

# **AUTOMOBILE CLUB PAVIA**

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA  
TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ  
(2011-2013)  
seconda annualità (2012)**

**DELIBERA n 2 del 23 gennaio 2012**

# **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA'** **dell'Automobile Club di Pavia**

## **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.

Contestualmente al Piano triennale della Performance dell'Ente è stato redatto il presente Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità. In tale Programma sono specificati i parametri citati dalla stessa legge e dalla CIVIT, le modalità, i tempi di attuazione, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative messe in atto dall'Automobile Club Pavia volte alla promozione della trasparenza, della legalità e dell'integrità.

Si aggiunge, altresì, che l'aggiornamento del presente Piano Triennale per la Valutazione, Trasparenza e l'Integrità, deve essere redatto anche in conformità a quanto stabilito dalla CIVIT con delibera n.2 / 2012 .Considerato, altresì, che tale delibera è stata pubblicata, dalla CIVIT solo in data 10 gennaio 2012 sul proprio sito istituzionale, si rimanda, pertanto per quanto attiene le eventuali integrazioni e/o modifiche da apportare al Programma , ad una ulteriore, successiva approvazione.

Referente del procedimento di elaborazione, formazione, adozione e attuazione dell'intero programma, e del processo di realizzazione di tutte le iniziative,, volte a garantire un adeguato livello di trasparenza nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità , è il Direttore, dr.ssa Maria Rosaria Trama ( [direzione@acipavia.it](mailto:direzione@acipavia.it))

Il Programma indica:

1. gli obiettivi di trasparenza di breve ( 1 anno) e di lungo periodo ( tre anni)
2. i termini temporali entro i quali l' ente prevede il raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, nonché le eventuali note esplicative per il mancato raggiungimento degli obiettivi nei termini previsti in origine.
3. le risorse umane e strumentali dedicate
4. i mezzi di promozione e diffusione interni ed esterni all' ente per la conoscenza del programma, sia da parte dei cittadini che dalle strutture interne chiamate a conseguire gli obiettivi di trasparenza
5. le modalità di monitoraggio in relazione all'attuazione del Programma.

Il Programma fa, inoltre, riferimento alle seguenti dimensioni della trasparenza:

1. oggetto
2. strumenti
3. coinvolgimento degli *stakeholder*.

Per le fonti, di seguito, è riportata la seguente griglia:

<b>Fonte</b>	<b>Titolo</b>
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omesso di effettuare la comunicazione, avente ad oggetto l'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza"</i>
Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca)	<i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i>
Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82	<i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i>
Legge 27 dicembre 2006 n.296 Legge finanziaria per il 2007 (art. 1 comma 593)	<i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i>
Legge 18 giugno 2009, n. 69	<i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i>
Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150	<i>"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni"</i>
Legge 26 febbraio 2010, n. 25	<i>"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2009, n. 194, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative"</i>
Delibera 15 ottobre 2010, n. 105 (CiVIT)	<i>"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13,</i>

Delibera n.2 /2012(CIVIT)	<i>comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)</i> “Miglioramento della predisposizione e aggiornamento del Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità”
---------------------------	---

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT sia con la delibera n. 105 del 2010, che con la delibera n.2/2012, l’Automobile Club Pavia ( di seguito A.C.) predispose il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità.

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

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

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.

### 1. Selezione dei dati da pubblicare

L'individuazione dei dati oggetto di pubblicazione on line è mutuata dalle linee guida redatte dalla CIVIT con delibera 150/2010

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Continuativa
Piano della <i>performance</i> 2012, <i>Programma per la trasparenza, seconda annualità</i>	Entro il 31/1/2012
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Entro il 31/1/2012
Relazione sulla Performance	Entro il 31/3/ 2012
Delibere del Presidente	Continuativa
<i>Curricula</i> e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale	
<i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni	
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	
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>	
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 sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	In attesa esiti contrattazione integrativa di Ente

Codici di comportamento	
Organigramma, articolazione delle Strutture	
Contratti integrativi stipulati	
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>	
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	
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	
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	
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione  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; dichiarazione negativa (se l'Amministrazione non ha conferito o autorizzato incarichi)  Contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica	
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	
Registro dei processi automatizzati <i>(link ai servizi ACI)</i>	
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati <i>(vedi pag. 17 del programma ACI)</i>	

Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	
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	
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>	

### **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, vedi manuale di contabilità e procedure di verifica.

## **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.

a) Trasparenza, valutazione e merito

l'apposita sezione del sito dell'ente ([www.acipavia.it](http://www.acipavia.it)), di facile accesso e consultazione, denominata "**Trasparenza, valutazione e merito**" è raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta " Trasparenza, valutazione e merito" posto nell'homepage del sito stesso

## **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**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplorando la Macro Sezione Personale si trovano le seguenti sezioni:

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

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

- Informazioni sull'organizzazione:
  - Organigramma
  - Caselle di posta istituzionali e caselle di PEC
- Performance (tre sottosezioni)

- Sistema di Valutazione Performance
- Piano delle Performance
- Relazione sulle Performance

- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi

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

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

- Incarichi/Consulenze
- Assistenza legale

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

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

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

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

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

Verrà erogato uno specifico supporto da parte de della Direzione Sistemi Informativi ACI.

## 3. Descrizione delle iniziative

L'art.11 , comma 8 del d.lg n. 150 del 2009 prevede che nella sezione del sito web dell'amministrazione, denominata “ Trasparenza, valutazione e merito” sia pubblicato anche il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità” ed il relativo stato di attuazione.

Al fine di favorire forme diffuse di controllo, la consultazione e la comprensione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità da parte dei cittadini, l'ente pubblicherà il Programma in almeno un formato aperto e standardizzato, secondo le indicazioni delle “Linee Guida Siti Web”. Le versioni del Programma degli anni precedenti vanno lasciate a disposizione sul sito e rese accessibili tramite link Il Programma, inoltre, contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza e la legalità presso gli *stakeholder* interni ed esterni ove presenti.

## 4. Sezione programmatica

### - Obiettivo di medio – lungo periodo

Gli obiettivi individuati riguardano il medio/lungo periodo e perseguono la diffusione della trasparenza tra il personale.:

° sensibilizzazione del personale dell'Ente e dei collaboratori sui temi della trasparenza e integrità;

\* Sotto-obiettivo 1: confronto tra il personale e con la rete delle Delegazioni ( nell'ambito dei Tavoli di Attenzione mensili ) sui temi della trasparenza;

\* Sotto obiettivo 2: manutenzione della sezione sulla trasparenza e integrità del sito Internet

° sviluppo ed implementazione del sistema di interazione multicanale con gli stakeholder interni ed esterni a seguito di mappatura degli stessi.

## Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	RESPONSAB ILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
-----------	------------------	-----------	---------	---

Adeguamento della sezione trasparenza, valutazione e merito .	Direttore A.C.Pavia	Webmaster dell'A.C.Pavia	Personale dell'ente	Aggiornamento sezione del portale. Contestualizzazione di ogni contenuto pubblicato. Inserimento delle notizie non ancora pubblicate. Inserimento strumenti di aggiornamento .Possibilità degli utenti di fornire feedback e valutazioni relative alla qualità
Sessioni di condivisione in materia di trasparenza e di integrità	Direttore A.C.Pavia	Webmaster A.C.Pavia	Personale dell'ente	Entro il 31 marzo 2012.Mettere a disposizione modelli, documenti previsti dalla legge in materia di trasparenza.
Forme di comunicazioni e coinvolgimento dei cittadini in materia di trasparenza ed integrità	Direttore A.C.Pavia	Webmaster A.C.Pavia	Personale dell'ente	Entro il 31 marzo 2012.Ottenere i feedback da parte degli utenti.Facilitare la reperibilità ed uso delle informazioni contenute nel sito
Giornata della Trasparenza	Presidente Direttore A.C Pavia	Webmaster A.C.Pavia	Segreteria/ Ufficio Soci	26 aprile 2012.

### 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, giornate della trasparenza, ecc.), che costituiscono obiettivi di fondamentale importanza per la realizzazione del Piano, verrà effettuato un monitoraggio specifico. Tale monitoraggio sarà finalizzato a verificare *ex-ante* la coerenza delle attività intraprese con l'obiettivo specifico e la correttezza temporale del processo di realizzazione. Successivamente il monitoraggio sarà finalizzato alla verifica dell'efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

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

Viene assunto interamente il piano triennale della performance deliberato in data 24/02/2011, compresi gli aggiornamenti 2012 deliberati in data 23 gennaio 2012

Il collegamento tra piano della performance e della trasparenza è di tipo metodologico. Infatti sotto il profilo metodologico il collegamento tra i due piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito o esplicito nella propria realizzazione. La declaratoria che segue è quella adottata dall'Ente e fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A.

#### **Accessibilità.**

Disponibilità/ diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consento a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta , nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

#### **Tempestività**

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità , quando viene erogato con la massima tempestività.

#### **Trasparenza**

Disponibilità/ diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come , che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese ottenerlo.

#### **Efficacia**

Rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente . La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. C'è efficacia quando si fornisce al richiedente una risposta formalmente corretta nel rispetto del diritto di cui è titolare, coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto alle esigenze espresse dal richiedente stesso.

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

Vedi pag. 9 del documento “sistema della performance”

## **7. Posta elettronica certificata (PEC)**

L'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Automobile Club Pavia è:

ampa. [883570@pa.postacertificata.gov.it](mailto:883570@pa.postacertificata.gov.it)

L'indirizzo di posta elettronica certificata è pubblicato sul sito e comunicato alla DigitPa

## **8. Giornate della trasparenza**

Individuati gli *stakeholder* con la modalità di cui al precedente punto 6, si procederà all'organizzazione delle giornate della trasparenza.

Con l'invito ad apposite “tavole rotonde” l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli *stakeholder/utenti* fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati verranno invitati periodicamente 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*).
- E' prevista l'organizzazione di una giornata della trasparenza, a livello regionale, da effettuarsi a breve.
- L'A.C. Pavia ha organizzato per il 26 aprile 2012 una giornata della trasparenza.