



Automobile Club d'Italia

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

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

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 sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, le cui finalità sono quelle di:

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

Il provvedimento, oltre a chiarire e definire l'istituto della trasparenza, inquadra le indicazioni dettate nel più ampio quadro di intervento da parte della Commissione per l'attuazione delle misure generali concernenti la trasparenza pubblica. Accompagna le linee guida, infatti, un allegato che contiene un documento esemplificativo della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" - che le Amministrazioni devono pubblicare nei loro siti *web* istituzionali - contestualmente all'adozione, entro il 31 dicembre di ogni anno, del documento di Programma sulla trasparenza 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.

Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omesso di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>

Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>“...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato...”</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni”.</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative».</i>
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CIVIT)	<i>“Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)”</i>

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 d'Italia (di seguito ACI) predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

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 mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati.

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

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

Il Piano descrive:

- 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:

#	Parte
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 <i>performance</i>
6	Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
7	Posta elettronica certificata (PEC)
8	Giornate della trasparenza
9	Processo integrato di gestione della trasparenza e integrità

Per maggior chiarezza organizzativa, al termine del documento è stato descritto, in modalità grafica, il processo integrato di gestione della trasparenza e dell'integrità nonché i relativi collegamenti organizzativi con il Piano delle *performance*.

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.

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-government*.

2003 - 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

2005 - 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 *Det 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.

2006 – 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 ACF*” 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.

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

1. Selezione dei dati da pubblicare

STRUTTURE TITOLARI DEI DATI	DATI	NOTE
Direzione Segreteria, Pianificazione e Coordinamento	Delibere Consiglio Generale, Comitato Esecutivo, Assemblea	
	Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	
	Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	
	Relazione sulla Performance	Entro il 30/6/2012
Servizio del Segretario Generale	Delibere del Presidente	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Risorse Umane ed Organizzazione	<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	
	<i>Curricula</i> dei titolari di posizioni organizzative	
	<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	
	Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i>	
	Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale Tassi di assenza e di maggiore presenza distinti per uffici	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 l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
	Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
	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	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Contratti integrativi stipulati		

Risorse Umane ed Organizzazione	Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
	Bilancio Sociale Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	
	Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
	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.	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
	<u>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</u>	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
	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 <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) Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Tutte le strutture titolari dei procedimenti di cui al Regolamento ex l. 241/90 e successive modificazioni	Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Vedi punto 4, Sezione Programmatica, Obiettivo 1, Sotto obiettivo 7
Direzione Sistemi Informativi	Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	
	Registro dei processi automatizzati	

Servizio Comunicazione	Publicazione Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione Nominativo responsabile della Trasparenza	
Direzione Servizi Ispettivi e Revisione Interna	Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati	
Direzione Amministrazione e Finanza	Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	
Direzione Servizi Delegati	Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico presso gli Uffici Provinciali per i servizi PRA e Tasse	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma
Tutte le Strutture erogatrici di servizi al pubblico	Eventuale sviluppo Buone Prassi	Vedi punto 4, Sezione Programmatica, Obiettivo 1, Sotto obiettivi 3 e 5
Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture	<i>Public Procurement</i>	Dati disponibili ai sensi art. 7 d. lgs. 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.	
	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.	Entro tre mesi dalla data di adozione del Programma

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 (di imminente divulgazione) 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, 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, per l'anno 2011, garantirà 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 vengono effettuate centralmente 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.

2. Modalità di pubblicazione online dei dati

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

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

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**

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

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti

- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Differenziazione premialità (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Codici di comportamento

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

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC
- Performance (tre sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Comitato Esecutivo, dal Consiglio Generale e dall'Assemblea

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

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

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

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

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

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

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

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

- Dati su sovvenzioni e contributi

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

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

- Programma Triennale
- Stato di attuazione

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

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

2.1 Requisiti di forma

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

Per quanto riguarda l’aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, 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 nell’arco delle 24 ore lavorative per contenuti quantitativamente limitati. Tale termine sarà necessariamente modulato in funzione della quantità delle informazioni da aggiornare.

I documenti pubblicati porteranno l’indicazione dell’Ufficio di riferimento, evidenzieranno con chiarezza le modifiche apportate, il periodo di riferimento, e la data di trasmissione del documento.

Le informazioni superate ma ritenute ancora utili verranno archiviate in una apposita sezione del sito e/o in una banca dati.

I contenuti verranno inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dalla Direzione Sistemi Informativi che ha il compito di fornire, alla struttura informatica, le indicazioni relativamente a: formati, contenuti aperti, classificazione e semantica.

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, ACI ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA (l. 4/2004) con la sola esclusione dei servizi online.

3. Descrizione delle iniziative

Il piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni.

In particolare le iniziative “*BAROMETRO*” e “*BILANCIO SOCIALE*”, descritte in questa sezione e quanto indicato nella successiva sezione programmatica assolvono a:

- a) adeguato livello di trasparenza sulla base delle linee guida indicate dalla CIVIT
- b) la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

Barometro

L'ACI ha aderito e partecipa all'iniziativa Barometro - sistema di misurazione della qualità effettiva dei servizi pubblici - 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 nonché promuovere iniziative, esemplari e visibili, di misurazione della qualità dei servizi.

Sono stati messi a fuoco quei fattori del servizio erogato che vanno ad incidere sulla qualità effettiva del servizio offerto al cittadino.

L'adesione a questo “sistema” non può prescindere dalla disponibilità di un gran numero di informazioni e dati, meglio se elaborati informaticamente, comparabili nel tempo e realisticamente rispondenti agli indicatori prescelti.

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

Partendo da ciò è stato costruito un modello di audit composto da misure ed indicatori le cui risultanze consentono di avere tutte le informazioni necessarie per attivare forme di intervento anche nella direzione di riportare il livello di qualità effettiva al livello desiderato e nel contempo offrire alle Direzioni Centrali interessate alla misurazione degli standard e delle performance informazioni di tipo mirato.

Bilancio sociale

L'Automobile Club d'Italia ha intrapreso il proprio percorso verso la responsabilità sociale da tempo. Nel 2004 infatti ha elaborato la propria Carta dei Valori e nel 2006 ha redatto la prima edizione del Bilancio Sociale.

Quest'ultima attività, nella consapevolezza dell'importanza del principio di Responsabilità sociale, prosegue negli anni.

Il documento, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ha la funzione di rendere conto agli *stakeholder* dei fatti realizzati e dei risultati raggiunti, di garantire un comportamento osservabile e valutabile nonché dimostrare il valore creato attraverso le proprie strategie che si tramutano in azioni concrete.

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.

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. I 3 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 centrali e periferiche dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità
 - Sotto-obiettivo 1: predisposizione di una sezione tematica sulla trasparenza e l'integrità nel portale *WEB intranet* della comunicazione
 - Sotto-obiettivo 2: pubblicazione e manutenzione informativa dei dati in tema di trasparenza e integrità sul portale
 - Sotto-obiettivo 3: individuazione dei servizi al pubblico e metodo di individuazione e gestione delle *best practice* ACI
 - Sotto-obiettivo 4: confronto sui temi della trasparenza in occasione di un incontro con Dirigenti e Responsabili centrali e periferici
 - Sotto-obiettivo 5: osservatorio sulle *best practice* delle PP.AA. in materia di trasparenza e integrità
 - Sotto-obiettivo 6: manutenzione della sezione sulla trasparenza e integrità del sito *WEB aci.it*
 - Sotto-obiettivo 7: attività di impulso e coordinamento per realizzazione della procedura di misurazione dei tempi medi dei procedimenti e di erogazione dei servizi (già individuati ex l. 241/90)

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

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso	Periodo di scadenza	Struttura organizzativa responsabile	Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo
predisposizione di una sezione tematica sulla trasparenza e l'integrità nel portale <i>WEB</i> intranet della comunicazione	marzo	Ufficio Comunicazione interna e in rete	ACInformatica	Fanelli	<i>Go live</i> sezione trasparenza e integrità sul portale intranet
pubblicazione e manutenzione informativa dati su trasparenza e integrità sul portale	marzo	Ufficio Comunicazione interna e in rete	ACInformatica	Fanelli	Dati su trasparenza e integrità sul portale intranet
individuazione dei servizi al pubblico oggetto di analisi e metodo di individuazione e gestione delle <i>best practice</i> ACI	aprile	Responsabile Piano della trasparenza e dell'integrità	Direzione Servizi Ispettivi	Leone	Guida metodologica
confronto sui temi della trasparenza in occasione di un incontro con Dirigenti e Responsabili centrali e periferici	maggio o ottobre	Responsabile Piano della trasparenza e dell'integrità		Servizio Comunicazione	Incontro Dirigenti e Responsabili centrali e periferici in occasione di Eventi Istituzionali pianificati (<i>Forum</i> internazionale Polizie Locali/Conferenza del Traffico e della Circolazione)
osservatorio sulle <i>best practice</i> delle P.A. in materia di trasparenza e integrità	dicembre	Responsabile Piano della trasparenza e dell'integrità		Fanelli	<i>Report</i>
manutenzione della sezione sulla trasparenza e integrità del sito <i>WEB</i> aci.it	continuativa	Ufficio Comunicazione interna e in rete	ACInformatica	Fanelli	Aggiornamento sezione del portale

attività di impulso e coordinamento per realizzazione della procedura di misurazione dei tempi medi dei procedimenti e di erogazione dei servizi (già individuati ex l. 241/90)	dicembre	Tutte le strutture titolari dei procedimenti di cui al Regolamento ex l. 241/90 e successive modificazioni		Risorse indicate dalle strutture richiamate	Procedura e conseguenti dati utili alla pubblicazione
mappatura degli <i>stakeholder</i> e dei canali di comunicazione	giugno	Servizio Comunicazione		Leone	Mappa <i>stakeholder</i> /canali
progettazione del processo di comunicazione multicanale	settembre	Ufficio Comunicazione interna e in rete		Chiaula	Documento di progettazione
implementazione del processo di comunicazione multicanale e manutenzione evolutiva	dicembre	Ufficio Comunicazione interna e in rete	ACInformatica	Chiaula	Processo di comunicazione multicanale a regime

Monitoraggio del piano

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

Il monitoraggio si svolgerà secondo due cadenze diverse:

- temporale: il monitoraggio verrà effettuato su base semestrale al fine di redigere un *report* di avanzamento che verrà sottoposto all'attenzione dell'OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di milestones di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

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.

I collegamenti di carattere operativo sono contenuti nella sezione "iniziative", in quella programmatica ed in quella relativa alle "giornate della 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 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.

In questa sezione verrà pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Direttiva).

6. 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* saranno coinvolti in due momenti rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, *ex ante* ed *ex post*.

Il coinvolgimento *ex ante* è propedeutico all'adozione del Programma di trasparenza ed a quello delle *performance* 2012. (V. flusso temporale)

Il coinvolgimento *ex post* è 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. (V. flusso temporale)

7. 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 sono pubblicati su IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni), regolarmente aggiornati e a disposizione degli *stakeholder*.

Di recente (1 novembre u.s.) è stato effettuato un cambio di gestore PEC (dalla società Postecom alla società ACI Informatica, società *in house* di ACI) mantenendo invariati indirizzi e domini di posta.

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.

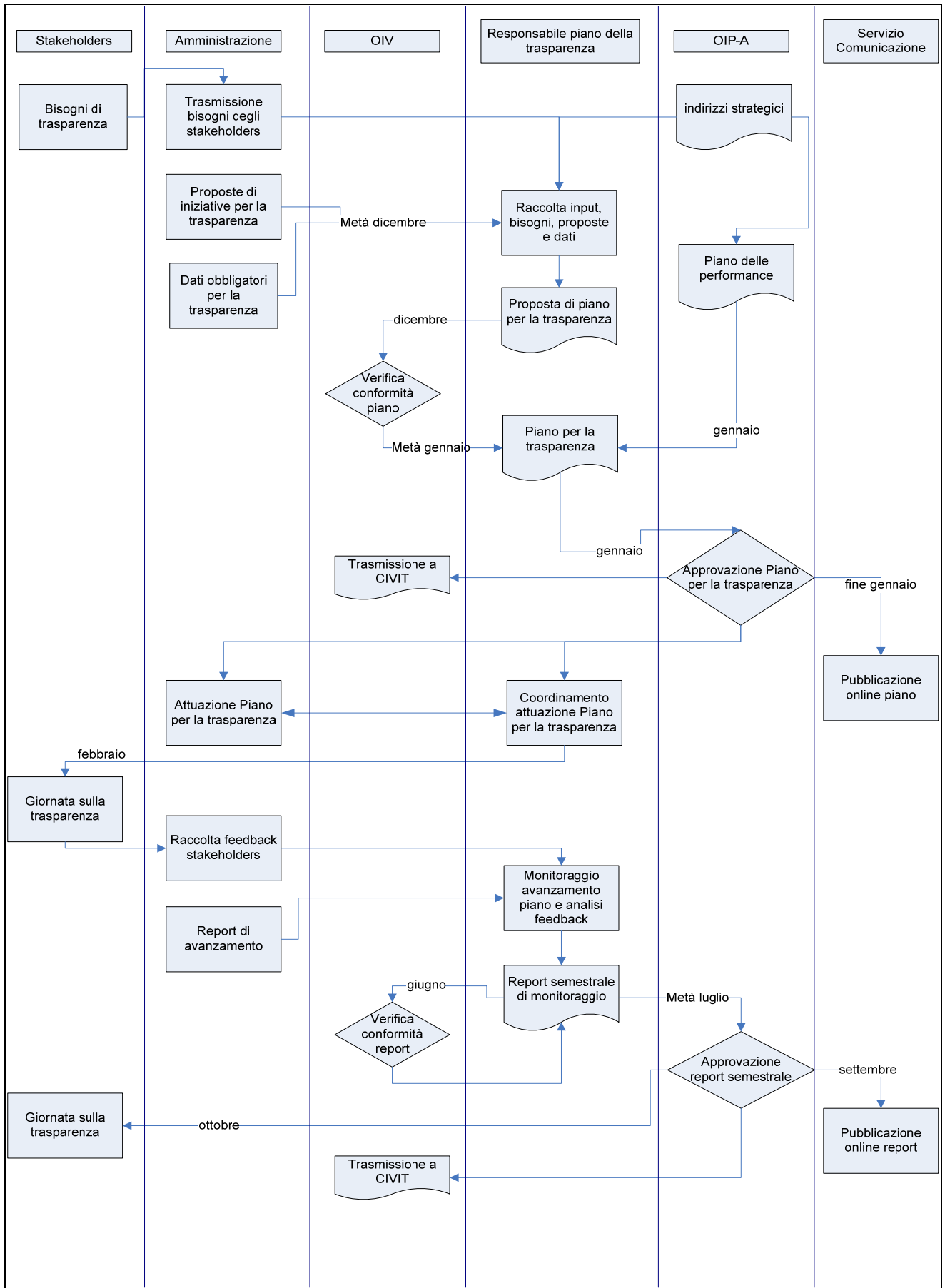
Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

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*).

9. Processo integrato di gestione della trasparenza e dell'integrità

Vedi diagramma di flusso seguente:



Nome file: PROGRAMMA TRIENNALEPUBBLICATO.doc
Directory: C:\PROGETTI\Sito ACI\Nuova sezione trasparenza\Programma
triennale per la trasparenza
Modello: C:\Documents and Settings\benedetti\Dati
applicazioni\Microsoft\Templates\Normal.dotm
Titolo:
Oggetto:
Autore: Aci
Parole chiave:
Commenti:
Data creazione: 02/02/2011 11.08.00
Numero revisione: 1
Data ultimo salvataggio: 02/02/2011 11.11.00
Autore ultimo salvataggio: Aci
Tempo totale modifica 4 minuti
Data ultima stampa: 02/02/2011 11.34.00
Come da ultima stampa completa
Numero pagine: 20
Numero parole: 7.397 (circa)
Numero caratteri: 42.168 (circa)