



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

**seconda annualità (2012)**

**versione aggiornata alla luce delle linee guida prodotte  
dalla CiVIT con delibera n.2/2012 e collegate**

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA'  
dell'Automobile Club di Forlì-Cesena**

**Considerazioni generali**

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009) la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CIVIT) ha emanato il 15 ottobre 2010 la delibera n. 105.

Con questo provvedimento la CIVIT ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 150/2009, che pone sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, le cui finalità sono quelle di:

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

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

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

Con successiva Delibera 2/2012, pubblicata in data 10 gennaio 2012, la CIVIT ha emanato le “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell’aggiornamento del Programma Triennale per la trasparenza e l’integrità”.

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dal decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative. Ad eccezione dei contenuti della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l’applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell’Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell’AC.

In considerazioni della imminente scadenza di legge per l’adozione del Programma, l’Ente ha provveduto ad elaborare una prima versione del Programma mantenendo di massima la medesima struttura del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2011/2013, opportunamente attualizzato al triennio di riferimento ed integrato nei contenuti secondo quelle indicazioni contenute nella Delibera 2/2012 sopra citata, che sono state ritenute di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell’Ente, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso. La presente versione del Programma è aggiornata coerentemente alle indicazioni contenute nella Delibera CIVIT 2/2012 citata ed alla luce del confronto con il Programma adottato dall’ACI, Ente federante.

## 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>
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

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 di Forlì-Cesena (di seguito AC) predispose il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC di Forlì-Cesena

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 Programma 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 Programma 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 2/2012, che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

	<b>Parte</b>
1	Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione
2	Selezione dei dati da pubblicare
3	Procedimento di elaborazione e adozione del Programma
4	Iniziative per la trasparenza, legalità e promozione della cultura dell'integrità
5	Processo di coinvolgimento e ascolto degli stakeholder
6	Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

L'attuale struttura generale del 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.

### **1. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione**

L'AC è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa federato all'ACI. L'Ente persegue le finalità di interesse generale automobilistico ed esplica nella propria circoscrizione, ed in armonia con le direttive dell'ACI, le attività indicate dall'art. 4 dello Statuto dell'ACI, per lo sviluppo dell'automobilismo ed il presidio di molteplici versanti della mobilità.

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

Sono Organi dell'AC: il Presidente, il Consiglio Direttivo, l'Assemblea dei Soci.

Il controllo generale dell'Amministrazione è affidato ad un Collegio dei revisori del Conti.

Al vertice della struttura amministrativa dell'Ente si colloca la figura del Direttore, con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa dell'AC e di raccordo tra questo e organi di indirizzo politico-amministrativo.

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.

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

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

## 2. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012
Delibere del Presidente	
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale	
<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> (da sito ACI)	
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	I dati saranno pubblicati al termine del processo di approvazione della Contrattazione Collettiva Integrativa di Ente.
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	
Codici di comportamento	
Organigramma, articolazione delle Strutture	
Contratti integrativi stipulati	
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima ( <i>benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa</i> )	
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	

<p>Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo</p> <p>Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa</p>	
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private</p>	
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione</p> <p>Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni (per questa tipologia di informazioni occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)</p> <p>Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica</p>	
<p>Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente</p>	
<p>Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata</p>	
<p>Registro dei processi automatizzati (<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)</p>	
<p>Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano</p>	
<p>Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati (<i>vedi pag. 17 del programma ACI</i>)</p>	
<p>Carta dei Servizi</p>	Da pubblicare
<p>Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) (<i>vedi sito ACI</i>)</p>	
<p>Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici</p>	
<p>Public Procurement</p>	<p>Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)</p>



Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione	
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	
Bilancio	
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	
Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun Ufficio di livello dirigenziale non generale, e di ogni altro adempimento procedimentale. Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 L. 241/90 (tempi medi)	
Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle Amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio dei poteri autorizzatori, concessori o certificatori e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici	
Statistiche di genere	
Procedimenti negoziali	
Piano degli indicatori e risultati attesi di Bilancio*	*L'art. 1, comma 2, legge 31.12.2009 n. 196, stabilisce che "Ai fini della presente legge, per amministrazioni pubbliche si intendono gli enti e gli altri soggetti che costituiscono il settore istituzionale delle amministrazioni pubbliche individuati dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) sulla base delle definizioni di cui agli specifici regolamenti comunitari". Non essendo l'AC compreso tra 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".

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).	

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

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

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

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del codice dei Contratti pubblici, impostato specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. Da anni è attiva sul sito ACI la sezione Bandi di Gara, che delinea il profilo del committente e, per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile.
- un'apposita sezione del sito, infine, dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente.

### Statistiche di genere

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

	PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO				Totale	
	Donne		Uomini		Valori assoluti	%
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
part-time inferiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
part-time superiore al 50 %	0	0	0	0	0	0
telelavoro	0	0	0	0	0	0
Tempo indeterminato	0	0	1	100	1	100
% sul tot		0		100	1	100

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

Nell'anno 2012 verranno effettuati sondaggi sul gradimento dei servizi forniti all'utenza

### Posta elettronica certificata (PEC)

L'indirizzo PEC dell'AC è il seguente: automobileclubforlicesena@pec.it

### Livello di funzionamento della PEC

L'indirizzo è regolarmente operativo.

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

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

## 3. 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 e Organizzazione**
- **Atti, Prowedimenti Amministrativi, Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi e Gestione pagamenti**
- **Buone prassi, Sovvenzioni e contributi, Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

- Esplorendo la Macro Sezione Personale e Organizzazione si trovano le seguenti sezioni:

### *Personale*

- 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

## ***Organizzazione***

- 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

### Carta dei servizi

- Esploendo la Macro Sezione Atti, Provvedimenti Amministrativi, incarichi e consulenze si trovano le seguenti sezioni:

***Atti e i provvedimenti amministrativi*** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo, dal Presidente e dall' Assemblea dei soci.

***Incarichi e Consulenze*** si trovano le seguenti sezioni:

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

Esploendo la Macro Sezione Gestione economico/finanziaria servizi e Gestione Pagamenti si trovano le seguenti sezioni:

### ***Gestione Economico/Finanziaria servizi***

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

***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, Sovvenzioni e contributi, Public Procurement è suddivisa nelle seguenti sezioni.

## ***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

## ***Sovvenzioni e contributi***

- Dati su sovvenzioni e contributi

***Public Procurement*** non presenta sezioni

- Esplorendo la Macro Sezione Programma Trasparenza si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale della trasparenza
- Stato di attuazione
- Giornata della trasparenza

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.

## **Requisiti di forma**

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web AC è assicurato in coerenza con quanto previsto dalle Delibere CiVIT nn. 105/2010 e 2/2012.

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, gli aggiornamenti, la precisione, completezza, correttezza e tempestività sono di competenza del Responsabile.

La tempestività degli aggiornamenti è conseguente alla disponibilità dei contenuti nell'arco delle 24 ore lavorative per contenuti quantitativamente limitati. Tale termine è ovviamente modulato in funzione della quantità delle informazioni da aggiornare.

## **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.

La categoria che a tal fine viene tenuta in considerazione in modo prioritario sono gli stakeholder.

Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali di varia natura.

Essi esprimono opinioni e propri *desiderata* attraverso canali telematici ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

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

Le istanze raccolte vengono poi registrate attraverso i documenti che riportano le risultanze di tali incontri e le proposte formulate dagli stakeholder stessi.

Con riferimento agli obiettivi operativi che coinvolgono più direttamente gli stakeholder e i loro specifici bisogni, l'Ente collabora con le associazioni di categoria per garantire la massima attenzione rispetto alle esigenze rappresentate.

L'AC, sulla base delle istanze degli stakeholder e delle proprie considerazioni, formula a sua volta le proposte in tema di trasparenza nell'ambito del processo di pianificazione annuale, che viene finalizzato anche alla redazione del piano delle performance.

Gli obiettivi di *performance* e quelli di trasparenza vengono poi raccolti per la redazione del Piano della *performance* e del Programma della trasparenza.

Il processo prosegue con la redazione dei rispettivi piani annuali che vengono sottoposti al vaglio sia dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV) che del Comitato dei consumatori (CNCU), secondo quanto stabilito dalle norme.

L'ultima fase del processo prevede la sottoposizione del Programma all'Organo di indirizzo politico-amministrativo competente per l'approvazione, che avviene nella prima riunione dell'anno e, comunque, entro il termine del 31 gennaio previsto dalla normativa vigente.

Il Programma della Trasparenza – una volta approvato - viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed inviato al CNCU per l'approvazione da parte del Comitato rappresentativo degli stakeholder.

#### **Processo di coinvolgimento degli stakeholder**

Il processo prende le mosse dall'individuazione di dettaglio degli stakeholder portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'Ente.

Gli stakeholder sono coinvolti in due momenti rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, *ex ante* ed *ex post*.

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

Il coinvolgimento *ex post* è necessario per ottenere il *feedback* sulle iniziative poste in essere per la trasparenza, la legalità e l'integrità e per raccogliere un necessario riscontro rispetto all'azione complessiva dell'Amministrazione. (V. flusso temporale)

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

Con riferimento agli stakeholder interni, l'AC provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

La sezione trasparenza del sito *web* è a disposizione degli utenti interni ed esterni per garantire la massima fruibilità da parte di tutti gli stakeholder.

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

La predisposizione del Piano della Trasparenza, di competenza del Responsabile della Trasparenza dell'AC, formalmente incaricato dall'Amministrazione, viene effettuata attraverso un *workflow* organizzativo che prevede la raccolta delle iniziative in tema di trasparenza, la raccolta dei dati obbligatori in tema di trasparenza previsti dalla norma, la successiva elaborazione di una proposta di Piano della Trasparenza ed, infine, l'approvazione da parte dell'Organo deliberativo competente.

Il coordinamento ed il monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano, invece,

attiene esclusivamente al Responsabile della Trasparenza che assicura la propria costante attenzione sulle attività previste dal Programma.

### **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.

### **Collegamenti con il Piano delle performance**

Il collegamento tra Piano delle *performance* e della trasparenza è di carattere metodologico.

La sezione "iniziative" contiene i collegamenti di carattere operativo mentre in quella programmatica si trovano quelli relativi alle "giornate della trasparenza".

Sotto il profilo metodologico, 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 .

### **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 in corso di definizione e sarà pubblicato successivamente all'approvazione del Consiglio Direttivo dell'AC.

### **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.

### **Customer satisfaction**

L'Ente tramite appositi questionari distribuiti presso i propri uffici, misura la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati

### **Monitoraggio dell'Ente**

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

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 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.