

# **Programma Triennale Per La Trasparenza e l'Integrità dell'automobile Club D'Italia**

**Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità  
2014 - 2016**

## 0. Premessa

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014 costituisce strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Programma, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell'Ente.

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

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

Il Programma descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Programma della Trasparenza, e l'Integrità, intese come elementi di *input* e come fattori organizzativi coordinati e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, integrità e legalità;
- i collegamenti con il Piano delle *performance* ACI e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza, integrità e legalità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano l'intero ciclo di vita del Programma.

L'attuale struttura generale del Programma recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che diventeranno parte integrante del Programma triennale, rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.

Da un punto di vista generale, il Programma della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente sia con il Piano delle *performance* e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente che con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione quale misura privilegiata, normativamente definita, per contrastare il fenomeno corruttivo.

La CIVIT, inoltre, con delibera n.11/2013 (specificamente denominata "In tema dell'

applicazione del d. lgs. n. 150/2009 all'Automobile Club Italia e agli Automobile Club Provinciali ") ha introdotto un ulteriore elemento di novità nel Programma della Trasparenza e l'Integrità con specifico riferimento all'ACI e agli Automobile Club Provinciali:

Premesso che gli AA.CC. provinciali sono riconosciuti "enti necessari ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inseriti nella stessa categoria degli "enti preposti a servizi di pubblico interesse", nella quale la legge n. 70/1975 ha ricondotto l'ACI;

Che all'art. 1 dello Statuto, l'ACI sancisce la natura associativa dell'Ente essendo una federazione che associa 106 Automobile Club territoriali (AA.CC.) e che gli AA.CC. territoriali risultano legati all'ACI da un vincolo funzionale, conseguente alla struttura federativa, che si desume da diverse disposizioni contenute nello Statuto dell'Ente (artt. 7, 8, 12, 15, 18 e 19);

Che sia l'ACI, che gli AA.CC. svolgono una serie di attività, qualificate dallo Statuto dell'Ente come istituzionali (i servizi ai soci, la promozione dell'automobilismo, la tutela del territorio, lo sviluppo del turismo, la promozione dello sport automobilistico, l'istruzione e l'educazione automobilistica, l'attuazione di forme di assistenza diretta a facilitare l'uso degli autoveicoli).

Tutto ciò premesso, con lo scopo di applicare i principi di economicità e del buon andamento della pubblica amministrazione, la Civit ha deliberato che "sulla base delle particolari struttura e natura dell'ACI e degli AA.CC. territoriali e alla luce anche della *ratio* che ispira il d. lgs. n. 150/2009 nel suo complesso, appare opportuno che le iniziative e gli adempimenti ivi previsti siano curati dall'ACI, nel senso che alla unicità dell'Organismo indipendente di valutazione, sia per l'ACI che per gli AA.CC. territoriali, si accompagni la redazione, da parte dell'amministrazione a livello centrale, di un unico piano della performance, con conseguente unicità della relativa relazione, di un *unico programma triennale per la trasparenza e l'integrità*".

Al fine di ottemperare alla lettera della delibera, il presente Programma contiene in appendice (vedi) i contributi specifici, predisposti dagli AA.CC., che formano pertanto parte integrante del Programma della Trasparenza complessivo.

I tempi di pubblicazione sono vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nelle direttive della CIVIT.

## **LA TRASPARENZA PRIMA DELLA "TRASPARENZA"**

*Iniziative svolte dall'Ente in materia di Trasparenza ante Decreto Legislativo n. 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](http://www.acquisitionlineaci.it), ha consentito di ottenere significativi risultati in termini di saving e di e-governement.

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

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

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

Il primo certificato, emesso in data 20/04/2005, è stato rilasciato dalla società di certificazione Der Norske Veritas. Oggetto di questa prima certificazione è stata 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 la certificazione riguarda "L'erogazione di servizi di Stipula delle Convenzioni Tasse Automobilistiche, servizi di Assistenza, pianificazione e controllo gestionale e funzionale dello sviluppo delle procedure informatiche di gestione del tributo, Gestione rapporti sul territorio con i punti di servizio (delegazioni ACI), per le Regioni a Statuto Ordinario (con esclusione di Calabria, Campania, Liguria, Marche, Molise, Piemonte e Veneto) e per le Province autonome di Trento e Bolzano".

2006 – A partire dal 2006 l'ACI redige il proprio Bilancio Sociale.  
Conseguimento del "Premio Qualità delle Amministrazioni Pubbliche" - promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica – il cui scopo è stato quello di diffondere la cultura della qualità e dell'efficienza.

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

2008 – Partecipazione al Premio "PA Digitale 2008"

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

## Collegamento del programma della trasparenza con il piano anti-corrruzione

L'individuazione delle aree a rischio di corruzione costituisce il nucleo centrale dell'attività di prevenzione e contrasto alla corruzione.

Le aree di seguito individuate verranno pertanto recepite nell'emanando piano anti-corrruzione dell'Ente al quale si rimanda per una più approfondita ed ampia disamina delle azioni di contrasto.

### *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, strumento utile a sostenere l'attività di controllo e monitoraggio 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 viene condotta in maniera puntuale, costante e certificata ed oggetto di monitoraggio da parte del Servizio Attività Ispettive - 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, dal 2011, garantisce anche maggiore visibilità e tracciabilità al procedimento mediante la tempestiva informazione sullo stato delle fasi procedurali;

- un'apposita sezione del sito, infine, dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente;

- per quanto attiene alla gestione della liquidità presso i funzionari delegati e i cassieri degli uffici periferici, la Direzione Amministrazione e Finanza ha da tempo definito procedure di controllo di primo e di secondo livello in modo da comprimere al massimo i rischi di ammanco e/o di cattiva gestione; i controlli di primo livello vengono effettuati dal Direttore di ciascun ufficio alla presenza dei dipendenti incaricati della gestione di cassa, attraverso la materiale verifica della corrispondenza della giacenza di cassa con le risultanze contabili; di tale verifica, effettuata almeno una volta al mese, viene redatto verbale da inviare alla Direzione Amministrazione e Finanza unitamente alla contabilità mensile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1) Ambito istituzionale**

L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a generare e diffondere la cultura della mobilità in sicurezza, attraverso: la tutela delle persone in movimento e la rappresentanza ai vari livelli istituzionali delle loro esigenze; la realizzazione di studi

e ricerche applicati alla mobilità sostenibile; la progettazione della soddisfazione della vasta gamma di bisogni di mobilità del territorio; la garanzia di assistenza, formazione e l'informazione rivolte ai soggetti a vario titolo interessati.

Rientrano in tale ambito:

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

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

#### A) L'attività associativa

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

#### B) Lo sport

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

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

#### C) Il turismo

L'Ente promuove da sempre lo sviluppo del turismo automobilistico interno ed internazionale, collaborando con le rappresentanze del mondo turistico in Italia e

all'estero per favorire nuove forme di promozione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo itinerari importanti sotto il profilo artistico, dell'artigianato e della natura, oggi ancora poco conosciuti.

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

## 2) Ambito servizi delegati

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

In questo contesto, vanno evidenziati:

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

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

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

### B) La gestione dell'IPT

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

### C) La gestione delle tasse automobilistiche regionali

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

Attualmente l'ACI si presenta con un portafoglio di 13 Regioni/Province autonome convenzionate su 21.

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

## 1. Le principali novità

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

Nell'ambito delle funzioni previste dal provvedimento la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (già CiVIT, dal 2013 A.N.A.C.), ha emanato progressivamente delibere volte ad indicare e precisare le modalità attuative delle norme che si sono succedute in materia di Trasparenza.

In particolare nel 2013 la normativa ha modificato pesantemente il precedente assetto determinando un forte impatto sulle amministrazione sia per quanto riguarda gli obblighi di pubblicazione di dati sia per quanto concerne l'aspetto organizzativo - funzionale rispetto alla Trasparenza.

Per quanto riguarda ACI in particolare, la delibera CiVIT n.11/2013 in combinato disposto con le indicazioni del D.L.vo n. 33/2013, della L. 190/2012 e della delibera AVCP 26/2013, ha determinato un'importante rivisitazione di tutta l'impostazione e del contenuto del presente documento oltre che dell'apposita sezione del sito istituzionale.

Il principale cambiamento intervenuto rispetto al Programma precedente consiste nel fatto che il Programma Triennale della Trasparenza ACI 2014 è un documento unico e riguarda tutta la Federazione ACI.

*Come già esposto, con la delibera n.11/2013 la CiVIT ha disposto che, "sulla base delle particolari struttura e natura dell'ACI e degli AA.CC. e alla luce della ratio che ispira il d. lgs n.150/2009 nel suo complesso, appare opportuno che alla unicità dell'Organismo Indipendente di Valutazione, sia per l'ACI che per gli AA.CC. territoriali, si accompagni, da parte dell'amministrazione a livello centrale, un unico programma triennale della Trasparenza".*

A seguito della suddetta delibera, l'Organismo Indipendente di valutazione dell'ACI ha elaborato le prime linee attuative, successivamente sottoposte alla CiVIT e da questa condivise.

Allo scopo di assicurare, nella fase di avviamento del nuovo sistema la corretta attuazione degli adempimenti richiesti e la chiara definizione delle competenze

relative agli AA.CC. ed ad ACI, il documento redatto dall'OIV è stato reso noto a tutti gli interessati.

Le linee guida hanno, infatti, fornito preziose indicazioni pratiche su come procedere per la predisposizione del Programma, delineando altresì un sistema procedurale e di responsabilità.

a. Per quanto concerne la **predisposizione** del Programma della Trasparenza è previsto che, *"Tutti i Responsabili della Trasparenza dei singoli Automobile Club concorrono alla formazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, che è redatto dal Responsabile della Trasparenza ACI, alimentando la parte relativa ad iniziative e programmi locali sulla trasparenza e l'integrità."*

b. Per quanto riguarda il **monitoraggio** sull'attuazione del programma *"...verrà svolto oltre che dall'OIV, dal Responsabile della Trasparenza dell'ACI e per quanto riguarda esclusivamente eventuali programmi locali, (in linea con quanto previsto dalla delibera CIVIT 105/2010 § 4.13), dal Responsabile della Trasparenza di ciascun Automobile Club"*.

c. Relativamente agli **obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni** richieste dalla norma sulla trasparenza *"Il Responsabile della Trasparenza dell'ACI e quello di ciascun A.C. sono responsabili del rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente nei rispettivi siti istituzionali, dell'ACI e di ciascun Automobile Club....."*

Il necessario coinvolgimento e apporto dei responsabili della trasparenza dei singoli AA.CC., ha determinato anche una implementazione nel procedimento di elaborazione e adozione del Programma.

Gli specifici contributi degli AA.CC., che integrano il presente programma, sono raccolti in modo sistematico nell'appendice A (vedi).

Nell'appendice A sono contenute le informazioni relative alle attività locali in materia di trasparenza, trasmesse dai singoli AA.CC. secondo lo schema indicato dalla stessa CIVIT attraverso canali telematici appositamente predisposti dall'Ente per garantire facilità d'uso, tracciabilità, conservazione e gestibilità delle informazioni, utile anche alla successiva pubblicazione sul Portale della Trasparenza.

## **2. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma**

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

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

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

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

Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali di varia natura esprimendo opinioni e propri desiderata attraverso canali telematici (nel sito è presente un format telematico che consente di inviare al Responsabile della Trasparenza le proprie considerazioni in materia) ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

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

Le istanze raccolte vengono poi trasmesse alla Struttura organizzativa interna competente attraverso i documenti che riportano le risultanze di tali incontri e le proposte formulate dagli stakeholder stessi.

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

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

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

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

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

L'ultima fase del processo prevede la sottoposizione del Programma all'Organo di indirizzo politico-amministrativo competente per l'approvazione.

Il Programma della Trasparenza – una volta approvato - viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed acquisito sul "Portale della Trasparenza".

### ***Gli obiettivi strategici in materia di trasparenza posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo***

Gli atti di indirizzo degli organi di vertice sono contenuti nella circolare che indica i criteri generali di pianificazione 2014.

All'interno della circolare vengono raccomandati il coordinamento e l'integrazione tra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità ed all'anticorruzione.

### ***I collegamenti con il Piano della performance o con analoghi strumenti di programmazione previsti da normative di settore***

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

La sezione "iniziative" contiene i collegamenti di carattere operativo.

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 (accessibilità,

tempestività, trasparenza, efficacia) 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.

Tale matrice qualitativa, inoltre, fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A..

### ***L'indicazione degli uffici e dei dirigenti coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma***

*(vedi paragrafo Procedimento di elaborazione e adozione del programma)*

### ***Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder e i risultati di tale coinvolgimento***

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 viene realizzata con la partecipazione di tutte le Strutture centrali.

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

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

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

Con riferimento agli stakeholder interni, il canale web intranet (portale della comunicazione interna) provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

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

### **Customer satisfaction**

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

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

La scala di valori utilizzabile per valutare la soddisfazione rispetto al servizio è: alta – media – bassa.

Nel corso del 2013 (periodo di rilevazione 1° gennaio-15 novembre) su 817.556 utenti che hanno effettuato pratiche presso gli sportelli degli UU.PP. provinciali, 100.699 clienti hanno espresso il proprio giudizio sul servizio ricevuto.

Ben 98.927 utenti (98,3% del totale) hanno espresso una valutazione favorevole rispetto al servizio ricevuto.

1.223 utenti (1,2%) hanno valutato la propria soddisfazione come media, mentre solo 549 utenti (0,5% del totale) hanno valutato il servizio come insoddisfacente.

### Procedura reclami

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

### Questionario

Il Responsabile della Trasparenza ha elaborato un questionario, fruibile online nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito web, che ha inteso creare un contatto tra gli stakeholder e l'Amministrazione.

L'obiettivo è recepire indicazioni e giudizi da parte degli stakeholder in ordine alla sezione "amministrazione trasparente" del sito web onde consentire agli utenti del servizio di essere partecipi e non semplicemente utenti passivi del servizio.

Nel periodo 1° gennaio-30 novembre 2013, 50 utenti hanno compilato il questionario online.

I risultati sono i seguenti:

- alla domanda "E' stato facile trovare la Sezione Amministrazione Trasparente?", il 42% ha risposto SI, l'8% ha risposto ABBASTANZA, il 28% ha risposto NO ed il 22% non ha fornito risposta;
- alla domanda "Visitando la Sezione Amministrazione Trasparente hai conosciuto meglio l'ACI?", il 36% ha risposto SI, il 16% ha risposto ABBASTANZA, il 24% ha risposto NO ed il 24% non ha fornito risposta;
- alla domanda "Le informazioni della Sezione Amministrazione Trasparente sono chiare?", il 28% ha risposto SI, il 20% ha risposto ABBASTANZA, il 26% ha risposto NO ed il 26% non ha fornito risposta;

### Videoconferenza

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

Il 2013 si è caratterizzato per la particolare implementazione ed attualizzazione dei canali di contatto. L'Ente è infatti presente sul web anche con una pagina Facebook attraverso la quale raggiunge ulteriori tipologie di stakeholder ed ha la possibilità di incrementare ulteriormente i contatti e raccogliere i molteplici bisogni e punti di vista in tempo reale.

Nel corso del 2013, inoltre, il Presidente dell'Ente ha incrementato la presenza ACI nei social network attraverso la propria personale presenza in Twitter.

### ***I termini e le modalità di adozione del Programma da parte degli organi di vertice***

Il processo di predisposizione del Programma della Trasparenza si conclude con la sottoposizione del Programma stesso all'Organo di indirizzo politico-amministrativo competente per l'approvazione, che avviene nella prima riunione dell'anno nel rispetto del termine previsto dalla normativa vigente.

Il Programma della Trasparenza, una volta approvato, viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed inviato alla CIVIT (ora A.N.A.C.).

### 3. Iniziative di comunicazione della trasparenza

#### *Iniziative e strumenti di comunicazione per la diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati*

Il Programma contiene le iniziative che tradizionalmente sono state utilizzate per promuovere la trasparenza, l'integrità e la legalità presso gli stakeholder interni ed esterni.

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

- a) ad un adeguato livello di trasparenza sulla base delle linee guida indicate dalla CIVIT (ora A.N.A.C.);
- b) allo sviluppo e la diffusione della cultura dell'integrità e della legalità.

#### Barometro

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

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

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

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

Partendo da tali considerazioni si è costruito un modello di audit - munito di misure

ed indicatori - le cui risultanze consentono di avere le informazioni necessarie ad attivare forme di intervento capaci di riportare il livello di qualità effettiva al quello desiderato e, nel contempo, forniscono alle Direzioni Centrali, interessate alla misurazione di standard e performance, le informazioni mirate.

### Bilancio sociale

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

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

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

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

### ***Organizzazione e risultati attesi delle Giornate della trasparenza (vedi anche Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder e i risultati di tale coinvolgimento)***

Il 31 maggio 2013 si è svolta a Roma la 4<sup>a</sup> Giornata della Trasparenza organizzata da ACI.

[http://www.aci.it/archivionotizie/notizia.html?tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=1551&chash=4ff4fb716964607854e2a58d8dbfc1e7](http://www.aci.it/archivionotizie/notizia.html?tx_ttnews%5Btt_news%5D=1551&chash=4ff4fb716964607854e2a58d8dbfc1e7)

In questa giornata, dal titolo "ACI fra Stato e cittadino – professionalità al servizio di privati e istituzioni", l'Ente ha voluto illustrare i benefici per la collettività e i ritorni sul piano sociale della propria attività nel settore della Pubblica Amministrazione, sottolineando l'importanza strategica per il Sistema Paese del PRA - Pubblico Registro Automobilistico che l'ACI gestisce dal 1927.

I lavori hanno evidenziato la valenza dei servizi delegati dallo Stato all'ACI rispetto a temi attuali come la sicurezza del diritto, la tutela della legalità, la salvaguardia ambientale e il contrasto all'evasione fiscale.

La partecipazione alla Giornata è stata numerosa e qualificata.

Gli interventi hanno manifestato grandi apprezzamenti per l'attività dell'ACI e per la riconosciuta cultura del servizio da sempre rivolto al cittadino. Numerose sono state le richieste di intensificare i già proficui rapporti di scambio e di collaborazione.

***Accesso alle pagine della sezione "Amministrazione Trasparente" e download dei dati presenti***

Nel periodo gennaio-novembre 2013, la sezione "Amministrazione Trasparente" è stata visitata 37.856 volte.

Nello stesso periodo il download di contenuti presenti nella sezione è stato effettuato in 3721 occasioni.

#### 4. Processo di attuazione del Programma

##### ***Individuazione dei dirigenti responsabili della trasmissione dei dati; individuazione di eventuali referenti per la trasparenza e specificazione delle modalità di coordinamento con il Responsabile della Trasparenza***

Il processo di gestione dei dati sulla trasparenza attualmente vigente ha individuato i dirigenti delle strutture organizzative ai quali compete l'inserimento e l'aggiornamento delle informazioni (vedi allegato 1).

L'attività di trasmissione delle relative informazioni avviene, mediante strumenti di posta elettronica, da parte dei dirigenti responsabili ovvero da parte di collaboratori all'uopo delegati.

Il sistema di gestione del flusso informativo della trasparenza che verrà adottato prevede, oltre alle figure dei responsabili del dato anche quelle degli operatori designati alla trasmissione che verranno abilitati all'utilizzo del sistema elettronico di workflow recentemente sviluppato.

L'attuale flusso informativo, basato sul sistema di posta elettronica, verrà utilizzato solo come soluzione di back-up in caso di malfunzionamento della piattaforma di workflow.

##### ***Misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi***

Titolari dei dati sono i Dirigenti delle Strutture che li detengono in ragione della loro attività istituzionale. Gli stessi hanno l'obbligo di aggiornarli e trasmetterli al Responsabile della Trasparenza per la pubblicazione

Le informazioni quindi sono fornite dalle strutture organizzative che le detengono e sono destinate ad alimentare il sito web [www.aci.it](http://www.aci.it) ed in particolare pubblicate nell'apposita sezione. Attualmente le informazioni e i dati vengono trasmessi attraverso strumenti telematici (email) ovvero mediante supporti cartacei (note) che vengono in seguito digitalizzati (scansiti) e gestiti attraverso il protocollo informatico.

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

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene quindi tracciato mediante strumenti telematici e tale tracciatura viene mappata e registrata in un file di servizio .xls conservato su un server dati.

La gestione di tale processo viene effettuata presso il Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico dell'ACI il cui Direttore è altresì Responsabile della Trasparenza.

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

Il sistema, attualmente utilizzato, che prevede il flusso informativo della trasparenza veicolato attraverso la posta elettronica, è in procinto di essere dismesso e sostituito con un sistema di workflow specificamente progettato e realizzato mediante customizzazione della soluzione di content management system già utilizzata per la gestione dei contenuti del sito web (cd. TYPO3).

La soluzione di workflow consentirà l'inserimento ed aggiornamento dei dati sulla trasparenza ai soggetti responsabili, previamente individuati e appositamente formati, la gestione delle informazioni di propria competenza dalla propria postazione e la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Il Responsabile della Trasparenza, effettuata una verifica formale delle informazioni di cui viene richiesta la pubblicazione, potrà convalidare o negare la pubblicazione dei dati fornendo un opportuno feedback alla struttura responsabile delle informazioni.

Il responsabile della trasparenza avrà altresì la possibilità di gestire in modo diretto il sistema di workflow, intervenendo sia sugli aspetti oggettivi (dati, formato delle informazioni, ecc.) che soggettivi (soggetti abilitati, dati di competenza delle singole strutture, ecc.).

Il processo in questione avrà l'ulteriore vantaggio di consentire una tracciatura automatica del flusso informativo e di archiviare in modo semplice ed automatico lo storico delle informazioni e delle transazioni del sistema.

Il CMS così realizzato consentirà dunque agli attori del processo la gestione del flusso della trasparenza senza l'ausilio di un supporto tecnico-informatico

specialistico.

***Misure di monitoraggio e di vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza a supporto dell'attività di controllo dell'adempimento da parte del responsabile della trasparenza***

Il responsabile della trasparenza effettuerà l'attività di monitoraggio e vigilanza sugli obblighi di trasparenza secondo due modalità diverse, l'una preventiva, l'altra a consuntivo.

La modalità preventiva consisterà nella fornitura alle strutture responsabili di tutti i supporti metodologici (tabelle, chiarimenti, ecc.) utili a gestire il flusso informativo. L'attività a consuntivo consisterà nella verifica del rispetto degli obblighi di inserimento/aggiornamento e della loro tempistica.

Forme alternative ed eventuali di controllo sono le segnalazioni provenienti dagli utenti mediante il questionario online sulla trasparenza, che consente di segnalare eventuali anomalie, e mediante la casella di posta specificamente predisposta per l'accesso civico.

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, vengono 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.

### Requisiti di forma

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web ACI è assicurato in coerenza con quanto previsto dalle Delibere CiVIT e dal sistema di verifica denominato "Bussola della Trasparenza".

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

I documenti pubblicati portano l'indicazione dell'Ufficio proprietario del dato ed evidenziano le modifiche apportate, il periodo di riferimento e la data di trasmissione del documento, in osservanza a quanto richiesto dalla norma.

### Monitoraggio interno dell'OIV

I decreti legislativi 150/2009 e 33/2013 e le delibere emanate dalla CiVIT n. 23/2013, n. 50/2013 e seguenti attribuiscono all'OIV importanti compiti in materia di monitoraggio, verifica e segnalazione da parte dello stesso sul livello di trasparenza raggiunto dall'Ente.

Secondo quanto previsto dall'art. 14, c. 4 lett. a), f), g) del D.Lgs: 150/2009 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 e che deve 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.

Inoltre, l'art. 44 del D.Lgs. 33/2013 attribuisce all'Organismo il compito di verificare la coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma Trasparenza e quelli indicati nel Piano delle Performance nonché il ruolo da svolgere, da parte dell'OIV, in tema di misurazione e valutazione delle Performance anche relativamente al rispetto dei termini, da parte dei Dirigenti, degli obblighi di trasmissione dei dati e delle informazioni richieste dalla normativa di settore.

### ***Strumenti e tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente"***

Il monitoraggio degli accessi alla sezione "Amministrazione trasparente" del sito web viene effettuata sia attraverso strumenti proprietari di analisi che mediante la piattaforma Google ANALYTICS.

Attraverso le medesime soluzioni tecniche sarà possibile effettuare la verifica dei download dei contenuti scaricabili dalla sezione.

### ***Misure per assicurare l'efficacia dell'istituto dell'accesso civico***

L'accesso civico è fin d'ora garantito attraverso il canale di posta elettronica dedicato.

È stata infatti predisposta una specifica casella di posta elettronica attraverso la quale gli utenti possono rivolgersi all'incaricato o allo stesso Responsabile della Trasparenza (in caso di esercizio del potere sostitutivo) per ottenere informazioni e dati eventualmente non presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente".

## 5. "Dati ulteriori"

*Indicazione dei dati ulteriori, in tabelle in formato aperto, che l'amministrazione si impegna a pubblicare entro la fine dell'anno e nel triennio, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4, c.3, del D.lgs. n.33/2013*

Al momento non sono pervenute richieste da parte degli stakeholder di pubblicazione di ulteriori dati né sono previste pubblicazioni su impulso autonomo dell'Ente.

Nella sezione successiva (denominata APPENDICE), sono stati raccolti (vedi) i contributi specifici predisposti dagli AA.CC. che formano pertanto parte integrante del Programma della Trasparenza complessivo dell'Ente.

I contributi degli Automobile Club sono stati raccolti mediante metodologia telematica: è stato infatti realizzato un format web per consentire la compilazione e l'invio dei risultati da parte degli AA.CC. periferici e la successiva raccolta centralizzata.