

COMUNE DI RADDUSA

(Provincia di Catania)

C.A.P. 95040
C.F. 82001950870
Servizio di Tesoreria C.C.P.: 15897952

☎ 095/667181
FAX 095/662982

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

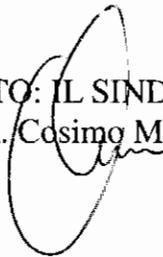
Anni 2014-2016

IL SEGRETARIO COMUNALE
RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA

Dott.ssa Sinatra Francesca



VISTO: IL SINDACO
Geom. Cosimo Marotta



INDICE:

1.PREMESSA	pag. 2
2. IL CONTESTO NORMATIVO.....	pag. 3
3. SOGGETTI RESPONSABILI	pag. 4
4. CONTENUTO DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'.....	pag. 6
5. STRUMENTI.....	pag. 8
6. I DATI DA PUBBLICARE SUL SITI ISTITUZIONALE DEL COMUNE	pag. 10
7. INIZIATIVE DI PROMOZIONE, DIFFUSIONE, CONSOLIDAMENTO DELLA TRASPARENZA.....	pag. 11
8. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA.....	pag. 13

1. PREMESSA

La trasparenza è un principio che il legislatore ha inteso più volte cementare nella pubblica amministrazione, riconducendolo ai due cardini della Costituzione della Repubblica, quali “il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione” (art. 97) e il dover assicurare “i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale” (art. 117, c. 2, let. (m)). Per tale ragione, nel corso degli ultimi anni, leggi e regolamenti nazionali e locali hanno richiamato tale principio, stabilendo regole molto definite per garantirne l'osservanza. Il tutto, con l'obiettivo di permettere ai cittadini di poter conoscere senza alcun limite – se non quelli dettati dalla legge stessa, soprattutto per quanto concerne la tutela di specifici dati personali – i percorsi amministrativi di vario genere, ponendoli in condizione di poter interagire con i medesimi. Per rendere più agevole il rapporto utenti-amministrazione, la normativa ha dato sempre maggiore importanza alla diffusione delle informazioni attraverso il web, collocando al centro delle operazioni legate alla trasparenza i siti internet delle pubbliche amministrazioni, dopo aver introdotto l'obbligatorietà dell'albo pretorio on line.

Il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità era stato così definito nell'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 150/2009, che però poneva l'obbligo di redigere ed eseguire il Programma in questione solo per le Amministrazioni statali. Per questa ragione molti enti locali, pur prendendo atto delle sollecitazioni dell'Anci a predisporre il documento, non hanno proceduto in tal senso, attendendo che i suoi contenuti potessero essere meglio precisati dal legislatore, onde poterli calare con maggiore aderenza alla realtà territoriale.

Il Decreto Legislativo n. 33/2013 ha fugato ogni dubbio, estendendo a “ogni Amministrazione” (art. 10) l'adozione del Programma in questione, condizionandolo esclusivamente all'adozione del Piano di prevenzione della corruzione – di cui il Programma per la trasparenza diventa una sezione -, che va adottato entro il 31 gennaio di ogni anno, sulla scorta delle indicazioni fornite dall'omologo Piano nazionale. L'Amministrazione comunale di Raddusa ha inteso da subito fornire una risposta chiara al nuovo dettato normativo, allo scopo di offrire ai cittadini uno strumento che permetta loro di conoscere gli indirizzi finalizzati ad aumentare il livello di trasparenza della Municipalità e di controllarne costantemente l'andamento.

Chiaramente, proprio perché mancano i “cardini” costituiti dal Piano per la prevenzione

della corruzione, il Programma triennale per la trasparenza si limita a indicare le azioni principali che si intende mettere in atto, escludendo temporaneamente le iniziative cui comunque l'Amministrazione già da' seguito (es. la pubblicazione del Piano triennale delle Opere pubbliche). Tali incombenze saranno comunque attuate.

2. IL CONTESTO NORMATIVO

In poco più di 20 anni si è passati dalle opportunità offerte ai cittadini di accedere agli atti e di poter in qualche modo essere partecipi dei procedimenti di loro interesse (attraverso le disposizioni inserite nella legge 241 del 1990), agli obblighi di mettere direttamente a disposizione dei cittadini medesimi quei documenti e quelle informazioni necessarie per realizzare compiutamente il processo di integrazione procedimentale, oppure semplicemente per conoscere in modo sempre più marcato l'organizzazione della Pubblica Amministrazione, gli organi preposti e le azioni amministrative messe o da mettere in campo.

Diverse sono state le normative in materia, anche se un'accelerazione, in questo ambito, si è avuta in tempi relativamente più recenti con gli obblighi posti dal decreto legislativo n. 150 del 2009, che per primo ha introdotto il Programma triennale della trasparenza, dalla legge 69 del 2009, dalle Finanziarie degli ultimi 5-6 anni, fino ad arrivare al Decreto legge n. 83 del 2012, convertito nella legge n. 134 del 2012, che all'articolo 18 ha parlato espressamente di "Amministrazione aperta".

Tutte queste disposizioni sono state modificate o completamente rimodulate con l'avvento del Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5 aprile 2013 ed entrato in vigore il 20 aprile 2013, che contiene una serie di disposizioni cui le amministrazioni pubbliche devono attenersi, in aggiunta a quelle già contenute nella legge delega, la n. 190 del 6 novembre 2012, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2012 ed entrata in vigore il 28 novembre 2012.

La legge in questione ha fissato dei punti chiave per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione. Il Decreto che ne è scaturito, pertanto, ha di fatto attribuito una seconda funzione alla trasparenza, che, per forza di cose, si lega a quella originaria. Non solo un metodo per assicurare ai cittadini la piena

conoscenza dei programmi e delle azioni amministrative, nonché i profili di chi li governa e di chi è chiamato a dare attuazione agli indirizzi degli organismi politici, con la conseguente possibilità di controllare l'operato delle amministrazioni medesime e di partecipare alle loro iniziative; la trasparenza, con il Decreto Legislativo n. 33/2013, è diventata anche un sistema per porre un freno al fenomeno della corruzione e dell'illegalità, di cui spesso – purtroppo – si trovano segni tangibili in documenti ufficiali (inchieste della magistratura, relazioni della Corte dei Conti, ecc.) e nelle pagine degli organi di informazione.

3. SOGGETTI RESPONSABILI

3.1 IL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA

Il Responsabile per la trasparenza è individuato in forza della suddetta normativa di riferimento nella stessa figura del Responsabile della prevenzione della Corruzione, individuata da questo Ente (secondo le indicazioni del legislatore) nella figura del Segretario Comunale. Ciò fatta salva la possibilità dell'Ente di individuare, con motivato provvedimento sindacale, altro soggetto idoneo a ricoprire le funzioni di Responsabile della Trasparenza, di cui verrà data notizia sul sito dell'Ente nella Sezione “Amministrazione trasparente”.

Compiti del Responsabile per la trasparenza.

- Svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, nonché segnalando all'organo di indirizzo politico, all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), all'Autorità nazionale anticorruzione e, nei casi più gravi, all'ufficio di disciplina, i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.
- Provvede all'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;
- Controlla e assicura la regolare attuazione dell'accesso civico;
- In relazione alla loro gravità, segnala i casi di inadempimento o di adempimento parziale degli obblighi in materia di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, all'ufficio di disciplina, per l'eventuale attivazione del procedimento disciplinare. Il responsabile

segnala altresì gli inadempimenti al vertice politico dell'amministrazione, all'OIV ai fini dell'attivazione delle altre forme di responsabilità e all'Autorità nazionale anticorruzione.

3.2 IL RUOLO DELLE POSIZIONI ORGANIZZATIVE (P.O.) RESPONSABILI DELLE STRUTTURE DI MASSIMO LIVELLO (AREE)

Responsabilità delle P.O.:

- adempiono nelle forme organizzate presso l'Ente, agli obblighi di pubblicazione, di cui all'Allegato 1 del presente Programma;
- garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge;
- garantiscono l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità delle informazioni pubblicate.

3.3 IL RUOLO DELL' ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

- Responsabilità dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)
- verifica la coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità di cui all'articolo 10 del D.Lgs 33/2013 e quelli indicati nel Piano Esecutivo di Gestione.
- utilizza le informazioni e i dati relativi all'attuazione degli obblighi di trasparenza ai fini della misurazione e valutazione delle performance sia organizzativa, sia individuale del responsabile e dei singoli uffici responsabili della trasmissione dei dati.

3.4 IL RUOLO DELLA AUTORITA' NAZIONALE (ANAC ex CIVIT)

- L'ANAC, anche in qualità di Autorità nazionale anticorruzione, controlla l'esatto adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, esercitando poteri ispettivi mediante richiesta di notizie, informazioni, atti e documenti alle amministrazioni pubbliche e ordinando l'adozione di atti o provvedimenti richiesti dalla normativa vigente, ovvero la rimozione di comportamenti o atti contrastanti con i piani e le regole sulla trasparenza.

- L'ANAC, anche in qualità di Autorità nazionale anticorruzione, controlla l'operato dei responsabili per la trasparenza a cui può chiedere il rendiconto sui risultati del controllo svolto all'interno delle amministrazioni. L'ANAC può inoltre chiedere all'organismo indipendente di valutazione (OIV) ulteriori informazioni sul controllo dell'esatto adempimento degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente.
- L'ANAC può inoltre avvalersi delle banche dati istituite presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica per il monitoraggio degli adempimenti degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente. In relazione alla loro gravità, L'ANAC segnala i casi di inadempimento o di adempimento parziale degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente all'ufficio di disciplina dell'amministrazione interessata ai fini dell'eventuale attivazione del procedimento disciplinare a carico del responsabile o del dirigente tenuto alla trasmissione delle informazioni. L'ANAC segnala altresì gli inadempimenti ai vertici politici delle amministrazioni, agli OIV e, se del caso, alla Corte dei conti, ai fini dell'attivazione delle altre forme di responsabilità
- L'ANAC rende pubblici i relativi provvedimenti. L'ANAC, inoltre, controlla e rende noti i casi di mancata attuazione degli obblighi di pubblicazione di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 33/2013, pubblicando i nominativi dei soggetti interessati per i quali non si è proceduto alla pubblicazione.

4. CONTENUTO DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E

- **L'INTEGRITA'.**
- Il Programma triennale della trasparenza ed integrità, da aggiornarsi annualmente, viene adottato dall'organo di indirizzo politico amministrativo, anche tenuto conto di segnalazioni e suggerimenti raccolti fra gli utenti, sulla base della normativa vigente, e in sintesi, intende:
 - - pianificare delle azioni perché l'Ente possa dare piena attuazione al principio di trasparenza;
 - - sviluppare la diffusione della cultura della integrità e della legalità, mediante interventi ad hoc;
 - - coinvolgere degli "stakeholder" interni ed esterni interessati agli interventi previsti;

- - individuare delle modalità, dei tempi di attuazione, delle risorse dedicate e degli strumenti di verifica;
- - prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità. Il Programma per la trasparenza costituisce uno degli elementi fondamentali nella rinnovata visione legislativa del ruolo delle amministrazioni pubbliche, fortemente ancorata al concetto di performance: le amministrazioni devono dichiarare e pubblicizzare i propri obiettivi, costruiti in relazione alle effettive esigenze dei cittadini, i quali, a loro volta, devono essere messi in grado di valutare se, come, quando e con quali risorse quegli stessi obiettivi vengono raggiunti.
- La pubblicizzazione dei dati relativi alle performance sui siti delle amministrazioni rende poi comparabili i risultati raggiunti, avviando un processo virtuoso di confronto e crescita. È quindi il concetto stesso di performance che richiede l'implementazione di un sistema volto a garantire effettiva conoscibilità e comparabilità dell'agire delle amministrazioni.
- Questo documento, redatto ai sensi dell'art. 10, del D. Lgs.n. 33/2013 sulla base delle linee guida elaborate dalla Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche indica le principali azioni e le linee di intervento che il Comune di Raddusa intende seguire nell'arco del triennio 2014-2016 in tema di trasparenza.

▪ **4.1. FASI E SOGGETTI RESPONSABILI**

- La Giunta Comunale approva annualmente il Programma triennale della Trasparenza e della Integrità ed i relativi aggiornamenti.
- Il “Responsabile della Trasparenza” ha il compito di controllare il procedimento di elaborazione e di aggiornamento e quindi di controllo di attuazione del Programma Triennale (Delibera CIVIT n. 2/2012) A tal fine il Responsabile della Trasparenza promuove e cura il coinvolgimento dei Settori dell'Ente.
- Il Responsabile della Trasparenza riferisce agli organi di indirizzo politico-amministrativo, al Segretario Generale dell'Ente e all'OIV sugli eventuali inadempimenti e ritardi. Tale attività potrà essere agevolata dall'istituzione di un Gruppo di lavoro intersettoriale, denominato “Progetto Trasparenza”, che si occuperà di svolgere l'attività connessa agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni

sensibilizzando i diversi Uffici al tema della Trasparenza e all'obbligo della pubblicazione e permetterà anche un più efficace e tempestivo aggiornamento delle informazioni presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente".

- L'Organismo Indipendente di Valutazione esercita un'attività di impulso, nei confronti degli organi politici, del responsabile della trasparenza per la elaborazione del programma. L'OIV verifica altresì l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza (Delibera CIVIT nr. 2/2012).
- E' da osservare che, in considerazione dell'ampia gamma delle informazioni, l'adempimento della pubblicazione non può prescindere dal diretto coinvolgimento dei Dirigenti e delle posizioni organizzative.
- Tale aspetto è ben chiaro anche al legislatore che, non solo ha qualificato l'inadempimento degli obblighi di pubblicazione elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale e della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale, ma ha anche ribadito la necessaria correlazione del Programma per la trasparenza con il Piano della Performance e gli analoghi strumenti di programmazione strategica operativa.
- Per tale motivo, la redazione di detti strumenti dovrà in futuro correlarsi con gli obiettivi del Programma, promuovendo l'incremento dei livelli di trasparenza anche nell'individuazione delle azioni, dei progetti e delle attività dell'Amministrazione.

▪ 5. STRUMENTI

▪ 5.1 Sito Web Istituzionale

- I siti web sono il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui la Pubblica Amministrazione deve garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato, promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre P.A., pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi, consolidare la propria immagine istituzionale.
- Ai fini della applicazione dei principi di trasparenza e integrità, il Comune ha da tempo realizzato un sito internet istituzionale del quale si intendono sfruttare tutte le potenzialità.
- Nell'aggiornamento del sito si terrà anche conto delle Linee guida emanate dal Ministero

per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione nonché le misure a tutela della privacy.

▪ **5.2 Albo pretorio on line**

- La legge n. 69 del 18 luglio 2009, perseguendo l'obiettivo di modernizzare l'azione amministrativa mediante il ricorso agli strumenti e alla comunicazione informatica, riconosce l'effetto di pubblicità legale solamente agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli enti pubblici sui propri siti informatici. L'art. 32, comma 1, della legge stessa (con successive modifiche e integrazioni) ha infatti sancito che "A far data dal 1 gennaio 2011 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati".
- Il Comune di Raddusa ha adempiuto all'attivazione dell'Albo Pretorio online nei termini di legge, in particolare rispettando i criteri tecnici disciplinati dalle specifiche "Linee guida..." e le recenti norme del Garante della Privacy (c.d. "diritto all'oblio").
- Come deliberato dalla Commissione CiVIT, che opera ai sensi della Legge 190 del 2012 quale Autorità nazionale anticorruzione, nella delibera n. 33 del 18/12/2012, per gli atti soggetti alla pubblicità legale all'albo pretorio on line rimane, nei casi in cui tali atti rientrino nelle categorie per le quali l'obbligo è previsto dalla legge, anche l'obbligo di pubblicazione su altre sezioni del sito istituzionale nonché nell'apposita sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

▪ **5.3 Piano delle performance**

- Posizione centrale nel programma per la trasparenza occupa l'adozione del Piano della Performance, che ha il compito di individuare indicatori e criteri di monitoraggio. Con tale documento, i cittadini hanno a disposizione la possibilità di conoscere e valutare in modo oggettivo e semplice l'operato degli enti pubblici. La pubblicazione dei dati relativi alla performance rende poi comparabili i risultati raggiunti, avviando un processo virtuoso di confronto e crescita, rendendo quindi ancora più utile lo sviluppo di sistemi che garantiscano l'effettiva conoscibilità e comparabilità dell'agire degli enti.
- L'ente, in questi ultimi anni, ha cercato di dotarsi di un sistema di misurazione,

valutazione e gestione delle varie dimensioni della performance.

- Nello specifico, a partire dal 2014 il piano della performance conterrà, per la parte legata alle attività ordinarie delle ente, degli ulteriori obiettivi prestazionali misurabili e verificabili periodicamente e troveranno ulteriori sviluppi le connessioni e le interdipendenze tra Piano della Performance e il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

▪ **5.4 La posta elettronica certificata (PEC)**

- Il comune è dotato del servizio di Posta Elettronica Certificata e la casella istituzionale, in conformità alle previsioni di legge (art. 34 L. 69/2009) è pubblicizzata sulla home page, nonché censita nell'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni).
- In relazione al grado di utilizzo dello strumento, tanto nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni che con i cittadini, si valuteranno le ulteriori azioni organizzative e strutturali eventualmente necessarie.

▪ **6. I DATI DA PUBBLICARE SUL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE**

- Il D.lgs. nr. 33 del 2013 riordina la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Per consentire una piena accessibilità delle informazioni pubblicate, nella home page del sito del Comune è stata creata una apposita sezione denominata "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa vigente.
- Il succitato Decreto Legislativo attraverso il combinato disposto degli articoli 9 "Accesso alle informazioni pubblicate nei siti" e 48 "Norme sull'attuazione degli obblighi di pubblicità e trasparenza" rinvia all'allegato A del decreto stesso il quale contiene una tabella che esplicita come deve essere organizzata la sezione di siti istituzionali denominata "Amministrazione trasparente".
- Questa Amministrazione intende uniformarsi gradualmente alla struttura formulata dalle disposizioni legislative succitate, utilizzando alcune sezioni già esistenti e, eventualmente, inserendone di nuove.
- E' da rilevare che l'Amministrazione si è attivata per consentire la pubblicazione delle

informazioni richieste dal D.Lgs. 33/2013 e che, in considerazione della tipologia dei dati, alcune pagine sono sottoposte ad un continuo e costante aggiornamento.

▪ **7. INIZIATIVE DI PROMOZIONE, DIFFUSIONE, CONSOLIDAMENTO DELLA TRASPARENZA.**

- 7.1 Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità
 - L'Amministrazione è già impegnata sia attraverso l'operatività dei propri organismi collegiali, sia tramite l'attività delle proprie strutture amministrative, in un'azione costante nei confronti degli utenti dei propri servizi, volta a favorire nei vari settori di pertinenza il raggiungimento di un adeguato e costante livello di trasparenza, a garanzia della legalità dell'azione amministrativa, ed un pervasivo sviluppo della cultura dell'integrità. Nell'ambito organizzativo interno, l'Ente intende perseguire specifici obiettivi che possano contribuire a rendere ancora più efficaci le politiche di trasparenza. Si tratta, in particolare, di una serie di azioni volte a migliorare da un lato la cultura della trasparenza nel concreto agire quotidiano degli operatori e finalizzate dall'altro ad offrire ai cittadini semplici strumenti di lettura dell'organizzazione e dei suoi comportamenti.
 - Per quanto riguarda lo sviluppo della cultura della legalità, la Giunta ed il Consiglio comunale si faranno carico di promuovere apposite occasioni di confronto che possano contribuire a far crescere nella società civile una consapevolezza ed una cultura di legalità sostanziale.
 - Queste iniziative potranno manifestarsi anche attraverso l'organizzazione di convegni ed incontri pubblici, collaborazione con le associazioni di consumatori ed utenti ed iniziative con le scuole.
- **7.2 Le giornate della trasparenza**
- Per quanto riguarda le giornate della trasparenza, si ritiene appropriato valutare l'opportunità di organizzare, eventualmente anche in sinergia con i comuni limitrofi, alcuni appuntamenti nel corso dei quali l'Amministrazione Comunale potrà illustrare e discutere con i cittadini e le loro organizzazioni maggiormente rappresentative i principali

temi della vita amministrativa.

- Si intende in questo modo rafforzare un processo partecipativo che, valorizzando anche le esperienze già praticate, rappresenta un'importante apertura di spazi alla collaborazione ed al confronto con la società civile. Per questi scopi particolarmente appropriato risulta il canale web, in linea con le direttive ministeriali.

▪ **7.3 Ascolto degli Stakeholders**

- Dato atto che le attività e le iniziative esposte nel piano comporteranno un cambiamento culturale, peraltro già in atto presso questa Amministrazione, risulta fondamentale coinvolgere i soggetti potenzialmente interessati per far emergere e, conseguentemente, fare proprie le esigenze attinenti la trasparenza.
- Pertanto, occorre individuare le categorie dei portatori di interesse (stakeholders), in particolar modo di quelle portatrici di interessi diffusi verso le quali l'Amministrazione Comunale dovrà rivolgersi per un costruttivo confronto sulle modalità di implementazione del sito.
- È importante quindi strutturare percorsi di sviluppo formativo mirati a supportare questa crescita culturale, sulla quale poi costruire, negli anni successivi, azioni di coinvolgimento mirate, specificamente pensate per diverse categorie di cittadini, che possano così contribuire a meglio definire ed orientare gli obiettivi di performance dell'Ente e la lettura dei risultati, accrescendo gradualmente gli spazi di partecipazione.
- Sin da subito è peraltro possibile implementare in alcune specifiche sezioni del portale strumenti di interazione che possano restituire con immediatezza all'ente il feedback di quanto si va facendo, in diretta connessione con la trasparenza e con il ciclo della performance.

▪ **7.4 Customer satisfaction**

- E' prevista la realizzazione di indagini, *customer satisfaction*, rispetto ai vari servizi offerti che permetteranno all'Ente di conoscere e verificare, periodicamente, la percezione della soddisfazione e/o gradimento dei cittadini rispetto alle richieste e/o prestazioni di cui usufruiscono. I dati rilevati saranno utili per eventualmente intervenire sull'organizzazione dell'attività al fine di migliorare i servizi e garantire la coerenza fra

qualità dei servizi stessi e le esigenze dell'utenza.

▪ **8. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA**

▪ **8.1 Monitoraggio del Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità**

- Il Responsabile della Trasparenza, cura, con periodicità (in concomitanza con la predisposizione dei report sull'andamento degli obiettivi di PEG) la redazione di un sintetico prospetto riepilogativo sullo stato di attuazione del Programma, con indicazione degli scostamenti e delle relative motivazioni e segnalando eventuali inadempimenti.
- Rimangono naturalmente ferme le competenze dei singoli Responsabili relative all'adempimento dei singoli obblighi di pubblicazione previsti dalle normative vigenti.
- L'O.I.V. vigila sulla redazione del monitoraggio e sui relativi contenuti (Delibera CIVIT n. 2/2012), tenuto conto che l'Ente punta ad integrare in maniera quanto più stretta possibile gli obiettivi del presente Programma con quelli del Piano della Performance.
- I contenuti saranno oggetto di costante aggiornamento sullo stato di attuazione ed eventuale ampliamento, anche in relazione al progressivo adeguamento alle disposizioni del D.Lgs. n° 33/2013 secondo le scadenze stabilite per gli enti locali.
- Sul sito web dell'amministrazione, nella sezione denominata "Amministrazione Trasparente", sarà pubblicato il presente programma, unitamente allo stato annuale di attuazione.

▪ **8.2 Tempi di attuazione**

- Premesso che la declinazione operativa degli obiettivi sotto riportati troverà sede nel Piano della performance – PEG per ciascun esercizio, ai fini anche del relativo monitoraggio, si prevede la seguente scansione temporale nell'attuazione del presente Programma:

▪ - Anno 2014

- 1) attuazione graduale del D.Lgs. nr. 33/2013;

- 2) applicazione del sistema di controlli di cui al DL 174/2012 convertito nella legge n.213/2012, entro i termini ivi previsti;
- 3) attuazione della Legge 190/2012 entro i termini ivi previsti;
- 4) piena attivazione URP entro il 31.12.2014;
- 5) Realizzazione della Giornata della Trasparenza, entro il 31/12/2014;
- 6) Sviluppo del sistema rilevazione del livello di soddisfazione di alcuni servizi resi dall'Ente, entro il 31/12/ 2014;
- 7) avvio del coinvolgimento degli stakeholder;

- - **Anno 2015**
- 1) aggiornamento del Piano Triennale per la Trasparenza e Integrità;
- 2) consolidamento di quanto avviato nell'anno precedente relativamente alla trasparenza e all'integrità;
- 3) Realizzazione della Giornata della Trasparenza entro 31/12/2015;

- - **Anno 2016**
- 1) Aggiornamenti del Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità;
- 2) Realizzazione della Giornata della Trasparenza;
- 3) Studio utilizzo ulteriori applicativi interattivi.