



**Automobile Club di Pordenone**

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA  
TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ  
(2011-2013)**

**Documento aggiornato, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo dell'Ente n. 7.6, assunta in  
seduta del 27 ottobre 2011**

# PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA'

## dell'Automobile Club di Pordenone

### Considerazioni generali

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.

Con questo provvedimento la [CIVIT](#) ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del [decreto legislativo 150/2009](#), che 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:

- 1) indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- 2) elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Amministrazioni;
- 3) 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 dicembre 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.

### 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>

<i>Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.</i>	<i>“Codice dell’Amministrazione digitale”</i>
<i>Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)</i>	<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>
<i>Legge 18 giugno 2009, n. 69</i>	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
<i>Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150</i>	<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>
<i>Legge 26 febbraio 2010, n. 25</i>	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative»</i>
<i>Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CIVIT)</i>	<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>

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010, l’Automobile Club di Pordenone (di seguito AC) predisporre il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l’AC di Pordenone.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati. Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Il Piano diventa strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Piano, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell’Ente.

Il Piano descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza e dell’integrità intese come elementi di input e come risorse organizzative coordinate e finalizzate per il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza ed integrità;

- i collegamenti con il Piano delle performance e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza e dell'integrità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano tutto il ciclo di vita del Piano.

La struttura del Piano ricalca pedissequamente lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT (redazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità), che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

#	Parte
1	Selezione dei dati da pubblicare
2	Modalità di pubblicazione online dei dati
3	Descrizione delle iniziative
4	Sezione programmatica
5	Collegamenti con il piano delle <i>performance</i>
6	Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>
7	Posta elettronica certificata (PEC)
8	Giornate della trasparenza

Per maggior chiarezza organizzativa, al termine del documento è stato descritto, in modalità grafica, il processo integrato di gestione della trasparenza e dell'integrità nonché i relativi collegamenti organizzativi con il Piano delle performance.

L'attuale struttura generale del Piano recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano stesso.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle performance e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono, quindi, vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CIVIT.

## 1. Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea, Presidente	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012
Delibere del Presidente	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei titolari di posizioni organizzative, indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale ( <i>da sito ACI</i> )	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo, in particolare dei componenti il Consiglio direttivo ed il Collegio dei Revisori dei Conti	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> ( <i>da sito ACI</i> )	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza

Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente
Codici di comportamento	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Organigramma della Struttura	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Contratti integrativi stipulati	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima  <i>(benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa)</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza

<p>Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo</p> <p>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</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private (<i>ovvero dichiarazione negativa</i>)</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione (<i>ovvero dichiarazione negativa</i>)</p> <p>Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni (per questa tipologia di informazioni occorrerà indicare: soggetto incaricato e <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo e soggetto conferente; modalità di selezione e di affidamento dell'incarico nonché il tipo di rapporto; <i>dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)</i>)</p> <p>Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Tempi medi di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Registro dei processi automatizzati</p> <p>(<i>link ai servizi ACI o a propri servizi, qualora presenti</i>)</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>
<p>Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano</p>	<p>Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza</p>

Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Public Procurement	Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (autorità per la vigilanza dei contratti pubblici)
Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza
Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance <i>(correlato al piano delle performance di Ente)</i>	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza

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

<b>AREA STRATEGICA</b>	<b>PROCESSO/PROCEDIMENTO</b>	<b>RISCHIO DI CORRUZIONE</b>	<b>RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE</b>
Tasse	Gestione Tasse Automobilistiche	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
---------------------------------	--	----	----

Per quanto riguarda le azioni intraprese per contrastare i rischi, si richiamano le regole e le procedure di verifica previste dal manuale delle procedure amministrativo-contabili.

## 2. Modalità di pubblicazione online dei dati

Di seguito si rappresenta il layout del sito web nel quale saranno pubblicate le informazioni sulla trasparenza.

La struttura, allo stato attuale della progettazione grafica, sarà quella di seguito descritta, ferma restando la possibilità di migliorare la presentazione delle informazioni ove questo fosse ritenuto migliorativo.

### TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" dispongono che le pubbliche amministrazioni diano pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle performance.

- [Personale](#)
- [Organizzazione](#)
- [Atti e Provvedimenti Amministrativi](#)
- [Incarichi e Consulenze](#)
- [Gestione economico/finanziaria servizi](#)
- [Gestione pagamenti](#)
- [Buone prassi](#)
- [Sovvenzioni e contributi](#)
- [Public Procurement](#)
- [Programma trasparenza](#)

Esplorendo la Macro Sezione Personale si trovano le seguenti sezioni:

- [Dati relativi ai dirigenti](#) (solo se presenti)
- [Dati relativi al ruolo personale dipendente](#)
  - [Ruolo dei Dirigenti \(solo se presenti\)](#)
  - [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](#)

Esploendo 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 \(solo se presenti\)](#)

Esploendo la Macro Sezione **Atti e Provvedimenti Amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Consiglio Direttivo, dal Presidente e dall'Assemblea.

Esploendo la Macro Sezione [Incarichi e Consulenze](#) si trovano le seguenti sezioni:

- [Incarichi/Consulenze](#)
- [Assistenza legale](#)

Esploendo 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](#)

Esploendo 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, come da indicazione ACI.

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.

## **2.1 Requisiti di forma**

In sede di prima attuazione del presente piano, si resta in attesa di ricevere specifiche tecniche da parte della Direzione Sistemi Informativi ACI, fornitore web dell'Automobile Club di Pordenone.

## **3. Descrizione delle iniziative**

Il presente piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni .

### **3.1 Strutture competenti per l’elaborazione del programma**

L’ Automobile Club di Pordenone è un Ente a struttura semplice, con un unico centro di responsabilità individuato nel Direttore.

Il presente programma è stato elaborato e redatto dalla Direzione, con il coinvolgimento del personale in fase di informazione e formazione sui contenuti e sulla pubblicazione del programma stesso.

#### 4. Sezione programmatica

Il presente piano mira a perseguire un'attività tesa alla diffusione della cultura della trasparenza, dell'integrità e della legalità, seguendo la logica del costante miglioramento dei risultati.

La caratteristica di piano a scorrimento ne consentirà, nel corso dell'attuazione e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

Preme, comunque, rappresentare che l'Automobile Club di Pordenone ha sempre operato nel rispetto dei principi suindicati.

#### Obiettivi del piano

1. Obiettivo (di medio/lungo periodo):

Costante aggiornamento del sito, nell'ottica di un'adeguata azione di trasparenza sull'operato dell'Automobile Club di Pordenone.

L'intento è quello di fornire agli utenti del web informazioni sui nostri servizi, eventi, manifestazioni e sulle attività istituzionali e commerciali; informazioni che dovranno essere rese in modo sempre più chiaro e comprensibile, per consentire a tutti gli appassionati del web di conoscere al meglio le proposte ed il mondo dei servizi che ruotano intorno al mondo dell'Automobile Club.

○ Sotto-obiettivo 1:

Massimizzare tutte le forme di comunicazione con gli stakeholder dell'Ente ed in particolare con i Soci .

#### Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO I VERIFICA ATTUAZIONI
-----------	----------	--------------	-----------	---------	--

Revisione periodica della sezione “trasparenza, valutazione e merito”	Mensile	Direzione	Direzione, Segreteria di Direzione	1 risorsa a tempo parziale	Maggiore accessibilità  Indicatori: n. accessi n. documenti scaricati  (statistiche fornite ACI Informatica spa)
---	---------	-----------	------------------------------------	----------------------------	--

## Monitoraggio del piano

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), 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.

## 5. Collegamenti con il piano delle *performance*

### a. Elementi presenti nel piano delle *performance* in ambito di trasparenza

Allo scopo di garantire un comportamento osservabile e valutabile, al fine di dimostrare il valore creato attraverso le proprie strategie ed azioni, l’Automobile Club di Pordenone pubblica sul proprio sito istituzionale gli obiettivi di *performance* deliberati dall’Ente nonché i risultati raggiunti.

L’obiettivo non è solo quello di rispondere alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori, siano essi singoli cittadini, famiglie, associazioni, altre istituzioni pubbliche o private, consentendo loro di

comprendere e valutare gli effetti delle attività istituzionali ma anche quello di portare avanti, parallelamente, un processo che permetta all'organizzazione di seguire un processo di miglioramento continuo.

*b. Trasparenza delle informazioni relative alla performance.*

Nella sezione del sito web come sopra evidenziato (vedi sezione "Performance" sotto il link "trasparenza, valutazione e merito") verrà pubblicato integralmente il Piano delle performance dell'Ente e la relazione di sintesi contenente le azioni del programma ed il relativo stato di attuazione.

## **6. Processo di coinvolgimento degli stakeholder**

L'Automobile Club di Pordenone, nell'ottica del progressivo coinvolgimento di portatori di interesse, da un lato provvede a recepire le indicazioni fornite dai soggetti che partecipano ad eventi nazionali, quali la Conferenza del traffico e della circolazione, organizzati dall'ACI anche con l'obiettivo di condividere iniziative, stringere collaborazioni ed intese costruttive; dall'altro, si attiva in tutti i contesti di interesse allo scopo di rivedere ed aggiornare le proprie politiche e strategie anche alla luce dei bisogni degli stakeholder ed adotta ogni iniziativa locale necessaria ad assicurare il maggior coinvolgimento degli stessi.

Tra gli ulteriori strumenti di coinvolgimento degli stakeholder, l'Automobile Club attiva forme di contatto tra le quali:

-Analisi di customer satisfaction/customer car orientati alla raccolta ed analisi di reclami, suggerimenti e ringraziamenti;

- Incontri con referenti di istituzioni pubbliche locali e con associazioni di categoria a livello locale, anche per far conoscere la gamma dei servizi e vantaggi offerti dal mondo ACI.

### **6.1. Mezzi di promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno dell'amministrazione**

L'Amministrazione, nei confronti dei clienti interni, promuove la diffusione e la conoscenza dei contenuti del programma attraverso riunioni periodiche con il personale dipendente.

## **7. Posta elettronica certificata (PEC) - Livello di funzionamento della PEC**

E' attiva ed operativa la casella di posta elettronica certificata (PEC) per comunicare verso le altre Pubbliche Amministrazioni.

L'indirizzo è il seguente: [automobileclubpordenone@pec.aci.it](mailto:automobileclubpordenone@pec.aci.it).

### **7.1 Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa della PEC**

Nessuna ulteriore particolare azione è prevista al momento per l'adeguamento alle normative vigenti.

## **8.Giornate della trasparenza**

L'Amministrazione promuove la trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/soci* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Soci, utenti, delegazioni ACI, associazioni di consumatori, referenti istituzioni pubbliche verranno invitati a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

L'Amministrazione prevede di organizzare la “giornata della trasparenza” entro il mese di dicembre 2011.