



AUTOMOBILE CLUB TERNI

**Programma triennale
per la
trasparenza e l'integrità
2011/2013
terza annualità (2013)**

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

Responsabile per la Trasparenza: Dr. Raffaele Ferriello (delibera CD n.4/2011)

**Adottato dal Consiglio Direttivo dell'Ente
con delibera n. 5 del 31 gennaio 2013**

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, lettera 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 Terni (di seguito AC) predispose il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità.

Con Delibera n. 2 del 27 gennaio 2011 il Consiglio Direttivo dell'AC Terni ha adottato il 1° Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità dell'AC Terni, per il periodo 2011-2013, e con del.4 ha nominato il Direttore dell'Ente Dr. Raffaele Ferriello Responsabile della Trasparenza.

Con nota prot. n. 1136 del 28/12/2011 l'Organismo Interno di Valutazione dell'Ente ha rilasciato attestazione positiva sull'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. G) del d.lgs. 150/2009.

Con la 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" e con la delibera 6/2013 la CIVIT, al fine di evitare duplicazioni, si riserva di intervenire successivamente, per definire il termine e le modalità di aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il suo coordinamento con il Piano triennale di prevenzione della corruzione di cui all'art. 1 L.190/2012..

La presente versione del Programma è aggiornata coerentemente alle indicazioni contenute nella Delibere CIVIT 2/2012 e 6/2013 citate ed alla luce del confronto con il Programma adottato dall'ACI, Ente federante.

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

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'AC predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente questo AC .

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.

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

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* dell'Ente 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.

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CiVIT 2/2012 (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
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.

La promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno dell'Ente avverrà anche mediante il coinvolgimento del personale nelle fasi di elaborazione e attuazione del Programma e nelle giornate della trasparenza.

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.

Relativamente agli adempimenti connessi alle prescrizioni in materia di trasparenza e di pubblicazione sul sito web, L'Ente ha aderito alla convenzione ACI "Siti web" per la realizzazione e la gestione del sito istituzionale.

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

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

(2) Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Immediata
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Immediata
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Immediata
Relazione sulla Performance	La Relazione sulla Performance 2012 sarà pubblicata entro il 30/06/2013
Delibere del Presidente	Immediata dopo ratifica CD
<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	Immediata
<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	Immediata
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i>	Immediata
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Immediata
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>	Aggiornamento continuo e immediato
Numero dei procedimenti disciplinari	Dato facoltativo
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	I dati sono 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	I dati sono pubblicati al termine del processo di approvazione della CCI di Ente e relativa verifica annua.
Codici di comportamento	Immediata
Organigramma	Immediata
Contratti integrativi stipulati	Immediata
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>)	Immediata

Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Immediata. Vedi sezione programmatica
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	Immediata
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private	Immediata
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, dall'Ente 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) Dati su provvidenze di natura economica (contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica)	Immediata
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Immediata
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Immediata
Registro dei processi automatizzati	Immediata (link servizi ACI)
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Immediata
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Immediata
Carta della qualità dei servizi Informazioni sulle dimensioni della qualità dei servizi erogati	Da pubblicare
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Aggiornamento continuo ed immediato
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Immediata
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)
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	Immediata
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi	Immediata

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	Publicazione annua
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	Aggiornamento costante
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)	Aggiornamento costante
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.	Aggiornamento costante
Statistiche di genere	Immediata
Procedimenti negoziali	Immediata
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 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 el 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	Immediata
Trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico della finanza pubblica (art. 3 c.44 L. 244/2007 - D.L. 201/2011 art.23 ter).	Immediata

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

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

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 31.12.2012)

Personale a tempo indeterminato						
	Donne		Uomini		Totale	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Personale con part-time inferiore al 50 %
Personale con part-time superiore al 50 %
Personale con contratto di telelavoro
Totale personale a tempo Indeterminato	3	100,00%
% sul personale complessivo		100,00%		100,00%		100,00%

Personale a tempo determinato e utilizzato con altre forme di lavoro flessibile

	Donne		Uomini		Totale	
	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%	Valori assoluti	%
Personale a tempo
Personale con part-time
Personale con part-time superiore al 50 %
Personale con contratto di telelavoro
Personale utilizzato con contratto in somministrazione
Personale con contratto co.co.co
Personale con contratti di consulenza occasionale
Personale con altre tipologie di contratto (specificare)
Personale in contratto di formazione lavoro

Totale personale a tempo indeterminato	3	100,00%	3	100,00%
% sul personale complessivo		100,00%	100,00%
TOTALE PERSONALE COMPLESSIVO	100,00%	100,00%				100,00%

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

Nel corso del periodo ottobre-dicembre 2012 ha avuto svolgimento una indagine di customer satisfaction finalizzata a monitorare la qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Il breve questionario predisposto è stato calibrato sui principali servizi dell'AC Terni, assistenza soci, servizio tasse automobilistiche, assistenza automobilistica, licenze sportive ACI-CSAI, e la modalità di somministrazione alla clientela ha seguito due canali, on line ed on site.

I criteri sottesi alle domande poste nel questionario sono declinati secondo le 4 dimensioni della qualità, **ACCESSO – TEMPESTIVITA' – TRASPARENZA – EFFICACIA**, e sono così sintetizzabili:

Tempi di attesa: monitoraggio coda – adeguatezza numero di sportelli attivi – eventuale sportello aggiuntivo – gestione pratiche in back office

Cortesìa: sorriso e gentilezza - ascolto

Professionalità: informazione – riferimenti normativi e regolamentari - chiarezza espositiva - uniformità

Tempi di erogazione del servizio: no interruzioni – gestione pratiche in back office

Accesso e completezza delle informazioni: conoscenza info su sito web – chiarezza espositiva – materiale di riferimento (estremi normativi) e di supporto

Si attesta il completamento dell'indagine realizzata nel trimestre 1 ottobre 2012 – 31 dicembre 2012 con il seguente risultato rilevato: Rilevazione su n° 124 schede

TABELLA RIEPILOGATIVA	POCO SODDISFACENTE	SODDISFACENTE	MOLTO SODDISFACENTE
TEMPI DI ATTESA	11	27	86
CORTESIA	5	18	101
PROFESSIONALITA	5	16	103
TEMPI EROG. SERVIZIO	4	33	87
ACC. E COMPL INFORM	3	27	94

Posta elettronica certificata (PEC)

L'indirizzo PEC dell'AC è il seguente: (automobileclubterni@pec.aci.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, 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:

- **Personale**
- **Organizzazione**
- **Atti , Regolamenti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria e risorse**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

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

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

- Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Organismo indipendente di valutazione (OIV)
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance
- Differenziazione premialità
- Codici di comportamento
 - Personale dirigente
 - Personale dipendente

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

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Casella di posta istituzionale e casella di PEC
- *Performance* (tre sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
- Registro dei processi automatizzati (ex art. 34 L.69/2009)
- Servizi on – line
- Carta dei Servizi
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi
 - Tabelle procedimenti amministrativi (Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 L. 241/90)
- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte e oneri informativi.
- Procedimenti negoziali

Esplodendo la **Macro Sezione Atti, Regolamenti e provvedimenti amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Presidente, dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio Direttivo.

Nella medesima Sezione vengono pubblicati i seguenti regolamenti:

- Regolamento di Amministrazione e Contabilità
- Regolamento recante la disciplina per il conferimento da parte dell'Automobile Club di incarichi di collaborazione esterna a norma dell'art. 7, commi 6 e 6 bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165
- Regolamento di attuazione dell'articolo 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni ed integrazioni, concernente la determinazione dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza dell'AC
- Regolamento interno della Federazione ACI
- Regolamento di organizzazione
- Regolamento interno Comitato Unico di Garanzia
- Regolamento Elettorale

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

- Incarichi conferiti o autorizzati a soggetti esterni (Assistenza legale, Consulenze)
- Incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti
- Incarichi conferiti a dipendenti di altra Amministrazione
- Incarichi conferiti ai componenti degli OIV, al Responsabile della Trasparenza, al Responsabile della Struttura Tecnica Permanente

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

- Bilancio in forma semplificata
- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Statistiche di genere
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

Esplodendo la **Macro 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** è suddivisa in due sezioni:

- Guida metodologica per l'individuazione e la gestione delle best practice in ACI
- buone prassi tempi medi provvedimenti e servizi al pubblico

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

- Dati su sovvenzioni ,contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica

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

Esplorando la **Macro Sezione Programma Triennale per la Trasparenza, l'Integrità e la Legalità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità
- Giornate della Trasparenza
- Stato di attuazione
- Iniziative
- Valutazione CiVIT

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 destinate ad alimentare il sito web, ed in particolare pubblicate nell'apposita sezione "trasparenza, valutazione e merito" vengono digitalizzate e pubblicate sul sito web stesso, a cura del funzionario di segreteria dr.ssa G.Zazzaretti e di AciServizi srl.

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene 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 l'AC.

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 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 e viene assicurata anche 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.

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 nell'ambito della convenzione ACI "Siti web".

In merito all'accessibilità, l'Ente ha ottenuto il bollino Accessibilità CNIPA (L. 4/2004).

(3) 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 rappresentati 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.

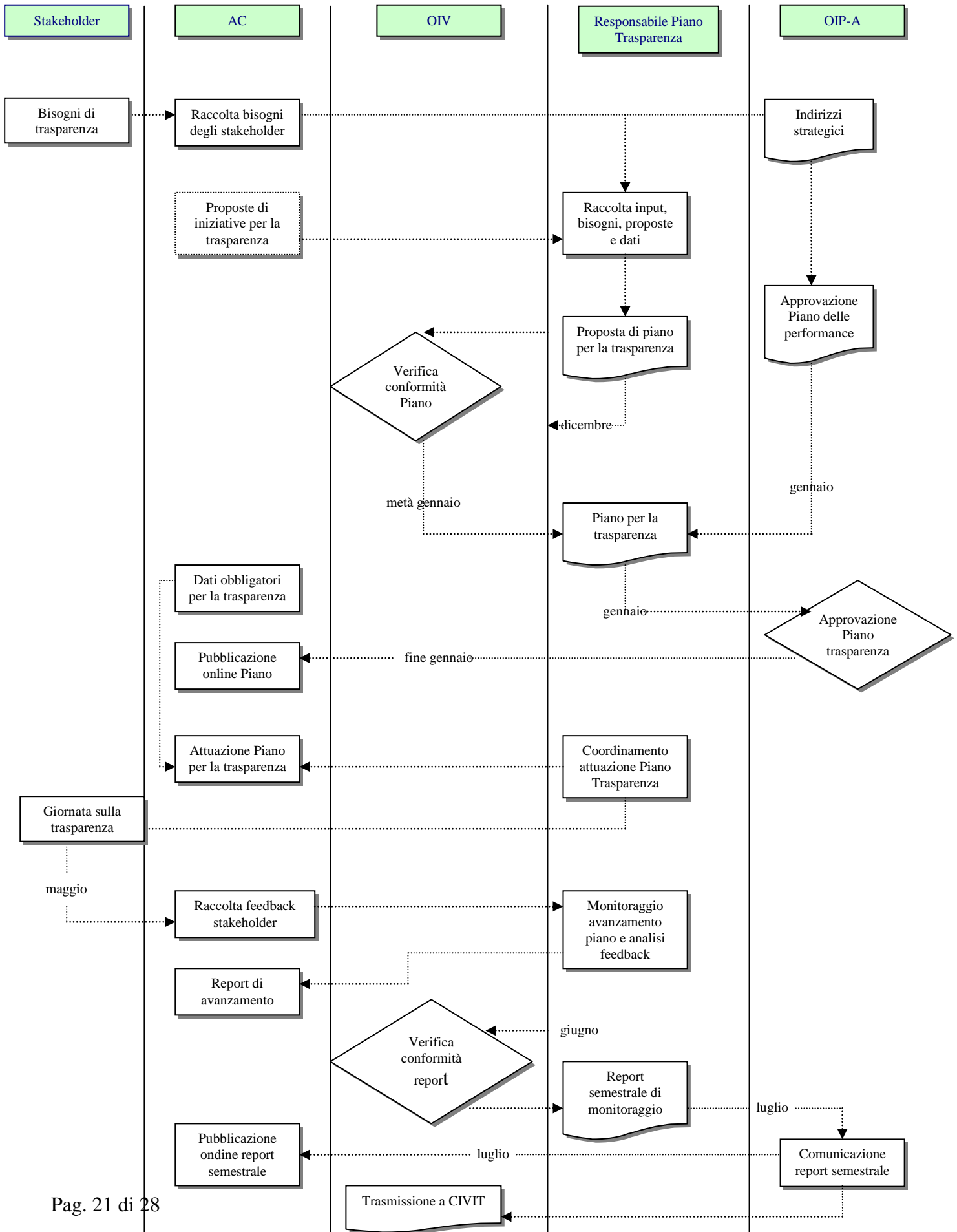
La sezione trasparenza del sito *web* è a disposizione degli utenti interni ed esterni per garantire la massima fruibilità da parte di tutti gli stakeholder.

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.

Il processo organizzativo sopra descritto, integrato con quello di sviluppo del Piano delle *performance*, è rappresentato nel diagramma di flusso 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.

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 (vedi pag. 15 Delibera 105/2010).

(4) 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 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.

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.

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.

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo): ottimizzazione dei meccanismi di pubblicazione, aggiornamento e manutenzione informatica dei dati sul sito istituzionale ai fini della trasparenza.
 - Sotto-obiettivo 1: implementazione sistematica della sezione tematica sulla trasparenza e dell'integrità nel sito www.terni.aci.it;

2. Obiettivo (di medio/lungo periodo): Sviluppo di strumenti di customer/citizens satisfaction e di customer care con pubblicazione dei risultati sul sito web istituzionale.
 - Sotto-obiettivo 1: sviluppo del meccanismo di customer satisfaction (questionario on line e on site) impostato nel 2012. Pubblicazione delle rilevazioni.

3. Obiettivo (di medio/lungo periodo): Adozione formale di una Carta dei Servizi dell'AC Terni, secondo le indicazioni della Delibera CiVIT n.3/2012.
 - Sotto-obiettivo 1: Redazione Carta dei Servizi

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA 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>Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività</i>	<i>Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo</i>
implementazione sistematica della sezione tematica sulla trasparenza e dell'integrità nel sito www.terni.aci.it ;	continuativa	Direzione	Direzione Sistemi Informativi ACI; ACI Servizi srl Terni	Ferriello, Mini	Aggiornamento sezione web
sviluppo del meccanismo di customer satisfaction (questionario on line e on site)	dicembre 2013	Direzione	ACI Servizi srl Terni	Ferriello, Mini, Venturi	Prospetto sintetico dei risultati della rilevazione

impostato nel 2012. Pubblicazione delle rilevazioni.					
Redazione Carta dei Servizi	dicembre 2013	Direzione		Ferriello	Delibera di adozione

(5) Ascolto degli stakeholder

Customer satisfaction

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

Procedura reclami

In tale processo sono coinvolte tutte le Strutture – munite di idonee caselle di posta elettronica - che gestiscono ogni contatto con l'utenza.

L'Ente gestisce eventuali reclami pervenuti anche attraverso l'indirizzo di posta elettronica dell'AC attraverso apposita procedura.

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.

(6) Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma

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 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 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.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

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