



AUTOMOBILE CLUB VERONA

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA
TRASPARENZA E L'INTEGRITA'**

(2011 – 2013)

Approvato con Delibera n. 84 del Consiglio Direttivo n. 10/2011 del 31.10.2011

Nota: la struttura competente per l'elaborazione del Programma della Trasparenza è la Direzione dell'Ente. Le elaborazioni e le eventuali modifiche del programma sono attuate previa ratifica dell'Organo direttivo e dell'ente e informativa agli stakeholder.

Considerazioni generali

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della PA (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 a carico delle Amministrazioni pubbliche 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 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.

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 Verona (di seguito anche AC) predispose il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC.

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 descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza e dell'integrità intese come elementi di input e come risorse organizzative coordinate e finalizzate per il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità;
- i collegamenti con il Piano delle performance e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza e dell'integrità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano tutto il ciclo di vita del Piano.
-

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

1. Selezione dei dati da pubblicare
2. Modalità di pubblicazione online dei dati
3. Descrizione delle iniziative
4. Sezione programmatica
5. Collegamenti con il piano delle performance
6. Processo di coinvolgimento degli stakeholder
7. Posta elettronica certificata (PEC)
8. Giornate della trasparenza
9. Processo integrato di gestione della trasparenza e integrità

L'attuale struttura generale del Piano recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano stesso.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle *performance* e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente. I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CIVIT.

1. Selezione dei dati da pubblicare

TIPOLOGIA DATI	ATTUAZIONE
Delibere Consiglio Generale, Presidente, Assemblea a partire dall'anno 2011	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Piano della <i>performance</i>	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Relazione sulla <i>performance</i>	Entro 30/06/2012
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
<i>Curricula</i> dei titolari di posizioni organizzative	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i>	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
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, comma 1 bis</i>	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione

	integrativa di Ente
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Organigramma	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Codice disciplinare	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo.	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'AC ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da ACI ai dipendenti di altra amministrazione	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
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)	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Elenco delle tipologie di procedimento svolte, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento, il nome del responsabile del procedimento, l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Pubblicazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione, Nominativo responsabile della Trasparenza	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	In via di definizione a seguito del cambiamento del software gestionale; Vd. Obiettivo 1, sotto-obiettivo 5
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei	Vd. Obiettivo 1, sotto-obiettivo 4

servizi al pubblico	
<i>Public Procurement</i> Dati disponibili ai sensi art. 7 d. lgs. 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'AC 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.	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
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.	In via di definizione a seguito del cambiamento del software gestionale

Area strategica	Processo/procedimento	Rischio di corruzione	Rischio di cattiva gestione
Infrastrutture e organizzazione	Gestione liquidità cassiere economo	No	Sì
Tasse	Gestione incassi tasse automobilistiche	No	Sì
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	Sì	Sì
Gestione del personale	Procedure concorsuali	Sì	Sì

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

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del codice dei Contratti Pubblici, impostato specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. Da anni è attiva sul sito dell'AC la sezione Bandi di Gara, che, per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile;
- un'apposita sezione del sito dà, inoltre, piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente;
- per quanto attiene alla gestione della liquidità presso il cassiere economo e gli sportelli ove si verificano incassi, la Direzione, anche in ottemperanza a misure già previste dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità, ha da tempo definito procedure di controllo di primo e di secondo livello in modo da comprimere al massimo i rischi di ammanco e/o di cattiva gestione; i controlli di primo livello vengono effettuati dal Direttore alla presenza dei dipendenti incaricati della gestione di cassa, attraverso la materiale verifica della corrispondenza della giacenza di cassa con le risultanze contabili; di tale verifica viene redatto apposito verbale; le verifiche di secondo livello vengono effettuate in Amministrazione sui documenti giustificativi relativi alle spese del cassiere economo e ai riversamenti effettuati dai cassieri.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

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

Poiché l'attuazione delle misure indicate nel presente documento si inserisce in una più ampia riprogettazione e ristrutturazione del sito *web* dell'Ente, al fine aumentarne l'accessibilità e la fruibilità, la struttura di seguito descritta sarà pienamente implementata nella nuova versione del sito stesso, *on-line* e pienamente funzionante nel corso del 2011, ferma restando la possibilità di migliorare la presentazione delle informazioni ove questo fosse ritenuto migliorativo.

TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle 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**

Esploendo la Macro Sezione **Personale** si troveranno le seguenti sezioni:

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Differenziazione premialità (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Codice disciplinare

Esploendo la Macro Sezione **Organizzazione** si troveranno 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
- Procedimenti amministrativi

Esploendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Presidente, dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea

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

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

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

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

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

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

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

- Dati su sovvenzioni e contributi

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

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

Esplodendo la Macro Sezione **Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità** si troveranno le seguenti sezioni:

- Programma Triennale
- Stato di attuazione

2.1 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.

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

I documenti pubblicati evidenzieranno con chiarezza il periodo di riferimento e ogni altro dato di contesto utile alla comprensione dei documenti stessi. Le informazioni superate ma ritenute ancora utili verranno archiviate in una apposita sezione del sito o in una banca dati.

La notifica degli aggiornamenti effettuati, sia in genere nella sezione che nei singoli argomenti, avverrà attraverso un sistema di mail mirate.

In merito all'accessibilità, come riportato sul sito stesso, il nuovo sito web dell'Automobile Club è stato progettato e sviluppato rispettando le linee guida stabilite dal W3C (World Wide Web Consortium) per l'accessibilità del web, recentemente recepite dalla Legge "Stanca" n. 4 del 9 gennaio 2004, normativa alla quale il sito risulta pertanto conforme.

3. Descrizione delle iniziative

Per il primo triennio di applicazione del programma, non si prevedono ulteriori iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni rispetto alle giornate della trasparenza e alla pubblicazione *on line* dei dati sopra elencati.

4. Sezione programmatica

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. Gli obiettivi descritti riguardano il medio/lungo periodo, mentre i sotto-obiettivi declinano

i tempi e le modalità delle attività del corrente anno (breve periodo). La caratteristica di piano a scorrimento consentirà, nel corso dell'attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo): sensibilizzazione delle strutture dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità

- Sotto-obiettivo 1: pubblicazione dei dati in tema di trasparenza e integrità sul sito web;
- Sotto-obiettivo 2: manutenzione della sezione sulla trasparenza e integrità del sito web;
- Sotto-obiettivo 3: individuazione dei servizi al pubblico e metodo di individuazione e gestione delle *best practice*
- Sotto-obiettivo 4: acquisizione dei risultati dell'osservatorio ACI sulle *best practice* delle PP.AA. in materia di trasparenza e integrità
- Sotto-obiettivo 5: attività di impulso e coordinamento per realizzazione della procedura di misurazione dei tempi medi dei procedimenti e di erogazione dei servizi

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

- Sotto-obiettivo 1: mappatura degli *stakeholder* e dei canali di comunicazione
- Sotto-obiettivo 2: progettazione del processo di comunicazione multicanale
- Sotto-obiettivo 3: implementazione del processo e manutenzione evolutiva

Sotto-obiettivo	Scadenza	Responsabile	Risorse	Risultato/output
Pubblicazione dei dati in tema di trasparenza e integrità sul sito web	Aprile	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Dati su trasparenza e integrità sul sito
Manutenzione della sezione sulla trasparenza e integrità del sito web	Continuativo	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Aggiornamento sezione del sito
Individuazione dei servizi al pubblico e metodo di individuazione e gestione delle <i>best practice</i>	Entro dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Adattamento e adozione Guida metodologica ACI
Acquisizione dei risultati dell'osservatorio ACI sulle <i>best practice</i> delle PP.AA. in materia di trasparenza e integrità	dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Acquisizione dei risultati del relativo report ACI
Attività di impulso e coordinamento per realizzazione della procedura di misurazione dei tempi medi dei procedimenti e di	dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Procedura e conseguenti dati utili alla pubblicazione

erogazione dei servizi				
Mappatura degli <i>stakeholder</i> e dei canali di comunicazione	Entro dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Mappa <i>stakeholder</i> /canali
Progettazione del processo di comunicazione multicanale	Entro dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Documento di progettazione
Implementazione del processo di comunicazione multicanale e manutenzione evolutiva	Entro dicembre	Resp. Trasparenza e integrità	1 persona a tempo parziale	Processo di comunicazione multicanale a regime

Monitoraggio del piano

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

Il monitoraggio si svolgerà secondo:

- una cadenza temporale, e verrà pertanto 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.
- una cadenza di risultato: 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.

5. Collegamenti con il piano delle *performance*

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

Il collegamento tra piano delle performance e della trasparenza è di carattere metodologico. Infatti, il collegamento tra i due piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione. Tale matrice qualitativa si rinviene nelle dimensioni della qualità di seguito citate che sono state individuate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che 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:

- 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.

b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

Il Piano della Performance, le Relazioni collegate e i dati relativi verranno pubblicati sul sito web dell'Ente, nel rispetto della normativa vigente. Agli stessi verrà data, inoltre, idonea diffusione nell'ambito delle Giornate della trasparenza.

6. Processo di coinvolgimento degli stakeholder

Nel primo triennio di applicazione del Piano, gli *stakeholder*, individuati nel dettaglio nel Piano della Performance, saranno coinvolti ex post rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, necessario al fine di ottenere il *feedback* sulle iniziative poste in essere per la trasparenza e la legalità e in ordine all'azione complessiva dell'amministrazione.

Tra gli ulteriori strumenti di coinvolgimento degli stakeholder, l'Automobile Club Verona attiva forme di contatto con referenti di istituzioni pubbliche locali e con associazioni di categoria a livello locale, anche per far conoscere la gamma dei servizi e vantaggi offerti dal mondo ACI.

7. Posta elettronica certificata (PEC)

Livello di funzionamento della PEC

L'Automobile Club Verona è dotato di una casella di posta certificata, riferita all'unico centro di Responsabilità che fa capo al Direttore. Questi è, pertanto, formalmente incaricato di curare il presidio e la corretta esecuzione degli adempimenti prescritti dalle norme.

L'indirizzo della casella è pubblicato su IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni), a disposizione degli *stakeholder*, è il seguente: automobile club verona@pec.it.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

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

8. Giornate della trasparenza

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

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

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

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

La prima giornata della trasparenza sarà organizzata a livello regionale con il coinvolgimento di tutti gli Automobile Club entro il 31 dicembre 2011.