



AUTOMOBILE CLUB MILANO

**PROGRAMMA TRIENNALE
DELLA TRASPARENZA
2011 – 2013
Seconda annualità (2012)**

**Versione aggiornata alla luce delle linee guida
della CiVIT con Delibera n. 2/2012 e collegate**



PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' DELL'AUTOMOBILE CLUB MILANO

Considerazioni generali

L'Automobile Club Milano (di seguito *AC Milano* oppure *AC*), in qualità di Ente Pubblico non economico, rientra nella elencazione delle amministrazioni pubbliche di cui al comma 2 dell'articolo 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche". Pertanto è tenuto per obbligo di legge a dotarsi di un "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", parte integrante del "Piano triennale della *performance*", espressamente previsto dall'articolo 11 comma 2 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150:

"Ogni amministrazione, sentite le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, adotta un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, da aggiornare annualmente, che indica le iniziative previste per garantire: a) un adeguato livello di trasparenza, anche sulla base delle linee guida elaborate dalla Commissione di cui all'articolo 13 (c.d. *CiVIT*); b) la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità".

Nell'ambito delle funzioni previste dal provvedimento di riforma della P.A., 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 Milano predispone il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità.



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

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

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dal decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative.

Ad eccezione dei contenuti della delibera CiViT 2/2012, che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l’applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CiViT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell’Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell’AC (vedi sub CiViT 2/2012 § 2 cpv 3).

In considerazioni della imminente scadenza di legge per l’adozione del Programma, l’Ente ha provveduto ad elaborare una prima versione del Programma, modificando in parte la struttura del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2011/2013. L’attuale versione è dunque aggiornata al triennio di riferimento ed integrata nei contenuti secondo quelle indicazioni della CiViT che sono di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell’Ente, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso e 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>
Fonte	Titolo
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

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 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.

Coerentemente con gli obiettivi del "Piano generale dei programmi e delle attività dell'Automobile Club Milano per l'anno 2012" (di seguito "Piano per l'anno 2012"), il presente "Programma per la trasparenza" promuove una nuova visione della comunicazione istituzionale dell'Ente ispirata ai principi della trasparenza totale, così come declinata nel Decreto Legislativo 150/2009, privilegiando il dialogo con gli utenti e, soprattutto, con i Soci.

Il "Piano per l'anno 2012" considera dunque centrale - in una prospettiva strategica di confronto continuo con i principali *stakeholder* - l'implementazione delle funzioni dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che, nel 2011, ha cominciato a muovere i primi passi verso



una gestione più strutturata delle funzioni di cui è titolare, grazie anche ad un ricorso più assiduo alle moderne tecnologie a disposizione: mail, newsletter e, vale la pena ricordare, il radicale rinnovamento del sito Web, realizzato nel corso del 2011 ed i cui contenuti sono in costante crescita e arricchimento.

Inoltre, l'Ente intende privilegiare il monitoraggio della qualità dei servizi resi dall'AC Milano, con l'obiettivo di coinvolgere progressivamente anche la rete di studi di consulenza automobilistica affiliati

Il Programma per la Trasparenza, in particolare, descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Programma 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 della *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 Programma.

La struttura del Programma 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 <i>stakeholder</i>
6	Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

L'attuale struttura generale del Programma riceverà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale, il quale diventerà parte integrante del Programma triennale, rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.



1) Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione

L'AC Milano è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, federato con l'Automobile Club d'Italia. L'Ente riunisce, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, le persone e gli Enti che, per ragioni di uso, di sport, di studio, di tecnica e di commercio, si occupano di automobilismo. L'AC Milano, inoltre, 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.

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 Milano: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo, il Presidente, il Collegio dei Revisori dei Conti, cui è affidato il controllo generale dell'Amministrazione.

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 gli 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 dello stesso, nonché nel corso delle "Giornate della trasparenza".

Da un punto di vista generale, il Programma della trasparenza deve coordinarsi, anche sotto il profilo temporale, con il Piano della *performance* e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente. Di particolare rilievo, in questa prospettiva, è stata l'adozione da parte dell'Ente di un sistema idoneo a misurare e valutare la performance individuale e organizzativa.

Il "Sistema di misurazione e valutazione della performance", pubblicato sul sito istituzionale, è stato approvato dal Consiglio Direttivo dell'AC Milano il 22/12/2010 e successivamente modificato ed integrato con delibera dello stesso Consiglio Direttivo del 17/10/2011.

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, Dott. Fabrizio Turci. Il curriculum vitae, ivi compreso il trattamento economico, sono pubblicati sul sito istituzionale, direttamente o mediante link di rimando al sito ACI.



2) Selezione dei dati da pubblicare

La legge 15/2009 e il D. L.vo 150/2009 declinano il concetto di trasparenza come “accessibilità totale”, indicando con ciò – secondo le specificazioni delle Direttive della CiVIT – un “macro-obiettivo finalizzato a garantire il controllo sociale del rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento, che va ben al di là delle specifiche prescrizioni di trasparenza poste dalla legge”. Il principio illustrato, allora, costituisce uno stimolo costante di un processo continuo di promozione degli anzidetti valori che non si esaurisce in un mero adempimento ma che, anzi, impone un impulso autonomo da parte dell’intera struttura organizzativa dell’Ente.

In questa prospettiva, il sito istituzionale rappresenta lo strumento di maggiore efficacia a disposizione dell’Ente, il luogo “virtuale” in cui sono accolti gli input provenienti dalla normativa, dagli *stakeholder* e dalla stessa struttura dell’AC Milano.

Il sito prevede dunque una apposita sezione denominata “Trasparenza, valutazione e merito”, posizionata con un banner dedicato nella *home page* del sito dell’AC Milano, sotto il menu principale, in cui sono inserite le seguenti categorie di dati, corredati da contenuti specifici:

DATI	STATO
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Dato da aggiornare entro il 30/04/2012
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Pubblicato
Sistema di Valutazione della <i>performance</i>	Pubblicato
Relazione sulla Performance	La Relazione sulla Performance 2011 sarà pubblicata entro il 30/06/2012
Delibere del Presidente	Dato da aggiornare entro il 30/04/2012
<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	Pubblicati
<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	Pubblicati
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i>	Pubblicati
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Pubblicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento, data di primo	Pubblicato (dato da



inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	aggiornare entro il 30/04/2012)
Numero dei procedimenti disciplinari	I dati saranno pubblicati entro il 30/04/2012
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	I dati saranno comunicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di ente
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità per i dipendenti	I dati saranno comunicati al termine del processo di approvazione della contrattazione collettiva integrativa di ente, ove previsto per obbligo di legge
Codici di comportamento	Pubblicati
Organigramma	Pubblicato
Contratti integrativi stipulati	Pubblicati
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima	Pubblicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Entro 1 mese dall'esito dell'indagine
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	Pubblicate
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	Pubblicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)



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)	Publicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Publicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Publicato
Registro dei processi automatizzati	Publicati (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Publicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Programma	Publicato
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Publicato
Carta della qualità dei servizi Informazioni sulle dimensioni della qualità dei servizi erogati	Publicata versione in attesa di aggiornamento e approvazione
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Publicato (dato da aggiornare entro il 30/04/2012)
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Publicate
<i>Public Procurement</i>	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	Publicati (dato da aggiornare entro il 30/06/2012)



Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance	Procedura di analisi in fase di avviamento
Bilancio	I dati saranno pubblicati al termine della procedura di approvazione del bilancio
Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	I dati saranno pubblicati entro il 30/06/2012
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)	I dati saranno pubblicati entro il 30/06/2012
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.	I dati saranno pubblicati entro il 30/06/2012
Piano degli indicatori e risultati attesi di Bilancio*	*L'art. 1, comma 2, legge 31.12.2009 n. 196, stabilisce che "Ai fini della presente legge, per amministrazioni pubbliche si intendono gli enti e gli altri soggetti che costituiscono il settore istituzionale delle amministrazioni pubbliche individuati dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) sulla base delle definizioni di cui agli specifici regolamenti comunitari". Non essendo l'AC compreso tra le Amministrazioni Pubbliche individuate dall'ISTAT, si ritiene che la normativa di cui al D.Lgs. 91/2011 in materia di armonizzazione dei sistemi contabili non sia applicabile all'Ente".
Retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	Publicati

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

Area Strategica	Processo/Procedimento	Rischio di corruzione	Rischio di cattiva gestione
Revisione amministrativa, contratti e accordi	Procedure di individuazione del contraente	Sì	Sì
Contabilità e controllo di gestione	Gestione processi contabili attivi e passivi	No	Sì

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

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del codice dei Contratti pubblici, impostata specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. Sul sito, inoltre, istituzionale è attiva la sezione Bandi di Gara, che delinea il profilo del committente e dove sarà indicato, per ogni procedimento, il nominativo del relativo responsabile.

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

In relazione ai rischi di cattiva gestione per le aree "Revisione amministrativa, contratti e accordi" e "Contabilità e controllo di gestione", risulta un rischio di criticità gestionale, perché i servizi sono in via di ottimizzazione e aggiornamento procedurale, proprio al fine di eliminare eventuali precarietà o incertezze di procedimento. Per quanto di competenza, il Collegio dei Revisori sta assicurando la collaborazione all'attività di aggiornamento in atto.



Statistiche di genere

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

Personale a tempo indeterminato						
	Donne	%	Uomini	%	Totale	%
	Valori assoluti		Valori assoluti		Valori assoluti	
Personale con part-time inferiore al 50 %	0		0			
Personale con part-time superiore al 50 %	0		0			
Personale con contratto di telelavoro	0		0			
Totale personale a tempo Indeterminato	9	82%	2	18%	11	100%
% sul personale complessivo		100%		100%		100%

L'Automobile Club Milano non ha personale a tempo determinato ovvero utilizzato con altre forme di lavoro flessibile.

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

La compilazione da parte dei Soci e degli *stakeholders*, di questionari di *customer satisfaction* ha aiutato la Direzione dell'Ente ad identificare le principali criticità e le conseguenti misure correttive per migliorare i servizi offerti. Questa indagine verrà eseguita anche per l'annualità in corso.

Posta elettronica certificata (PEC)

Ai fini dell'attuazione dell'articolo 11, comma 5, del d. lg. n. 150 del 2009, l'AC Milano ha istituito la casella di posta certificata automobileclubmilano@pec.aci.it, inserita peraltro nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA - <http://www.indicepa.gov.it>). La PEC dell'Ente, pubblicata nella primavera dello scorso anno sul sito istituzionale, ha registrato al 31 marzo 2012 circa 600 contatti, di cui il 15% proveniente da posta certificata. Da quando è stata istituita, le comunicazioni con la rete di studi di consulenza affiliati e con tutti i soggetti, pubblici e privati, dotati di PEC, avvengono quasi esclusivamente attraverso la posta certificata, in un'ottica di progressiva sostituzione della comunicazione in forma cartacea.



Modalità di pubblicazione online dei dati

Come illustrato in sede di premessa, l'AC Milano è stato impegnato nel corso dell'anno passato in un'intensa attività di organizzazione del sito istituzionale. Il progetto, dal punto di vista della scelta grafica ed informativa, è articolato in "stanze" (sezioni e sotto-sezioni), che funzionano da contenitori delle categorie di dati menzionati al punto precedente.

Il sito è costruito nel rispetto dei requisiti indicati dalla Delibera 105/2010 della CiVIT: accessibilità, usabilità, classificazione e semantica, formati e contenuti aperti.

Per alcuni specifici dati, inoltre, si intende sviluppare appositi applicativi di rilevamento e gestione delle informazioni. Ogni soggetto interno all'Ente, tramite un format appositamente messo a disposizione, fornirà tutte le informazioni necessarie a completare il set di informazioni da pubblicare.

Il "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità" designa, nella persona di Fabrizio Turci, Direttore dell'AC Milano, il dirigente referente del procedimento di formazione, adozione e attuazione del Programma e dell'intero processo di realizzazione di tutte le iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, così come disposto dalla Delibera 105/2010 della CiVIT.

Di seguito, presentiamo una rappresentazione schematica, seppure non esaustiva, della modalità attraverso cui i dati sono organizzati e pubblicati all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito istituzionale.

L'area si apre con una breve introduzione:

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 e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria servizi**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**



MACRO-SEZIONE	SOTTO-SEZIONE
PERSONALE	<ul style="list-style-type: none">- Dati relativi ai dirigenti- Dati relativi al ruolo personale dipendente:<ul style="list-style-type: none">- <i>Ruolo dei Dirigenti</i>- <i>Ruolo dei Dipendenti</i><ul style="list-style-type: none">o <i>Ruolo dei Dipendenti</i>o <i>Decorrenza inquadramento Dipendenti</i>- Curricula dei titolari di posizioni organizzative- Dati del personale politico-amministrativo<ul style="list-style-type: none">- <i>Consiglio Direttivo</i>- <i>Collegio dei Revisori dei Conti</i>- <i>Indennità Presidente, Vicepresidente, Componenti Consiglio Direttivo</i>- <i>Indennità Collegio Revisori dei Conti</i>- Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)- Tassi di assenza e maggior presenza- Premi collegati alle performance- Differenziazione premialità- Codici di comportamento
ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none">- Informazioni sull'organizzazione<ul style="list-style-type: none">- <i>Organigramma</i>- <i>Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC</i>- Performance:<ul style="list-style-type: none">- <i>Sistema di Valutazione Performance</i>- <i>Piano della Performance</i>- <i>Relazione sulle Performance</i>- Registro dei processi automatizzati (ex art. 34 L. 69/2009)- Servizi <i>on line</i>- Carta dei servizi- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati- Procedimenti amministrativi- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte e oneri informativi- Procedimenti negoziali
ATTI E PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none">- Statuto ACI- Regolamento interno della Federazione ACI- Regolamento di organizzazione- Regolamento di Amministrazione e Contabilità- Regolamento per l'accesso all'impiego- Codice Disciplinare- Codice di comportamento- Regolamento interno Comitato Unico di Garanzia- 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: <i>la voce sarà inserita entro il 31/05/2012</i>- 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: <i>la voce sarà inserita entro il 31/05/2012</i>
INCARICHI E CONSULENZE	<ul style="list-style-type: none">- 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



MACRO-SEZIONE	SOTTO-SEZIONE
GESTIONE ECONOMICO/FINANZIARIA E SERVIZI	- Bilancio - Servizi erogati agli utenti finali e intermedi - Statistiche di genere - Contratti integrativi - Dati riguardanti consorzi, enti e società
GESTIONE PAGAMENTI	- Indicatore tempestività pagamenti - Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi
BUONE PRASSI	- Guida Metodologica per l'individuazione e la gestione delle "best practice" in ACI - Buone prassi, tempi medi, provvedimenti e servizi al pubblico: <i>la voce sarà inserita entro il 30/04/2012</i>
SOVVENZIONI E CONTRIBUTI	- Sovvenzioni e contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica: <i>la voce sarà aggiornata entro il 30/04/2012</i>
PUBLIC PROCUREMENT	- L'AC Milano è iscritto al sito acquistinrete-CONSIP. I dati saranno forniti dall'Osservatorio dei Contratti pubblici di lavoro, servizi e forniture
PROGRAMMA TRASPARENZA	- Programma Triennale - 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 di Iacopo Dambrosio, funzionario dell'Ente.

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 Milano.



L'output finale del processo, ossia il layout del sito web che pubblica le informazioni sulla trasparenza, viene mantenuto e conservato dalla società ACI Informatica 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 dell'AC Milano 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 ACI Informatica 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".

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 della *Performance* sia del Programma della Trasparenza, all'interno dei quali sono contenute le linee programmatiche pluriennali per lo sviluppo di entrambi i programmi.

La categoria che a tal fine viene tenuta in considerazione in modo prioritario sono gli *stakeholder*. Gli *stakeholder* intervengono nel processo attraverso canali di varia natura.

Essi esprimono opinioni e propri *desiderata* attraverso canali telematici ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche. In particolare i rappresentanti dell'Ente incontrano gli stakeholder nel corso delle Giornate della Trasparenza, che garantiscono un intenso e diretto scambio informativo/comunicativo.



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

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

L'AC Milano, 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 della 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) sia 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.

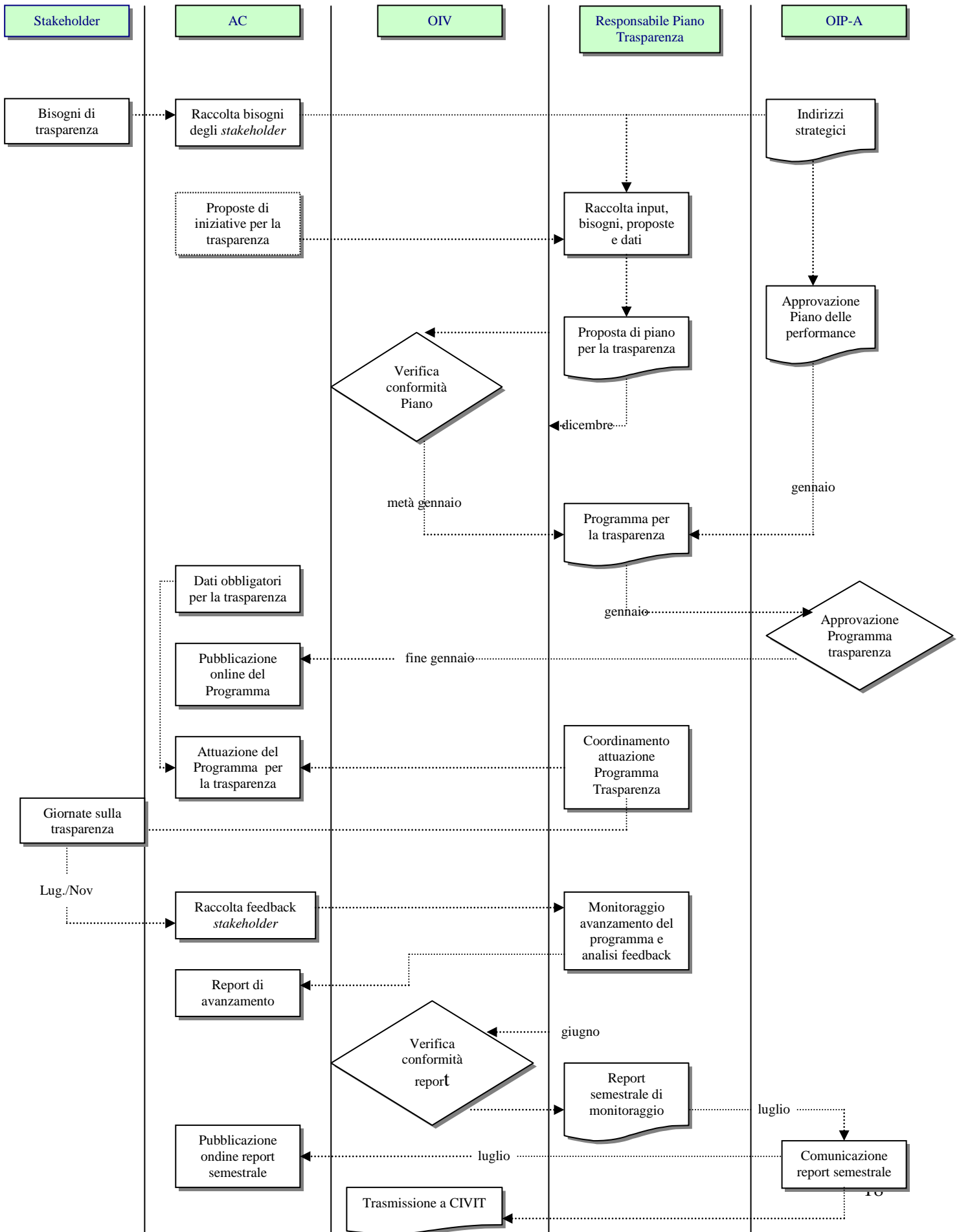
Il Programma della Trasparenza – una volta approvato - viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed inviato al CNCU per l'approvazione da parte del Comitato rappresentativo degli *stakeholder*.

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

La predisposizione del Programma della Trasparenza, di competenza del Responsabile della Trasparenza dell'AC Milano, 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 Programma della Trasparenza ed, infine, l'approvazione da parte dell'Organo deliberativo competente.

Il coordinamento ed il monitoraggio dello stato di avanzamento del Programma, 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 della Performance, è rappresentato nel diagramma di flusso illustrato alla pagina successiva.





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 della Performance

Accanto alla pubblicazione on line dei dati, che rappresentano l'elemento statico della trasparenza, l'AC Milano renderà disponibili le informazioni riguardanti le performance, che ne rappresentano, invece, l'elemento dinamico. I cittadini, gli *stakeholder* e chiunque sia interessato ad accedere a tali dati troverà nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" un'apposita sottosezione denominata "Organizzazione", all'interno della quale verranno pubblicati, oltre che il profilo programmatico ("Piano della performance"), anche le informazioni relative ai risultati della fase di attuazione del Piano ("Relazione sulla performance"). Nel Piano della Performance 2012-2014 all'interno "dell'Azione 9", sono stati esplicitati gli obiettivi operativi, con le relative azioni ed indicatori, finalizzati a mettere in rilievo le azioni e risultati dell'AC Milano e a creare una cultura della trasparenza e dell'integrità.

Il collegamento tra Piano della Performance e il Programma della Trasparenza è dunque 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 della *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

L'AC Milano, attraverso il "Programma della trasparenza" ed il "Piano della performance", mira a realizzare una serie di iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza e di legalità, proponendosi al contempo di sviluppare e diffondere la cultura dell'integrità.

Si tratta di iniziative rivolte agli *stakeholder* interni ed esterni dell'AC Milano, così come meglio precisati ed individuati nel "Piano della performance" dell'Ente.

Lo scopo del "Programma della trasparenza" è di coniugare l'azione istituzionale dell'Ente con un nuovo modo di "essere" e di "fare" Pubblica Amministrazione, in coerenza con una costante ricerca di un miglioramento reale della qualità dei servizi offerti, in linea con le legittime attese della collettività in generale e degli *stakeholder* in particolare.

In questo senso, la redazione e pubblicazione di una "Carta dei servizi" e l'individuazione e l'implementazione di canali di comunicazione bi-direzionali con gli *stakeholder* si configurano come azioni strumentali rispetto alle finalità poc'anzi indicate.

Dal momento che la trasparenza è, oltre che un valore verso cui orientare l'azione, anche un obiettivo da realizzare, si provvede da un lato ad aderire alle iniziative proposte dall'ACI, dall'altro a promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità all'interno dell'AC Milano attraverso azioni volte a stimolare la condivisione di esperienze, documenti, idee sul tema della trasparenza e dell'integrità da parte di chi quotidianamente si confronta con i problemi degli utenti e dei cittadini.

E' senza dubbio di primaria importanza, infatti, che i dipendenti, i protagonisti principali dell'azione dell'Ente insieme al Direttore e agli organi statutari, partecipino e condividano le scelte dell'amministrazione, in particolar modo in tema di trasparenza, legalità e integrità.

L'Ente ha in tal senso individuato le iniziative da realizzare nel corso dell'anno, illustrate nella seguente "Griglia di scomposizione del programma di lavoro".



Revisione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	A cadenza mensile	Responsabile P.T. URP Ufficio Personale Acinnova Srl	Revisione della sezione del portale
Ampliamento della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Entro il 31/12/2012	Responsabile P.T. URP Ufficio Personale Acinnova Srl	Ampliamento della sezione del portale con specifico riguardo al numero di documenti pubblicati
Definire gli standard qualitativi dei servizi	Entro il 31/12/2012	Responsabile P.T.	"Carta dei Servizi"
Attivazione strumenti di dialogo con <i>stakeholder</i>	Entro il 31/12/2012	Responsabile P.T. URP Acinnova Srl	Numero di iniziative attivate
Condivisione sui temi della "trasparenza e dell'integrità" (<i>stakeholder</i> interni)	Entro il 31/12/2012	Responsabile P.T. URP Ufficio Personale	Numero di iniziative attivate
Prima Giornata della Trasparenza	Entro il 31/07/2012	Responsabile P.T.	Verbale della giornata, pubblicazione news in modalità multicanale e sul sito web istituzionale
Seconda Giornata della Trasparenza	Entro il 31/12/2012	Responsabile P.T.	Verbale della giornata, pubblicazione news in modalità multicanale e sul sito web istituzionale

L'Ente, facendo proprie le indicazioni contenute nella Delibera CiVIT n. 2/2012, ha peraltro individuato le concrete modalità di realizzazione delle attività programmate, come presentato nella tabella che segue.



Misure di diffusione	Destinatari
Aggiornamenti via E-mail (anche personalizzate in base all'ufficio di appartenenza o all'attività svolta) sul livello di attuazione del Programma e sulle buone pratiche raggiunte	Dipendenti Stakeholder
Questionari tematici - distribuiti in formato cartaceo oppure via email - al fine di raccogliere commenti e osservazioni dagli stakeholder	Dipendenti Stakeholder
Mailing list avente ad oggetto la presentazione o l'aggiornamento relativi ad iniziative in materia di trasparenza e integrità o la pubblicazione/aggiornamento di dati	Dipendenti e stakeholder esterni identificati
Strumenti di notifica RSS sugli aggiornamenti pubblicati sul sito istituzionale in materia di trasparenza e integrità	Dipendenti e stakeholder esterni
Misure di diffusione	Destinatari
Pubblicazione sul sito dell'amministrazione di contenuti multimediali relativi alle giornate della trasparenza, all'aggiornamento del sito, di FAQ ecc.	Dipendenti e stakeholder esterni
Social network (facebook, twitter ecc.)	Dipendenti e stakeholder

Giornate della trasparenza

L'Amministrazione inviterà ad apposite "tavole rotonde", denominate "Giornate della Trasparenza" secondo quanto disposto dall'articolo 11, comma 6, del d. lg. n. 150 del 2009, gli *stakeholder*, allo scopo di illustrare il Programma della Trasparenza, il Piano delle *Performance*, i relativi aggiornamenti e stati di avanzamento, raccogliendo al contempo osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

Per il 2012, saranno organizzate due iniziative aperte alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato. Saranno altresì invitati i rappresentanti istituzionali della Regione, della Provincia di Milano e Monza Brianza, alcuni comuni delle province interessate, le Camere di Commercio ed altri attori istituzionali, oltre che, evidentemente, i soci e gli sportivi.

In occasione dell'Assemblea dei Soci di approvazione del bilancio 2011 e dell'Assemblea dei Soci per il rinnovo del Collegio dei Revisori dei Conti, in programma entrambe entro il mese di luglio del corrente anno, l'Ente illustrerà il "Piano della Performance" e il "Programma triennale della trasparenza", con i rispettivi stati di attuazione, raccogliendo i primi feed-back su eventuali miglioramenti ed implementazioni.

L'Automobile Club Milano, inoltre, è organizzatore e promotore di competizioni motoristiche all'Autodromo di Monza, che ha fatto costruire nel 1922 e che da allora gestisce attraverso la SIAS S.p.A. (Società Incremento Automobilismo e Sport). Dal momento che l'immagine dell'Ente è ottimamente rappresentata dall'Autodromo di Monza,



il “Programma della trasparenza” individua proprio l’autodromo come il luogo più idoneo per l’organizzazione degli incontri.

In occasione del Monza Rally Show, la classica manifestazione di chiusura della stagione agonistica dell’Autodromo di Monza, che si svolgerà nel mese di novembre, l’Automobile Club Milano mirerà a consolidare il dialogo formale con gli *stakeholder*, illustrando il “Piano delle attività” dell’Ente.

Altre Giornate della trasparenza potranno essere organizzate per favorire lo scambio di informazioni e la partecipazione degli *stakeholder* ai lavori delle Commissioni statutarie dell’AC Milano. Le Commissioni statutarie dell’Automobile Club Milano, che sono in via di rinnovo, svolgono un’attività di consulenza e di sostegno all’attività dell’Ente, proponendo ed elaborando analisi, studi, progetti e prese di posizione sui molteplici aspetti che riguardano la mobilità delle persone e delle merci.

Nello specifico, la Commissione Traffico e Trasporti si occupa in prevalenza di pianificazione e gestione delle reti di trasporto, di controllo e gestione del traffico e della sosta, di mobilità e territorio; la Commissione Tecnica si occupa prevalentemente dei problemi legati alla sicurezza stradale e alle tematiche ambientali; la Commissione Giuridica, infine, della legislazione che regola la circolazione stradale.

Carta dei Servizi

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

Il documento, in corso di definizione e in attesa dell’approvazione del Consiglio Direttivo dell’AC Milano, è già pubblicato in una prima versione sul sito istituzionale.

5) Processo di coinvolgimento e ascolto degli *stakeholder*

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

L’AC Milano nasce nel 1903 su iniziativa dei primi automobilisti milanesi. Sin dall’inizio svolge un’attività che si può dividere in tre settori: tutela degli automobilisti, prestazione di servizi e di assistenza, organizzazione di gare automobilistiche.

AC Milano è presente in numerosi organismi costituiti da enti pubblici e privati nel territorio e con essi collabora a vario titolo. Con le pubbliche amministrazioni si ricorda l’inserimento permanente in attività di consultazione del Comune di Milano (Commissione Sicurezza stradale, Commissione Taxi, preparazione di una Convenzione Quadro sui temi dell’Ambiente e della Sicurezza), della Provincia di Milano (Commissione Sicurezza stradale), della Regione Lombardia (Tavolo di Regia dell’Aria, Commissione Sicurezza stradale, preparazione di un Accordo Quadro sui temi della Sicurezza), della Prefettura di Milano (Commissione Sicurezza stradale), dell’Istituto Scolastico provinciale e regionale, ecc.



I rapporti con i gestori di reti di trasporto pubblico (ATM di Milano, MM, Ferrovie Nord Milano, Asstra e Anav, ecc.) e con i gestori di reti viarie, dalla autostrade esistenti a quelle in corsi di realizzazione (A7, BreBeMi, TEM, Pedemontana, ecc.) sono costanti.

A questi si aggiungono attività progettuali in sinergia con le diverse rappresentanze economiche e sociali: con Inail Lombardia, per la prevenzione degli incidenti stradali in itinere, con Assolombarda e con Confindustria Lombardia sui temi dei trasporti innovativi, del mobility management, della sostenibilità ambientale, con Camera di Commercio di Milano e con Unione del Commercio per le proposte di gestione del traffico merci, ecc. oltre a CNA, ad Unione Artigiani, ecc.

In particolare, sono poi continui i confronti con le associazioni dei produttori di auto (Anfia e Unrae) di moto (Ancma), di pneumatici (Asso gomma), di tecnologie (Aniee), ecc.

Altrettanto costanti sono i rapporti con le Università milanesi, Facoltà e Dipartimenti appartenenti a diversi ambiti disciplinari: da quello psicologico (Statale e Cattolica), a quello trasportistico (Politecnico), a quello della comunicazione (Iulm, NaBa).

La percezione che deriva da questi rapporti diretti permette ad AC Milano di avere il quadro aggiornato delle criticità, delle opzioni, delle prospettive. Si prevede che, concluso l'assestamento interno ad AC Milano, tale ricchezza di informazioni possa dar vita ad attività di sperimentazione, di monitoraggio e di realizzazioni progettuali.

L'Ente è inoltre promotore dell'Osservatorio della Mobilità di Expo 2015. L'Osservatorio nasce per cogliere con cadenza periodica l'andamento di indicatori di mobilità e per confrontarli con le attese e/o bisogni delle diverse fasce di utenti, per verificare l'efficienza di determinate scelte rispetto alla strategia complessiva, per intervenire e dare sostegno al raggiungimento o almeno all'avvicinamento dell'obiettivo.

Gli *stakeholder* sono coinvolti in due momenti rispetto all'adozione del Programma 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 Milano di indirizzare meglio la propria attività istituzionale.

Con riferimento agli *stakeholder* interni, l'AC Milano 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*.



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 esposti pervenuti anche attraverso l'indirizzo di posta elettronica dell'AC mediante apposita procedura, che consiste nella puntuale individuazione del responsabile della gestione del reclamo, anche alla luce dell'organigramma dell'Ente.

Questionario

Il Responsabile della Trasparenza ha elaborato un questionario che ha inteso creare un contatto tra gli *stakeholder* e l'Amministrazione relativamente alla sezione stessa. Il questionario sarà disponibile all'interno del sito, nella Sezione Trasparenza, entro il 30/04/2012.

6) Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma

Monitoraggio dell'Ente

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

Gli scostamenti dal Programma 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 Programma, 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.