



Automobile Club d'Italia

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

terza annualità (2013)



<i>Considerazioni generali</i>	3
<i>Quadro normativo di riferimento</i>	4
Iniziative svolte dall'Ente in materia di Trasparenza ed Efficacia dell'Azione	
Amministrativa ante Decreto Legislativo 150/2009	6
Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione.....	7
Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione	11
<i>I dati</i>	13
<i>Statistiche di genere</i>	21
Personale per tipo di contratto suddiviso per genere (situazione al 01.11.2012).....	21
Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'Amministrazione	22
Posta elettronica certificata (PEC)	23
Modalità di pubblicazione online dei dati.....	23
Tracciabilità del processo di gestione dei dati e Gestione della configurazione del sito web	26
<i>Requisiti di forma</i>	27
Procedimento di elaborazione e adozione del Programma.....	28
Processo di coinvolgimento degli stakeholder	30
Processo integrato di gestione della trasparenza, della legalità e dell'integrità	30
<i>Criticità</i>	31
Diagramma di flusso – Sintesi grafica del processo di gestione del Programma della Trasparenza.....	33
Collegamenti con il Piano delle performance	35
Trasparenza delle informazioni relative alla performance.....	36
Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità	36
Sezione programmatica - Obiettivi del piano	38
Griglia di scomposizione del programma di lavoro.....	39
<i>Ascolto degli stakeholder</i>	40
Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma	40
<i>Monitoraggio interno dell'OIV</i>	41
Risultati 2012 in tema di Trasparenza (dati relativi al periodo gennaio-novembre 2012)	41
Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa	43



PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' DELL'ACI

Considerazioni generali

Nell'ambito delle funzioni previste dal provvedimento di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009), la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CiVIT), il 15 ottobre 2010 ha emanato 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, lett. a, del decreto legislativo 150/2009, che impone alle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità, le cui finalità sono quelle:

- 1) di indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- 2) di elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Amministrazioni;
- 3) di precisare le modalità di pubblicazione del Programma.

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

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

L'impianto normativo di riferimento è stato integrato ulteriormente dalla CiVIT che, nel mese di gennaio 2012, ha emanato le Delibere nn. 1, 2, 3, 4 e 5.



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>
Delibera n. 2/2012 (CiVIT)	<i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i>
Delibere n. 1, 3, 4, 5 /2012 (CiVIT)	Argomenti vari

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

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e dalla mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati.



Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Il Programma costituisce strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Piano, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell'Ente.

Il Programma descrive:

- le 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;
- i collegamenti con il Piano delle *performance* ACI e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza, integrità e legalità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano l'intero ciclo di vita del Piano.

Per maggior chiarezza organizzativa, all'interno del documento è stato descritto, in modalità grafica, il processo integrato di gestione del Piano della trasparenza, integrità e legalità nonché il relativo collegamento con il Piano della performance.

L'attuale struttura generale del Programma 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, rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.

Da un punto di vista generale, il Programma della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle *performance* e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CiVIT.



Iniziative svolte dall'Ente in materia di Trasparenza ed Efficacia dell'Azione Amministrativa ante Decreto Legislativo 150/2009

2002 – Tavola rotonda sull'argomento “La valorizzazione delle competenze e l'esigenza di una politica del personale ispirata alla meritocrazia”

2003 – E-procurement – L'Ente, a partire dal 2003, effettua parte delle proprie attività negoziali (gare, RdA, RdO, richieste di offerta, ecc.) via web, attraverso una piattaforma telematica che consente a tutti gli stakeholder coinvolti di ottenere la massima trasparenza su tutto il processo di acquisizione di beni e servizi.

La piattaforma telematica, presente all'indirizzo web www.acquisitionlineaci.it, ha consentito di ottenere significativi risultati in termini di saving e di e-governement.

Convegno dal titolo “L'armonia organizzativa: la qualità della vita e del lavoro”.

Il convegno, al quale hanno partecipato esponenti del mondo della ricerca e del lavoro, ha promosso una riflessione sulla complessità del rapporto che ogni lavoratore/lavoratrice ha con la propria vita professionale, la sfera privata e con il sistema di relazioni sociali, ossia con gli elementi che determinano la “qualità” della vita.

2005 – Convegno “Etica Sociale e Valori Aziendali. Religiosità e laicità dei principi ispiratori” di presentazione della Carta dei Valori

Certificazione dei processi Tasse Auto in base alla normativa UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001: 2008).

Il primo certificato, emesso in data 20/04/2005, è stato rilasciato dalla società di certificazione Der Norske Veritas. Oggetto di questa prima certificazione è stato la “Progettazione ed esecuzione del controllo di merito per il servizio di gestione delle tasse automobilistiche per le regioni a statuto ordinario e le due province autonome di Trento e Bolzano con l'esclusione delle regioni: Marche, Liguria, Piemonte, Molise e Campania”.

Rinnovo ed estensione della certificazione a tutti i servizi tasse automobilistiche. Attualmente certificazione, la cui scadenza è fissata per il 07/01/2012, riguarda "L'erogazione di servizi di Stipula Convenzioni Tasse Automobilistiche, servizi di Assistenza, pianificazione e controllo gestionale e funzionale dello sviluppo delle procedure informatiche di gestione del tributo, Gestione rapporti sul territorio con i punti di servizio (delegazioni ACI), per le Regioni a Statuto Ordinario (con esclusione di Calabria, Campania, Liguria, Marche, Molise, Piemonte e Veneto) e per le Province autonome di Trento e Bolzano”.

2006 – A partire dal 2006 l'ACI redige il proprio Bilancio Sociale.

Conseguimento del “Premio Qualità delle Amministrazioni Pubbliche” - promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica – il cui scopo è stato quello di diffondere la cultura della qualità e dell'efficienza.

2006/2008 – Progetto strategico “Il Sistema Qualità ACI” e conseguente adozione della metodologia C.A.F. (Common Assessment Framework) come unità di misura e taratura del livello qualitativo dei servizi offerti e delle attività dell'Ente.



2008 – Partecipazione al Premio “PA Digitale 2008”

2009 – Adesione all'iniziativa del ministro Brunetta “Mettiamoci la Faccia”. Attività di customer satisfaction relativo ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione.

Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione

L'Automobile Club d'Italia è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

Tra le più grandi Associazioni italiane, l'ACI annovera al momento più di un milione di associati. Ricompreso - ai sensi della legge 20 marzo 1975, n. 70 (cd. legge del parastato) - tra gli “enti preposti a servizi di pubblico interesse”, l'ACI è la Federazione che associa 106 Automobile Club provinciali e locali, anch'essi Enti pubblici non economici con propria autonomia, a base associativa e senza scopo di lucro.

Gli Automobile Club provinciali e locali sono rappresentativi di interessi generali e, ai sensi dell'art. 38 dello Statuto ACI, svolgono nelle rispettive circoscrizioni territoriali, in armonia con le direttive dell'ACI, le attività a favore della collettività e delle Istituzioni rivolte a favorire la “mobilità”.

L'ACI rappresenta l'automobilismo italiano presso la Federation Internazionale de l'Automobile – FIA e presso il CONI.

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

Sono Organi dell'ACI: il Presidente, l'Assemblea, il Consiglio Generale, il Comitato Esecutivo il Presidente, il Consiglio Sportivo Nazionale, la Giunta sportiva e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Ai vertici della struttura amministrativa dell'Ente si colloca la figura del Segretario Generale, con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa degli uffici e di raccordo fra questi e gli organi di indirizzo politico-amministrativo.

L'organizzazione dell'Ente, in conformità al vigente Ordinamento dei Servizi, è così articolata:

14 Strutture Centrali (9 Direzioni e 5 Servizi), con funzioni prevalentemente di indirizzo generale e controllo nei rispettivi ambiti di competenza;

30 Uffici Centrali, di cui 27 incardinati in Direzioni/Servizi e 3 posti in posizione di autonomia amministrativa con rapporto funzionale al Segretario Generale;

13 Direzioni Regionali, con funzioni di raccordo e coordinamento tra le Strutture Centrali e le articolazioni territoriali;

106 Uffici Provinciali che rappresentano i punti di erogazione dei servizi dell'Ente sul territorio con particolare riferimento ai servizi c.d. delegati (Pubblico Registro Automobilistico, Tasse Automobilistiche, Imposta Provinciale di Trascrizione).



All'organizzazione centrale si affianca quella dei 106 Automobile Club provinciali e locali (AC).

L'ACI è impegnato in due principali ambiti di intervento che configurano due ruoli distinti ma interconnessi dell'Ente: il ruolo istituzionale e quello di servizio pubblico.

1) Ambito istituzionale

L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a generare e diffondere la cultura della mobilità in sicurezza, attraverso: la tutela delle persone in movimento e la rappresentanza ai vari livelli istituzionali delle loro esigenze; la realizzazione di studi e ricerche applicati alla mobilità sostenibile; la progettazione della soddisfazione della vasta gamma di bisogni di mobilità del territorio; la garanzia di assistenza, formazione e l'informazione rivolte ai soggetti a vario titolo interessati.

Rientrano in tale ambito:

- la realizzazione di Centrali locali di informazione sulla mobilità stradale - "Luce Verde", in collaborazione con le Amministrazioni locali (attualmente attive le centrali della Regione Lazio e dei Comuni di Roma e Milano);
- l'organizzazione della Conferenza del Traffico e della Circolazione per lo studio dei problemi connessi alla mobilità e al traffico, giunta alla 67^a edizione e del Forum Internazionale delle polizie locali, giunto alla 5^a edizione, che rappresentano importanti occasioni di confronto anche a livello internazionale sui temi specifici della mobilità in ambito urbano;
- l'attività di studio e ricerca, svolta anche attraverso la Fondazione Filippo Caracciolo appositamente costituita dall'Ente, che può contare sulla Biblioteca specialistica dell'Ente e sulla rivista specialistica di settore "Rivista Giuridica";
- l'impegno dell'Ente nel settore dei corsi avanzati di guida sicura, attraverso la propria società collegata ACI - Vallelunga.

In questo contesto si collocano anche le seguenti specifiche tematiche di intervento:

A) L'attività associativa

L'ACI, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai Soci e alle loro famiglie in viaggio l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.

B) Lo sport

L'ACI promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla FIA; assiste e associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla FIA e componente del CONI che svolge le attività di federazione sportiva nazionale secondo la disciplina prevista dal proprio ordinamento.



Sotto l'egida dell'ACI si svolgono annualmente in Italia circa 900 competizioni sportive automobilistiche. Tra queste, di particolare rilievo, il Gran Premio di Formula 1 di Monza ed il Rally d'Italia, gara valevole per il Campionato del mondo.

C) Il turismo

L'Ente promuove da sempre lo sviluppo del turismo automobilistico interno ed internazionale, collaborando con le rappresentanze del mondo turistico in Italia e all'estero per favorire nuove forme di promozione turistica

sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo itinerari importanti sotto il profilo artistico, dell'artigianato e della natura, oggi ancora poco conosciuti.

In questo contesto, si collocano la collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri nell'ambito delle iniziative "Viaggiare Sicuri" e "Dove siamo nel mondo" e quella con il Dipartimento del Turismo per lo sviluppo del nuovo Portale Nazionale del Turismo sul sito www.italia.it.

2) Ambito servizi delegati

In coerenza con la sua natura di Pubblica Amministrazione, l'ACI gestisce una serie di rilevanti servizi pubblici a favore dei cittadini e delle Amministrazioni.

In questo contesto, vanno evidenziati:

A) la gestione del Pubblico Registro Automobilistico, che in base al Codice Civile assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo alla funzione di pubblicità legale.

Il PRA fornisce essenziali servizi pubblici a vantaggio della collettività, della Pubblica Amministrazione, dell'Autorità Giudiziaria e delle aziende. La banca dati del PRA, infatti, gestendo le operazioni di aggiornamento, consultazione e certificazione viene sistematicamente utilizzata per tutti gli studi e le ricerche sul fenomeno automobilistico, a fini statistici, assicurativi, di programmazione e pianificazione industriale ed ambientale ed è inoltre a disposizione degli Enti locali e degli Organi di Polizia per le consultazioni attraverso collegamenti telematici.

Il PRA è parte essenziale del sistema dello "Sportello telematico dell'automobilista".

B) La gestione dell'IPT

L'ACI svolge per conto delle Province attività di riscossione e controllo dell'Imposta Provinciale di Trascrizione.

C) La gestione delle tasse automobilistiche regionali

L'ACI assicura l'erogazione del servizio di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche per conto di Regioni e Province autonome sulla base di apposite convenzioni.



Automobile Club d'Italia

Attualmente l'ACI si presenta con un portafoglio di 11 Regioni/Province autonome convenzionate su 21.

In questo ambito per ACI vengono monitorati i giudizi relativi ai servizi di pagamento del bollo, costi chilometrici, visure PRA e TeleBollo.



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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
Infrastrutture e organizzazione	Gestione liquidità funzionario delegato	no	si
PRA	Gestione liquidità cassieri	no	si
PRA	Gestione pratiche PRA	si	si
Tasse	Gestione Tasse Automobilistiche	si	si
Acquisti	Procedure di individuazione del contraente	si	si
Gestione del personale	Procedure concorsuali	si	si

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

- per quanto attiene la gestione PRA - che comporta non solo l'evasione delle formalità ma anche la riscossione delle imposte e tasse a favore dell'Erario - è stato predisposto un manuale operativo che pone le basi per una migliore percezione del rischio e di possibili deflessioni dalla conformità e trasparenza nell'esercizio di rilascio di talune tipologie di formalità. Si tratta di un'attività di controllo di "1° livello" che, grazie alle procedure informative in uso sarà condotta in maniera puntuale, costante e certificata ed oggetto di monitoraggio da parte della Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna – controllo di "2° livello";
- 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, l'Ente impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. Da anni è attiva sul sito ACI la sezione Bandi di Gara, che delinea il profilo del committente e, per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile. La sezione altresì indica l'unità Organizzativa responsabile dell'Istruttoria, le modalità ed i tempi di esercizio del diritto di accesso, di pubblicazione delle risposte ai quesiti e, dal 2011, garantisce anche maggiore visibilità e tracciabilità al procedimento mediante la tempestiva informazione sullo stato delle fasi procedurali;
- un'apposita sezione del sito, infine, dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente;



- per quanto attiene alla gestione della liquidità presso i funzionari delegati e i cassieri degli uffici periferici, la Direzione Amministrazione e Finanza 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 di ciascun ufficio 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, effettuata almeno una volta al mese, viene redatto verbale da inviare alla Direzione Amministrazione e Finanza unitamente alla contabilità mensile.

Le verifiche di secondo livello sono effettuate – a livello centrale - dalla Direzione Amministrazione e Finanza sulla giacenza media di liquidità detenuta dagli Uffici periferici e sui documenti giustificativi relativi alle spese dei funzionari delegati nonché relativi ai riversamenti effettuati dai cassieri.

Tra gli interventi adottati al fine di individuare le aree ed i processi di attività più critiche sotto l'aspetto dei potenziali rischi di tipo economico-finanziario, si è proceduto attraverso alcuni fasi.

In particolare, dall'anno 2008 è stata intrapresa un'attività della durata di due anni di mappatura di tutti i processi decisionali ed operativi in ACI.

Nell'ambito di tale attività sono stati individuati gli attori, i documenti prodotti, i rapporti tra uffici o con i soggetti terzi, i tempi, i contenuti e gli output di ciascuna attività svolta sia dalle Direzioni ed Uffici centrali ACI, che dagli Uffici Periferici; in ciascun processo sono stati inoltre focalizzati gli aspetti critici dai quali poteva avere origine un rischio di tipo economico finanziario ed a ciascun rischio è stato attribuito un grado di rilevanza.

Da tale analisi sono emerse le aree di intervento, al fine di realizzare un processo di ottimizzazione delle procedure contabili con l'obiettivo del contenimento del rischio.

Il nuovo sistema contabile è stato improntato alle logiche di tipo economico-patrimoniale, ed è stato adottato dal 2011; in particolare, tale sistema è sostitutivo di quello economico-finanziario utilizzato fino ad allora da ACI.

Nella costruzione del nuovo sistema di contabilità si è tenuto strettamente conto dei processi descritti nel corso della mappatura dei rischi economico patrimoniali.

I dati

Tabella sinottica dei dati da pubblicare

STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Direzione Segreteria, Pianificazione e Coordinamento	<ul style="list-style-type: none">• Delibere Consiglio Generale, Comitato Esecutivo, Assemblea• Curricula di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo		Dott.ssa Flaviana Roberta Palombi
	<ul style="list-style-type: none">• Piano delle performance• Sistema di Misurazione e Valutazione delle performance• Relazione sulla Performance 2011		Dott. Maurizio Del Marro
Servizio del Segretario Generale	Delibere del Presidente		Dott.ssa Sabina Soldi



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	<ul style="list-style-type: none">• Curricula 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• Curricula dei titolari di posizioni organizzative• Nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance• Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale• Tassi di assenza e di maggiore presenza distinti per uffici• 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, comma 1 bis• Numero procedimenti disciplinari (dato facoltativo).		Dr.ssa Irene Tedeschi
	<ul style="list-style-type: none">• Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e ammontare dei premi effettivamente distribuiti• Contratti integrativi personale delle aree	Per il personale delle aree i dati saranno pubblicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di Ente.	Dr.ssa Irene Tedeschi



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti• Informazioni trasmesse per l'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• Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo	I dati saranno pubblicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di Ente.	Dr.ssa Irene Tedeschi
	<ul style="list-style-type: none">• Codici di comportamento• Organigramma, articolazione delle Strutture• Attribuzioni e organizzazione di ogni ufficio anche di livello non generale, nominativi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, settore ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta• Contratti integrativi Dirigenti e professionisti• Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima• Bilancio Sociale• Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'ACI ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private• Statistiche di genere		Dr.ssa Irene Tedeschi
Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Indagine in corso	



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
	Atti di sospensione a carico di personale iscritto agli ordini professionali	Il personale con ruolo di professionista è stabilmente inquadrato	
Direzione Risorse Umane ed Organizzazione	<ul style="list-style-type: none">• Contratti Nazionali• Richieste di autorizzazione a bandire concorsi• Richieste di autorizzazione ad assumere• Domande di rimodulazione del fabbisogno		Dr.ssa Irene Tedeschi
Strutture centrali	<ul style="list-style-type: none">• Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da ACI 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 curriculum 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)• Dati su provvidenze di natura economica (contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica)		Direttori centrali



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Strutture titolari dei procedimenti di cui al Regolamento ex l. 241/90 e successive modificazioni	<ul style="list-style-type: none">• 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 e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale• Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente		Direzione Risorse Umane ed Organizzazione Direzione Servizi Delegati Direzione Amministrazione e Finanza Servizio attività sportive
Ufficio Patrimonio	Procedimenti negoziali	Dati contenuti nel manuale delle procedure negoziali attualmente all'esame del Collegio dei Revisori dei conti ex art.31 del Regolamento di Organizzazione e Contabilità	Dr.ssa Giuseppa Scimoni
Strutture centrali	Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte, l'elenco degli atti e documenti che il richiedente ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza stessa		Direttori centrali



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Strutture centrali	Elenco di tutti gli oneri informativi gravanti su cittadini ed imprese, allo scopo di regolare l'esercizio dei poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici o la concessione di benefici		Direttori centrali
Direzione Sistemi Informativi	<ul style="list-style-type: none">• Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata• Registro dei processi automatizzati		Dr. Vincenzo Pensa
Servizio Comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Pubblicazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione• Nominativo responsabile della Trasparenza		Dr.ssa Loredana Lasco
Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna	<ul style="list-style-type: none">• Carta della qualità dei servizi• Informazioni sulle dimensioni della qualità dei servizi erogati	Da pubblicare	Dr.ssa Beatrice Bisogni



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
Direzione Amministrazione e Finanza	<ul style="list-style-type: none">• Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)• 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• Trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico della finanza pubblica (art. 3 c.44 L. 244/2007 - D.L. 201/2011 art.23 ter).• Bilancio• Piano degli Indicatori e risultati attesi di Bilancio* <p><i>*L'art. 1, comma 2, della Legge 31 dicembre 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 ACI compreso tra le Amministrazioni Pubbliche individuate dall'ISTAT, si ritiene che la normativa di cui al D.Lgs: 91/2011 in materia di armonizzazione dei sistemi contabili non sia applicabile all'Ente".</i></p>		Dr. Antonio Di Marzio Dr. Carlo Conti
Strutture erogatrici di servizi al pubblico	Buone Prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico		Direttori Centrali e Direttori UU.PP.
Autorità per la vigilanza dei contratti	<i>Public Procurement</i>	Dati disponibili ai sensi art. 7 d. lgs.	Dr.ssa Giuseppa Scimoni



STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE	DIRIGENTE RESPONSABILE
pubblici di lavori, servizi e forniture		163/2006 e successive modificazioni e integrazioni	
Servizio per la Governance e del Controllo di Gestione	Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui ACI 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		Dott.ssa Simonetta Barbagli
	Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance	Pubblicato	



Statistiche di genere

Personale per tipo di contratto suddiviso per genere (situazione al 01.11.2012)

	Personale a tempo indeterminato					
	Donne	%	Uomini	%	Totale	%
Personale con part-time inferiore al 50%	38	77,55	11	22,45	49	100,00%
Personale con part-time superiore al 50% superiore al 50 %	167	87,89	23	12,11	190	100,00%
Personale con contratto di Telelavoro	68	77,27	20	22,73	88	100,00%
Personale a tempo indeterminato	1867	61,92	1148	38,08	3015	100,00%
Totale Personale	1867		1148		3015	

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

REPORT RIEPILOGATIVO (01 GENNAIO 2012 - 31 DICEMBRE 2012)

SEDE: UFFICI PROVINCIALI

AGRIGENTO, ALESSANDRIA, ANCONA, AOSTA, ASCOLI PICENO, L'AQUILA, AREZZO, ASTI, AVELLINO, BARI, BERGAMO, BIELLA, BELLUNO, BENEVENTO, BOLOGNA, BRINDISI, BRESCIA, BOLZANO, CAGLIARI, CAMPOBASSO, CASERTA, CHIETI, CALTANISSETTA, CUNEO, COMO, CREMONA, COSENZA, CATANIA, CATANZARO, ENNA, FERRARA, FOGGIA, FIRENZE, FORLI', FROSINONE, GENOVA, GORIZIA, GROSSETO, IMPERIA, ISERNIA, CROTONE, LECCO, LECCE, LIVORNO, LODI, LATINA, LUCCA, MACERATA, MESSINA, MILANO, MANTOVA, MODENA, MASSA CARRARA, MATERA, NAPOLI, NOVARA, NUORO, OGLIASTRA, ORISTANO, OLBIA TEMPIO, PALERMO, PIACENZA, PADOVA, PESCARA, PERUGIA, PISA, PORDENONE, PRATO, PARMA, PESARO, PISTOIA, PAVIA, POTENZA, RAVENNA, REGGIO CALABRIA, REGGIO EMILIA, RAGUSA, RIETI, ROMA, RIMINI, ROVIGO, SALERNO, SIENA, SONDRIO, LA SPEZIA, SIRACUSA, SASSARI, SAVONA, TARANTO, TERAMO, TRENTO, TORINO, TRAPANI, TERNI, TRIESTE, TREVISO, UDINE, VARESE, VERBANIA, VERCELLI, VENEZIA, VICENZA, VERONA, MEDIO CAMPIDANO, VITERBO, VIBO VALENTIA

N. UTENTI TOTALE	972.502		
N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO GIUDIZIO	146.771 (15,1%)		
LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
N. GIUDIZI ESPRESSI	144.145	1.710	916
VALORE IN PERCENTUALE	98,2%	1,2%	0,6%

MOTIVI DELL'INSODDISFAZIONE

				
422	61	150	107	176
46,1%	6,7%	16,4%	11,7%	19,1%
TEMPO DI ATTESA	NECESSITA' DI TORNARE	PROFESSIONALITA' DELL'IMPIEGATA/O	RISPOSTA NEGATIVA	MOTIVO NON ESPRESSO



Posta elettronica certificata (PEC)

Livello di funzionamento della PEC

In ACI tutte le 129 Unità organizzative autonome (AOO) identificate a tale fine sono dotate di casella di posta certificata.

Per ogni casella attiva è stato identificato un responsabile (che coincide con il Responsabile del servizio di Protocollo informatico), formalmente incaricato di curare il presidio e la corretta esecuzione degli adempimenti prescritti dalle norme.

In aggiunta, sono attive alcune caselle di PEC, quali ad es. OIV@pec.aci.it per l'invio e la ricezione di corrispondenza certificata, funzionale alle attività dell'Organismo indipendente di valutazione e certificationline@pec.aci.it per la ricezione delle certificazioni mediche telematiche da parte di INPS.

Gli indirizzi delle caselle, pubblicati su IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni), sono regolarmente aggiornati e a disposizione degli stakeholder.

Modalità di pubblicazione online dei dati

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

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

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

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

DATI INFORMATIVI SUL PERSONALE

- Nominativi e CV Dirigenti e titolari posizioni organizzative



- Nominativi e curricula dei Dirigenti
- Nominativi e curricula titolari di posizione organizzativa
- Retribuzioni Dirigenti
- Ruolo dirigenti
 - Forza in Ruolo Personale Dirigente
 - Forza in Ruolo Personale Dipendente
 - Ruolo dei dirigenti
 - Ruolo dei dipendenti
- Retribuzioni e CV per incarichi politici
- Collegio Revisore dei conti
- Nominativi e CV dei valutatori
- Oneri a carico della Finanza Pubblica
- Assenze e presenze
- Premi e compensi (linka alla pagina Premi collegati alla performance)
- Premialità (linka alla pagina Premi collegati alla performance)
- Contrattazione Nazionale
- Richieste a bandire
- Richieste ad assumere
- Rimodulazione del fabbisogno
- Codici di comportamento
- Codici e Procedimenti disciplinari

DATI INFORMATIVI SULL'ORGANIZZAZIONE E I PROCEDIMENTI

- Informazioni sull'organizzazione
- Performance
- Registro dei processi automatizzati (ex art 34 L.69/2009)
- Servizi online
- Carta dei Servizi
- Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati
- Qualità dei servizi (link al Barometro già in Iniziative)
- Procedimenti
 - Procedimenti amministrativi
 - Procedimenti amministrativi ad istanza di parte
 - Procedimenti negoziali
- Posta elettronica istituzionale
- Posta Elettronica Certificata PEC



ATTI E REGOLAMENTI

- Delibere CE/CG/ Assemblea
- Delibere Presidente
- Regolamenti vari

INCARICHI A DIPENDENTI E SOGGETTI PRIVATI

- Assistenza legale
- Consulenze
- Incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti per i quali non è corrisposto compenso
- Incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti per i quali è corrisposto compenso
- Incarichi conferiti a dipendenti di altra Amministrazione

DATI SULLA GESTIONE ECONOMICO/FINANZIARIA DEI SERVIZI PUBBLICI

- Bilancio 2010
- Contabilizzazione servizi erogati (Servizi erogati agli utenti finali e intermedi)
- Statistiche di Genere
- Contratti integrativi
- Consorzi, Enti e società

GESTIONE DEI PAGAMENTI

- Indicatore tempestività pagamenti

BUONE PRASSI

SOVVENZIONI E CONTRIBUTI

- Dati su Provvidenze di Natura Economica
- Albi Beneficiari Provvidenze

PUBLIC PROCUREMENT

IL BILANCIO SOCIALE

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA



- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
- Giornate della Trasparenza
- Stato di attuazione
- Piano e Relazione sulle Performance
 - Piano della Performance
 - Relazione sulle Performance
- Iniziative
- Valutazione Civit

BANDI DI GARA

- Bandi di Forniture
- Bandi di Servizi
- Bandi di Lavori
- Avvisi Ricerche Immobiliari
- Bandi di Gara Scaduti
- Avvisi di Aggiudicazione
- Albo Fornitori
- Albo Avvocati

CONCORSI

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

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

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

Le informazioni che sono fornite dalle strutture organizzative destinate ad alimentare il sito web www.aci.it ed in particolare pubblicate nell'apposita sezione “trasparenza, valutazione e merito”, vengono trasmesse attraverso strumenti telematici nativi (email) ovvero mediante supporti cartacei (note) che vengono in seguito digitalizzati e gestiti attraverso il protocollo informatico.



Le informazioni, verificate attraverso un controllo di qualità del dato, vengono trasmesse via email alla struttura organizzativa della società ACInformatica che provvede alla pubblicazione attraverso il sito web.

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene quindi 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 il Servizio Comunicazione dell'ACI il cui Direttore è altresì Responsabile della Trasparenza.

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

Requisiti di forma

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web ACI è assicurato in coerenza con quanto previsto dalle Delibere CiVIT nn. 105/2010 e 2/2012, e dal sistema di verifica denominato "Bussola della trasparenza".

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, gli aggiornamenti, la precisione, completezza, correttezza e tempestività nell'invio alla Struttura responsabile del sito sono di competenza delle singole Strutture dell'Ente.

La tempestività degli aggiornamenti è conseguente alla disponibilità dei contenuti e viene assicurata dal Servizio Comunicazione dell'Ente 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 l'indicazione 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.

La notifica degli aggiornamenti effettuati avviene attraverso un sistema di *e-mail* a diffusione interna all'Ente ma l'inserimento degli aggiornamenti viene altresì segnalato



sul sito web dove è stato pubblicato uno specifico *banner* di reindirizzamento verso le novità:

[http://www.aci.it/index.php?id=299&no_cache=1&tx_ttnews\[tt_news\]=834&tx_ttnews\[backPid\]=85&limit=0](http://www.aci.it/index.php?id=299&no_cache=1&tx_ttnews[tt_news]=834&tx_ttnews[backPid]=85&limit=0)

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.

Sempre in tema di OPEN GOVERNMENT, ed in particolare con l'intento di rafforzare trasparenza, partecipazione e accountability, nel corso dell'anno il Dipartimento della Funzione pubblica ha presentato, in occasione del Forum PA 2012, "La Bussola della Trasparenza", uno strumento operativo utilizzabile on line per migliorare la qualità delle informazioni e dei servizi digitali, orientare le pubbliche amministrazioni e monitorare l'attuazione delle linee guida per i siti web delle PA.

L'iniziativa è indirizzata sia alle PA, che possono così verificare la conformità del proprio sito ai contenuti minimi delle linee guida sui siti web delle PP.AA. o confrontarsi con altre amministrazioni, ma anche ai cittadini che possono effettuare analisi, elaborare statistiche e consultare i siti web, partecipando attivamente al continuo incremento della trasparenza.

La Bussola della Trasparenza è attualmente in versione sperimentale e vuole migliorarsi con il contributo dei cittadini e delle pubbliche amministrazioni.

<http://www.magellanopa.it/bussola/>

L'ACI ha recepito le indicazioni della bussola della trasparenza immediatamente adeguando il proprio sito.

Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

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

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

Le linee programmatiche approvate sono espressione di una pluralità di opinioni.

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 (nel sito è presente un format telematico che consente di inviare al Responsabile della Trasparenza le proprie considerazioni in materia) ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

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

Le istanze raccolte vengono poi trasmesse alla Struttura organizzativa interna competente 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, le Strutture dell'Ente collaborano con le associazioni di categoria per garantire la massima attenzione rispetto alle esigenze rappresentate.

La Struttura organizzativa interna dell'Ente (Direzioni centrali, Servizi centrali, Uffici centrali e periferici, Direzioni Regionali) a sua volta, sulla base delle istanze degli stakeholder e delle proprie considerazioni, formula le proposte in tema di trasparenza nell'ambito del processo di pianificazione annuale, che viene finalizzato anche alla redazione del piano delle performance.

Nel corso di tale processo, infatti, tutte le strutture dell'Ente predispongono delle schede di pianificazione all'interno delle quali vengono specificati sia gli obiettivi di performance annuali di ciascuna struttura sia quelli di trasparenza.

Gli obiettivi di performance e quelli di trasparenza vengono poi raccolti dalle Strutture competenti 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 alla CIVIT tramite posta elettronica all'indirizzo: segreteria.commissione@commissionevalutazione.it



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. A tale proposito, essendo la realtà dell'ACI dinamica e multiforme, tale individuazione di dettaglio si ritiene debba essere realizzata con la partecipazione di tutte le Strutture centrali.

Gli stakeholder rispetto all'adozione del Programma della Trasparenza e del Piano della Performance sono coinvolti ed invitati a fornire il proprio contributo sia ex ante che ex post.

Il coinvolgimento ex ante è propedeutico all'adozione del Programma della Trasparenza e del Piano della Performance annuali. (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)

Tale coinvolgimento viene effettuato nel corso della giornata della trasparenza nel corso della quale vengono rendicontati i risultati raggiunti e vengono raccolte indicazioni a carattere programmatico che saranno elaborate e recepite nel programma e nel piano dell'anno successivo.

Per quanto riguarda il 2013 si è ritenuto opportuno e sufficiente programmare una sola Giornata della Trasparenza sia per limitare i costi che in considerazione dell'aumentata possibilità per gli stakeholder di interloquire con l'Ente attraverso diversi canali.

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

Con riferimento agli stakeholder interni, il canale web intranet provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

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

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

La predisposizione del Piano della Trasparenza, di competenza del Responsabile della Trasparenza ACI, formalmente incaricato dall'Amministrazione, viene effettuata attraverso un workflow organizzativo che prevede la raccolta delle iniziative in tema di trasparenza programmate dalle diverse Strutture dell'Ente, 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.

Attraverso tale processo tutte le strutture organizzative dell'Ente concorrono alla realizzazione ed alla successiva implementazione del Piano.

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 illustrato nella pagina seguente.

Criticità

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

Sul fronte interno dell'Ente, poi, va innanzitutto osservato come i dati per l'implementazione del Programma non siano istituzionalmente in possesso del Responsabile della Trasparenza il quale, in proposito, deve attivarsi presso le diverse Strutture ACI competenti.

Questa circostanza ha portato ad emersione un diverso indice di sensibilizzazione delle Strutture stesse.

Queste, impegnate nelle specifiche attività di competenza, reagiscono infatti con tempistiche estremamente eterogenee nella fornitura di dati, impattando fortemente sulle metodiche operative del Responsabile della Trasparenza.

Mentre lo scorso anno si è segnalato come ulteriore criticità la ricorrente frequenza con cui la CiVIT adottava le proprie delibere, quest'anno si segnala la modalità con cui la "Bussola della Trasparenza" si è inserita e sovrapposta alle già innumerevoli indicazioni, spesso contraddittorie e ridondanti, cui le amministrazioni sono sottoposte.

Tale disagio è stato peraltro ampiamente dimostrato anche dai risultati della consultazione effettuata dalla CiVIT stessa sugli obblighi di pubblicazione previsti in materia di trasparenza ed integrità.

La proliferazione degli adempimenti, come detto spesso contraddittori e ridondanti, comporta due effetti negativi:



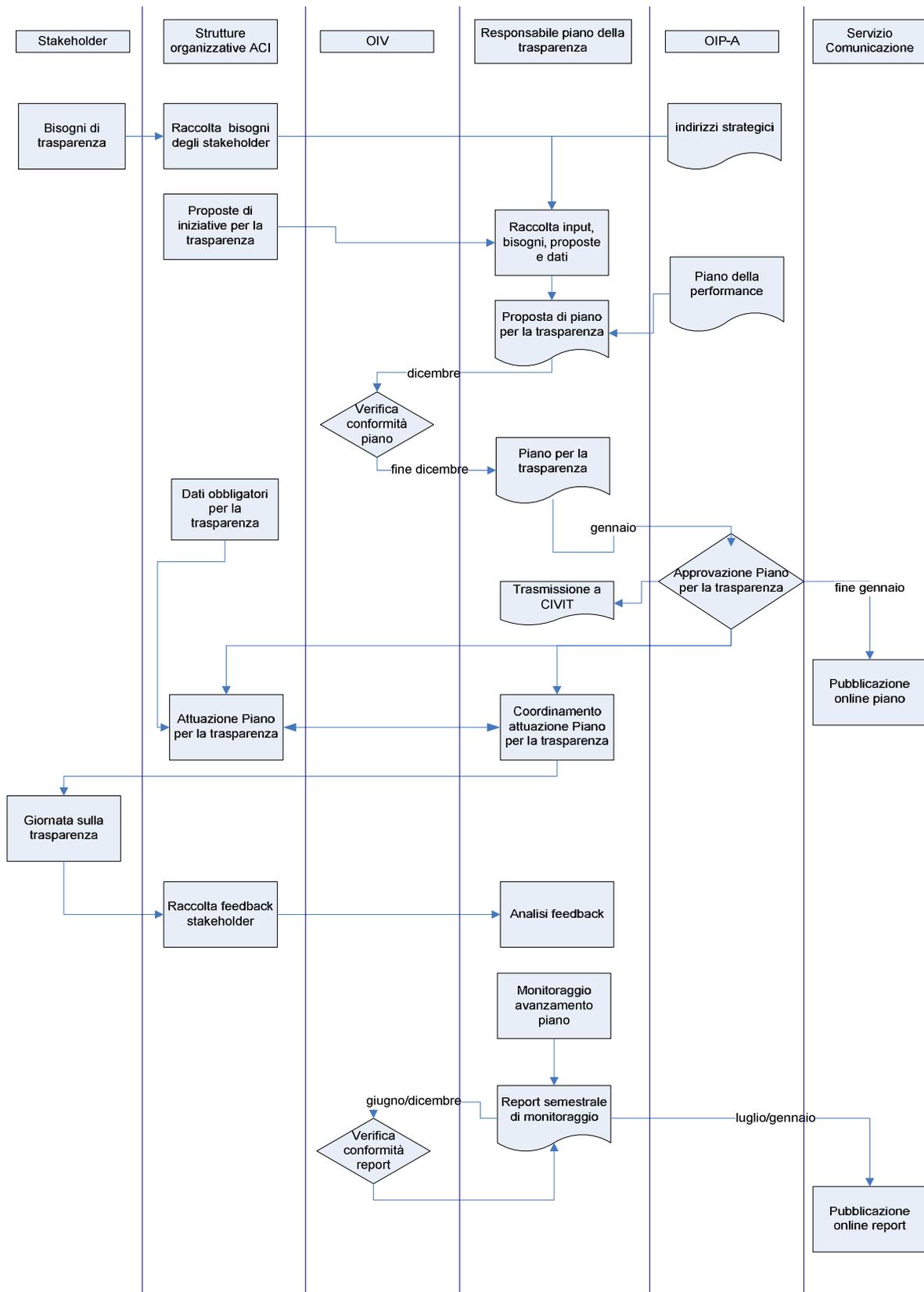
- appesantisce l'attività del Responsabile della Trasparenza imponendogli in modo ricorrente l'adeguamento del Programma;
- genera l'insofferenza delle diverse Strutture dell'Ente, che vivono come forma di burocratizzazione eccessiva il sentirsi chiamare a dover fornire in continuazione dati di natura diversa per adeguarsi ad un "sistema" che, per quanto condivisibile ed auspicabile nella sua ratio, continua a manifestarsi agli operatori come un'architettura complessa ed intricata.

Inoltre l'intervento non coordinato dei numerosi operatori, competenti a vario titolo sull'attuazione/interpretazione normativa, complica ulteriormente la situazione.



Automobile Club d'Italia

Diagramma di flusso – Sintesi grafica del processo di gestione del Programma della Trasparenza





Collegamenti con il Piano delle performance

Il collegamento tra Piano delle performance e della trasparenza è di carattere sia operativo che metodologico,

La sezione "iniziative" contiene i collegamenti di carattere operativo mentre in quella "programmatica" sono state inserite iniziative provenienti dal Piano della Performance dell'Ente, che denotano una forte connotazione in termini di Trasparenza.

Sotto il profilo metodologico, invece, il collegamento tra i due Piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

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

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

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. L'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

Tempestività

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



Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consente a chi richiede un servizio o altra prestazione, di sapere a chi rivolgersi; come chiedere; cosa richiedere; in quanto tempo ed eventualmente a che costo ottenerlo.

L'erogazione di un servizio si considera trasparente quando ai fruitori siano resi noti i seguenti aspetti:

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

Efficacia

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

Trasparenza delle informazioni relative alla performance.

In questa sezione è pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente e la Relazione di sintesi contenente le azioni del Programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Direttiva 105/2010).

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

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

In particolare le iniziative "BAROMETRO" e "BILANCIO SOCIALE" descritte in questa sezione, unitamente a quanto indicato nella successiva sezione programmatica, 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.

Barometro



L'ACI, che ha aderito all'iniziativa "Barometro - sistema di misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici", partecipa con il duplice obiettivo di progettare un sistema condiviso di indicatori in grado di comparare, nel tempo, i livelli di qualità effettiva dei servizi erogati e di promuovere iniziative di misurazione della qualità dei servizi.

Sono stati messi in luce i fattori che incidono sulla qualità effettiva del servizio erogato all'utente.

L'adesione a questo sistema non può prescindere dalla disponibilità di un gran numero di informazioni e dati comparabili nel tempo e rispondenti agli indicatori prescelti.

In tal modo si ottiene una lettura reticolare di quegli elementi utili affinché i processi strumentali al servizio garantiscano all'esterno una qualità effettiva ed efficacemente monitorata e che offrano le basi per una valutazione corretta delle performance organizzative pubbliche secondo i canoni dell'efficienza, efficacia ed equità.

Partendo da tali considerazioni si è costruito un modello di audit - munito di misure ed indicatori - le cui risultanze consentono di avere le informazioni necessarie ad attivare forme di intervento capaci di riportare il livello di qualità effettiva al quello desiderato e, nel contempo, forniscono alle Direzioni Centrali interessate alla misurazione di standard e performance informazioni mirate.

Bilancio sociale

L'Automobile Club d'Italia ha intrapreso il proprio percorso verso la responsabilità sociale da tempo.

Nel 2004 l'Ente ha infatti elaborato la propria Carta dei Valori e, nel 2006, ha redatto la prima edizione del Bilancio Sociale (questa attività è poi proseguita negli anni).

Il documento, disponibile sul sito istituzionale dell'Ente, ha la funzione di informare gli stakeholder dei risultati raggiunti, di garantire un comportamento osservabile e valutabile e di dimostrare il valore creato.

L'obiettivo è quello di rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori, consentendo loro di comprendere e valutare gli effetti delle attività istituzionali ma anche quello di portare avanti, parallelamente, un processo che permetta all'organizzazione, che ha sposato con convinzione la cultura della qualità, di seguire un percorso di miglioramento continuo.

Giornate della trasparenza

Individuati gli stakeholder con la modalità esposte, 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 vengono invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati a:

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

Carta dei Servizi

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

Il documento è stato redatto dalla Direzione Servizi Ispettivi e sottoposto per l'approvazione al Comitato Esecutivo.

Il Comitato Esecutivo dell'Ente ha approvato lo schema di massima della "Carta dei Servizi ACI", conferendo agli organi di vertice mandato per apportare ogni necessaria ed utile integrazione e modifica, atta a definire e consolidare la stesura finale del documento medesimo.

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.

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

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

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA dell'ATTUAZIONE
<i>Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso</i>	<i>Periodo di scadenza</i>	<i>Struttura organizzativa responsabile</i>	<i>Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e</i>	<i>Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo</i>
Giornata della Trasparenza	maggio	Responsabile della Trasparenza	Servizio Comunicazione	Pubblicazione news sul sito
Libro bianco sulle radiazioni	dicembre	Direzione Servizi Delegati	Fondazione Caracciolo	Pubblicazione online

Ascolto degli stakeholder

Customer satisfaction

Anche per il 2012 il rapporto tra Amministrazione e *stakeholder* conta sulla prosecuzione dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia", ormai consolidata, con cui l'Ente tramite appositi *touchpad* e *totem* installati presso i propri uffici provinciali, misura la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati.

Procedura reclami

L'Ente è dotato di apposita procedura che fa capo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In tale processo sono coinvolte tutte le Strutture – munite di idonee caselle di posta elettronica - che gestiscono ogni contatto con l'utenza.

Questionario

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

Videoconferenza

La videoconferenza rappresenta un agile strumento operativo per realizzare il coinvolgimento degli stakeholder interni . Esso, dunque, è usato per diffondere temi rilevanti come quelli dibattuti in occasione delle Giornate della Trasparenza.

Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma

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

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

Il monitoraggio si svolge secondo due distinte metodiche:

- temporale: effettuato cioè su base semestrale, per redigere un *report* di avanzamento da sottoporre all' OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di *milestones* di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), costituenti obiettivi di grande importanza per la realizzazione del Piano, è previsto un monitoraggio



specifico finalizzato ad una verifica *ex ante* della coerenza tra attività intraprese ed obiettivo specifico, nonché al rispetto della correttezza temporale del processo di realizzazione. Il monitoraggio, infine, è finalizzato alla verifica di efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'Amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

Monitoraggio interno 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.

Risultati 2012 in tema di Trasparenza (dati relativi al periodo gennaio-novembre 2012)

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012 presentava una specifica tabella di attività che sono state pianificate e realizzate nei tempi e con gli *output* richiesti.



Con regolarità si è realizzato anche il previsto monitoraggio di cui si è data evidenza sia nei report trimestrali sia nell'apposita pagina della sezione trasparenza del sito ACI.

In ordine al *feedback* da parte degli *stakeholder* esterni bisogna distinguere tra:

1. soggetti interessati perché direttamente coinvolti o destinatari di attività e/o progetti dell'Ente;
2. soggetti esterni "genericamente interessati" all'attività dell'Ente.

Gli *stakeholder* direttamente coinvolti hanno manifestato sempre apprezzamento e gradimento rispetto alle iniziative, alle attività ed ai risultati dei progetti illustrati secondo quanto emerge dalle rilevazioni del progetto "Mettiamoci la faccia" (anno 2012 - 98,2% di gradimento pieno, 1,2% gradimento medio e soltanto lo 0,6% di insoddisfazione su un campione di 136.714 giudizi espressi) e dalla giornata della Trasparenza (esplicita approvazione e gradimento dei numerosi *stakeholder* presenti).

Rispetto alla collettività genericamente intesa ed in particolare ai visitatori della sezione trasparenza sul sito web, sembra non esserci particolare interesse alla valutazione della Trasparenza dell'Ente stando almeno all'indicatore relativo alla pagina "Esprimi il tuo giudizio", nella sezione Trasparenza.

Il breve questionario somministrato online ed utilizzabile mediante un format telematico disponibile su web, invita a valutare la sezione trasparenza e la sua efficacia, consentendo anche un breve commento.

Tale questionario è stato compilato solo in 139 occasioni ed i giudizi formulati in forma sintetica sono riportati nel dettaglio seguente:

risposte	È stato facile trovare la Sezione Trasparenza?	%	Visitando la Sezione Trasparenza hai conosciuto meglio l'ACI?	%	Le informazioni della Sezione Trasparenza sono chiare?	%
si	57	41%	51	37%	43	31%
no	25	18%	32	23%	31	22%
abbastanza	30	22%	28	20%	35	25%
non risponde	27	19%	28	20%	30	22%
totale	139	100%	139	100%	139	100%

Nell'ottica dell'integrazione tra le attività delle Strutture si segnala che il tema della Trasparenza è stato sviluppato e approfondito con la Direzione Risorse Umane e Organizzazione, in particolare sotto il profilo del collegamento al Bilancio Sociale dell'ACI.

Con la stessa Direzione si è conseguito il risultato dell'integrazione metodologica nella gestione della trasparenza e del processo di rendicontazione del Bilancio Sociale, in ragione dei loro numerosi punti di contatto. La collaborazione tra le Strutture



competenti è risultata proficua ed ha consentito un accrescimento in termini di efficienza grazie anche alla razionalizzazione di diverse attività comuni.

Partendo dal principio della “rendicontazione” si è voluto analizzare il panorama degli Stakeholder tenendo conto specificamente della interazione di questi con le singole attività ed i progetti dell’ente.

Sul principio della collaborazione con gli stakeholder, infatti, si basano tutti i progetti e le iniziative dell’ente.

La collaborazione con la Direzione Servizi Delegati ha portato alla realizzazione della sezione web nazionale dedicata alla mobilità delle persone con disabilità, previa consultazione con le maggiori associazioni dei cittadini con disabilità.

La consultazione con gli stakeholder in questo caso ha consentito di affinare e delineare meglio le modalità ed i contenuti di quanto proposto per la pagina web.

Il 31 maggio 2012 si è svolta a Roma la 3^a Giornata della Trasparenza organizzata da ACI.

http://www.aci.it/fileadmin/documenti/ACI/Trasparenza/Programma_Trasparenza/3_Giornata_Trasparenza_2012.pdf

Obiettivo della giornata, dal titolo “ACI e le società del Gruppo: progetti e sinergie per la collettività” era consolidare i già forti rapporti che ACI per tradizione intrattiene con i propri interlocutori e di ampliarne il numero, attraverso il coinvolgimento nelle iniziative che la Federazione ACI effettua a vantaggio della collettività, con particolare riguardo soprattutto alle fasce deboli, e nel settore della sicurezza stradale, da sempre tema di grande interesse per tutto il gruppo ACI.

Nel corso della giornata l’Ente ha inoltre illustrato il proprio Piano della *performance* raccogliendo valutazioni positive sul proprio operato nonché suggerimenti ed indicazioni utili per le azioni future.

Eventuali azioni previste per l’adeguamento alla normativa

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