



Automobile Club di Pordenone

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E
L'INTEGRITÀ

(2011-2013)

seconda annualità (2012)

**Adottato con delibera del Consiglio Direttivo n. 1.6,
assunta nella seduta del 31 gennaio 2012**

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

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 Legislatore 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.

La recente Delibera CIVIT n. 2 del 5 gennaio 2012, recante "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", fornisce alcune indicazioni aggiuntive, elaborate anche a seguito dell'analisi dei programmi triennali adottati dalle amministrazioni e si inserisce nel processo graduale volto ad attuare le previsioni del citato decreto legislativo 150.

Le indicazioni contenute in tale Delibera sono integrative e non sostitutive delle linee guida precedentemente adottate; esse sono espressione di alcuni criteri fondamentali che è opportuno che le amministrazioni seguano nell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, richiamando l'attenzione sulle dimensioni di compliance e qualità ma anche sull'approfondimento dell'articolazione del processo di redazione e aggiornamento del Programma stesso.

Ad eccezione dei contenuti che si riferiscono ad obblighi di legge e, quindi, naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l'applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera Civit n. 2 avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell'Automobile Club Pordenone e le sue caratteristiche strutturali, sia organizzative che gestionali. (vedi sub CIVIT 2/2012 – par. 2 cpv. 3).

L'Ente, quindi, ha provveduto ad elaborare il presente Programma mantenendo di massima la medesima struttura del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013, opportunamente aggiornato al triennio di riferimento ed integrato

nell'impostazione e nei contenuti secondo le indicazioni che sono state ritenute di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell'Automobile Club Pordenone, tenendo sempre conto della dimensioni e della struttura dello stesso.

Si fa riserva, quindi, di eventuali, successivi aggiornamenti del presente programma, in esito alle valutazioni che scaturiranno dalle analisi in corso circa i contenuti di dettaglio della citata delibera Civit, resa disponibile alle Amministrazioni interessate solo il 10 gennaio scorso e, quindi, in tempi difficilmente compatibili con i necessari approfondimenti dei suoi contenuti e con la scadenza del 31 gennaio, normativamente prevista per l'approvazione del Programma della trasparenza, seconda annualità 2012.

Tali aggiornamenti, altresì, avverranno alla luce del confronto con il Programma adottato dall'ACI, Ente Federante e previo parere preventivo delle associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti.

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>
<i>Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.</i>	<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>
Delibera 5 gennaio 2012, n. 2 (CiVIT)	"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"
Delibera 5 gennaio 2012, n. 3 (CiVIT)	"Linee guida per il miglioramento degli strumenti di qualità dei servizi pubblici"

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con delibere n. 105 del 2010 e n. 2 del 2012, l'Automobile Club di Pordenone (di seguito AC) aggiorna il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Struttura competente all'elaborazione del Programma è l'Ufficio del Direttore.

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

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.

La struttura del Programma ricalca, per quanto possibile come già rappresentato, lo schema contenuto al punto 3.2 della direttiva CIVIT N. 2/2012, che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Indice del Programma
1	Introduzione: organizzazione e funzioni dell'Amministrazione

2	Selezione dei dati da pubblicare
3	Procedimento di elaborazione ed adozione del Programma
4	Le iniziative per la trasparenza, la legalità e la promozione della cultura dell'integrità <ul style="list-style-type: none"> - Giornate della trasparenza - Attività di promozione e diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati
5	Ascolto degli stakeholder
6	Sistemi di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

Il Piano, dunque, descrive:

- L'organizzazione e le funzioni dell'amministrazione per rendere maggiormente comprensibili le scelte effettuate nella definizione dei contenuti del Programma;
- I dati sulla gestione e l'uso delle risorse, sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Amministrazione, nonché i dati pubblicati e da pubblicare, con l'indicazione dei termini previsti e delle modalità di pubblicazione on line; i dati sulla posta elettronica certificata (PEC);
- I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico – amministrativo, gli obiettivi strategici posti negli atti di indirizzo, i collegamenti con il Piano della 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;
- Le iniziative atte a promuovere e a diffondere i contenuti del programma e dei dati pubblicati in genere;
- Le attività per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati;
- Le attività previste per il monitoraggio interno sull'attuazione del Programma.

L'attuale struttura generale del Piano riceverà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale, il quale diventerà parte integrante del Piano 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 nelle direttive 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 per la realizzazione e gestione del sito istituzionale.**

Poiché, dunque, il sito è realizzato da ACI, lo stesso è coerente e conforme con le prescrizioni di legge in analogia al sito istituzionale dell'ACI stesso.

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

1. Organizzazione e funzioni dell'Amministrazione

L'Automobile Club di Pordenone è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI. E' dotato di un proprio patrimonio e di piena autonomia giuridica ed organizzativa.

E' 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 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.

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

Sono, dunque, **Organi dell'Automobile Club: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.**

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un **Collegio dei Revisori dei Conti**, composto da tre revisori effettivi e un supplente.

La struttura organizzativa dell'Automobile Club prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del **Direttore dell'Ente**, che, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'AC. In particolare, il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'AC, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI, in qualità di Federazione degli stessi Automobile Club.

Per il pieno conseguimento delle proprie finalità, l'Automobile Club si avvale oltre che delle proprie strutture dirette a Pordenone ed a Sacile, anche di delegazioni indirette, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza e che operano nelle seguenti città provinciali: Maniago, Spilimbergo, San Vito al Tagliamento.

Al 31 dicembre 2011 risultano in servizio presso l'Automobile Club di Pordenone **quattro dipendenti**, di cui tre in servizio presso la Sede in viale Dante, 40 e un dipendente in servizio presso la delegazione diretta di Sacile.

Nella tabella di cui a seguire si riporta **l'organigramma completo della struttura**:



L'Automobile Club è, inoltre, dotato di un proprio **Regolamento di Organizzazione** (http://www.pordenone.aci.it/IMG/pdf/Regolamento_contabilita_AACC.pdf)

Nell'ambito del proprio mandato e delle "mission" declinate, l'A.C. cura la gestione dei servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità nella gestione della sosta; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI; le attività di promozione dello sport automobilistico.

Tutte le attività sono svolte nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi, resi a vantaggio della collettività e delle pubbliche Amministrazioni del territorio.

2. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	Immediata
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei titolari di posizioni organizzative, indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale (<i>da sito ACI</i>)	Immediata
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo, in particolare dei componenti il Consiglio direttivo ed il Collegio dei Revisori dei Conti	Immediata
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (<i>da sito ACI</i>)	Immediata
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Immediata

Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	L'ammontare dei premi effettivamente distribuiti verrà pubblicato dopo l'effettiva erogazione (aprile 2012)
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità per i dipendenti	I dati definitivi verranno pubblicati dopo l'effettiva erogazione dei premi (aprile 2012)
Codici di comportamento	Immediata
Organigramma, articolazione delle Strutture	Immediata
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Immediata
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Immediata
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Immediata
Relazione sulla Performance	Entro maggio 2012
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Immediata
Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti della L. 241/90 individuati ai sensi degli artt. 2 e 4	Immediata
Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento, il nome del responsabile del procedimento, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria nonché dell'adozione del provvedimento finale (se presente)	Solo se presenti

Per ciascun provvedimento 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	Entro maggio 2012
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 od 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	Entro maggio 2012
Registro dei processi automatizzati	Immediata
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea, Presidente -	Immediata
Regolamenti	Immediata
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 (ovvero <i>dichiarazione negativa</i>)	Solo se presenti
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (ovvero <i>dichiarazione negativa</i>)	Immediata
Incarichi retribuiti o non conferiti ai dipendenti di altre amministrazioni (ovvero <i>dichiarazione negativa</i>)	Solo se presenti

<p>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; <i>dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)</i>)</p>	<p>Immediata</p>
<p>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 (<i>correlato al piano delle performance di Ente</i>)</p>	<p>Immediata</p>
<p>Contratti integrativi stipulati</p>	<p>Immediata</p>
<p>Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo</p> <p>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</p>	<p>Immediata</p>
<p>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</p>	<p>Immediata</p>

Bilanci in forma semplificata	Entro maggio 2012
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Immediata
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Immediata
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Immediata
Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Immediata
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Immediata

Carta della qualità dei servizi	Entro dicembre 2012
Indagini di customer satisfaction	Pubblicati i dati afferenti il 2011; verranno poi pubblicati i risultati del 2012

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

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

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi, si richiamano le regole e le procedure di verifica previste dal manuale delle procedure amministrativo-contabili (sezione del sito “Trasparenza, valutazione e merito” in macrosezione “Atti e provvedimenti amministrativi”).

2.1 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 ed integrare la presentazione delle informazioni ove questo fosse ritenuto migliorativo, anche in coerenza con il dettato normativo.

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" dispongono che le pubbliche amministrazioni diano pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle performance.

- [Personale](#)
- [Organizzazione](#)
- [Atti e Provvedimenti Amministrativi](#)
- [Incarichi e Consulenze](#)
- [Gestione economico/finanziaria servizi](#)
- [Gestione pagamenti](#)
- [Buone prassi](#)
- [Sovvenzioni e contributi](#)
- [Public Procurement](#)
- [Programma trasparenza](#)

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

- [Dati relativi ai dirigenti \(solo se presenti\)](#)
- [Dati relativi al ruolo personale dipendente](#)
- [Ruolo dei Dirigenti \(solo se presenti\)](#)
- [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](#)
- [Differenziazione premialità](#)
- [Codici di comportamento](#)

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

- [Informazioni sull'organizzazione:](#)
- [Organigramma](#)
- [Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC](#)

Performance (tre sottosezioni)

- Sistema di Valutazione Performance
- Piano delle Performance
- Relazione sulle Performance

Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati

- Carta dei servizi
- -Elenco dei servizi
- -Standard di qualità dei servizi

Procedimenti amministrativi (tre sottosezioni)

- Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 L. 241/90
- Elenco atti e documenti prodotti dall'istante, a corredo dell'istanza
- Elenco oneri informativi, anche se pubblicati nella GURI, gravanti sui cittadini e sulle imprese.

Esploendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le **Delibere adottate dal Consiglio Direttivo, dal Presidente e dall'Assemblea e i vari Regolamenti dell'Ente.**

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

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

Esploendo 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
- Bilanci in forma semplificata

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

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

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

Esplodendo la Macro Sezione [Sovvenzioni e contributi](#) si trovano le seguenti sezioni:

- [Dati su sovvenzioni e contributi](#)

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](#)
- [Stato di attuazione](#)

La pubblicazione **on line** dei dati sopraelencati, inoltre, sarà effettuata in coerenza con quanto previsto dal Documento “*Linee Guida ai siti web*”. in modo particolare rispetto a:

- **trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;**
- **aggiornamento e visibilità dei contenuti;**
- **accessibilità e usabilità;**
- **classificazione e semantica;**
- **formati aperti;**
- **contenuti aperti.**

2.2 Requisiti di forma

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web ACI viene condotto tenendo in considerazione quanto previsto dalle Delibere Civit n. 105/2010 e n. 2/2012.

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei contenuti, si precisa che la loro individuazione è di esclusiva competenza dell'AC Pordenone. I contenuti vengono inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dalla Direzione Sistemi Informativi, fornitore web dell'Automobile Club di Pordenone.

In merito all'accessibilità, come riportato sul sito stesso, ACI ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA (l. 4/2004) con la sola esclusione dei servizi online.

2.3 Posta elettronica certificata (PEC)

E' attiva ed operativa la casella di posta elettronica certificata (PEC) per comunicare verso le altre Pubbliche Amministrazioni.

L'indirizzo è il seguente: automobileclubpordenone@pec.aci.it.

2.4 - Livello di funzionamento della PEC - Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa della PEC

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

3. Procedimento di elaborazione ed adozione del Programma- Strutture competenti per l'elaborazione del programma

L' Automobile Club di Pordenone, come già ribadito, è un Ente a struttura semplice, con un unico centro di responsabilità individuato nel Direttore.

Il presente aggiornamento è stato elaborato e redatto dalla Direzione, con il coinvolgimento del personale in fase di informazione e formazione sui contenuti e sulla pubblicazione del programma stesso.

L'organo di indirizzo politico-amministrativo adotta il Programma triennale o il suo aggiornamento entro il 31 gennaio di ogni anno.

3.1 Descrizione delle iniziative

Il presente piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza, l'integrità e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni

Sezione programmatica

Nello spirito delle Delibere CIVIT 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.

L'obiettivo descritto riguarda il medio/lungo periodo, mentre il sotto-obiettivo declina i tempi e le modalità del corrente anno (breve periodo).

La caratteristica di piano a scorrimento ne consente, nel corso della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

Obiettivi del piano

Obiettivo (di medio/lungo periodo):

- Costante aggiornamento del sito, nell'ottica di un'adeguata azione di trasparenza, legalità ed integrità sull'operato dell'Automobile Club di Pordenone.

Sotto-obiettivo 1:

- Carta dei servizi dell'Ente, standard di qualità ed adempimenti correlati, ai sensi della delibera CIVIT n. 3/2012.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Revisione periodica della sezione "trasparenza, valutazione e merito"	Mensile	Direzione	Direzione, Segreteria di Direzione	1 risorsa a tempo parziale	Maggiore accessibilità Indicatori: n. accessi (statistiche fornite da ACI Informatica spa)
Giornata della trasparenza	Entro 31.12.2012	Direzione	Direzione	Personale	Diffusione dell'evento
Carta dei servizi e standard qualità	Entro 31.12.2012	Direzione	ACI – Funzione Qualita'	1 risorsa a tempo parziale	Miglioramento continuo

Il prospetto riepilogativo è oggetto di apposita pubblicazione sul sito alla sezione "Stato di attuazione del programma".

3.2 Collegamenti con il piano delle performance

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

Il collegamento tra piano della performance e della trasparenza è di carattere metodologico; esso si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

Tale matrice qualitativa si rinviene nelle dimensioni della qualità di seguito citate, che sono state individuate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nell'agire a beneficio dei clienti interni.

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

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la

prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. 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:

- i costi associati alla erogazione del servizio richiesto;
- chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare;
- i tempi programmati di conclusione;
- il risultato atteso;
- in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- 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.

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance

Nella sezione del sito web come sopra evidenziato (vedi sezione "Performance" sotto il link "Trasparenza, valutazione e merito") verrà pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione.

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

L'Amministrazione promuove la trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/soci*, fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano. In particolare, queste le iniziative previste:

4.1 Giornate della trasparenza

Le Giornate della trasparenza, quale strumento di coinvolgimento degli stakeholder, rappresentano un momento di confronto, caratterizzato in termini di massima "apertura" ed ascolto verso l'esterno.

Gli stakeholder individuati, cioè soci, utenti, delegazioni ACI, associazioni di consumatori, referenti istituzioni pubbliche verranno invitati a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti (*feedback*) anche, eventualmente, attraverso appositi questionari distribuiti in via preventiva e da compilare in forma anonima.

L'Amministrazione ha organizzato la prima Giornata della trasparenza il 21 dicembre 2011, nel corso della quale è stato illustrato il lavoro svolto nella redazione dei Piani triennali della Performance e della trasparenza, entrambi pubblicati sul sito web e, dunque, accessibili a tutti.

Si è trattato di un momento di confronto tra i soggetti interessati ad interagire con l'Automobile Club, per il quale il rapporto con i cittadini non è solo un obbligo ma un'opportunità ed un elemento distintivo.

Gli stakeholder intervenuti hanno accolto con interesse le informazioni sul vasto pannello di attività ed iniziative nelle quali l'AC è impegnato, dimostrando particolare sensibilità sui temi della sicurezza stradale.

Al termine dell'incontro, l'A.C. ha raccolto l'esigenza espressa da alcuni stakeholder/soci presenti di favorire una maggiore partecipazione di tutti gli interessati nel processo di miglioramento delle proprie attività in genere. A tal fine, gli Uffici, già dotati da anni di questionari di customer care, orientati al rilevamento del grado di soddisfazione dei clienti/stakeholder, creeranno presto all'interno del sito web una sezione per interscambi comunicativi (es. reclami, suggerimenti e ringraziamenti), dai quali eventualmente prendere spunto per la strutturazione delle Giornate della trasparenza, da organizzare in futuro.

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

L'attività, alla luce delle indicazioni contenute nella Delibera Civit n. 2, è volta a favorire l'effettiva conoscenza ed utilizzazione dei dati pubblicati nonché la partecipazione degli stakeholder interni ed esterni alle iniziative di trasparenza ed integrità realizzate.

Tra le misure di diffusione che potranno essere attuate, oltre a quelle già indicate e compatibilmente con le caratteristiche organizzative semplificate dell'Ente, si prevedono i seguenti strumenti:

- costante pubblicazione sul sito di contenuti aventi ad oggetto tutte le iniziative in materia di trasparenza;
- mailing list avente ad oggetto la presentazione di iniziative in materia di trasparenza;
- questionari tematici – in formato cartaceo o via mail – al fine di raccogliere commenti ed osservazioni dagli stakeholder.

Nei confronti dei clienti interni, l'Amministrazione promuove la diffusione e la conoscenza dei contenuti del programma anche attraverso riunioni periodiche, atte a spiegare al personale dipendente le varie sezioni che compongono il piano e gli obiettivi. E' previsto, inoltre, l'aggiornamento costante mediante consegna di tabella riassuntiva sul livello di attuazione del Programma e sulle buone pratiche raggiunte. La promozione e la diffusione dei contenuti del Programma all'interno dell'Ente avviene ed avverrà anche mediante il coinvolgimento del personale durante le giornate della trasparenza.

5. Ascolto degli stakeholder

L'Automobile Club di Pordenone, 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 rivedere ed aggiornare le proprie politiche e strategie anche alla luce dei bisogni degli stakeholder ed

adotta ogni iniziativa locale necessaria ad assicurare il maggior coinvolgimento degli stessi.

A corollario del principio dell'usabilità delle informazioni, e tenuto conto del processo di verifica e aggiornamento annuale del Programma della trasparenza, è di particolare rilievo che la amministrazione raccolga feedback dai cittadini e dagli stakeholder sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati, anche al fine di un aggiornamento più mirato del Programma stesso.

Le iniziative in questo campo mirano ad utilizzare strumenti di comunicazione sempre più interattiva; ad esempio, come già detto, verrà presto realizzata all'interno del sito web una sezione per interscambi comunicativi "**Reclami, suggerimenti, ringraziamenti**" rivolta alla gestione di suggerimenti e reclami, che permetta un maggiore coinvolgimento degli stakeholder nella progettazione e nel miglioramento dei servizi.

Esiste già sul sito, **nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito", un apposito questionario on-line**, che consente di esprimere un giudizio sulla sezione, nell'ottica di monitorare il livello di interesse degli stakeholder sui dati pubblicati in relazione, appunto, alla trasparenza.

Per il coinvolgimento degli stakeholder che, per motivi diversi non utilizzano internet, l'Automobile Club continuerà ad attivare forme di contatto, quali:

- questionari cartacei di customer satisfaction/customer car orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti;
- raccolta di feedback, anche in occasione delle giornate della trasparenza, sul livello di utilità di quanto pubblicato nonché in merito ad eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate o su ritardi ed inadempienze riscontrate.

I risultati aggregati della rilevazione, aggiornati annualmente, saranno pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito istituzionale e costituiranno la base di partenza per il miglioramento continuo.

L'Amministrazione prevede la redazione, entro il 31.12.2012, di una **Carta dei Servizi** sulla scorta dello schema tipo che verrà fornito da ACI – Funzione Qualità - e che rappresenta la formalizzazione dell'impegno contrattuale che l'amministrazione assumerà nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard qualitativi, che verranno definiti in ossequio al disposto di cui alla Delibera CIVIT 3/2012.

6. Monitoraggio del piano

Il monitoraggio del piano verrà attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* (versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo). Gli scostamenti dal piano originario verranno segnalati nei *report* periodici 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), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.