



# **PROGRAMMA PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ**

## **2013 - 2015**

**Servizi**

**QUALITA'**

**Web**

**Legalità**

**Performance**

**TRASPARENZA**

**OIV**

**Stakeholder**

**Monitoraggi**

**ACCESSIBILITA'**

## Indice

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione.....   | 2  |
| 1.1 | L'ENAC.....   | 2  |
| 1.2 | La cultura della trasparenza e dell'integrità .....   | 3  |
| 1.3 | Dalla misurazione alla rendicontazione sociale.....   | 6  |
| 2   | Qualità dei Servizi .....   | 9  |
| 2.1 | La Carta dei Servizi.....   | 9  |
| 2.2 | Monitoraggio degli Standard di Qualità .....  | 10 |
| 3   | I dati.....   | 11 |
| 3.1 | I dati sulla gestione e l'uso delle risorse .....   | 11 |
| 3.2 | Le statistiche di genere .....  | 11 |
| 3.3 | La selezione dei dati da pubblicare.....  | 12 |
| 3.4 | I dati sulla posta elettronica certificata (PEC).....   | 15 |
| 4   | Il procedimento di elaborazione e adozione del Programma .....  | 16 |
| 4.1 | Gli obiettivi strategici.....   | 16 |
| 4.2 | I collegamenti con il Piano della Performance .....   | 16 |
| 4.3 | L'indicazione di strutture/uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma .....                  | 18 |
| 4.4 | I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico-amministrativo.....                 | 22 |
| 5   | Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità ..... | 23 |
| 6   | L'ascolto degli <i>stakeholder</i> .....  | 24 |
| 7   | Il sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma .....  | 26 |

## **1 Introduzione: organizzazioni e funzioni dell'amministrazione**

### **1.1 L'ENAC**

L'ENAC, ai sensi del Codice della Navigazione marittima, interna ed aerea, agisce come autorità unica di regolazione tecnica, certificazione e controllo nel settore dell'aviazione civile, nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti.

Istituito con il D.Lgs. 250 del 1997, l'ENAC ha assorbito le competenze precedentemente attribuite alla Direzione Generale dell'Aviazione Civile del Ministero dei Trasporti (DGAC), al Registro Aeronautico Italiano (RAI) e all'Ente Nazionale Gente dell'Aria (ENGA).

All'ENAC sono affidate le competenze in materia di controllo della sicurezza e della qualità dei servizi, di vigilanza sull'attuazione della normativa del settore, di regolazione economica e di tutela dell'ambiente.

Le attività volte ad assicurare il rispetto della sicurezza rientrano nel mandato istituzionale dell'ENAC nella duplice accezione di *safety* e di *security*, attraverso la regolamentazione e i controlli.

Per *safety* si intende la sicurezza dal punto di vista della progettazione, costruzione e manutenzione degli aeromobili, delle operazioni (siano esse di volo o di terra), dei servizi di navigazione aerea, delle licenze e abilitazioni del personale di volo e di manutenzione. Il compito dell'ENAC è quello di certificare gli aeroporti, i gestori, gli operatori, gli impianti e il personale, oltre che di vigilare affinché i requisiti richiesti all'atto della certificazione siano mantenuti con continuità nel tempo.

Il termine *security* si riferisce invece al complesso delle attività legate alla prevenzione e alle reazioni volte a impedire o neutralizzare eventuali interferenze illecite, messe in atto nei vari settori aeroportuali o a bordo degli aeromobili. Le politiche in materia di *security* vengono elaborate dal CISA, il Comitato Interministeriale per la Sicurezza del Trasporto Aereo e degli Aeroporti, di cui l'ENAC ha la presidenza.

A livello internazionale, per le normative relative alla sicurezza e alla compatibilità ambientale, l'ENAC fa riferimento all'ICAO (International Civil Aviation Organization), l'organizzazione delle Nazioni Unite per l'Aviazione Civile e all'EASA (European Aviation Safety Agency), l'Agenzia Europea della Sicurezza Aerea.

## 1.2 La cultura della trasparenza e dell'integrità

L'ENAC ha sviluppato il presente Programma in linea con le iniziative intraprese fin dalla sua istituzione, per promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità all'interno della pubblica amministrazione, secondo i principi del d.lgs. 150/09 e seguendo le linee guida della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT).

La trasparenza, conformemente all'art. 11 comma 1 del D.Lgs. 150/09, è intesa *“come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”*.

Informare in modo chiaro e completo i cittadini, gli operatori e le associazioni di settore, i portatori di interesse è un compito di trasparenza istituzionale assunto dall'Ente con una serie di attività mirate e svolte attraverso il proprio sito internet, con pubblicazioni cartacee e con l'organizzazione di seminari, incontri e giornate di studio.

All'indomani della sua costituzione, l'ENAC ha avuto quale obiettivo primario quello di diffondere una nuova cultura della regolazione, basata su criteri di indipendenza, trasparenza e non discriminazione, attraverso una comunicazione che contribuisse a rafforzare la credibilità della nuova istituzione e a far percepire la certezza e la robustezza della stessa regolazione presso il Governo e il Parlamento, le imprese, gli investitori e i consumatori.

A partire dal 2008, l'attività posta in essere dall'Ente è stata caratterizzata da una fase di regolamentazione tesa al completamento del quadro normativo, alla preparazione dell'apertura completa dei mercati, allo sviluppo di un'efficace azione di monitoraggio e vigilanza, nonché di sempre maggiori tutele per i clienti finali.

Le strategie di comunicazione sono quindi state progressivamente indirizzate a un'azione più capillare, in modo da rendere disponibili a un pubblico il più vasto possibile informazioni e strumenti per accrescere la conoscenza delle novità introdotte.

Tutto ciò con l'obiettivo di rendere il cittadino-utente non più il semplice destinatario di un servizio, ma il protagonista attivo, in grado di esercitare al meglio il suo potere sul mercato attraverso scelte libere, consapevoli, informate e convenienti.

Oltre a garantire le attività di comunicazione interna, esterna e rapporti con i media, l'ENAC dedica particolare attenzione alla realizzazione di campagne di informazione specifiche.

Fin dal 2001 l'ENAC ha pubblicato e diffuso in tutti gli aeroporti italiani la Carta dei Diritti del Passeggero, che offre un riepilogo degli aspetti salienti della normativa nazionale e internazionale in materia di trasporto aereo ad uso dei viaggiatori. Nel sito internet è disponibile un'ampia sezione interamente dedicata ai diritti dei passeggeri.

Dal 2003 i Vertici dell'Ente hanno convocato, con cadenza almeno semestrale, incontri con gli operatori di settore (vettori, gestori aeroportuali, associazioni di settore, associazioni dei consumatori) e i principali organi di stampa per fare il punto sull'andamento del comparto dell'aviazione civile e affrontare le principali criticità in vista dei tradizionali picchi di traffico nel periodo estivo e di fine anno. Tale consuetudine è stata mantenuta e ha dato luogo, a partire dal 2011, alle Giornate della Trasparenza.

Nel periodo 2004-2007, con la pubblicazione dei *Quaderni degli aeroporti*, l'Ente, nel promuovere la cultura della trasparenza e dell'integrità, ha inteso fornire un resoconto dettagliato degli investimenti infrastrutturali in corso e del loro ammontare, con un'agenda aggiornata delle date di inizio e di fine di ogni singolo intervento.

Dal 2004 l'ENAC ha pubblicato, pur non sussistendo alcun obbligo di legge al riguardo, il Rapporto annuale, che fornisce un quadro di sintesi ed esaustivo dei principali indicatori relativi all'aviazione civile, mettendo in evidenza le novità legislative e le prospettive di sviluppo del settore. Il filo diretto con i cittadini è garantito, oltre che dagli Uffici aperti alle relazioni con il pubblico e dal Numero Verde 800.898.121, anche dal sito web [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), costantemente aggiornato, che include una sezione con la possibilità di inoltrare reclami e segnalazioni per i disservizi occorsi nel trasporto aereo (vedi Regolamenti comunitari nn. 261/2004 e 1107/2006), nonché segnalazioni specifiche per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi ENAC.

Per garantire un alto livello di trasparenza, l'ENAC ha adeguato tempestivamente il proprio sito nel pieno rispetto dei requisiti di accessibilità agli strumenti informatici da parte delle persone disabili stabiliti dalla legge n. 4 del 2004 e realizzando, al contempo, una sezione in lingua

inglese contenente le informazioni più rilevanti di interesse generale con l'obiettivo di una maggiore usabilità e qualità dei dati pubblicati.

Dal mese di marzo 2009 il portale è inserito tra i siti governativi nazionali in virtù dell'assegnazione del dominio ".gov.it", concesso in base al raggiungimento di determinati livelli di qualità, sicurezza e aggiornamento dei servizi erogati a cittadini e imprese.

Sul sito vengono pubblicati in un'apposita sezione raggiungibile dalla home page tutti i bandi di gara e i bandi di concorso indetti dall'Ente, nonché i loro risultati.

Nel corso del 2011 è stata realizzata in home page la sezione "Trasparenza, valutazione e merito", strutturata secondo le indicazioni della delibera CiVIT n. 105/2010, costantemente monitorata e aggiornata.

Sempre dal 2011 sono disponibili in home page le Deliberazioni del Consiglio di Amministrazione con i relativi Ordini del giorno.

Da dicembre 2011 per l'utenza interna l'Ente ha realizzato una nuova versione del sito intranet rispondente alle esigenze sia di condivisione del flusso informativo, sia di velocità, efficienza e interattività, elementi fondamentali per una pubblica amministrazione al passo con i tempi. Il cardine attorno al quale è stata costruita l'intera struttura del sito è rappresentato dai processi alla base dell'attività istituzionale, a cui contribuiscono tutte le strutture interessate. La totale autonomia di gestione contraddistingue questo progetto: la nuova intranet è stata infatti realizzata utilizzando solo le risorse interne dell'Ente e sfruttando in tal senso un applicativo gratuito, *Joomla*, liberamente fruibile in rete. Questo ha consentito un notevole risparmio di risorse finanziarie e un investimento sulle capacità professionali delle risorse umane interne impiegate. Il passaggio inoltre da un modello statico, di solo testo, a un modello dinamico, che sfrutta vari canali multimediali di comunicazione, è tra le novità più significative.

Infine nel 2012 l'ENAC ha reso disponibili sul proprio sito internet i Feed RSS che consentono all'utente di non dover necessariamente accedere alle diverse sezioni per conoscere le novità pubblicate: tale attività viene svolta infatti dagli aggregatori che evidenziano gli aggiornamenti informativi presentandone, generalmente, il titolo, il sottotitolo e una breve descrizione, oltre al link alla notizia completa presente sul sito d'interesse.

Attualmente i Feed RSS sono attivi sulle sezioni del sito:

- Ultimi aggiornamenti
- Comunicati stampa

- Normativa Enac
- Trasparenza, valutazione e merito
- Prescrizioni di Aeronavigabilità

Nel 2012 l'ENAC ha realizzato, inoltre, un progetto sperimentale denominato ENAC CHANNEL su YouTube con l'obiettivo di fornire un'informazione di servizio il più possibile diretta ed efficace per affiancare il cittadino-utente nel comprendere le attività dell'Ente e il funzionamento del settore.

Il palinsesto di ENAC CHANNEL, oggetto di aggiornamento continuo, contiene servizi audio-video istituzionali, la rassegna stampa radio-televisiva, approfondimenti e videointerviste ai vertici e ai dirigenti dell'Ente su temi complessi e sensibili come quelli del trasporto aereo.

Si evidenzia infine che nella predisposizione del presente Programma triennale non si fa riferimento al "Piano di prevenzione della corruzione" la cui adozione, prevista dalla legge 190/12, è stata differita al 31 marzo 2013 (legge 221/12). Questo in attesa delle Linee Guida generali in corso di emissione, che dovranno essere fornite alle Amministrazioni dal Dipartimento della Funzione Pubblica con modelli definiti e schemi condivisi per consentire un'omogeneità di comportamenti.

### **1.3 Dalla misurazione alla rendicontazione sociale**

È proseguita nel 2012 l'attività di misurazione e rendicontazione sociale con la presentazione nel mese di giugno del Rapporto e Bilancio Sociale 2011, quest'ultimo giunto alla sua terza edizione, ponendo in primo piano l'impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività, relazionando sulle ricadute sociali delle attività svolte alle categorie di soggetti (*stakeholder*) suscettibili di influenzarle, di esserne influenzate o esserne interessate.

La pubblicazione è stata illustrata alla presenza di referenti istituzionali, il Presidente del Senato, il Ministro dello Sviluppo Economico, Infrastrutture e Trasporti, i Presidenti delle Commissioni Trasporti di Camera e Senato, nonché alla presenza dei vari operatori del trasporto aereo, quali le società di gestione dei principali aeroporti italiani, i vettori, i rappresentanti delle Associazioni di categoria (Assaeroporti, IBAR, Assaereo, Assocatering, Assohandling, etc.), delle Associazioni dei Consumatori (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) e della stampa specializzata.

L'interesse degli *stakeholder* è determinato, nel rispetto del quadro normativo vigente, da una rete stabile di canali di comunicazione, strutturata secondo i principi della *stakeholder*

*relationship* con gli *stakeholder* chiave e dello *stakeholder reporting* per tutti gli altri che in maniera continua consente di incrementare lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni.

Gli *stakeholder* chiave sono stati individuati utilizzando la matrice di posizionamento interesse/influenza introdotta dalla Copenhagen Charter. L'uso della matrice di posizionamento rappresenta la metodologia standard con cui l'ENAC identifica, fra tutti gli *stakeholder* di una determinata attività, quelli più importanti, con maggior influenza sull'attività specifica. Ogni anno, in via di revisione del contesto strategico, i Direttori Centrali provvedono a verificare se la selezione degli *stakeholder* strategici debba subire delle variazioni. È così stabilita, per successive aggregazioni, una gerarchia degli *stakeholder*, che classifica, per importanza crescente, quelli che hanno solo interesse all'attività dell'ENAC, quelli che ne influenzano i comportamenti, quelli che hanno un elevato grado di interesse e di influenza. Tale classificazione assume importanza fondamentale per l'ENAC in quanto:

- offre una visione chiara di tutte le categorie di *stakeholder* con le quali l'ENAC interagisce;
- condiziona i contenuti e la forma della strategia di comunicazione ovvero di coinvolgimento diretto.

Nella tabella seguente è riportata la suddivisione degli *stakeholder* ENAC.

La responsabilità politica della rendicontazione sociale è assunta dal Consiglio di Amministrazione e definita in coerenza con gli obiettivi strategici in materia di trasparenza.

L'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione della Performance) assume invece la responsabilità tecnica della rendicontazione sociale; l'Ufficio Pianificazione Strategica e l'Ufficio Comunicazione Istituzionale collaborano con l'OIV nei procedimenti amministrativi connessi all'attuazione della rendicontazione sociale.



Gli *stakeholder* dell'ENAC sono suddivisi in cinque categorie, così rappresentati:

| CATEGORIA                            | STAKEHOLDER  |
|--------------------------------------|--|
| Dipendenti                           | ENAC (Dipendenti)  |
| Fornitori di beni/servizi            | Società di gestione tecnica e di manutenzione aeromobili |
|                                      | Produttore di aeromobili                                 |
|                                      | Società di servizi di security                           |
|                                      | Operatore aereo  |
|                                      | Fornitore di servizi di navigazione aerea                |
|                                      | Prestatori di servizi di handling                        |
|                                      | Gestore aeroportuale                                     |
|                                      | ASSOCLEARANCE  |
| Associazioni di categoria/ sindacati |  |
| Referenti Istituzionali              | Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti           |
|                                      | Ministero dell'Interno                                   |
|                                      | Ministero Affari Esteri                                  |
|                                      | Polizia di Stato   |
|                                      | Guardia di Finanza                                       |
|                                      | Ministero della Salute                                   |
|                                      | Ministero dell'Economia e delle Finanze                  |
|                                      | Vigili del Fuoco   |
|                                      | Ministero dell'Ambiente                                  |
|                                      | Ministero della Difesa                                   |
|                                      | Agenzia delle Dogane                                     |
|                                      | Regioni ed Enti Locali                                   |
|                                      | CIPE   |
|                                      | Protezione Civile  |
|                                      | Dipartimento Funzione Pubblica                           |
|                                      | Aeronautica Militare                                     |
| Ministero dello Sviluppo Economico   |  |
| Regolatori                           | ECAC   |
|                                      | EASA   |
|                                      | Eurocontrol  |
|                                      | ICAO   |
|                                      | Commissione Europea                                      |
| Utilizzatori / beneficiari dei servi | Popolazione adiacente aeroporti                          |
|                                      | Passeggero   |
|                                      | Personale di volo  |
|                                      | Operatore economico                                      |
|                                      | Agenti regolamentati (security)                          |

## 2 Qualità dei Servizi

### 2.1 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo per orientare l'utenza nella rete dei servizi resi e per far conoscere gli standard qualitativi che l'Ente si impegna a rispettare.

La Carta dei Servizi ENAC, giunta nel 2012 alla seconda edizione, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Attraverso la Carta l'Ente individua, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate sui livelli di qualità raggiunti.

L'obiettivo è il miglioramento dei servizi stessi, secondo quanto previsto dalle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche - CiVIT.

Nell'ambito delle attività di regolazione tecnica, certificazione, autorizzazione, vigilanza e controllo che l'ENAC svolge nel settore dell'aviazione civile in Italia, i servizi considerati nella Carta sono stati individuati tra quelli di maggiore impatto sull'utenza.

Per ciascun servizio è stata realizzata una scheda analitica che riporta:

- Denominazione del servizio
- Macroservizio
- Area strategica
- Descrizione
- Output
- Tipologia di utenza
- Direzione responsabile
- Pagina web del servizio (v. sezione **Elenco dei Servizi**)
- Dimensione e sottodimensione della qualità
- Indicatore
- Formula indicatori
- Valore programmato
- Valore rilevato nel corso del 2012.

In totale i servizi per i quali viene istituito il monitoraggio della qualità resa sono 43 e comprendono tutti i principali settori di azione dell'Ente, dalle certificazioni degli aeromobili

e delle imprese aeronautiche, alle licenze di pilotaggio, alla trattazione dei reclami dei passeggeri a seguito di disservizi aeroportuali e dei vettori aerei.

## **2.2 Monitoraggio degli Standard di Qualità**

A partire dal 1° gennaio 2012 l'ENAC ha svolto un'attività di monitoraggio continuo per la verifica dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi considerati.

Il sistema di monitoraggio, per la dimensione Tempestività, ha previsto lo sviluppo di tre distinte fasi operative:

1. progettazione della metodologia di raccolta e di analisi dei dati;
2. raccolta, verifica e approvazione dei dati relativi agli indicatori;
3. analisi dei dati raccolti.

Il documento contenente l'analisi della metodologia di monitoraggio degli standard e il relativo report, illustrati nel corso della 2^ Giornata della Trasparenza 2012, sono disponibili sul sito web dell'Ente.

Le sottodimensioni riferite all'Accessibilità e alla Trasparenza sono state inserite per la prima volta nella seconda edizione della Carta dei Servizi, pertanto i valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

L'ENAC assicura, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche e integrazioni, il rispetto dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza secondo quanto specificato nel relativo Regolamento pubblicato sul sito dell'Ente nella sezione Normativa ENAC.

### 3 I dati

#### 3.1 I dati sulla gestione e l'uso delle risorse

I dati sulla gestione e l'uso delle risorse sono rappresentati nel Piano della Performance 2013-2015.

#### 3.2 Le statistiche di genere

Il Personale ENAC in servizio al 31 dicembre 2012 è pari a 866 unità.

Nelle seguenti tabelle vengono illustrati i dati statistici relativi alle risorse umane impiegate sul territorio, sia a livello centrale che periferico.

| Aree di Attività  | N.         | %           |
|---|------------|-------------|
| <b>Dirigenziale</b>   | <b>50</b>  | <b>5,8</b>  |
| <b>Professionale</b><br><i>(di cui 143 laureati e 43 diplomati)</i>           | <b>186</b> | <b>21,5</b> |
| <b>Operativa</b><br><i>(di cui 12 ispettori di volo e 213 ispettori Enac)</i> | <b>225</b> | <b>26,0</b> |
| <b>Tecnico-economico amm.va</b>   | <b>405</b> | <b>46,8</b> |

| Distribuzione Territorio      | N.         | %           |
|-------------------------------|------------|-------------|
| <b>Direzione Generale</b>     | <b>352</b> | <b>40,6</b> |
| <b>Direzioni Aeroportuali</b> | <b>374</b> | <b>43,2</b> |
| <b>Direzioni Operazioni</b>   | <b>140</b> | <b>16,2</b> |

| Sesso         | N.         | %           |
|---------------|------------|-------------|
| <b>Uomini</b> | <b>561</b> | <b>64,8</b> |
| <b>Donne</b>  | <b>305</b> | <b>35,2</b> |

### 3.3 La selezione dei dati da pubblicare

Nella tabella che segue (*Tabella A*), come previsto dalla Delibera 2/2012 della CiVIT, sono elencate le categorie di dati oggetto di pubblicazione nel sito.

**Tabella A**

| Tipologie di dati  | On-line sul sito ENAC | Note   | Unità responsabile  |
|--|-----------------------|--|---|
| <a href="#">Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione</a> (articolo 11, comma 8, lettera a), del d.lgs. n. 150 del 2009)   | SI                    |  | Ufficio Pianificazione Strategica / Ufficio Comunicazione Istituzionale |
| <a href="#">Sistema di misurazione e di valutazione della Performance</a>  | SI                    |  | OIV/Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane                     |
| <a href="#">Piano</a> e <a href="#">Relazione</a> sulla performance (articolo 11, comma 8, lettera b), del d.lgs. n. 150 del 2009)   | SI                    |  | Ufficio Pianificazione Strategica                                       |
| <b>Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti</b>   |                       |  |   |
| Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione ( <a href="#">organigramma</a> , <a href="#">articolazione degli uffici</a> , attribuzioni e organizzazione di 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 - art. 54, comma 1, lettera a), del d.lgs. n. 82 del 2005)                   | SI                    |  | Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane                         |
| Elenco completo delle <a href="#">caselle di posta elettronica istituzionali attive</a> , specificando se si tratta di una <a href="#">casella di posta elettronica certificata</a> (art. 54, comma 1, lettera d), del d.lgs. n. 82 del 2005)  | SI                    |  | Direzione Sistemi Informativi   |
| 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 b), del d.lgs. n. 82 del 2005) | SI                    | <a href="#">Disposizione Organizzativa n.22/2010 rev. 1 del 5 marzo 2012</a> e <a href="#">Regolamento dell'Organizzazione e del Personale</a>   | Ufficio Gestione Qualità  |
| Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (art. 23, comma 5, della legge n. 69/2009)   | NO                    |  |   |
| <a href="#">Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge n. 241 del 1990</a> (art. 54, comma 1, lettera c), del d.lgs. n. 82 del 2005)  | SI                    | <a href="#">Regolamento "Accesso ai documenti amministrativi" del 21 dicembre 2011</a> e <a href="#">Regolamento "Individuazione dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza dell'ENAC" dell'8 luglio 2010</a> | Tutte le Strutture titolari dei procedimenti                            |

|   |    |  |   |
|---|----|--|---|
| 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 b), comma 2 lettera b), nn. 1, 4, 6 della legge 106/2011 di conversione del d.l. n. 70/2011 nonché art. 6, comma 6 della legge 180/2011)   | SI | Elenco parziale  | Tutte le Strutture titolari dei procedimenti                              |
| 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 di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione (art. 7, commi 1 e 2 della legge n. 180/2011) | NO |  |   |
| <b>Dati informativi relativi al personale</b>   |    |  |   |
| <u>Curricula e retribuzioni dei dirigenti</u> , con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009), indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), 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 articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004)   | SI |  | Direzione del Personale / Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane |
| <u>Curricula dei titolari di posizioni organizzative</u> (art. 11, comma 8, lettera f), del d.lgs. 150/2009)  | SI |  | Direzione del Personale / Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane |
| <u>Curricula</u> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono <u>incarichi di indirizzo politico amministrativo</u> e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle amministrazioni, i capi di gabinetto e gli appartenenti agli uffici di staff e di diretta collaborazione nei ministeri; i titolari di altre cariche di rilievo politico nelle regioni e negli enti locali (art. 11, comma 8, lettera h), del d. lgs. n. 150 del 2009)  | SI |  | Segreteria Organi Collegiali / Direzione Bilancio e Contabilità           |
| <u>Nominativi e curricula dei componenti degli OIV</u> e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance di cui all'articolo 14 (art. 11, comma 8, lettera e), del d.lgs. n. 150 del 2009)   | SI | Il Responsabile delle funzioni di misurazione della Performance non è presente in ENAC per contenimento dei costi, tale scelta è stata comunicata alla CIVIT. Tuttavia una risorsa interna è dedicata all'attività di segreteria tecnica per l'OIV | Segreteria Tecnica OIV  |
| <u>Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale</u> distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (art. 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957)  | SI |  | Direzione Personale   |
| Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (art. 11, comma 8, lettera c), del d.lgs. n. 150 del 2009)   | SI | Dati relativi al 2011  | Direzione Personale   |
| 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 d), del d.lgs. n. 150 del 2009)  | SI | Dati relativi al 2011  | Direzione Personale   |

|  |    |   |   |
|--|----|---|---|
| <a href="#">Codici di comportamento</a> (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'art. 68 del d. lgs. n. 150 del 2009)   | SI | Si pubblica il Codice di Comportamento della PA   | Direzione Centrale Risorse Umane                                      |
| Pubblicazione sul sito degli ordini professionali degli atti di sospensione a carico degli iscritti (art. 2 comma 5 del d.l. 138 del 2011)   | NO | Non si applica ad Enac  |   |
| <b>Dati relativi a incarichi e consulenze</b>  |    |   |   |
| <p><a href="#">Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti</a>. Gli incarichi considerati sono:</p> <p>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;</p> <p>ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione;</p> <p>iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni.</p> <p>In ordine a questa tipologia di informazioni è necessario indicare: soggetto incaricato, curriculum di tale soggetto, oggetto dell'incarico, 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) (articolo 11, comma 8, lettera i), del d. lgs. n. 150 del 2009 e art. 53 del d. lgs. n. 165 del 2001)</p> | SI |   | Direzione Personale / Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane |
| <b>Dati sui servizi erogati</b>  |    |   |   |
| <a href="#">Carta della qualità dei servizi</a> alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio  | SI |   | Ufficio Gestione Qualità  |
| Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'art. 11 del d. lgs. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010 e n. 3/2012, allegato 1)  | SI |   | Ufficio Gestione Qualità  |
| <b>Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici</b>  |    |   |   |
| Servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'art. 10, comma 5, del d. lgs. 7 agosto 1997, n. 279), 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 (art. 11, comma 4, del d.lgs. n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance  | NO |   |   |
| <a href="#">Contratti integrativi stipulati</a> , 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 del 2009)   | SI | Per i contratti integrativi è disponibile la versione scansionata                         | Direzione del Personale   |
| "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 del 2011)   | NO | In attesa di recepimento di quanto contenuto nel DPCM di attuazione del 18 settembre 2012 | Direzione Bilancio e Contabilità                                      |
| <b>Dati sulla gestione dei pagamenti</b>   |    |   |   |
| <a href="#">Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture</a> (indicatore di tempestività dei pagamenti)-(art. 23, comma 5, della legge n. 69 del 2009)   | SI |   | Direzione Bilancio e Contabilità                                      |

| 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 legge n. 69 del 2009) | NO | A seguito della pubblicazione della Carta dei Servizi nel dicembre 2011, il riscontro e la verifica delle buone prassi sarà possibile a partire dal 2014    |                                       |
| 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. 118/2000)                   | NO | Non si applica a ENAC   |                                       |
| Dati sul "Public Procurement"  |    |   |                                       |
| Dati previsti dall'art. 7 del d. lgs. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture)   | SI | L'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture | Direzione Affari Generali e Contratti |

### 3.4 I dati sulla posta elettronica certificata (PEC)

Per la posta elettronica certificata l'Ente ha istituito già da novembre 2009 una casella [direzione.generale@postacert.enac.gov.it](mailto:direzione.generale@postacert.enac.gov.it), alla quale sono associate tutte le Unità Organizzative della Direzione Generale, una casella [presidenza@postacert.enac.gov.it](mailto:presidenza@postacert.enac.gov.it) e n. 38 caselle per le Sedi periferiche. Tutte le caselle di PEC sono consultabili sul sito internet dell'Ente alla pagina [http://www.enac.gov.it/Canale\\_di\\_servizio/Posta\\_certificata/index.html](http://www.enac.gov.it/Canale_di_servizio/Posta_certificata/index.html).

I messaggi di posta elettronica certificata hanno lo stesso valore di una raccomandata con ricevuta di ritorno soltanto se sia il mittente sia il destinatario utilizzano una casella PEC. Al contrario, i messaggi di posta elettronica ordinaria inviati sulle caselle PEC sono automaticamente scartati dal sistema.

I messaggi validi inviati agli indirizzi PEC dell'Ente vengono inoltrati, dopo la protocollazione e l'invio della ricevuta al mittente, alle Unità Organizzative.

Sono comunque esclusi dalla procedura di accettazione da PEC tutti i documenti, che per disposizione di norma (regolamenti, bandi e avvisi), debbano pervenire nella forma cartacea tradizionale, come, ad esempio, le offerte di gara in busta chiusa.

Oltre 8.500 i messaggi di posta certificata ricevuti da tutte le caselle dell'Ente nel corso del 2012.



## **4 Il procedimento di elaborazione e adozione del Programma**

### **4.1 Gli obiettivi strategici**

Nel corso del 2012 il processo di revisione degli aspetti strategici si è svolto in due fasi. Nella prima fase, preliminare, la dirigenza di vertice ha operato l'analisi del contesto interno ed esterno: ha elaborato l'analisi SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*) per individuare gli ambiti di intervento e ha confermato gli stakeholder strategici attraverso la matrice di posizionamento interesse/influenza introdotta dalla Copenhagen Charter. Nella fase successiva, sulla base delle indicazioni emerse, sono stati rivisti gli obiettivi strategici triennali e sono state definite le azioni strategiche.

Gli obiettivi strategici così individuati sono stati deliberati dal Consiglio di Amministrazione.

Partendo dalla Missione dell'Enac, il Piano della Performance 2013-2015 individua 5 Aree Strategiche, *Safety, Security*, Equa Competitività, Qualità dei servizi e Tutela dell'ambiente e una sesta Area "trasversale" procedendo all'individuazione dei relativi *outcome*.

Contestualmente è stato costruito il portafoglio degli *stakeholder* dell'Ente; tra questi, poi, sono stati individuati i c.d. *stakeholder* strategici.

A seguire, anche sulla base dell'analisi delle risultanze emerse nel corso delle *Giornate della trasparenza*, sono stati sviluppati gli Obiettivi strategici, individuate le correlazioni esistenti tra di essi e definite le metriche strategiche di valutazione della loro efficacia.

Analogamente, attraverso un processo a cascata, dall'ambito strategico si è giunti alla definizione degli obiettivi individuali, con i quali misurare la performance del personale dirigente dell'Ente.

Nel Piano operativo 2013, accanto agli obiettivi di semplificazione, di decentramento e di trasparenza dei procedimenti, si è voluto dare particolare evidenza alla implementazione degli aspetti di interattività con gli *stakeholder* interni ed esterni, anche attraverso il sistema informatico, per poter consolidare l'attività di coinvolgimento degli stessi ed implementare metodologie efficaci di raccolta ed elaborazione dei *feedback* emersi.

### **4.2 I collegamenti con il Piano della Performance**

Anche nell'ambito della pianificazione strategica si è prestata la necessaria attenzione agli aspetti riguardanti la trasparenza, la legalità e la promozione della cultura dell'integrità.



### 4.3 L'indicazione di strutture/uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma

Le risorse umane e strumentali dedicate all'attuazione del Programma sono quelle attualmente già previste all'interno dell'organigramma dell'Ente nel rispetto del limite generale dell'invarianza della spesa previsto dalla Legge (LGT - Linee guida per la predisposizione del Piano triennale per la trasparenza e l'integrità, come da delibera 105/2010 CIVIT, punto 4.1.3).

**Struttura responsabile.** L'Ufficio Pianificazione Strategica coerentemente con le proprie attribuzioni, è individuata come struttura responsabile:

- per la redazione del Piano della Performance
- per i rapporti con gli stakeholder e l'organizzazione delle Giornate della Trasparenza, con la collaborazione dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale;
- per la redazione del Programma e dei relativi aggiornamenti, con la collaborazione dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale;
- per il monitoraggio delle attività operative ordinarie sulla base della raccolta delle informazioni a cura delle unità responsabili per la successiva pubblicazione a cura dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale;
- per l'individuazione e lo sviluppo, unitamente all'Ufficio Comunicazione Istituzionale e alla Direzione Sistemi Informativi, degli strumenti di pubblicazione *on-line*.

**Dirigente responsabile.** Come richiesto dalla norma, ed in particolare per l'applicazione delle misure previste dall'art. 11 c. 9 del d.lgs. 150/2009, è designato quale responsabile del processo di realizzazione delle iniziative il dirigente responsabile della Trasparenza, Dott.ssa Maria Elena Taormina, Direttore del Personale, nonché Responsabile dell'Ufficio Pianificazione Strategica.

La sezione "Trasparenza, valutazione e merito" nel sito istituzionale [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) è organizzata in macroaree. Le categorie di dati e i contenuti specifici sono i seguenti:

1. Piano e relazione sulla performance
  - a. Piano della performance
  - b. Sistema di misurazione e valutazione performance
  - c. Relazione sulla performance
2. Programma per la trasparenza e l'integrità

3. Relazione OIV sul funzionamento complessivo
4. Giornate della Trasparenza
5. Struttura organizzativa
  - a. Organigramma
  - b. Organizzazione
  - c. Caselle di posta elettronica istituzionali  
Caselle delle Strutture dirigenziali  
PEC – Posta Elettronica Certificata
6. Dati relativi al personale
  - a. Dirigenti
  - b. Responsabili Uffici
  - c. Personale politico-amministrativo
  - d. Organismo Indipendente di Valutazione - OIV
  - e. Tassi assenza e presenza
  - f. Monitoraggio assenze
  - g. Premi collegati alla performance
  - h. Differenziazione premialità
  - i. Codici di comportamento
7. Qualità dei Servizi Enac
  - a. Carta dei Servizi  
Elenco dei Servizi  
Monitoraggio Standard di Qualità
  - b. Questionario
  - c. Servizi On-line
  - d. Tipologie di procedimenti
  - e. Termini dei procedimenti
8. Gestione economico-finanziaria
  - a. Contabilità analitica
  - b. Contratti CCNL
  - c. Contratti integrativi
9. Gestione pagamenti
  - a. Indicatore di tempestività dei pagamenti
  - b. Tempi medi procedimenti e servizi
10. Public Procurement
  - a. Dati previsti dall'art. 7 del d.lgs. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture)

Le pagine di tale sezione sono rispondenti ai requisiti richiamati dalle LGW (Linee Guida per i siti web della PA, come da art. 4 Direttiva 8/09 del Ministro PA) in merito a: trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici, aggiornamento e visibilità dei contenuti, accessibilità e usabilità, classificazione e semantica, formati aperti, contenuti aperti.

I contenuti sono strutturati in coerenza con quanto indicato nella *Tabella A* del presente Programma.

L'utente ha accesso alle informazioni di interesse attraverso le singole voci che sono in formato ipertestuale. Le voci sono previste anche nel caso in cui i rispettivi contenuti non siano ancora disponibili perché in corso di elaborazione. In tal caso viene visualizzato un messaggio che

segnala che i contenuti sono in corso di elaborazione e che riporta la data prevista di pubblicazione. È disponibile sul sito web dell'Ente un motore di ricerca interno per il raggiungimento immediato dei contenuti attinenti all'argomento di interesse. L'accesso al motore di ricerca avviene dal menù laterale della home page ed è presente in tutte le pagine del sito.

All'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" è presente, conformemente a quanto previsto dalle Linee guida per la predisposizione del Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (LGT), il Programma e il relativo stato di attuazione.

La pubblicazione regolare dei contenuti informativi della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" e la loro disponibilità all'utenza sono a cura dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale.

Gli aspetti tecnici relativi alla gestione e manutenzione dei server, alla sicurezza dei dati, all'aggiornamento dei sistemi operativi sono a cura della Direzione Sistemi Informativi, come ad esempio la presenza di protezione nella pagina dei CV dei dirigenti che non consente la diretta visualizzazione dai motori di ricerca esterni.

La pubblicazione delle informazioni all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" avviene secondo le seguenti modalità.

La singola struttura competente provvede ad inviare i contenuti informativi, validati dal Dirigente, all'Ufficio Comunicazione Istituzionale utilizzando l'indirizzo di posta elettronica [comunicazione@enac.gov.it](mailto:comunicazione@enac.gov.it), specificando nell'oggetto l'argomento dell'aggiornamento richiesto.

Ad esempio, in caso di richiesta di pubblicazione dei dati relativi ai tassi di assenza e presenza del personale, la Direzione Personale invierà una e-mail all'indirizzo [comunicazione@enac.gov.it](mailto:comunicazione@enac.gov.it) avente per oggetto "Tassi di assenza e presenza".

I dati dovranno essere forniti utilizzando la posta elettronica in documenti di formato di ambiente Office nel cui contenuto dovranno essere indicati:

- autore: struttura/ufficio/dipendente che ha creato il documento;
- periodo: ad esempio, l'anno per quanto riguarda incarichi o compensi, la data di aggiornamento per quanto riguarda i *curricula*, etc.;
- oggetto: la tipologia delle informazioni contenute, in modo sintetico.

Sono a cura delle singole strutture competenti tutte le comunicazioni relative a:

- contestualizzazione dei contenuti informativi da pubblicare con l'indicazione della tipologia delle informazioni contenute e il periodo a cui le informazioni si riferiscono;
- segnalazione delle informazioni superate e/o non più significative per archiviazione e/o eliminazione. L'Ufficio Comunicazione Istituzionale pubblica i contenuti informativi ricevuti, garantisce la tempestività della pubblicazione delle informazioni e dei dati, predispone i contenuti informativi secondo quanto raccomandato nel documento Linee Guida per i siti web della PA (LGW), in formato aperto e standardizzato. A seguito della pubblicazione sul sito web, l'Ufficio Comunicazione Istituzionale invia per posta elettronica alla struttura richiedente conferma dell'avvenuta pubblicazione del contenuto indicando la data di pubblicazione, l'indirizzo della pagina web su cui il contenuto informativo è stato pubblicato e la richiesta di prendere visione in tempi brevi di quanto pubblicato per segnalare immediatamente la presenza di eventuali omissioni ed errori. La comunicazione alla struttura richiedente costituisce registrazione dell'attività di verifica del contenuto. La struttura richiedente verifica che il contenuto informativo pubblicato sul sito sia completo e corretto; qualora non lo sia, lo segnala all'Ufficio Comunicazione Istituzionale all'indirizzo di posta elettronica [comunicazione@enac.gov.it](mailto:comunicazione@enac.gov.it) chiedendo di procedere ai necessari aggiornamenti e modifiche.

Entro il 31 gennaio di ogni anno, il Responsabile della Trasparenza, con la collaborazione dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale, raccoglie le informazioni dalle strutture competenti, redige il Programma per il triennio successivo e ne garantisce la pubblicazione nell'apposita sezione del sito internet, unitamente al prospetto riepilogativo delle azioni.

Entro il 31 gennaio e il 31 luglio di ogni anno il Responsabile della Trasparenza aggiorna il prospetto riepilogativo in merito a:

- data prevista/effettiva di raggiungimento;
- note sull'eventuale scostamento in caso di mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi nei termini originariamente previsti;
- percentuale di completamento.

#### **4.4 I termini e le modalità di adozione del Programma da parte del vertice politico-amministrativo**

La Struttura responsabile del Programma presenta la proposta per il triennio successivo al Consiglio di Amministrazione dell'ENAC che con propria delibera entro il 31 gennaio ne approva l'edizione. La Struttura responsabile del Programma inoltre illustra e condivide lo svolgimento del programma con l'OIV nelle periodiche riunioni a tal fine convocate.

## **5 Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità**

Attraverso la presentazione in Senato del Rapporto e Bilancio Sociale dell'Ente e le Giornate della Trasparenza sono proseguiti gli incontri con gli operatori di settore (vettori, gestori aeroportuali, associazioni di settore, associazioni dei consumatori etc.) e i principali organi di stampa, quali opportunità di confronto sulle tematiche di maggior interesse del trasporto aereo in generale.

Nel 2012 sono state organizzate due Giornate della Trasparenza. Nel corso della prima, svoltasi nel mese di luglio, che ha visto un'esigua partecipazione da parte degli *stakeholder*, si è proceduto ad illustrare il Ciclo della Performance; in particolare, si è dato conto della Relazione sulla performance anno 2011 e delle modalità di redazione del Piano della Performance 2012-2014 e alla illustrazione degli obiettivi strategici e operativi dell'ENAC per il triennio di riferimento; inoltre, si è presentato il Programma triennale per la trasparenza 2012/2014; sono state presentate le varie iniziative dell'Ente in termini di campagne informative per promuovere *"la mobilità nella disabilità"* nel settore del trasporto aereo; infine, sono stati illustrati i risultati del primo questionario somministrato predisposto dall'Ente ad un campione significativo di *stakeholder*, per rilevare la percezione sulla qualità dei servizi resi dall'Enac e la segnalazione di nuove eventuali esigenze.

La seconda Giornata, svoltasi nel mese di dicembre, è stata invece caratterizzata da una maggiore presenza di *stakeholder* e da una loro partecipazione attiva in termini di interventi e suggerimenti. Nel corso dell'incontro sono stati presentati la seconda edizione della Carta dei Servizi, il Report 2012 e l'analisi del monitoraggio degli standard qualità, gli obiettivi strategici 2013 e i dati statistici sulla qualità dei servizi aeroportuali.

Oltre agli strumenti descritti in precedenza, quali pubblicazioni dedicate, incontri a tema (Giornate della Trasparenza e workshop) e sviluppo web (sito internet e ENAC CHANNEL su YouTube), a breve l'ENAC intende realizzare una sezione del sito dedicata agli Open Data.



## 6 L'ascolto degli *stakeholder*

Sulla base del grado di rilevanza strategica degli *stakeholder* l'ENAC provvede a:

- coinvolgere quelli risultati strategici nel processo di pianificazione strategica per condividere obiettivi e metriche di misura delle azioni e degli impatti;
- informare attraverso strumenti *ad hoc*, quali il Bilancio sociale, quegli *stakeholder* ritenuti comunque più rilevanti profilando gli strumenti sulla base dei particolari interessi di queste categorie di portatori di interesse;
- informare attraverso sistemi generali, quali il sito, tutti gli altri *stakeholder* che vorranno informarsi sulle attività svolte dell'Ente.

L'Ufficio Pianificazione Strategica e l'Ufficio Comunicazione Istituzionale sono le strutture che curano le relazioni, il dialogo e il coinvolgimento dei diversi gruppi di *stakeholder* chiave. Indicano le riunioni mirate, soprattutto nelle fasi di verifica ed aggiornamento delle attività di ricaduta sociale e dei connessi indicatori di performance, coinvolgendo le strutture organizzative dell'ENAC interessate e si occupano della trasmissione di informazioni specifiche a tutti gli altri *stakeholder*.

I processi infrannuali di riscontro dell'efficacia del Programma prevedono un confronto con le associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, così come previsto dall'art. 11 comma 2 del d.lgs. n. 150 del 2009. Il coinvolgimento degli *stakeholder* avviene al fine di individuare profili di trasparenza che rappresentino un reale e concreto interesse per la collettività degli utenti. Tale apporto consente, inoltre, un corretta individuazione degli obiettivi strategici dell'Ente con un'adeguata partecipazione dei cittadini.

Le informazioni riguardanti la performance costituiscono il profilo "dinamico" della trasparenza; pertanto sono oggetto di pubblicazione gli elementi essenziali della gestione del ciclo della performance, e in particolare gli obiettivi, gli indicatori e i target.

Si rimanda al Piano della Performance, nel rispetto dei principi della trasparenza e dell'integrità affermati dalle norme, per l'elencazione degli indicatori e più in generale delle informazioni che sono pubblicate nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito internet istituzionale.

Nel corso della sua attività l'Ente persegue una continua e costante politica di coinvolgimento dei vari *stakeholder* per l'adozione di tutti quei provvedimenti che hanno una ripercussione nel settore del trasporto aereo in Italia. A titolo di esempio si richiamano le modalità in uso per l'adozione della normativa ENAC (regolamenti, circolari, etc.) che prevedono un periodo di consultazione debitamente pubblicizzato nel sito internet istituzionale. A tali modalità si affiancano anche workshop *ad hoc* organizzati su temi di particolare rilevanza al fine di un maggiore e partecipativo coinvolgimento degli *stakeholder* di riferimento. I feedback pertinenti vengono poi utilizzati per la stesura finale dei documenti.

Con l'adozione inoltre della Carta dei Servizi è stato reso disponibile, attraverso il modulo di segnalazione *on-line*, un altro efficace strumento di ascolto degli *stakeholder* che consente di rilevare eventuali criticità al fine di migliorare il sistema. Inoltre attraverso il feedback nell'attività di Relazioni con l'Utenza, l'Ente ha la possibilità di mettere a punto informative semplificative su processi di impatto rilevante, come ad esempio la creazione di pagine *ad hoc* realizzate sul sito internet istituzionale.

Al fine di rilevare la percezione sulla qualità dei servizi e la segnalazione di nuove eventuali esigenze da parte dell'utenza, l'ENAC nel 2012 ha predisposto un questionario di rilevazione, somministrato a un campione rappresentativo di *stakeholder* i cui risultati sono stati illustrati nel corso della 1<sup>a</sup> Giornata della Trasparenza 2012 e resi disponibili sul sito web dell'Ente. L'iniziativa si è rivelata quale importante momento di ascolto, utile anche per riesaminare aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi.

Il questionario è stato articolato in cinque sezioni: tipologia di *stakeholder*, modalità di fruizione dei servizi, soddisfazione complessiva, sito web dell'Ente, relazioni con il personale.

Le domande individuate per ciascuna area di indagine hanno consentito, richiedendo in alcuni casi anche un giudizio di importanza su particolari aspetti dei servizi erogati, di ottenere un riscontro sulle aspettative degli utenti, sulle loro priorità e sull'effettiva percezione della qualità del servizio reso.

I dati, trattati e conservati dall'ENAC esclusivamente a scopi statistici, sono stati raccolti in forma aggregata e senza alcuna indicazione a totale garanzia dell'anonimato e nel rispetto della normativa sulla privacy.

## **7 Il sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma**

L'Ufficio Pianificazione Strategica con l'Ufficio Comunicazione Istituzionale sono i soggetti individuati all'interno dell'Ente quali responsabili del monitoraggio sull'attuazione del Programma che effettuano con cadenza semestrale.

Il monitoraggio viene eseguito tenendo in considerazione l'usabilità e l'utilizzazione dei dati pubblicati.

Alle scadenze di riferimento viene pubblicato lo stato di aggiornamento del Programma che riporta eventuali scostamenti dal Programma precedente nonché le relative motivazioni.

I suddetti soggetti predispongono poi report periodici all'OIV che monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni ed elabora la relazione annuale sullo stato del Programma.

Nella seguente tabella sono riportate le fasi e i soggetti interni all'Ente per le varie attività.

**Tabella B. Fasi e soggetti responsabili**

| <b>Fase</b>   | <b>Attività</b>  | <b>Soggetti responsabili</b>   |
|---|--|--|
| <i>Elaborazione/aggiornamento del Programma triennale</i> | Promozione e coordinamento del processo di formazione del Programma  | Consiglio di Amministrazione   |
|   | Individuazione dei contenuti del Programma   | Ufficio Pianificazione Strategica, Ufficio Comunicazione Istituzionale   |
|   | Redazione  | Ufficio Pianificazione Strategica, Ufficio Comunicazione Istituzionale   |
| <i>Adozione del Programma triennale</i>                   |  | Consiglio di Amministrazione   |
| <i>Attuazione del Programma triennale</i>                 | Attuazione delle iniziative del Programma ed elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati  | Ufficio Pianificazione Strategica, Ufficio Comunicazione Istituzionale, Direzione Sistemi Informativi, Direzione Centrale Finanza, Direzione Centrale Risorse Umane, Direzione Sviluppo e Acquisizione Risorse Umane, Segreteria Organi Collegiali, Direzione Personale, Direzione Bilancio e Contabilità, Direzione Affari Generali e Contratti, Ufficio Gestione Qualità |
|   | Controllo dell'attuazione del Programma e delle iniziative ivi previste  | Ufficio Pianificazione Strategica, Ufficio Comunicazione Istituzionale   |
| <i>Monitoraggio e audit del Programma triennale</i>       | Attività di monitoraggio periodico da parte di soggetti interni delle P.A. sulla pubblicazione dei dati e sulle iniziative in materia di trasparenza e integrità | Ufficio Pianificazione Strategica, Ufficio Comunicazione Istituzionale   |
|   | <i>Audit</i> sul sistema della trasparenza ed integrità. Attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza e integrità                     | OIV  |



[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)