



Automobile Club Teramo

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA
TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ 2012/2014**

Adottato con Delibera del Presidente n. 2 del 26 Gennaio 2012

INDICE

1. INTRODUZIONE: ORGANIZZAZIONI E FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE

2. I DATI

3. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

4. LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITÀ E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ

5. ASCOLTO DEGLI *STAKEHOLDER*

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

1. INTRODUZIONE: ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE

Nell'ambito delle funzioni previste dal decreto di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009) la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CiVIT) ha emanato il 15 ottobre 2010 la delibera n. 105 e, successivamente la Delibera n. 2/2012, riportante le "**linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**" in attuazione dell'art. 13, c.6, lett.e), d.lgs. n. 150/2009.

Con questo provvedimento la CiVIT ha integrato le linee guida di cui alla precedente Deliberazione n. 105/2010 stabilendo novità in materia di:

- *superamento della logica dell'adempimento normativo a favore dell'autonoma iniziativa delle amministrazioni;*
- *approfondimento della parte del Programma dedicata alla descrizione dei collegamenti tra il Programma e il Piano della performance;*
- *ampio ed effettivo coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni nel processo di elaborazione del Programma;*
- *descrizione dettagliata della elaborazione ed attuazione delle iniziative volte a favorire la cultura dell'integrità e la promozione della legalità nonché delle Giornate della trasparenza;*
- *maggiore considerazione degli uffici periferici delle amministrazioni, ove esistenti, e dei loro siti istituzionali;*
- *implementazione e attuazione dei sistemi di monitoraggio sull'attuazione dei Programmi;*

le quali, pertanto, si aggiungono alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 150/2009, che pone sulle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*, le cui finalità sono quelle di:

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

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

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

L'Automobile Club Teramo, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 2/2012 ha tenuto conto delle seguenti novità:

- l'indicazione dei dirigenti responsabili dell'individuazione, elaborazione e pubblicazione dei dati e delle iniziative in materia di trasparenza e di integrità, anche ai fini dell'applicazione della responsabilità prevista dall'art. 11, comma 9 del decreto;
- l'ampliamento del novero dei dati da pubblicare anche attraverso un più efficace coinvolgimento degli *stakeholder* interni ed esterni dell'amministrazione;
- l'attenzione alla "usabilità" e alla qualità dei dati pubblicati;
- la previsione di misure per la rilevazione del grado di utilizzazione dei dati pubblicati;
- l'opportunità della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per mettere meglio a fuoco i bisogni informativi degli *stakeholder* interni ed esterni dell'amministrazione;
- l'incremento delle misure di trasparenza per promuovere la cultura della legalità e dell'integrità e per prevenire fenomeni corruttivi, a partire dalla opportunità dell'elaborazione e pubblicazione di codici di comportamento;
- la modifica dell'indice del Programma per renderlo coerente con le novità introdotte.

L'Automobile Club Teramo favorisce la partecipazione dei cittadini all'attività delle pubbliche amministrazioni allo scopo di:

- a) sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento;
- b) assicurare la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi dalle amministrazioni, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
- c) prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità.

Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omesso di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni"</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative"</i>
Delibera CiVIT n. 105/2010	<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 CiVIT n. 2/2012	<i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i>

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CiVIT con la delibera n. 105/2010 e n. 2/2012, l'Automobile Club Teramo predispone e revisiona *il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità*.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Programma riguardano esclusivamente l'AC Teramo.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e 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 diventa 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.

L'Automobile Club Teramo è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'ACI.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

L'Automobile Club Teramo è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, di interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art. 34 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

L'Automobile Club Teramo, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai Soci e alle loro famiglie 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.

Nella gamma dei servizi offerti al Socio, che mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale, si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:

- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- tutela e consulenza legale;
- interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- rivista sociale;
- soccorso stradale gratuito;
- servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il *noleggio di autovetture*, la gestione di *parcheggi* (di proprietà od in concessione), la gestione di *scuole guida*, ecc.

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica denominata "**FacileSarà**", deliberata dall'ACI e finalizzata a valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del business associativo e assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli Assicurati Sara non Soci e, viceversa, delle polizze Sara nei confronti dei Soci non assicurati Sara.

L'Automobile Club Teramo, inoltre, promuove servizi a favore degli utenti della strada attraverso l'attivazione di aree di servizio con servizi sia per i veicoli che per le persone c.d. **non – oil** con condizione di favore per i Soci ACI e la realizzazione di **scuole guida di qualità** che assicurino ai giovani una reale formazione alla guida funzionale al conseguimento della patente (nell'ambito del progetto strategico nazionale **Ready2Go** – Autoscuole a marchio ACI).

L'Automobile Club Teramo con la sua rete di delegazioni (n. 16 al 31 Dicembre 2011) è canale prioritario di rilascio della tessera sociale e di gestione del rapporto associativo, con una offerta di servizi e prestazioni aggiuntive in ambito locale che integrano l'offerta associativa nazionale.

L'AC Teramo svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore automobilistico, ma anche in tema di sicurezza, educazione stradale e mobilità, nonché iniziative in campo sociale destinate agli utenti deboli della strada, eventi sportivo-automobilistici, culturali e campagne di comunicazione ed informazione.

Alla data del 31 dicembre 2011, il numero dei soci dell'AC Teramo, che automaticamente sono soci anche dell'Automobile Club d'Italia ai sensi dell'art. 38 dello Statuto, è pari a 9.901.

[Nel rispetto della raccomandazione del punto 3, lett. b\) Delibera CiVIT n. 2/2012, il Responsabile per la Trasparenza dell'Automobile Club Teramo coincide con il Direttore dell'Ente ed è responsabile dell'individuazione, elaborazione e pubblicazione dei dati e delle iniziative in materia di trasparenza e di integrità, anche ai fini dell'applicazione della responsabilità prevista dall'art. 11, comma 9 del d.lgs. n. 150/2009.](#)

Il Regolamento di Organizzazione dell'Automobile Club Teramo è pubblicato sul sito www.teramo.aci.it alla sezione atti e provvedimenti amministrativi - regolamenti:

2. I DATI

2.1 Dati sul livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi resi dall'amministrazione.

1. In ottemperanza alla Delibera n. 2/2012 ed alla raccomandazione ivi contenuta di allargare i dati pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente, l'Automobile Club Teramo assicurerà la pubblicazione, con cadenza semestrale, del numero dei **reclami** pervenuti all'Ente e del tempo impiegato per fornire la risposta risolutiva.
2. L'Automobile Club Teramo realizzerà anche nel 2012 un'indagine sulla soddisfazione degli Utenti attraverso la consegna, al momento di accesso ai nostri Servizi, sia nella Sede che nelle Delegazioni, di un **questionario di valutazione anonimo**, che verrà ritirato ed esaminato periodicamente. I risultati saranno costantemente analizzati dal Direttore e dal Consiglio Direttivo, al fine di valutare l'andamento dei servizi erogati e,

sulla base del grado di soddisfazione, verranno messe in atto azioni di miglioramento per offrire, ai cittadini automobilisti, un servizio sempre più rispondente alle loro esigenze ed aspettative. Le risultanze e le azioni di miglioramento saranno pubblicate sul sito nell'apposita sezione.

L'Automobile Club Teramo fornirà anche le statistiche di ogni altro genere provenienti dalla propria rete di Delegazioni e manterrà attiva sul sito dell'Ente una sezione finalizzata ad esprimere il **giudizio sull'area trasparenza**.

2.2. Dati sulla gestione e l'uso delle risorse

Tali informazioni saranno messe a disposizione del pubblico specialmente attraverso le Delibere dell'Ente, che danno atto dei costi sostenuti e delle iniziative finalizzate al contenimento della spesa.

2.3. Statistiche di genere

Ove disponibili, l'Automobile Club Teramo fornirà dati statistici relativi alle materie istituzionali dell'Ente, prevalentemente in materia di mobilità, educazione e sicurezza stradale. Tali informazioni saranno desumibili attraverso apposita *sezione* del proprio sito istituzionale, che potrà costituire un punto di riferimento per l'analisi e lo studio sulla mobilità provinciale e, pertanto, anche per valutare l'attività dell'Ente nelle materie istituzionalmente affidate alle proprie cure e la sua rendicontazione sociale.

2.4. Dati pubblicati nella sezione "trasparenza, valutazione e merito"

Si riportano, di seguito i dati pubblicati e da pubblicare in formato tabellare, precisando che il responsabile della selezione è il Responsabile per la Trasparenza-Direttore dell'Ente, il quale si avvale del Sistema Informativo Centrale e dei termini previsti per la disponibilità dei dati. La regolarità della pubblicazione è assicurata dall'OIV.

TIPOLOGIA DI DATO	RIFERIMENTO NORMATIVO	DISPONIBILITÀ
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione	art. 11, comma 8, lettera <i>a</i>), del D. Lgs. n. 150 /2009	Entro cinque giorni da approvazione
Sistema di misurazione e di valutazione della performance, Piano e Relazione sulla <i>performance</i>	art. 11, comma 8, lettera <i>b</i>), del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da approvazione
Dati che si ritengono utili a soddisfare le esigenze informative e di trasparenza degli <i>stakeholder</i>	ai sensi dell'art. 11, comma 1 D. Lgs. n. 150/2009 (accessibilità totale)	Entro cinque giorni da approvazione
Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti		
Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di	art. 54, comma 1, lettera <i>a</i>), del D. Lgs. n. 82/2005	Entro cinque giorni da approvazione

ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta). Delibere degli Organi.		/variazione
Elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata	art. 54, comma 1, lettera <i>d</i>), del D. Lgs. n. 82/2005	Entro due giorni da ciascuna variazione
Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale	art. 54, comma 1, lettera <i>b</i>), del D. Lgs. n. 82/2005	Entro cinque giorni da variazione
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	art. 23, comma 5, della l. n. 69/2009	Entro cinque giorni da variazione
Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 della l. n. 241/1990	art. 54, comma 1, lettera <i>c</i>), del D. Lgs. n. 82/2005	Entro cinque giorni da variazione
Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	art. 6 comma 1, lettera <i>b</i>), comma 2 lettera <i>b</i>), nn. 1, 4, 6 della l. 106/2011 di conversione del D.L. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della l. 180/2011	<i>Link sito ACI</i> www.aci.it
Dati informativi relativi al personale		
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale, ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex art. 19, commi 3 e 4, del D. Lgs. n. 165/200	art. 11, comma 8, lettere <i>f</i>) e <i>g</i>), del D. lgs. n. 150 del 2009; articolo 21 della l. n. 69/2009; art. 1, comma 7, del D.P.R. n. 108/2004	Entro cinque giorni da autorizzazione o aggiornamento
<i>Curricula</i> dei titolari di posizioni organizzative	art. 11, comma 8, lettera <i>f</i>), del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da autorizzazione o aggiornamento
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto	art. 11, comma 8, lettera <i>h</i>), del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da autorizzazione o aggiornamento
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> di cui all'art.14	art. 11, comma 8, lettera <i>e</i>), del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da autorizzazione o aggiornamento

Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale, nonché il ruolo dei dipendenti pubblici	art. 21 della l. n. 69/2009; art. 55, comma 5, del D.P.R. n. 3/1957	Mensile
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	art. 11, comma 8, lettera <i>c)</i> , del D. Lgs. n. 150/2009	Annuale
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti	art. 11, comma 8, lettera <i>d)</i> , del D. Lgs. n. 150/2009	Annuale
Codici di comportamento	art. 55, comma 2, del D. Lgs. n. 165/2001 così come modificato dall'art. 68 del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da autorizzazione
Dati relativi a incarichi e consulenze		
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti. Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni, indicando: soggetto incaricato, <i>curriculum</i> , oggetto, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto, dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi)	art. 11, comma 8, lettera <i>i)</i> , del D. Lgs. n. 150/2009 e art. 53 del D. Lgs. n. 165/2001	Entro cinque giorni da autorizzazione
Dati sui servizi erogati		
Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio		Entro cinque giorni da approvazione
Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati Informazioni sulle indagini di <i>customer satisfaction</i> ed azioni di miglioramento adottati	ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del D. Lgs. n. 150/2009 e delle indicazioni di cui alle delibere n. 88/2010 e n. 3/2012, allegato 1	Entro cinque giorni da disponibilità dati
Dati sulle gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici		
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, nonché il monitoraggio del loro andamento, da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione	ai sensi dell'art. 10, comma 5, del D. Lgs. n. 279/1997; art. 11, comma 4, del D. Lgs. n. 150/2009	Annuale a consuntivo

sulla <i>performance</i>		
Contratti integrativi stipulati, 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	art. 55, comma 4, del D. Lgs. n. 150/2009	Entro cinque giorni da approvazione
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni		Entro cinque giorni da approvazione
"Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	art. 20, comma 1, art. 19 comma 1 del D. Lgs. n. 91/2011	Annuale
Dati sulla gestione dei pagamenti		
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	art. 23, comma 5, della l. n. 69/2009	Annuale
Dati relativi alle buone prassi		
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	art. 23, commi 1 e 2, della l. n. 69/2009	Entro cinque giorni da aggiornamenti
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica		
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	artt. 1 e 2 del D.P.R. n. 118/2000	Entro cinque giorni da approvazione
Dati sul "public procurement"		
Dati previsti dall'articolo 7 del D. Lgs. n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture	art. 7 del D. Lgs. n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture)	Non appena disponibili da AVCP

Di seguito si evidenzia l'articolazione della sezione del portale istituzionale dell'Ente dedicato alla "Trasparenza, Valutazione e Merito":

- Personale
- Organizzazione
- Atti e Provvedimenti Amministrativi
- Incarichi e Consulenze
- Gestione economico/finanziaria servizi
- Gestione pagamenti
- Buone prassi
- Sovvenzioni e contributi

- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

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

- Dati relativi ai dirigenti
- Dati relativi al ruolo personale dipendente
 - Ruolo dei Dirigenti
 - Ruolo dei Dipendenti
- Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- Dati del personale politico-amministrativo
- Curricula dei componenti OIV
- Tassi di assenza e maggior presenza
- Premi collegati alle performance (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Differenziazione premialità (in attesa esiti contrattazione integrativa di Ente)
- Codici di comportamento

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

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

Esplodendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo e dall'Assemblea

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

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

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

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

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

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

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

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

- Dati su sovvenzioni e contributi

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

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

- Programma Triennale
- Stato di attuazione

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

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

- formati aperti;
- contenuti aperti.

Con riferimento ai **requisiti di forma**, l'aggiornamento della Sezione Trasparenza viene condotto tenendo in considerazione quanto previsto dalle Delibere CiVIT n. 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 nell'invio alla struttura responsabile del sito sono di competenza della Direzione dell'Ente che si avvale del Sistema Informativo Centrale dell'ACI per le funzioni di aggiornamento.

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

I documenti pubblicati evidenzieranno con chiarezza le modifiche apportate, il periodo di riferimento, e la data di trasmissione del documento.

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

I contenuti verranno inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dal Sistema Informativo Centrale dell' ACI che ha il compito di fornire, alla struttura informatica, le indicazioni tecniche relativamente a: formati, contenuti aperti, classificazione e semantica.

Verrà garantito il requisito di usabilità dei dati, come raccomandato dalla Delibera CiVIT n. 2/2012, assicurando che i dati pubblicati rispettino i seguenti requisiti:

Completi ed accurati	I dati corrispondono al fenomeno che si intende descrivere e, nel caso di dati tratti da documenti, sono pubblicati in modo esatto e senza omissioni
Comprensibili	Il contenuto dei dati è esplicitato in modo chiaro ed evidente
Aggiornati	Per ogni dato l'AC Teramo indicherà la data di pubblicazione e di aggiornamento, il periodo di tempo a cui si riferisce.
Tempestivi	La pubblicazione dei dati avviene in tempi tali perché possa essere utilmente fruita dall'utente
Pubblicati in formato aperto	Al fine del <i>benchmarking</i> e del riuso, le informazioni e i documenti sono pubblicati in formato aperto

A tal fine, si ritiene utile fornire una più approfondita definizione delle articolazioni dell'usabilità dei dati:

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa, come a volte si dice 'in tempo reale'. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora la erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio -anche se successivamente erogato -non sia stato erogato tempestivamente.

Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo. Ad esempio, l'erogazione di un servizio può essere considerato trasparente qualora ai potenziali fruitori siano resi noti aspetti come:

- 1) i costi associati alla erogazione del servizio richiesto;
- 2) chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare,
- 3) i tempi programmati di conclusione,
- 4) il risultato atteso
- 5) in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- 6) come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate

Efficacia

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. In questa sede un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se possiede almeno tre proprietà fondamentali, dovendo fornire al richiedente una risposta formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio, contrattuale) di cui è titolare, coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto alla esigenza espressa dal richiedente medesimo

2.5. Dati sulla Posta Elettronica Certificata (PEC)

Presso l'Automobile Club Teramo è operativa e funzionante la casella di posta elettronica certificata (PEC) automobileclubteramo@pec.aci.it, in relazione alla quale l'Ente ha erogato il necessario addestramento a tutto il personale per la sua costante consultazione ed immediata risposta alle e-mail certificate e per la loro registrazione al protocollo informatico dell'Ente.

A seguito dell'adozione del sistema di protocollo informatico e della casella di posta elettronica certificata (PEC), l'Ente ha completato l'iter per il proprio accreditamento presso l'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) previsto dalle disposizioni governative.

L'Automobile Club Teramo informa il Sistema Informativo Centrale dell'ACI con la massima sollecitudine in caso di anomalie di funzionamento della PEC. A tale riguardo, tutto il Personale dell'Ente è messo in grado di contattare i referenti tecnici territoriali per un pronto intervento di ripristino.

In caso di adeguamento della normativa sulla PEC, l'Ente si rivolgerà ai referenti del Sistema Informativo Centrale ACI per l'adeguamento tecnico-organizzativo alle modifiche normative.

3. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

3.1 Obiettivi strategici posti dagli Organi di vertice negli atti di indirizzo.

L'organo di indirizzo politico-amministrativo dell'Automobile Club Teramo adotta il Programma triennale o il suo aggiornamento entro il **31 gennaio di ogni anno**. Il Direttore dell'Automobile Club è Responsabile della Trasparenza e attua il Programma avvalendosi delle Strutture dell'Ente. Richiede la pubblicazione dei dati e gli aggiornamenti sul [web](#) al Sistema Informativo Centrale ACI. Sempre la Direzione è responsabile per le iniziative in materia di trasparenza e per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.

Il responsabile della trasparenza controlla l'attuazione del Programma triennale e delle singole iniziative, riferendo agli Organi di indirizzo politico-amministrativo, ai dirigenti di vertice e all' OIV sugli eventuali inadempimenti e ritardi.

3.1a Obiettivi tecnico / operativi del Piano

- **Obiettivo** (di medio/lungo periodo): *informatizzazione* dell' Automobile Club Teramo sui temi della trasparenza e dell'integrità;

Sotto-obiettivo 1: manutenzione costante della sezione sulla trasparenza e integrità del sito istituzionale www.teramo.aci.it;

Sotto-obiettivo 2: formazione / informazione del personale dipendente e dei titolari delle delegazioni periferiche sui temi della trasparenza e dell'integrità in occasione dei c.d. "tavoli di attenzione" periodici previsti contrattualmente;

Sotto-obiettivo 3: definizione indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi.-

- **Obiettivo** (di medio/lungo periodo) : sviluppare strumenti di *customer satisfaction* e di *customer care* con pubblicazione dei risultati sul sito *web* istituzionale.

Sotto-obiettivo 1: definizione campi di indagine *customer satisfaction* e realizzazione relativo “*questionario*” da sottoporre agli utenti;

Sotto-obiettivo 2: distribuzione questionario di *customer satisfaction* agli sportelli e pubblicazione dei risultati e delle azioni correttive adottate sul sito *web*;

Sotto-obiettivo 3: realizzazione di una apposita sezione all'interno del sito *web* per interscambi comunicativi con aggiornamento costante (es. FAQ – suggerimenti - reclami – ecc.)

3.2 Collegamenti con il Piano della performance

Come già riportato in premessa la trasparenza, favorendo la partecipazione dei cittadini all'attività dell'Automobile Club Teramo, consente di sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento: gli obiettivi di trasparenza nei diversi strumenti del ciclo della performance devono, infatti, essere coerenti fra loro.

In tale quadro, il collegamento tra Piano della Performance e della Trasparenza è di carattere metodologico e si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

Sotto un profilo temporale, inoltre, l'aggiornamento del Programma triennale viene svolto in contemporanea con il Piano della Performance proprio al fine di garantirne il collegamento attraverso, in particolare, la pubblicazione dei dati che riguardano la performance dell'Ente.

3.3 Indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma

La Direzione coinvolge tutte le strutture ed il personale dell'Ente per reperire le informazioni da inserire nel Programma.

3.4 Modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* e i risultati di tale coinvolgimento

L'Automobile Club Teramo assicura il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder*, individuati nel Piano della Performance, al fine di realizzare un effettivo e sostanziale regime di collaborazione e condivisione delle informazioni in regime di trasparenza. Tale coinvolgimento è ottenuto tramite l'invio di una nota e la pubblicazione delle informazioni sul sito *web*. Nel caso in cui pervengano proposte od osservazioni dagli *stakeholder*, viene assicurata la revisione e l'aggiornamento del Programma, previa valutazione dell'impatto organizzativo dell'adeguamento.

3.5 Termini e modalità di adozione del Programma

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso	Periodo di scadenza	Struttura organizzativa responsabile	Struttura/e organizzativa/e coinvolta/e	Persone fisiche dedicate a tempo pieno o parziale all'attività	Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo
Manutenzione e implementazione della sezione sulla <i>trasparenza e integrità</i> sito web	Continuativa	Direttore	Aci Informatica Spa	Direttore	aggiornamento sito web istituzionale www.teramo.aci.it
Formazione / informazione del personale dipendente e dei gestori delegazioni periferiche sulla <i>trasparenza e integrità</i>	Mensile	Direzione	Acinformatica Spa	Direttore	lezioni frontali e pubblicazioni illustrative
Revisione degli indicatori di qualità e standard di erogazione dei servizi " <i>Carta della Qualità</i> "	Giugno	Direzione	Responsabile qualità	Direttore	pubblicazione sul sito web www.teramo.aci.it
Potenziamento indagine <i>customer satisfaction</i> - prodotti e/o target specifici	Giugno	Direzione	Direttore Regionale ACI	Direttore Responsabile Qualità	pubblicazione progetto e questionario di <i>customer satisfaction</i> www.teramo.aci.it
Distribuzione questionari per indagine <i>customer satisfaction</i>	Giugno	Segreteria / affari generali	Gestori Delegazioni	Di Girolamo Marcozzi	pubblicazione sito web istituzionale www.teramo.aci.it
Relazione finale risultanze indagini di <i>customer satisfaction</i> ed eventuali azioni correttive adottate dall'Ente	Dicembre	Direzione	Direzione Regionale ACI	Direzione	pubblicazione sito web istituzionale www.teramo.aci.it

4. LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITÀ E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ - GIORNATE DELLA TRASPARENZA E ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E DI DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA E DEI DATI PUBBLICATI.

L'Automobile Club Teramo ha individuato le aree strategiche a rischio di corruzione e cattiva gestione, per le quali è prestata la massima attenzione al fine di assicurare la legalità e la trasparenza, in particolare attraverso la pubblicazione dei dati/informazioni inerenti alle fasi procedurali e l'approvazione di regolamenti e manuali (in particolare, delle procedure amministrativo-contabili).

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

La promozione della cultura per l'integrità è ottenuta attraverso l'organizzazione di misure di diffusione del Programma elencate nella tabella seguente, che riporta i relativi destinatari.

MISURE DI DIFFUSIONE	DESTINATARI
Formazione <i>ad hoc</i> in aula in materia di trasparenza e integrità (incontri mensili)	Dipendenti
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	<i>Stakeholder</i>
<i>Mailing list</i> 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 <i>stakeholder</i> esterni identificati
Strumenti di notifica RSS sugli aggiornamenti pubblicati sul sito istituzionale in materia di trasparenza e integrità	Dipendenti e <i>stakeholder</i> esterni
Pubblicazione sul sito dell'amministrazione di contenuti multimediali relativi alle giornate della trasparenza, all'aggiornamento del sito, di FAQ ecc.	Dipendenti e <i>stakeholder</i> esterni

Prima individuazione ed invito degli *stakeholder* e dei soggetti esterni ed interni che si vogliono coinvolgere, alla definizione delle modalità nonché dei criteri di selezione di tali soggetti e la preparazione dei contenuti, l'Automobile Club Teramo assicura l'organizzazione di "**giornate della trasparenza**", finalizzate a conseguire, in spirito di massima apertura ed assicurando un ampio dibattito tra gli intervenuti:

- la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti;
- il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'amministrazione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale.

Con l'invito ad appositi incontri in occasione delle "Giornate della Trasparenza" l'Automobile Club Teramo promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder* / *utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Cittadini, Enti, Associazioni di consumatori ed altri osservatori qualificati verranno invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati alla:

- illustrazione del Piano della *Trasparenza*, del Piano della *Performance*, della Relazione sulla Performance e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- illustrazione di altri documenti, quali lo stesso Programma della trasparenza o altre informazioni di volta in volta richieste, anche se non soggette a obblighi di pubblicazione;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*) e pubblicazione dei resoconti sul sito internet dell'Ente.

5. ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

L'Automobile Club Teramo favorisce la partecipazione degli *stakeholder* (portatori di interesse) nella definizione e miglioramento degli obiettivi di trasparenza, al fine di instaurare un ciclo di miglioramento continuo dei propri servizi e garantire, in tal modo, il controllo sociale sul buon andamento nell'erogazione degli stessi.

A tal fine, l'Ente include nel ciclo di pianificazione e controllo dell'Ente una sezione dedicata alla trasparenza ed alla performance, che tenga conto delle osservazioni degli *stakeholder*, le quali saranno valorizzate, proprio in quanto importante spia dell'andamento della *performance* e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della *performance* stessa.

Pertanto, l'Automobile Club, attraverso la Società ACI Informatica SpA, assicura la pubblicazione *on line*, nella sezione del sito dedicata alla *performance*, eventuali dati provenienti dalle proprie banche dati e legati ad aspetti di *performance* particolarmente rilevanti per gli *stakeholder*, tra cui:

- indicazioni relative allo stato di raggiungimento dei *target* desiderati rispetto a obiettivi di particolare interesse della Federazione;
- Piano e Relazione sulla *performance*;
- *feedback* e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate (al fine di coinvolgere i cittadini nell'attività dell'Automobile Club; aiutare l'Automobile Club nel compito di garantire la qualità delle informazioni rilevanti per gli utenti, grazie al controllo diffuso da parte di questi ultimi; diffondere nei cittadini la consapevolezza della disponibilità delle informazioni e dei meccanismi di funzionamento dell'Ente).

- Programma della trasparenza (e i relativi aggiornamenti annuali) in formato aperto e standardizzato, secondo le indicazioni delle “**Linee Guida Siti Web**” (paragrafo 5.2 della Delibera Civit 105/2010) e le novità integrative previste dalla successiva Delibera CiVIT n. 2/2012;
- versioni del Programma degli anni precedenti, rese accessibili tramite *link*;
- stato di attuazione del Programma, in formato aperto e *standard* aggiornato semestralmente. Stati d’attuazione precedenti resi accessibili tramite *link* dalla pagina dove è pubblicato il Programma triennale
- prospetto riepilogativo che riporta in modo intuitivo le informazioni relative alle azioni del Programma e al relativo stato di attuazione, con particolare riferimento a quelle azioni che producano risultati che hanno impatto diretto e forniscono utilità agli *stakeholder*.

Inoltre, l'Automobile Club, attraverso il Direttore-Responsabile per la Trasparenza è disponibile ad un confronto con le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, così come previsto dall’articolo 11, comma 2, del d. lg. n. 150 del 2009 e, in tal senso, assumerà il ruolo di collegamento tra le istanze avanzate e la struttura organizzativa, al fine di adeguare il *Piano della Trasparenza e della Performance*.

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL’ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

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

Il monitoraggio si svolgerà secondo due cadenze diverse:

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

<p>Il responsabile della Trasparenza per l'Automobile Club Teramo è il direttore dell'Ente – Sig. Irelli Gabriele - indirizzo e mail g.irelli@aci.it - nominato con delibera del Presidente n. 1 del 29 Gennaio 2011</p>
