direzione dell'Ente, inoltre, è sempre disponibile a risolvere eventuali situazioni di incompatibilità con quanto indicato.

6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

Come previsto dalla delibera CIVIT n. 105 del 15/10/2010 e delibera CIVIT 2/2012, con riferimento al sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma, si indica quale soggetto responsabile il Direttore.

Il monitoraggio del programma 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 Programma, 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.