



ARTCal

AUTORITÀ REGIONALE DEI TRASPORTI
DELLA CALABRIA

“Relazione sulla Performance –anno 2020”

La presente Relazione sintetizza il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati all’Ente, in analogia con l’art. 10 del D.lgs. n. 150/2009, per come modificato dal D.lgs n. 74/2017 (c.d. “*Legge Madia*”), tenuto conto, altresì, delle dimensioni dell’ARTCal nell’anno 2020.

Al fine di valutare correttamente la *performance* dell’Ente, è opportuno porre l’attenzione su alcuni indicatori di carattere generale che riguardano la struttura dell’ARTCal e la sua composizione dal punto di vista delle competenze.

Il modello organizzativo ed il contesto dell’Ente

L’Autorità Regionale dei Trasporti della Calabria (ARTCal) è stata istituita dall’art. 13 della L.r. n. 35 del 31.12.2015 quale Ente di governo del bacino unico regionale in materia di Trasporto Pubblico Locale. E’ soggetto dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, operante in piena autonomia funzionale, indipendenza di giudizio e di valutazione, oltre che Ente strumentale partecipato dalla Regione Calabria, come previsto dall’art. 13, comma 18-*bis*, della citata L.r. 35/2015.

L’ARTCal svolge essenzialmente, ai sensi dell’art. 3-*bis*, comma 1-*bis*, del D.l. n. 138/2011, convertito con modificazioni dalla L. n. 148/2011, «*le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica [...] di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all’utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo*».

L’organizzazione e il funzionamento di ARTCal, per come delineati dalla L.r. n. 35/2015 e s.m.i., risultano ulteriormente dettagliati dalla disciplina contenuta nello Statuto dell’Ente, approvato con la Delibera n. 1 del 2017, e nel Regolamento regionale n. 14/2016, avente ad oggetto il “*Regolamento di funzionamento dell’Autorità Regionale dei Trasporti della Calabria (ARTCal)*”.

L’operatività dell’ARTCal presenta, però, ancora nel 2020, tutta una serie di criticità che rendono quanto mai necessaria l’adozione di ulteriori misure attuative. Ad esempio, in relazione alla struttura dell’Ente, non risultano ancora costituiti gli organi individuati dall’art. 13, comma 3, della L.r. n. 35/2015, ed in particolare l’Assemblea, il Presidente e il Comitato istituzionale. Le funzioni dei predetti organi continuano ad essere svolte dal Commissario, nominato con il DPGR n. 117 del 30.10.2017 e confermato nell’incarico con il DPGR n. 9 del 20.02.2018, nella persona del dott. Francesco Cribari.

Con il DPGR n.38 del 14.03.2017 era stato conferito l’incarico di Segretario Generale dell’ARTCal alla dott.ssa Amelia Crucitti. Tuttavia, la L.r. n. 4/2018, nel modificare la L.r. n.35/2015, ha sostituito la figura di vertice della struttura amministrativa dell’ARTCal, individuandola non più nel Segretario Generale bensì nel Direttore, ridefinendone contestualmente le funzioni ed il trattamento economico. Pertanto, con il DPGR n. 18 del 16.03.2018, si è preso atto della cessazione dall’incarico di Segretario

Generale e, conseguentemente, si è proceduto all'individuazione del Direttore reggente, dapprima nella persona dell'avv. Valeria Adriana Scopelliti, dirigente di ruolo della Giunta Regionale in servizio presso il Dipartimento "Infrastrutture, Lavori Pubblici e Mobilità", nominata con il DPGR n. 30 del 26 aprile 2018, ai sensi dell'art. 13, comma 9 ter, della L.r. n. 35/2015; successivamente, a seguito della nota prot. n. 304 del 14.11.2019, con la quale l'avv. Scopelliti rappresentava la propria decadenza dall'incarico a far data dal 15.11.2019, si è provveduto, con DGR n. 536 del 25.11.2019 e successivo DPGR n. 323 del 27.11.2019, alla nomina del nuovo Direttore reggente dell'ARTCal, nella persona dell'avv. Filomena Tiziana Corallini, anch'ella dirigente di ruolo della Giunta Regionale, in servizio presso il Dipartimento "Infrastrutture, Lavori Pubblici e Mobilità".

La presente Relazione contiene la descrizione dello stato attuale dell'Ente e delle attività svolte nell'anno 2020, conformemente agli obiettivi posti nel Piano della Performance 2019/2021, approvato con la delibera ARTCal n. 8 del 12.06.2019.

OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici, previsti nel Piano della Performance 2019/2021, sono i seguenti:

Obiettivo STRATEGICO: 1. Migliorare la rendicontazione esterna

Linea strategica	1 - Efficienza interna, trasparenza e rapporto con i cittadini							
Titolo	Migliorare la rendicontazione esterna							
Descrizione	Migliorare il sistema di rendicontazione esterna anche attraverso forme specializzate ed innovative di comunicazione verso i diversi portatori di interesse, sviluppando indagini per captare il grado di soddisfazione dei destinatari degli interventi, e iniziative per favorire risposte alle richieste provenienti dall'esterno.							
Risorse finanziarie	Risorse di Bilancio							
Dati di contesto	La rendicontazione esterna rappresenta l'impegno dell'Ente di dare conto agli stakeholder delle scelte effettuate, del sistema di responsabilità, delle attività intraprese e della realizzazione degli impegni assunti.							
Presente nel precedente Piano	SI							
Motivazione	Il processo di ottimizzazione della rendicontazione esterna si sviluppa su un arco pluriennale.							
Indicatori								
Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020
Miglioramento sito istituzionale	Numero di accessi al sito istituzionale	Totale atti pubblicati	interna	Report dal sito istituzionale	%	100	-	30
Ambiti di misurazione ex art. 8 D.lgs. 150/09								
e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione								
Strutture coinvolte								
Tutte								

Obiettivo STRATEGICO: 2. Regolazione servizio di trasporto pubblico locale

Linea strategica	2- Regolazione servizio di trasporto pubblico locale							
Titolo	Adozione delle misure necessarie ad assicurare la regolazione del servizio di trasporto pubblico locale							
Descrizione	Attivazione del procedimento per l'individuazione dei bacini ottimali di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, orientando i criteri metodologici alle esigenze essenziali di mobilità dei cittadini, con riferimento a un determinato territorio, in attuazione della L.R. n. 35/2015.							
Risorse finanziarie	Risorse di Bilancio							
Dati di contesto	La regolazione del servizio di trasporto pubblico locale rappresenta l'impegno dell'Ente sviluppare un sistema di offerta rispondente alle esigenze di mobilità delle persone garantendo, nel contempo, la sostenibilità ambientale, economica e sociale.							
Presente nel precedente Piano	SI							
Motivazione	Il processo di ottimizzazione della regolazione del servizio di trasporto pubblico locale si sviluppa su un arco pluriennale							
Indicatori								
Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020

Definizione degli ambiti creati	n. ambiti creati	n. ambiti coerenti con del com./18	interna	diretta	%	100	-	5
Ambiti di misurazione ex art. 8 D.lgs. 150/09								
g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati								
Strutture coinvolte								
1.Programmazione dei servizi 2.Settore Gestione tecnica e amministrativa dei servizi								

Obiettivo STRATEGICO: 3. Misure di attuazione della prevenzione e della corruzione

Linea strategica	1 – Aumentare i livelli di prevenzione della corruzione e trasparenza							
Titolo	Miglioramento dell'indice di trasparenza							
Descrizione	Adozione delle misure volte ad assicurare la prevenzione della corruzione e la trasparenza anche in attuazione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019/2021 che sarà adottato dall'Ente							
Risorse finanziarie	Risorse di Bilancio							
Dati di contesto	La prevenzione della corruzione e la trasparenza rappresentano obblighi per la P.A. le norme in materia di prevenzione e della corruzione fissano gli adempimenti che ciascuna amministrazione deve attuare. L'ente deve garantire il buon andamento dell'azione amministrativa attraverso l'adozione di misure idonee a garantire la prevenzione della corruzione e la massima trasparenza.							
Presente nel precedente Piano	SI							
Motivazione	Il processo di prevenzione della corruzione e della trasparenza si sviluppa su un arco pluriennale							
Indicatori								
Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020
Miglioramento dell'indice della trasparenza	Punteggio di trasparenza attribuito dalla Bussola della Trasparenza	Punteggio massimo attribuibile dalla Bussola della Trasparenza	http://bussola.magel.lanopa.it	esterna	%	100	70	
Ambiti di misurazione ex art. 8 D.lgs. 150/09								
Tutte								
Strutture coinvolte								
Tutte								

Allo stato, risulta il seguente grado di raggiungimento dei suddetti obiettivi strategici:

Obiettivo STRATEGICO	Obiettivi realizzati	%
1. Migliorare la rendicontazione esterna	Nel corso dell'anno 2020, l'Amministrazione ha ulteriormente implementato l'assetto complessivo del proprio sito istituzionale, curandone il costante aggiornamento, in ottemperanza alla normativa di settore, compresa quella comunitaria che, in materia di <i>privacy</i> , ha di recente adottato il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD), reg. (UE) n. 2016/679. Si è mirato, in particolare, alla completezza della sezione " <i>Amministrazione trasparente</i> ", garantendo la piena accessibilità ed utilizzabilità del sito web, che oggi costituisce un archivio completo della produzione amministrativa di ARTCal, facilmente consultabile da chiunque. Al riguardo, a fine dicembre 2020 risultano effettuate circa 6000 visite del sito, per un totale di circa 200 atti pubblicati nel corso dell'anno.	100%
2. Regolazione servizio di trasporto pubblico locale	Di fondamentale importanza è la gestione del Contratto di servizio , per il trasporto pubblico ferroviario, di interesse regionale e locale, sottoscritto da ARTCal e Trenitalia S.p.A il 2 dicembre 2019 (CdS rep. n. 7/2019) , di durata quindicennale (2018-2032), di cui dieci anni, per il periodo 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2027, in ragione dell'affidamento diretto del contratto di servizio pubblico di trasporto ferroviario, secondo quanto previsto all'art. 5 par. 6 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, ed ulteriori cinque anni, per il periodo 1 gennaio 2028 - 31 dicembre 2032, in ragione degli investimenti di entità significativa previsti dal Contratto e delle relative modalità di ammortamento, ai sensi di quanto previsto all'art. 4 par. 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007. Al riguardo, è stato più volte convocato il " Comitato Tecnico di Gestione del Contratto ", costituito ai sensi dell'art. 19 del CdS, il cui primo insediamento è avvenuto il 31.01.2020. Nel corso dell'anno, poi, si sono tenute 5 riunioni, nell'ambito delle quali sono	100%

	<p>state trattate tematiche di urgente attualità, legate soprattutto alla gestione dell'emergenza pandemica da Covid-19.</p> <p>Per quanto riguarda i servizi su gomma, continuano ad essere affidati a sei società consortili, per le quali è stata disposta l'ulteriore proroga, con nuovo provvedimento di emergenza (adottato, ai sensi dell'art. 5, par. 5 Reg. (CE) n. 1307/2007, con DDG n. 10682 del 29.09.2017), dei relativi contratti di affidamento, nelle more dell'indizione della gara unica regionale a più lotti, il cui avviso di pre-informazione è stato pubblicato da ARTCal, in data 31.05.2016, sulla GUUE, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 (2016/S 103-184047). Al riguardo, il Commissario ARTCal ha approvato gli atti propedeutici all'avvio di detta gara, con la delibera n. 22 del 15.11.2019, avente ad oggetto <i>"Approvazione atti propedeutici e schema di avviso relativo alla gara pubblica per l'affidamento in concessione del trasporto pubblico locale con autobus e altre modalità complementari. Trasmissione all'ART per il parere di competenza e atto di indirizzo per riattivazione Protocollo con ANAC per la richiesta di vigilanza collaborativa"</i>. Si specifica che il Protocollo di Vigilanza Collaborativa con l'ANAC è stato sottoscritto il 27.01.2020.</p> <p>L'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ha, poi, reso parere favorevole, ai sensi della Misura 6, punto 2 della delibera n. 48/2017, all'articolazione del bacino di mobilità della Regione Calabria in otto lotti di affidamento prospettata dall'ARTCal. Anche l'ANAC, nel riscontrare la nota con cui l'ARTCal le aveva sottoposto l'avviso pubblico per l'affidamento in concessione del servizio, pur ritenendolo un atto prodromico, esulante dall'oggetto del protocollo di vigilanza, ha comunque fornito alcuni suggerimenti in merito a modifiche/integrazioni da apportare al documento, rilasciando dunque un sostanziale nulla osta alla sua pubblicazione.</p> <p>Rilevante dovrebbe essere, al riguardo, l'attività di programmazione da parte degli enti locali e degli organismi d'ambito, cui si è dato prosieguo nell'ambito del "Tavolo Permanente dei soggetti con funzioni di programmazione", la cui costituzione è prevista al paragrafo 10.2 del Programma Pluriennale del Trasporto Pubblico Locale, approvato con la DGR n. 402/2019. Nel corso del 2020, il Tavolo si è riunito una sola volta, il 29 ottobre, in videoconferenza, articolandosi in tre sezioni (la prima, riservata ai soggetti di <i>"Area Vasta"</i>, titolari di funzioni di programmazione del TPL; la seconda, ai soggetti delle <i>"Grandi Aree Urbane"</i>; la terza, ai soggetti delle <i>"Altre Aree Urbane"</i>), per la verifica dell'avanzamento delle attività di programmazione, riscontrando, tuttavia, notevoli ritardi e difficoltà, accentuati dalla pandemia in corso.</p>	
<p>3. Misure di attuazione della prevenzione e della corruzione</p>	<p>Il D.lgs. n. 97/2016 ha introdotto rilevanti modifiche nel sistema della trasparenza delle amministrazioni, sia per quel che riguarda l'organizzazione (sezione della trasparenza come parte del PTPC e unificazione delle responsabilità sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione in capo ad un unico soggetto), sia per i dati da pubblicare e a cui garantire l'accesso da parte di chiunque (cd. accesso generalizzato, di cui all'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013). Inoltre, l'organo di vertice dell'Amministrazione ha l'obbligo di individuare obiettivi strategici, in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza, coerenti con quelli della performance. E' ciò che ha continuato a fare anche l'ARTCal, che ha dato attuazione a tali obiettivi, nel corso del 2020, attraverso una costante attualizzazione del proprio sito web, quale strumento essenziale di informazione ai cittadini e adempimento degli obblighi sopra definiti, secondo criteri di fruibilità, accessibilità e completezza delle informazioni. Ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. n. 33/2013, il Responsabile per la trasmissione e la pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati è il RPTC, individuato nel Direttore reggente dell'ARTCal. Al riguardo, si segnala l'avvenuta nomina, con Delibera ARTCal n.2 del 21.01.2020, del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) nella persona dell'avv. Corallini, Direttore reggente dell'ARTCal, nonchè l'adozione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020-2022, approvato con la Delibera ARTCal n. 6 del 31.01.2020;</p> <p>L'indicatore, riferito al punteggio attribuito ad ARTCal dalla Bussola della Trasparenza, è pari al 93%, essendo state rilevate 78 sezioni su 84. Tale dato risale all'ultimo monitoraggio effettuato il 3 febbraio 2020, dopodichè il servizio di analisi automatica dei siti web è stato posto in dismissione: il Dipartimento della Funzione pubblica, a seguito della prima emanazione del D.lgs. 33/2013, che attribuiva le competenze in materia di Trasparenza delle Pubbliche</p>	<p>100%</p>

	Amministrazioni, aveva ideato il servizio per agevolare le attività di controllo delle P.A. Oggi tali competenze, incluso il controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione, sono attribuite all'ANAC ed ARTCal ha ottemperato puntualmente ad essi.	
--	--	--

OBIETTIVI OPERATIVI

Gli obiettivi operativi 2020, previsti nel Piano della Performance 2019/2021, sono i seguenti, riportati ciascuno in correlazione all'obiettivo strategico di riferimento:

Obiettivo OPERATIVO 1.1

Obiettivo Strategico								
Migliorare la Rendicontazione Esterna								
Titolo Obiettivo operativo		1.1 Avviare il processo di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini o utenti finali						
Strutture Coinvolte		Direzione						
Peso strutture su obiettivo operativo		100%						
Descrizione dell'obiettivo operativo		il decreto n. 74/2017 prevede obbligatoriamente la partecipazione dei cittadini o utenti finali nel processo soprattutto nella fase di tasso di gradimento servizi						
Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico		La scelta dell'obiettivo operativo è coerente con l'obiettivo strategico poiché l'ente di governo deve garantire il coinvolgimento degli utenti nel processo di valutazione della performance.						
Motivazioni della scelta degli indicatori		Le azioni previste sono necessarie per assicurare l'attuazione della legislazione vigente in materia di trasparenza, accesso civico e prevenzione della corruzione. Gli indicatori individuati sono i provvedimenti fondamentali attuativi delle predette norme.						
Peso rispetto all'O.S.(%)		100%						
Risorse Finanziarie		Le risorse finanziarie destinate allo scopo saranno previste sul bilancio di previsione 2019 - 2021						
Indicatori								
Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020
Migliorare la rendicontazione esterna	n. visite sito	n. programmazioni dovute	diretta	diretta	%	100	0	50

Obiettivo OPERATIVO 2.1

Obiettivo Strategico								
Migliorare la Rendicontazione Esterna								
Titolo Obiettivo operativo		2.1 Attuazione dei diversi livelli di programmazione del Trasporto Pubblico Locale						
Strutture Coinvolte		1.Programmazione dei servizi 2.Settore Gestione tecnica e amministrativa dei servizi						
Peso strutture su obiettivo operativo		100%						
Descrizione dell'obiettivo operativo		Il d.lgs. n. 50/2017 sancisce l'obbligo per gli enti di governo del bacino di mobilità per i servizi di trasporto pubblico regionale e locale, ove costituiti, di operare ai fini dello svolgimento delle procedure di scelta del contraente con l'obiettivo di promuovere la più ampia partecipazione alle stesse. L'ARTCal, allorché sarà completata la documentazione propedeutica dalla Regione Calabria, ovvero la definizione del Livello dei servizi minimi, il Programma pluriennale del Trasporto Pubblico Locale e il Piano Attuativo del Trasporto Pubblico Locale, dovrà effettuare l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale su gomma in conformità alle regole della concorrenza, secondo quanto dettato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.						
Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico		La scelta dell'obiettivo operativo è coerente con l'obiettivo strategico poiché l'ente di governo deve predisporre gli atti necessari per lo svolgimento della procedura di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma.						
Motivazioni della scelta degli indicatori		Le azioni previste sono necessarie per assicurare l'espletamento della procedura secondo la legislazione vigente in materia. Gli indicatori individuati sono i provvedimenti fondamentali per assicurare l'avvio della procedura di scelta del contraente						
Peso rispetto all'O.S.(%)		100%						
Risorse Finanziarie		Le risorse finanziarie destinate allo scopo saranno previste sul bilancio di previsione 2019 - 2021						
Indicatori								

Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020
Attuazione dei diversi livelli di programmazione del TPL	n. programmazioni avviate	n. programmazioni dovute	diretta	diretta	%	100	0	

Obiettivo OPERATIVO 3.1

Obiettivo Strategico								
Adozione delle misure volte ad assicurare la prevenzione della corruzione e la trasparenza in attuazione del Piano Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza								
Titolo Obiettivo operativo			3.1 Assicurare la trasparenza e l'accesso generalizzato e realizzazione di attività di prevenzione dei fenomeni corruttivi					
Strutture Coinvolte			Tutte					
Peso strutture su obiettivo operativo			100%					
Descrizione dell'obiettivo operativo			La legislazione vigente in materia di trasparenza e accesso civico generalizzato comportano, tra l'altro, degli obblighi di pubblicazione sul sito web istituzionale. Le disposizioni in materia di prevenzione della corruzione fissano gli adempimenti che ciascuna amministrazione deve attuare.					
Analisi di coerenza con l'obiettivo strategico			La scelta dell'obiettivo operativo è coerente con l'obiettivo strategico poiché l'ente di governo deve garantire il buon andamento dell'azione amministrativa attraverso l'adozione di misure idonee a garantire la prevenzione della corruzione e la massima trasparenza.					
Motivazioni della scelta degli indicatori			Le azioni previste sono necessarie per assicurare l'attuazione della legislazione vigente in materia di trasparenza, accesso civico e prevenzione della corruzione. Gli indicatori individuati sono i provvedimenti fondamentali attuativi delle predette norme.					
Peso rispetto all' O.S.(%)			100%					
Risorse Finanziarie			Le risorse finanziarie destinate allo scopo saranno previste sul bilancio di previsione 2019 - 2021					
Indicatori								
Realizzazione misure previste dal PTCT: protocollo informatico, gestione atti e bilancio armonizzato								
Titolo	Numeratore/Denominatore		Fonte	Modalità di acquisizione	Unità di misura	Peso (%)	Valore Iniziale	Target 2020
Attuazione misure di prevenzione di trasparenza	n. sistema informativi avviati completamente per la gestione di protocollo, atti e bilanci	n. sistemi informativi per la gestione di protocollo, atti bilancio	diretta	interna	%	100	0	

Allo stato, risulta il seguente grado di raggiungimento dei suddetti obiettivi operativi:

Obiettivo OPERATIVO	Obiettivi realizzati	%
1.1 Avviare il processo di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini o utenti finali	Questo obiettivo operativo si rifà direttamente all'obiettivo del D.lgs. n. 74 /2017, che è quello di ottimizzare la produttività del lavoro pubblico e garantire l'efficienza e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni, riconoscendo per la prima volta un ruolo attivo dei cittadini ai fini della valutazione della <i>performance</i> organizzativa, mediante la definizione di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi. A tal riguardo, sul sito web dell'ARTCaI, in "Amministrazione trasparente", nella voce "Servizi erogati", è prevista la sottocategoria "Carta dei servizi e standard di qualità", dov'è riportata la "Carta dei Servizi 2020" della Direzione Regionale della Calabria di Trenitalia SpA , in riferimento al CdS quindicennale rep. n. 7/2019, costituendo un valido interfaccia con i cittadini, in un processo di progressiva partecipazione e coinvolgimento dell'utenza finale: in essa, infatti, sono previsti dettagliatamente i diritti ed i doveri dei viaggiatori, le modalità di presentazione di eventuali reclami, nonché ricerche di mercato di <i>Customer Satisfaction</i> , nel costante interesse ad approfondire la conoscenza dei bisogni e dei comportamenti della	100%

	<p>clientela. Tali indagini, di tipo qualitativo e quantitativo, sono effettuate al fine di alimentare un patrimonio informativo in grado di fornire un contributo al processo decisionale strategico ed operativo. Inoltre, col decreto ARTCal n. 33 dell'11.11.2020, si è proceduto, ai sensi dell'art. 13, commi 11 e 12 della L.r. n. 35/2015, alla costituzione del Nucleo Ispettivo ARTCal, con funzioni ispettive e di monitoraggio sui servizi di trasporto pubblico locale su ferro, in particolare sull'attuazione del citato CdS con Trenitalia (rep. n. 7/2019): si è dato, così, avvio, nel mese di dicembre 2020, al primo ciclo di ispezioni, nel corso delle quali, oltre all'impiego delle check list di rilevazione degli indicatori "Puntualità/Informazioni all'utenza" e "Livelli minimi di pulizia", è stato sottoposto all'utenza il questionario di gradimento, approvato con DD n. 13813/2020 ed esteso anche ad ARTCal, al fine di consentire la rilevazione di eventuali criticità o inefficienze.</p>	
<p>2.1 Attuazione dei diversi livelli di programmazione del Trasporto Pubblico Locale</p>	<p>Con la DGR n. 134 del 19.04.2018 è stato approvato il documento recante "Il livello dei servizi minimi di Trasporto Pubblico Locale" da sottoporre al parere degli Enti locali, ai sensi dell'art. 5 della L.r. n. 35/15. La determinazione di tale livello, da un punto di vista prettamente strategico, si colloca perfettamente all'interno delle linee guida e degli obiettivi definiti dal "Piano Regionale dei Trasporti", approvato dal Consiglio Regionale con la delibera n. 157 del 19.12.2016.</p> <p>Ulteriore e fondamentale passaggio è stata l'approvazione, con la DGR n. 402 del 28 agosto 2019, del "Programma Pluriennale del TPL, 2019-2021, con applicazione del livello dei servizi minimi". Tale Programma, all'interno della cornice costituita dalla L.r. n. 35/2015, costituisce il momento di sintesi di tutti gli strumenti di attuazione della stessa Legge, in un costante aggiornamento, almeno annuale. Il Programma Pluriennale del TPL assume particolare rilievo nell'avvio delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi su gomma nonché nella conclusione degli affidamenti diretti dei servizi ferroviari (di entrambi gli stati di attuazione si è già parlato a proposito dell'obiettivo strategico 2 "Regolazione servizio di trasporto pubblico locale").</p>	<p>100%</p>
<p>3.1 Assicurare la trasparenza e l'accesso generalizzato e realizzazione di attività di prevenzione dei fenomeni corruttivi</p>	<p>Con riferimento agli adempimenti relativi all'anno 2020 previsti nel PTPCT 2019-2021, occorre mettere in luce, preliminarmente, che ancora ad oggi la situazione di ARTCal, dal punto di vista della struttura organizzativa, è in una fase di costituzione, con un organico estremamente sottodimensionato e precario. In ogni caso, è stata assicurata il più possibile la normale funzionalità dell'Ente ed è stata avviata la realizzazione delle misure previste dal "Piano Triennale per la Trasparenza e Prevenzione della Corruzione": nello specifico, occorre evidenziare come sia stato affidato il servizio di normalizzazione del sistema informativo contabile e sia stato portato avanti l'iter per la transizione al digitale e la gestione dei sistemi informativi. Ad esempio, a seguito dell'acquisto, tramite MePA, delle licenze per software ed i servizi di protocollo informatico e gestione atti, dei servizi di <i>Cloud computing</i>, tramite Convenzione CONSIP, nonché con l'affidamento, tramite MePA, dei servizi di supporto specialistico per la transizione al digitale e la gestione dei sistemi informativi dell'Ente, si è dato un forte impulso all'informatizzazione dell'ARTCal; informatizzazione che, indubbiamente, rappresenta uno dei principali strumenti per assicurare la tracciabilità e ridurre il rischio di flussi informativi non controllabili, garantendo, attraverso l'accesso telematico a dati e documenti, una migliore e più efficace circolarità delle informazioni all'interno dell'organizzazione, oltre che l'accessibilità e la fruibilità</p>	<p>100%</p>

	dei dati, in armonia con la legislazione nazionale e comunitaria vigente in materia.	
--	--	--

Correlazione tra Obiettivi e Uffici

Al fine di meglio evidenziare la correlazione tra obiettivi strategici, obiettivi operativi, piani d'azione ed articolazione organizzativa dell'ARTCal, nella seguente tabella di sintesi sono individuati i servizi dell'Autorità, definendo l'attribuzione degli obiettivi operativi agli stessi.

Obiettivi Strategici 2019 - 2021	Obiettivi Operativi 2020	ARTCal	Uffici ARTCal
Migliorare la rendicontazione esterna	Avviare il processo di coinvolgimento partecipazione dei cittadini utenti finali	Direzione	Tutti
Adozione delle misure necessarie ad assicurare la regolazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale	Attuazione dei diversi livelli di programmazione del Trasporto Pubblico Locale	Direzione	1. Programmazione dei servizi 2. Settore Gestione tecnica e amministrativa dei servizi
Adozione delle misure volte ad assicurare la prevenzione della corruzione e la trasparenza in attuazione del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza"	Assicurare la trasparenza e l'accesso generalizzato e realizzazione di attività di prevenzione dei fenomeni corruttivi.	Direzione	Tutti

Si fa, tuttavia, presente che, sebbene con la delibera commissariale n. 34/2018 sia stata approvata la macrostruttura dell'ARTCal e relativo organigramma, dal punto di vista delle risorse umane e dell'articolazione degli Uffici l'Ente continua a trovarsi, tuttora, in una fase costitutiva. Pertanto, relativamente all'assetto organizzativo, si riscontra un numero insufficiente di personale ed un limitato spettro di competenze, rispetto a quelle, di diversa tipologia, richieste per la piena attuazione del ciclo della *performance*.