

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  
e successivamente modificato con delibera del Consiglio Direttivo del 18/09/2012**

# **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](http://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". 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. 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).

Considerato lo Schema tipo di Programma Triennale della Trasparenza 2012, trasmesso dalla

struttura tecnica permanente dell'OIV ACI degli AA.CC. associati, in data 29 marzo 2012, nonché la Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, emessa dall'OIV ACI, in data 22/05/2012, l'Automobile Club Novara ha predisposto il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011 - 2013 – Seconda annualità 2012", aggiornato ed approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 18/09/2012 .

### Quadro normativo di riferimento

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

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente

l'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:
  - 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
  - sull'uso e la gestione delle risorse (risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza, dell'integrità e la legalità, intese come elementi di input e come fattori organizzativi coordinati e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, integrità e legalità);
  - statistiche in genere
  - sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi
  - 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 e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
  - 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
- i processi di promozione della trasparenza, integrità e legalità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano l'intero ciclo di vita del Piano:
  - attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati
  - giornate della trasparenza
- le attività per la rilevazione della customer satisfaction, 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

	<b>Parte</b>
1	Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione
2	I 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 recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano triennale stesso, rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.

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.

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 Novara.

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

## **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 predispone il bilancio consuntivo, delibera sui provvedimenti di assunzione e licenziamento del personale, predispone 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](http://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 da pubblicare

### 2.1 Selezione dei dati da pubblicare

<b>DATI</b>	<b>DISPONIBILITA' DATI</b>
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione Nominativo responsabile della Trasparenza	Pubblicato
Delibere Presidente, Consiglio Direttivo, Assemblea	Pubblicate
Sistema di misurazione e valutazione delle performance.	Pubblicato
Piano delle performance ed Introduzione sulle performance	Pubblicato
Relazione sulla Performance	Entro il 30 giugno redazione/entro il 15 settembre pubblicazione a seguito della validazione da parte dell'OIV.

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	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	Pubblicati
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Pubblicati
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex art. 19	Pubblicati
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	Pubblicati
Organigramma e articolazione delle Strutture	Pubblicati
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	Pubblicati
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)  Incarichi conferiti ai componenti degli OIV, al Responsabile della Trasparenza, al Responsabile della Struttura Tecnica Permanente  Dati su provvidenze di natura economica (contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica)	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)	Pubblicati
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	Pubblicati
Bilanci in forma semplificata	Pubblicati

<p>Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun Ufficio di livello dirigenziale non generale, e di ogni altro adempimento procedimentale.</p> <p>Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 della Legge n° 241/1990 (tempi medi)</p>	<p>Pubblicate</p>
<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>	<p>Entro 5 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012</p>
<p>Statistiche di genere</p>	<p>Pubblicate</p>
<p>Procedimenti negoziali</p>	<p>Entro 12 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012</p>
<p>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.</p>	<p>Entro 5 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012</p> <p>*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 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 el 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".</p>

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	Entro 12 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012
<p>Trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico della finanza pubblica (art. 3 c.44 L. 244/2007 - D.L. 201/2011 art.23 ter):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trattamento economico annuo onnicomprensivo dei dirigenti, costituito da tutti gli emolumenti o retribuzioni a carico delle finanze pubbliche nell'ambito di rapporti di lavoro dipendente o autonomo con pubbliche amministrazioni statali di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni (compreso quello del personale in regime di diritto pubblico di cui all'articolo 3 del medesimo decreto legislativo, e successive modificazioni), ivi inclusi i compensi per gli incarichi e le consulenze conferiti dall'amministrazione di appartenenza o autorizzati dalla medesima.</li> <li>- trattamento economico annuo annicomprensivo a carico delle finanze pubbliche dei componenti degli OIV, del Responsabile della trasparenza e del Responsabile della struttura tecnica permanente</li> <li>- trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico delle finanze pubbliche di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo nonché trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico delle finanze pubbliche di coloro che compongono gli uffici di staff e di diretta collaborazione, percepito nell'ambito di rapporti di lavoro dipendente o autonomo con pubbliche amministrazioni statali, di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni (compreso quello del personale in regime di diritto pubblico di cui all'articolo 3 del medesimo decreto legislativo, e successive modificazioni), ivi inclusi i compensi per gli incarichi e le consulenze conferiti dall'amministrazione di appartenenza o autorizzati dalla medesima.</li> </ul>	Entro 12 mesi dall'adozione del Programma della trasparenza 2012

## 2.2 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	Gestione liquidità cassieri	No	Si

utenti della strada	sportello Pratiche e Tasse Automobilistiche		
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”.

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

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e la normativa del codice dei Contratti pubblici, impostato specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. E' attiva sul sito dell'Automobile Club Novara la sezione Bandi di Gara
- un'apposita sezione del sito, infine, dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente.

### 2.3 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”.

### 2.4 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

**Personale per tipo di contratto suddiviso per genere (situazione al 31.12.2011)**

<b>Personale a tempo indeterminato</b>						
	Donne		Uomini		Totale	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Personale a tempo pieno	3	25%	1	75%	4	100%
Personale con part-time inferiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
Personale con part-time superiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
Personale con contratto di telelavoro	0	0	0	0	0	0
<b>Totale personale a tempo indeterminato</b>	<b>3</b>	<b>25%</b>	<b>1</b>	<b>75%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>% sul personale complessivo</b>		<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>

<b>Personale a tempo determinato e utilizzato con altre forme di lavoro flessibile</b>						
	Donne		Uomini		Totale	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Personale a tempo determinato	0	0	0	0	0	0
Personale con part-time inferiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
Personale con part-time superiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
Personale con contratto di telelavoro	0	0	0	0	0	0
Personale utilizzato con contratto in somministrazione	0	0	0	0	0	0
Personale con contratto co.co.co	0	0	0	0	0	0
Personale con contratti di consulenza occasionale	2	100	0	0	2	100
Personale con altre tipologie di contratto	0	0	0	0	0	0
Personale in contratto di formazione lavoro	0	0	0	0	0	0

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.

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

Il tema della raccolta dei dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Automobile Club Novara è stato trattato al cap. 5.1, in materia di "Processo di coinvolgimento ed ascolto degli stakeholder: Customer satisfaction".

## **2.6 Posta elettronica certificata (PEC)**

### **2.6.1 Livello di funzionamento della PEC**

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

### **2.6.2 Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa**

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

## **2.7 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**

Esplodendo 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
- 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
  - Personale dirigente
  - Personale dipendente
  
- 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
- 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 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 recante la disciplina per il conferimento da parte dell'Automobile Club di incarichi di collaborazione esterna a norma dell'art. 7, commi 6 e 6 bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165
- Regolamento di attuazione dell'articolo 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza dell'AC
- Regolamento interno della Federazione ACI
- Regolamento di organizzazione
- Regolamento recante le disposizioni sull'Assemblea, la presentazione e la pubblicazione delle liste elettorali e lo svolgimento del referendum
- Regolamento di attuazione in materia di Diritto di Accesso
- Regolamento interno Comitato Unico di Garanzia

• 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 conferiti o autorizzati a soggetti esterni
  - Incarichi e Consulenze
  - Assistenza legale
- 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 servizi** si trovano le seguenti sezioni:

- Bilancio in forma semplificata
- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
  - Dati sul monitoraggio periodico del rispetto dei tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi
  - Costi servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Statistiche di genere
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

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

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

La Macro Sezione **Buone Prassi** non è suddivisa in sezioni;

- Guida metodologica per l'individuazione e la gestione delle Best Practice 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 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, 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

## **2.8 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.

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 dell'Automobile Club Novara

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.

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 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.

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, nell'ambito della convenzione ACI "Siti Web".

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.

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

#### **3.1 Elaborazione ed 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 rappresentati 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.

#### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **3.4 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.

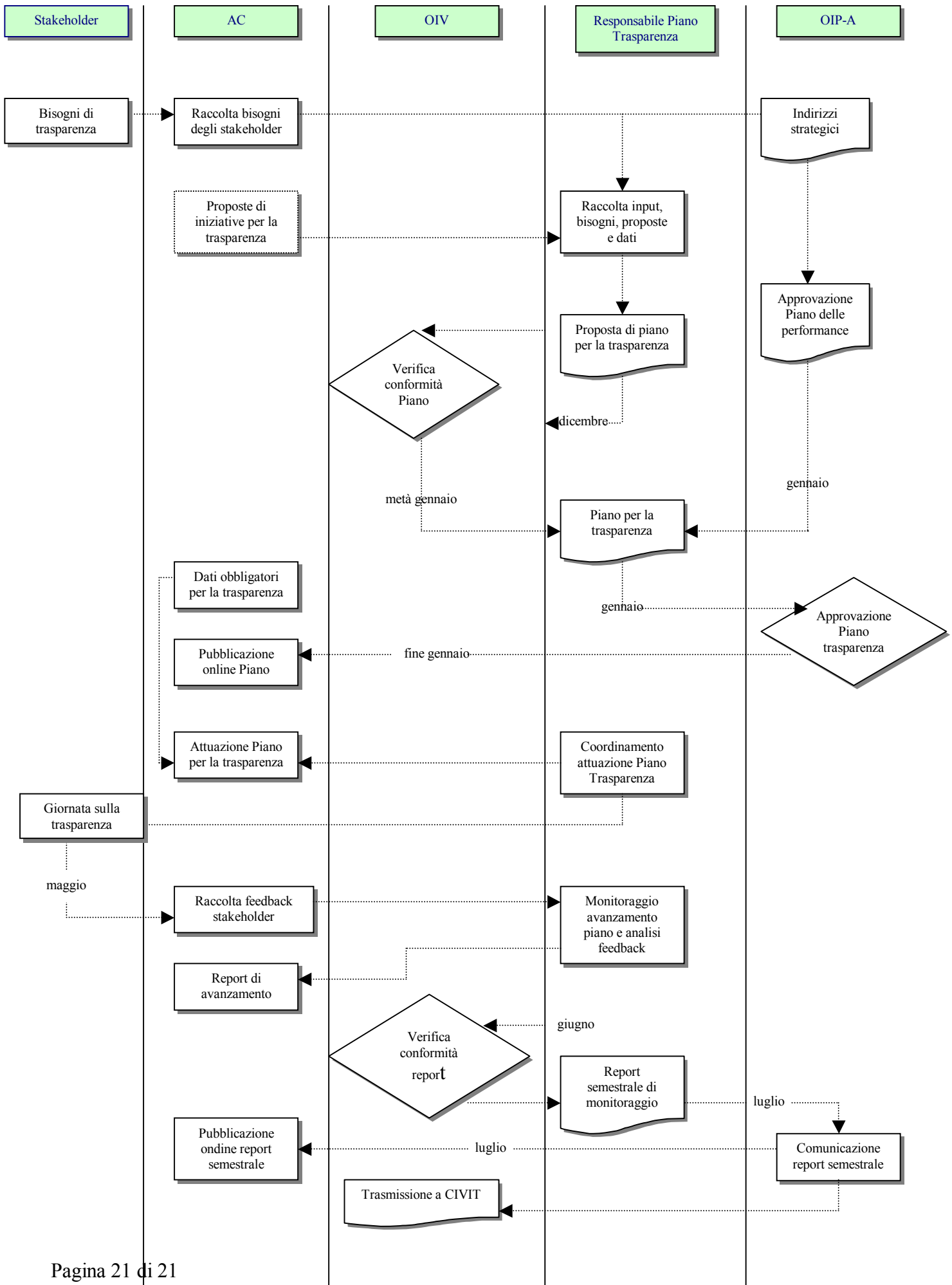
### **3.5 Processo integrato di gestione della trasparenza, della legalità e dell'integrità**

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:



### 3.6 Collegamenti con il Piano delle performance

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](http://www.novara.aci.it)
- ciascun documento deve essere leggibile
- ciascun documento deve essere tracciabile.

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, 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

### **3.7 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.

## **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.

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.

### **4.1 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

### **4.2 Giornate della Trasparenza**

Individuati gli stakeholder, 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).



### 4.3 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..

La Carta dei servizi, costantemente aggiornata, contenente altresì la tabella dei tempi di erogazione dei servizi, è pubblicata sul sito istituzionale dell'Automobile Club Novara, [www.novara.aci.it](http://www.novara.aci.it), in Home Page e nella sezione "Dati informativi sull'Organizzazione e i Procedimenti" del link "Trasparenza valutazione e merito.

### 4.4 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:

<b>ATTIVITA'</b> (descrizione sintetica dell'attività / del risultato atteso)	<b>SCADENZA</b> (periodo di scadenza)	<b>RESPONSABILE</b> (struttura organizzativa responsabile)	<b>OUTPUT / STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE</b> (risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo)
Giornata della Trasparenza	Entro il 31 dicembre	Direzione	Verbale della giornata, pubblicazione news sul sito web istituzionale
Mantenimento della sezione sulla Trasparenza e integrità del sito web istituzionale	Continuativa	Direzione, Ufficio Segreteria ed Affari Generali, Ufficio Ragioneria e Bilancio	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

## **5. Processo di coinvolgimento ed ascolto degli stakeholder**

### **5.1 Customer satisfaction: 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 questionari vengono distribuiti allo sportello e verranno inseriti nel sito istituzionale.

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 Foromez 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.

### **5.2 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".

### **5.3 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.

In tale processo sono, pertanto, coinvolte tutte le Strutture che gestiscono ogni contatto con l'utenza.

La gestione del reclamo può essere effettuata anche attraverso l'indirizzo e-mail di riferimento indicato sul sito istituzionale dell'Ente.

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**

### **6.1 Monitoraggio dell'Ente**

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 è attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo). Gli scostamenti dal piano originario saranno segnalati nei *report* di monitoraggio e verranno individuate eventuali azioni per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolge secondo due metodiche 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.

### **6.2 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.

### **6.3 Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa**

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