



# Automobile Club Lucca



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

*Aggiornamento 2012*

## **Automobile Club di Lucca**

### **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITA' E L'INTEGRITA' DELL'AUTOMOBILE CLUB DI LUCCA.**

#### **Considerazioni generali**

Questo Automobile Club recepisce le linee guida impartite dalla Civit con la Delibera n. 2/2012 relativamente all'aggiornamento per l'anno in corso del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (2011-2013), dando il giusto rilievo ad alcune azioni che nel corso del 2011, anno di assoluta messa a punto dei vari adempimenti previsti dal d.lgs. 150/2009, non sono state adeguatamente poste in atto. Le indicazioni contenute nella suddetta delibera sono un parametro di riferimento per i soggetti pubblici ed i contenuti che si riferiscono ad obblighi di legge sono vincolanti, mentre l'applicazione di altre indicazioni avverrà gradualmente da parte dell'Automobile Club di Lucca, data la dimensione e la struttura dell'Ente.

Infatti, la realtà tipicamente locale di questo sodalizio appare molto limitata specie in termini di personale dipendente. Ciò però non è del tutto conforme alla situazione effettiva, se si considera la varietà dei servizi offerti e le strutture periferiche che, anche se gestite indirettamente, dipendono dall'Automobile Club di Lucca, al quale devono rendere conto del loro operato e della loro produttività, che viene mensilmente monitorata.

Tale realtà non è limitata neppure per l'entità dei propri interessi che si diffondono, nell'ambito territoriale, nell'esercizio di tutto quanto può riguardare il mondo dell'auto e della mobilità in genere.

E' pertanto indispensabile un'organizzazione efficiente che sappia raccordare, come un'unica entità, il complesso apparato esistente e che sappia valutare il proprio operato e l'impatto che i servizi e le iniziative hanno sulla popolazione.

Il Programma sulla Trasparenza diviene quindi un strumento indispensabile per avvicinare l'ente pubblico, con tutte le sue strutture capillarmente diffuse sul territorio provinciale, al mondo esterno, capirne le esigenze, aprire e rendere cristallina, al di fuori del proprio ambito, l'organizzazione di cui si è dotato, i piani di sviluppo, le risorse finanziarie ed umane disponibili ed in genere il proprio operato.

Sempre nell'ottica di un rapporto ancora più stretto tra l'Ente e l'utenza, si prevede nell'aggiornamento del Programma la realizzazione di un'efficace azione di indagine di Customer Satisfaction, rivolta alla clientela che frequenta i nostri uffici, per comprendere la qualità percepita dei servizi resi e ottenere validi suggerimenti per un miglioramento dei propri standard.

E' importante ripetere, anche nel 2012, la giornata sulla trasparenza, cercando, come si è fatto nel 2011, di coinvolgere il maggior numero di stackholder.

Nell'ambito di una rivisitazione del Documento viene enfatizzata una maggiore precisione e ampiezza di dati riguardo alle informazioni da diffondere mediante il sito istituzionale. Dette informazioni si dovranno articolare, secondo la direttiva Civit, in una varia strutturazione di contenuti.

Sarà necessario un maggior coinvolgimento dell'O.I.V. nel monitoraggio del piano, mediante la verifica periodica delle informazioni esistenti sul sito, recependo i suggerimenti e le indicazioni di miglioramento che lo stesso vorrà dettarci, al fine di adattare tale strumento ad una più ampia percettibilità ed accessibilità.

Nell'aggiornamento si tiene conto anche della Carta dei Servizi di cui questo Ente dovrà necessariamente dotarsi una volta che l'Ente Federante fornirà le direttive necessarie per la redazione di un documento univoco valido per tutti gli Automobile Club.

Le Carte dei Servizi sono il documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. In detta Carta, perciò l'Ente dovrà dichiarare quali servizi eroga, le modalità e gli standard di qualità che vorrà garantire.

### Quadro normativo

Fonte	Titolo
Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (art.53)	<i>"...elenco delle amministrazioni che hanno omissso 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, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)"</i>
Delibera 15 gennaio 2012 n. 2 (CIVIT)	<i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i>

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con la delibere n. 105 del 2010 e n. 2 del 2012, l'Automobile Club di Lucca (di seguito AC) predispose l'aggiornamento per l'anno 2012 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

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

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.

## Selezione dei dati da pubblicare

DATI	DISPONIBILITA' DATI
Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea	Entro 30 giorni dalla loro approvazione
Piano e Introduzione sulle <i>performance</i>	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
Sistema di Valutazione delle <i>performance</i>	Pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
Relazione sulla Performance	Entro giugno 2012
Delibere del Presidente	Entro 30 giorni dalla loro adozione
<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	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
<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	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> (da sito ACI)	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
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>	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente <a href="http://www.lucca.aci.it">www.lucca.aci.it</a>
Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente indicato nel CCI di Ente 2011
Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Già presenti nel sito
Codici di comportamento	Già presenti nel sito
Organigramma, articolazione delle Strutture	Già presenti nel sito

Contratti integrativi stipulati	Già presenti nel sito
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> )	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.
Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i>	Vedi sezione programmatica Obiettivo2 Sotto obiettivi 1) e 2)
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	Entro 3 mesi dalla data di adozione della contrattazione
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	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente
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	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Da pubblicare sul sito dopo fase di verifica
Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di caselle di posta elettronica certificata	Pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente
Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano	Inserito sul sito. Responsabile del procedimento: il Direttore dell'Automobile Club
Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati	Vedi pagina 17 del programma ACI
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	Già presenti sul sito
Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici	Già presenti sul sito
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	Pubblicati sul sito istituzionale
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 (correlato al piano delle performance di Ente)	Entro 3 mesi dalla data di adozione del Programma della trasparenza

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

AREA STRATEGICA	PROCESSO/PROCEDIMENTO	RISCHIO DI CORRUZIONE	RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE
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
Tasse	Gestione tasse automobilistiche	Si	Si

In relazione alle suddette aree, per conoscere le azioni intraprese per contrastare i rischi, si rimanda al Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Ente ed al relativo Manuale, nonché alle procedure di verifica.

### **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.

- [Presentazione](#)
  - [Bandi di gara](#)
  - [Cenni storici](#)
  - [Statuto e regolamenti](#)
  - [Concorsi](#)
  - [Trasparenza, valutazione e merito](#)
    - [Organizzazione](#)
      - [Consiglio Direttivo per il quadriennio 2011-2015](#)
      - [Organigramma](#)
      - [Caselle di posta istituzionale e PEC](#)
      - [Dati riguardanti consorzi, enti e società](#)
      - [Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi erogati](#)
    - [Personale](#)
      - [Dati del personale politico-amministrativo](#)
      - [Curriculum vitae e retribuzione del Dirigente](#)
      - [Dati relativi al ruolo del personale dipendente](#)
      - [Curriculum vitae dei titolari di posizione organizzativa](#)
      - [Curriculum vitae dei componenti OIV](#)
      - [Tassi di assenza e maggior presenza](#)
      - [Premi collegati alla performance](#)
      - [Differenziazione della premialità](#)
      - [Codici di comportamento](#)
    - [Atti e provvedimenti amministrativi](#)
      - [Delibere dell'Assemblea](#)
      - [Delibere del Consiglio Direttivo](#)
      - [Delibere e provvedimenti del Presidente](#)
      - [Determinazioni del Direttore](#)
    - [Incarichi e consulenze](#)
    - [Gestione dei pagamenti](#)
    - [Buone prassi](#)



- [Sovvenzioni e contributi](#)
- [Public Procurement](#)
- [Programma trasparenza](#)
  - [Programma triennale](#)
  - [Stato d'attuazione](#)
  - [Bilanci](#)
  - [Contratto collettivo integrativo](#)
  - [Fondo integrativo](#)

## 2.1 Requisiti di forma

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

### Descrizione delle iniziative

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

### Sezione programmatica

Nello spirito della Delibera si è inteso perseguire un'attività tesa a rendere immediatamente comprensibile alla cittadinanza ed a tutti gli interessati l'operato dell'Ente, seguendo la logica del miglioramento costante dei dati diffusi, in particolar modo quelli che attengono il buon andamento ed alla imparzialità dell'azione amministrativa.

Gli obiettivi riguardano il medio/lungo periodo, mentre i sotto-obiettivi declinano i tempi e le modalità delle attività del corrente anno (breve periodo). La caratteristica di piano a scorrimento consentirà, nel corso dell'attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione, ogni possibile integrazione e precisazione.

### Obiettivi del piano

1) Obiettivo (di medio/lungo periodo):

Sensibilizzazione della struttura dell'Ente sui temi della trasparenza e dell'integrità;

- ✓ Sotto-obiettivo 1: individuazione dei servizi al pubblico e massimizzazione delle forme di comunicazione esterne all'Ente ed in modo particolare con i propri Soci;
- ✓ Sotto-obiettivo 2: confronto sui temi della trasparenza durante incontri con altri dirigenti periferici e centrali e periodici incontri con i vari componenti della struttura dell'Ente.

2) Obiettivo:

Sviluppo ed implementazione di strumenti di *customer satisfaction* e di *customer care* con pubblicazione dei risultati sul sito web istituzionale

- ✓ Sotto obiettivo 1: definizione dei campi di indagine di customer satisfaction e predisposizione del relativo questionario da sottoporre agli utenti;

- ✓ Sotto obiettivo 2: somministrazione del questionario e successiva pubblicazione dei risultati sul sito dell'Ente.

### Griglia di scomposizione del programma di lavoro

ATTIVITA'	SCADENZA	RESPONSABILE	COLLABORA	RISORSE	OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA ATTUAZIONE
Manutenzione ed aggiornamento della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Trimestrale	Direzione	Struttura informatica preposta in collaborazione con la società di consulenza che gestisce il sito	1 risorsa	Indicatori: numero accessi n. documenti scaricati
Confronto sui temi della trasparenza in occasione di incontri con i dirigenti periferici e centrali	Ottobre 2012	Direttore	Acinformatica DSI	1 risorsa	Incontro presso la Sede Centrale tra dirigenti centrali e dirigenti periferici
Confronto sui temi della trasparenza con i vari componenti della struttura dell'Ente	Settembre 2012	Direttore	Struttura informatica preposta ed Acinformatica	1 risorsa	Indicatori: numero incontri effettuati
Customer satisfaction: definizione campi d'indagine	Novembre 2012	Direttore	Ufficio Segreteria	1 risorsa	Pubblicazione del questionario
Somministrazione del questionario	Novembre/dicembre 2012	Ufficio Soci e Delegazioni periferici	Delegazione di Sede	2 risorse	Pubblicazione dei risultati sul sito web

### 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.

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

Viene assunto interamente il piano triennale della *performance* del 31.1.2012

*Trasparenza delle informazioni relative alla performance.*

In questa sezione 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.

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

Il nostro Ente è già dotato della Posta elettronica Certificata (PEC) [acilucca@postecert.it](mailto:acilucca@postecert.it)

### **Giornate della trasparenza**

Come già è stato effettuato nel corso del 2011, l'Ente si propone di organizzare una o più giornate della trasparenza sotto forma di conferenza stampa e diffusione, tramite il sito web, di apposita relazione. Ciò specie in concomitanza di particolari eventi di notevole richiamo come ad esempio l'illustrazione delle statistiche annuali ACI/ISTAT sugli incidenti stradali o tavole rotonde sui rischi della guida in stato di ebbrezza o sotto l'influsso di sostanze stupefacenti.

### **Processo di coinvolgimento degli stakeholder**

Il processo parte dall'individuazione degli stakeholder portatori di interessi attinenti l'attività dell'Automobile Club di Lucca, tenendo presente che l'Ente si presenta sul territorio di riferimento con vesti varie e molteplici, presidiando settori diversi ma integrabili tra loro.

L'Ente dunque si attiverà per rivedere ed aggiornare le politiche e strategie perseguite alla luce delle domande provenienti dai portatori d'interesse. Forme di contatto potranno essere anche ricerche ed analisi rivolte a particolari target di riferimento (esempio i giovani), riunioni con istituzioni pubbliche, raccolta, tramite apposita sezione da ricavare dal sito web dell'Automobile Club di Lucca, di reclami, suggerimenti, proposte, etc.