

Trasmissione tramite posta elettronica e fax

Protocollo n.1202 di giorno 10 marzo 2014

Oggetto: Progetto Formazione obbligatoria prevista dalla L. 190/2012. Giornata della Trasparenza. Qualità dei Servizi. Offerta. Attività già realizzate nell'anno 2013.

Con la presente proposta si trasmette la nostra migliore offerta per l'attuazione del progetto in oggetto per l'assolvimento degli obblighi in materia di formazione previsti dalla L. 190/2012, dal Piano Nazionale per la Prevenzione della Corruzione, dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione dell'Ente, significando in premessa quanto segue.

Si evidenziano infatti preliminarmente le attività già rese nel 2013, secondo le diverse modalità, comunità di pratica professionale, riunioni, corsi di aggiornamento, indicazioni operative, modelli e modulistica personalizzata, circolari, realizzate sia nell'ambito delle attività di assistenza e supporto correlate al nucleo di valutazione sia nell'ambito del programma 2013 di info-formazione, focus group, mentoring, tutoring..

A seguire sarà dettagliata la proposta tecnica del progetto in oggetto specificato.

Tali attività sono state dedicate a:

- a. Indicazioni operative, supporto e modulistica personalizzata per l'attuazione delle norme sui controlli interni e la legge cd. anticorruzione;
- b. Verifiche, Assistenza e Supporto per l'attuazione delle previsioni regolamentari in materia di controlli interni. Assistenza e Supporto per l'attuazione delle norme anticorruzione e per la trasparenza. Comunità di Pratica Professionale – Co. Re. Per. – Comunità dei Segretari Comunali e dei Responsabili del Personale dedicata a tutte le figure dell'Ente interessate;
- c. I controlli interni. Controllo di regolarità amministrativa nella fase successiva. Guida ai Report;
- d. Indicazioni operative e proposta di Prime Misure per la Prevenzione della Corruzione;
- e. Indicazioni operative e proposta di Codice di Comportamento e di Regolamento sulle incompatibilità e gli incarichi vietati ai dirigenti e ai dipendenti;
- f. Corso di Formazione: "IL DL 101/2013 COME CONVERTITO CON L. 125/2013.IL CODICE DI COMPORTAMENTO INTEGRATIVO.IL REGOLAMENTO SULLE INCOMPATIBILITÀ E GLI INCARICHI VIETATI AI DIPENDENTI".
- g. Indicazioni operative e proposta di PTPC – Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione – e PTTI – Piano Triennale per la Trasparenza e la Integrità;
- h. Assistenza e supporto per il rispetto degli adempimenti relativi al PTPC e al PTTI, con scadenza il 31 gennaio 2014.

COMUNICAZIONE E IMMAGINE IDEE E PROGETTI
DIREZIONE e UFFICI

Via Villa Italia, 1 – 89024 POLISTENA (RC) – Tel. e Fax (0966) 943674 – 943703

SEDE LEGALE e OPERATIVA

C/so Mazzini, 41-43 - via Vittoria 73 89024 POLISTENA (RC)

Cod. Fiscale e Partita Iva 01349080802 iscrizione C.C.I.A.A. n. 125041 iscr. Reg. Società Trib. Di Palmi n. 3422

e-mail: coimidea@libero.it; pec: coimidea@legalmail.it

L'obiettivo della progetto coim idea è quello di stimolare e supportare l'amministrazione nell'affrontare in modo unitario, e oltre la mera logica dell'adempimento, l'approccio alla attuazione delle previsioni della Legge cd "Anticorruzione" e del D.Lgs. 33/2013 "obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", cogliendone le opportunità per introdurre ulteriori elementi di innovazione nell'organizzazione dell'Ente, in termini di rapporto con i cittadini e di qualità dei servizi e impiantando in questa prima fase un sistema di formazione continua specifica, implementandolo a partire dall'anno prossimo, comprendendone le attività e nell'ambito della programmazione del progetto di info-formazione, focus group, mentoring, tutoring e nell'ambito delle attività correlate al nucleo di valutazione, attrezzando una leva di dirigenti/funzionari che siano attenti a questi temi e che li affrontino con spirito e strumenti adatti ai tempi.

Il progetto in oggetto, come esplicitato in dettaglio nell'allegato, pertanto, comporterà oneri economici per l'Ente solo in questa prima fase, mentre l'onere per gli anni successivi sarà compreso nell'importo onnicomprensivo e forfettario previsto rispettivamente per il nucleo di valutazione e il progetto info-formazione, focus group, mentoring, tutoring, ponendosi, semmai, la necessità di una novazione per ciascuna delle due convenzioni in essere.

La proposta parte proprio dalla positiva esperienza realizzata a fine 2012 e lo scorso anno, come indicato in premessa.

MODALITÀ. DURATA. COSTI.

Per le attività esplicitate nell'allegato che consta di nove pagine, e che saranno rese, alternativamente presso la sede di entrambi gli enti, anche insieme al Comune di Soveria Simeri, Isca sullo Ionio per ciò che concerne la formazione del personale e per ciascun ente per ciò che concerne la giornata della trasparenza e per la qualità dei servizi è previsto il corrispettivo solo per l'anno 2014, di euro 1.900, IVA esente. Tale corrispettivo è di euro 2.500, IVA esente, nel caso l'Ente dovesse richiedere l'erogazione anche delle attività di formazione solo per propri dipendenti. Saranno rese inoltre attività di assistenza e supporto attraverso pareri e risposte a specifici quesiti avanzati dall'Ente.

Il corrispettivo sarà corrisposto dall'Ente entro trenta giorni dalla fattura inviata da coim idea. La durata del progetto è triennale(2014,2015,2016).

Per lo svolgimento delle attività del progetto, coim idea si avvale di un qualificato staff multidisciplinare costituito da esperti di organizzazione e personale degli enti locali, esperti di appalti, operatori del diritto, esperti di qualità dei servizi. La responsabilità scientifica della struttura è affidata ad Arturo Bianco ed il coordinamento operativo delle attività all'amministratore della società, Carmelo Sellaro.

Distinti saluti
p. coim idea
F.to
L'amministratore
Carmelo Sellaro

COMUNICAZIONE E IMMAGINE IDEE E PROGETTI
DIREZIONE e UFFICI

Via Villa Italia, 1 – 89024 POLISTENA (RC) – Tel. e Fax (0966) 943674 – 943703

SEDE LEGALE e OPERATIVA

C/so Mazzini, 41-43 - via Vittoria 73 89024 POLISTENA (RC)

Cod. Fiscale e Partita Iva 01349080802 iscrizione C.C.I.A.A. n. 125041 iscr. Reg. Società Trib. Di Palmi n. 3422

e-mail: coimidea@libero.it; pec: coimidea@legalmail.it

**ANTICORRUZIONE e TRASPARENZA:
CONTENUTI, ADEMPIMENTI e RESPONSABILITÀ.
PUBBLICITA', TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI
DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.
LE GIORNATE DELLA TRASPARENZA.
QUALITA' DEI SERVIZI.**

Progetto di Formazione Continua, Addestramento, Assistenza e Supporto.

PREMESSA: LA METODOLOGIA

Il programma di attività proposto in questo documento si basa sui bisogni emersi e sulle richieste avanzate dagli enti nel corso delle attività che coim idea svolge da circa venti anni e per circa 100 enti locali di piccole, medie e grandi dimensioni.

L'esperienza che la nostra Società ha maturato in materia di valutazione, controllo di gestione, supporto ai controlli interni, anticorruzione e trasparenza ha permesso di sviluppare un programma integrato che si pone come risposta concreta alle richieste avanzate dagli Enti stessi per far fronte alle nuove esigenze emerse.

L'obiettivo principale del percorso proposto è quello di fornire strumenti di conoscenza tali da avere una panoramica generale dei diversi fattori che possono influire sulla gestione dei processi e degli atti amministrativi, in particolare l'imparzialità, la trasparenza, l'efficacia e l'efficienza.

Inoltre, al fine di rendere più efficace il percorso, sono state diversificate le metodologie didattiche, in modo da integrare le nuove conoscenze teoriche con le competenze acquisite dai dipendenti nel corso dell'attività lavorativa. Infatti, nella progettazione degli interventi, sono state considerate anche le difficoltà, che possono nascere per gli operatori, in merito ad una diversa gestione di processi lavorativi (come atti ed endoprocedimenti) oramai consolidati e standardizzati.

Per quanto detto, è stato scelto l'*action learning*, basato su compiti e prodotti, con un percorso alternato fra:

- momenti informativi (prevalentemente lezione frontale);
- momenti operativi, nei quali le informazioni ricevute vengono applicate a situazioni concrete (analisi dei casi, simulazioni, lavoro di gruppo su compito);
- momenti di controllo sul processo di apprendimento (valutazione dei prodotti, discussione in plenaria).

Quindi, le metodologie didattiche saranno prevalentemente "attive" e le lezioni frontali serviranno principalmente a fornire le conoscenze necessarie per un percorso di apprendimento mirato all'acquisizione di competenze concrete.

L'analisi dei casi, molto efficace nella formazione degli adulti, partirà dal coinvolgimento diretto degli operatori, che saranno espressamente sollecitati a proporre gli argomenti, partendo dall'operatività e dalle difficoltà reali di chi lavora nel settore. Inoltre, i *project work* e i *lavori di gruppo su compito* saranno indirizzati all'acquisizione di competenze sia generali che specifiche, a seconda del *target* di riferimento, mentre le *simulazioni* e i *role-play* proporranno situazioni verosimili che saranno affrontate e risolte nel corso della lezione.

Il percorso prevede un controllo continuo dell'apprendimento, al fine di orientare opportunamente il percorso *in itinere*, mentre la valutazione finale fornirà un giudizio complessivo e i suggerimenti per nuove azioni.

Nella logica che sottende la prevenzione della corruzione, il principio fondamentale è rappresentato dall'etica della responsabilità e proprio questo è il punto di partenza e l'obiettivo finale che caratterizza il percorso formativo proposto per la prevenzione della corruzione stessa.

Infine, va sottolineato che gli argomenti prospettati nel programma corrispondono a quanto previsto dalla normativa, pertanto la nostra formazione è organizzata in coerenza e secondo le modalità adottate per l'approvazione del più generale piano della formazione dell'Ente e secondo le previsioni del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPC).

L'intervento, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, considererà nel contempo e in sinergia le particolarità del Comune interessato e, nell'ambito dei compiti propri dell'ente locale, gli aspetti di seguito riportati.

OBIETTIVI

La L. n. 190/2012 (c.d. legge anticorruzione) impatta in modo diretto ed indiretto sulle principali discipline normative (L. n. 241/1990, D.Lgs. n. 165/2001, D.Lgs. n. 163/2006) e su alcuni principi fondamentali (pubblicità, trasparenza), rivisitandoli, ridisegnandoli e offrendo una diversa chiave di lettura anche nei confronti di istituti apparentemente non toccati dal provvedimento legislativo.

Le attività di formazione, addestramento, assistenza e supporto proposte nel programma di seguito esplicitato hanno lo scopo di delineare percorsi formativi per il personale da porre in essere nel 2014 e da programmare e realizzare per il triennio 2014-20156, nell'intento di prevenire comportamenti e fenomeni corruttivi e di illegalità, nel rispetto delle normative vigenti e del PTPC e di aprire alla conoscenza più approfondita possibile dei cittadini obiettivi, risultati, articolazione organizzativa e funzionamento dell'Ente.

Il programma è volto ad analizzare le novità normative e le loro implicazioni immediate e pratiche, ad illustrarne le connessioni implicite all'interno del panorama giuridico italiano, analizzarne gli effetti nel concreto agire degli

operatori dell'ente ed assolve a quanto la norma prescrive dover essere compreso nelle previsioni del PTPC in ordine alla formazione dei dipendenti.

Il Comune deve infatti, e nell'ambito del PTPC stesso e nell'ambito del Piano della Formazione dell'Ente (PAF), adottare il piano triennale, con aggiornamento annuale, di formazione inerente le attività a rischio di corruzione, con attenzione prioritaria al responsabile anticorruzione e ai responsabili competenti per le attività medesime.

Una attività di formazione puntuale, rivolta non solo al responsabile anticorruzione ma anche alle figure dirigenziali ed ai responsabili di procedimento è stata realizzata, a cura di Coim idea, nel maggio e ottobre scorsi.

Con tale attività si è provveduto a svolgere una significativa attività di formazione in materia di anticorruzione e trasparenza prima ancora dell'approvazione di PTPC e Piano della Trasparenza nei termini previsti del 31 gennaio 2014.

Il percorso formativo, di affiancamento e addestramento, di assistenza e supporto proposto è articolato in maniera tale da consentire di erogare specifica formazione alle varie realtà dell'ente graduando argomenti e modalità alle diverse specificità, competenze e livelli di rischio.

Le attività sono organizzate in modo da consentire la partecipazione dei lavoratori dell'ente, senza interferire eccessivamente con l'erogazione dei servizi e con l'attività degli uffici, o quantomeno limitarne l'impatto; intanto prevedendo la partecipazione in fasi distinte ai lavoratori impegnati nelle diverse attività con rischio alto (a titolo esemplificativo: concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati; rilascio permessi a costruire e autorizzazioni; strumenti urbanistici e di pianificazione di iniziativa privata; rilascio autorizzazioni allo svolgimento di attività di vendita su aree pubbliche; attività di accertamento e verifica della elusione ed evasione fiscale; procedimenti sanzionatori relativi agli illeciti amministrativi e penali; conferimento di incarichi di collaborazione esterna) e lavoratori addetti ad attività con rischio medio/basso (a titolo esemplificativo: scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi; concorsi e procedure selettive, progressioni di carriera; materie oggetto del codice di comportamento dei dipendenti; materie oggetto di incompatibilità, cumulo di impieghi e incarichi).

Le attività didattiche e di assistenza e supporto saranno comunque coordinate dal segretario nella sua qualità di responsabile della prevenzione della corruzione, che, in quanto tale, insieme alle figure cd dirigenziali, deve garantire l'efficienza operativa e la trasparenza delle diverse articolazioni organizzative e dei diversi settori di attività del comune.

I livelli del percorso formativo proposto saranno organizzati tenendo conto della peculiarità dell'organizzazione dell'Ente e sono così articolati.

Contenuti e tematiche di livello generale, che riguardano tutto il personale.

Tale livello avrà ad oggetto principalmente i temi dell'etica e della legalità, i contenuti del PTPC e del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici emanato con DPR n. 62/2013. Tali tematiche saranno affrontate mediante l'analisi di casi pratici tipici del contesto comunale, al fine di far emergere il comportamento eticamente adeguato nelle diverse fattispecie. Tale livello è funzionale a disegnare i principi e la declinazione specifica dell'etica e della responsabilità.

La formazione di livello generale verte sulle vigenti disposizioni applicabili in materia di trasparenza, integrità e anticorruzione e sull'importanza del rispetto di tali leggi, in maniera tale che si comprendano in modo chiaro le diverse possibili fattispecie, i diversi rischi, le responsabilità personali, le azioni da intraprendere per contrastare la corruzione, le relative sanzioni. In tale percorso rientra lo studio analitico della L. n. 190/2012 e dei relativi decreti attuativi, oltre che le vigenti disposizioni di legge in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, di integrità e di codice di comportamento.

Contenuti e tematiche di livello specifico, rivolto al personale operante in ambiti particolarmente esposti al rischio di corruzione, secondo quanto previsto dalla legge e dal PTPC. Il livello specifico ha lo scopo funzionale di individuare, illustrare e testare le responsabilità e le procedure da porre in essere ed è mirato a modificare quelle modalità di lavoro che possano ingenerare comportamenti a rischio. In tale livello potranno essere compresi, concordandoli con l'ente, interventi "sistematici" e specialistici, per il personale di nuova assunzione o assegnazione alle strutture maggiormente esposte al rischio che, in tale contesto, dovrà essere supportato da esperti e affiancato da colleghi di altri enti per alcuni periodi di tutoraggio.

Il personale da avviare ai percorsi formativi è individuato dall'ente.

CONTENUTI

Profili soggettivi nella L. n. 190/2012; l'ANAC come autorità nazionale anticorruzione; il responsabile della prevenzione nella corruzione (compiti e responsabilità) e il piano triennale di prevenzione della corruzione.

Profili oggettivi nella L. n. 190/2012: le modifiche dirette: il provvedimento in forma semplificata e il conflitto di interessi - e indirette: l'informazione e la trasparenza e la loro interconnessione con la L. n. 241/1990.

I reati contro la PA: profili istituzionali, principi generali e relativo quadro sistematico alla luce delle modifiche apportate al codice penale; la nuova

configurazione della corruzione e della concussione; la concussione per induzione; il traffico di influenze illecite; la tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti. L'informazione: la pubblicità come informazione, le diverse forme di pubblicità (legale, notizia, condizione legale di efficacia), la pubblicità legale e la pubblicità on line (la pubblicità notizia ed il valore della trasparenza sul web).

La trasparenza e la sua evoluzione interpretativa dalla L. n. 241/1990 ad oggi; la trasparenza nella legge anticorruzione (il rafforzamento dell'accesso ed il rafforzamento degli obblighi inerenti la pubblicità notizia); la trasparenza tra pubblicità e accesso; il ruolo del sito web dell'ente pubblico tra trasparenza e controllo sociale (contenuti obbligatori del sito); la trasparenza in ambito procedimentale (il monitoraggio dei tempi del procedimento, il monitoraggio dei procedimenti, l'individuazione di un responsabile del procedimento e il potere sostitutivo); la trasparenza in ambito contrattuale (la pubblicazione telematica e i suoi effetti giuridici, la pubblicità in tema di affidamento di lavori, servizi, forniture e le conseguenze in caso di inadempimento). Le recenti delibere della Civit e dell'ANAC in materia e quelle del Garante della *Privacy*.

Trasparenza e qualità dei servizi; le carte dei servizi; la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Anti corruzione e incarichi per i dipendenti della PA (la revisione restrittiva in materia di incompatibilità e cumuli di impieghi e incarichi, l'introduzione dell'incompatibilità nella formazione di commissioni e assegnazione agli uffici).

Il conflitto di interesse; la responsabilizzazione del personale; i procedimenti amministrativi e il rispetto dei termini di conclusione degli stessi.

Anticorruzione e codice di comportamento. Controlli e sanzioni – organismo di valutazione

I contenuti e le finalità del Piano triennale di prevenzione della corruzione, con particolare riferimento al rispetto delle misure di prevenzione.

**PUBBLICITÀ, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI
DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.
QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Giornata della Trasparenza

Anche gli enti locali sono chiamati ad applicare strumenti che corrispondano alle esigenze di efficienza e trasparenza espresse dai cittadini e quindi a riflettere su quali logiche improntare i propri comportamenti organizzativi e a rispondere così con atteggiamenti culturali e strumenti operativi che non rispondano alla logica dell'adempimento e dell'atto amministrativo, ma colgano fino in fondo lo spirito e gli obiettivi di una legislazione che, ancorché non chiara né organica, sta tentando di fare della prevenzione della corruzione e della trasparenza un baluardo di civiltà e di sviluppo democratico del Paese.

**COMUNICAZIONE E IMMAGINE IDEE E PROGETTI
DIREZIONE e UFFICI**

Via Villa Italia, 1 – 89024 POLISTENA (RC) – Tel. e Fax (0966) 943674 – 943703

SEDE LEGALE e OPERATIVA

C/so Mazzini, 41-43 - via Vittoria 73 89024 POLISTENA (RC)

Cod. Fiscale e Partita Iva 01349080802 iscrizione C.C.I.A.A. n. 125041 iscr. Reg. Società Trib. Di Palmi n. 3422

e-mail: coimidea@libero.it; pec: coimidea@legalmail.it

La capacità di rispondere alle richieste della comunità, la qualità delle risposte attraverso i servizi erogati e il funzionamento della macchina amministrativa corrispondono in prima battuta a questo salto culturale, oltre il mero adempimento. Uno dei possibili banchi di prova è l'applicazione delle previsioni normative in materia di trasparenza che può essere colta come occasione per "aprire" il Comune ai cittadini.

Lo stesso adempimento della giornata della trasparenza può essere vissuto e gestito come un obbligo oppure come una opportunità. Opportunità per far conoscere l'ente ai cittadini e per aprire ai cittadini, coinvolgendoli nella verifica e nel controllo della qualità della governance del territorio e dei servizi resi alla comunità dal comune. È il paradigma della trasformazione che le amministrazioni pubbliche stanno vivendo in questo periodo.

È difficile definire in modo preciso e chiaro quali siano i fattori scatenanti e determinanti di tale processo, sta di fatto che il cambiamento della società, la consapevolezza che si va diffondendo fra i cittadini, la ristrettezza economica possono e devono orientare la pubblica amministrazione locale a riscoprire in modo nuovo la propria *mission*. In un contesto di intensa trasformazione e di profonda crisi, cambiano le attese della collettività nei confronti del "pubblico", che deve necessariamente adattarsi aggiornando il quadro degli attori, dei poteri e delle forze con cui è chiamato a confrontarsi.

L'autoreferenzialità acquisita nel tempo, anche e soprattutto a fronte di una scarsa (se non del tutto assente) partecipazione del cittadino, è diventata un atteggiamento anacronistico e sempre più osteggiato dalle norme, dunque è indispensabile mutare i rapporti fra istituzioni locali e altri soggetti, sia pubblici che privati, perché la richiesta sempre più esplicita è che la pubblica amministrazione diventi un fattore centrale per lo sviluppo del Paese e per il miglioramento di un sistema sociale complesso.

Il percorso di modernizzazione, innovazione e trasparenza quindi deve partire necessariamente dal rapporto con il cittadino, in quanto il fine ultimo di ogni ente locale è soddisfare i bisogni della comunità di riferimento. Partendo da ciò, l'ente deve riconsiderare necessariamente e globalmente la relazione con la comunità di riferimento, focalizzando l'attenzione sulle dimensioni che maggiormente incidono nel rapporto di fiducia fra cittadino e amministrazione.

Non a caso la centralità del cittadino e la qualità dei servizi erogati sono stati oggetto delle attenzioni del legislatore e hanno trovato esito in diversi documenti strategici, ed è proprio questa nuova dimensione che sposta sempre più l'attenzione alla funzione di *governance* delle amministrazioni, perché la gestione delle relazioni fra i diversi attori della comunità deve essere trattata in modo da

sviluppare le potenzialità di ciascuno nel rispetto della trasparenza e della economicità del sistema pubblico.

Le Giornate della Trasparenza, previste dal D.Lgs. n. 33/2013 e dalle Linee Guida CIVIT (Delibera n. 105/2010), sono un momento volto a rendere sempre più accessibile ai cittadini il mondo delle istituzioni, nell'ottica della trasparenza, pubblicità e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Esse sono un momento di accesso da parte dei cittadini a tutte le "informazioni pubbliche", secondo il paradigma della "libertà di informazione" dell'*open government*, nel contesto della generale necessità del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche, al fine di perseguire il "miglioramento continuo" nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico.

Le Giornate della trasparenza possono così essere un'occasione per i cittadini di conoscere più da vicino i servizi, gli uffici e le procedure del Comune e, anche grazie alle nuove tecnologie, per avviare un rapporto continuo di interscambio di informazioni ed essere appunto un'opportunità per il comune di intraprendere un'ulteriore e importante percorso di apertura e innovazione. Non solo all'insegna della informazione e conoscenza della macchina amministrativa, ma per creare le basi per un percorso in cui l'incontro e la mediazione fra bisogni della collettività e soluzioni approntate dall'ente e dove la soddisfazione dell'utente va oltre la valutazione dell'efficienza perché rappresenta il segno di una cultura diffusa di orientamento al cittadino e come tale diviene parte rilevante della valutazione complessiva delle performance di una pubblica amministrazione.

La soddisfazione dell'utente è strettamente legata alla qualità del servizio e alla globalità degli aspetti e delle caratteristiche che compongono il servizio stesso, per cui il primo passo è riconoscere che esiste una variabilità nell'erogazione del servizio e che lo stesso servizio può essere fornito secondo modalità diverse che ne determinano le caratteristiche principali.

E consentire ai cittadini, alle imprese, alla comunità di valutare la qualità di un servizio permette all'ente di conoscere ed analizzare un giudizio su aspetti rilevanti della produzione del servizio stesso e, attraverso la *customer satisfaction*, avere la possibilità di compiere un passo ulteriore verso l'innovazione impiegando le informazioni ottenute per orientare le scelte successive verso una maggiore adeguatezza.

Nell'ambito del percorso di formazione e addestramento e affiancamento, la proposta di coim idea comporta l'assistenza e il supporto nella organizzazione delle giornate della trasparenza e nella più complessiva valutazione dei servizi, con tali connotazioni e obiettivi.

Le giornate hanno lo scopo di presentare le diverse attività e le articolazioni del lavoro dei vari servizi comunali e saranno quindi fornite informazioni ai cittadini sui vari ambiti: servizi socio sanitari, culturali, volontariato, lavori pubblici, verde, edilizia e urbanistica, bilancio e programmazione finanziaria, sicurezza, polizia municipale, sviluppo economico, turismo, servizi demografici, organizzazione degli uffici e della macchina comunale.

Potranno essere previsti anche incontri tenuti dai dirigenti o dai responsabili di servizio che tratteranno gli argomenti di maggior interesse, selezionati in base alle domande più frequenti espresse dai cittadini e dalle associazioni.

Saranno coinvolte le scuole, le associazioni e le categorie non solo nella giornata della trasparenza ma anche nella attivazione di un sistema di rilevazione, analisi e gestione dei dati relativi alla qualità ed alle *performance* legate alla gestione del territorio, all'espletamento di attività e procedimenti, alla erogazione dei servizi, con particolare attenzione alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e alla qualità percepita, in una ottica di miglioramento e di partecipazione attiva dei cittadini.

PUBBLICITÀ, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI

DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.

QUALITA' DEI SERVIZI

Giornata della Trasparenza

Da dove nasce il D.Lgs. n. 33/2013

Glossario: la road map per la trasparenza comunicativa

Cosa si pubblica:

- organizzazione e attività
- uso delle risorse pubbliche
- prestazioni e servizi erogati
- settori particolari (contratti, opere pubbliche, pianificazione urbanistica etc.)

Controlli e sanzioni – Organismo di valutazione; Organo di Revisione Contabile

Il Piano triennale della Trasparenza

Il Bilancio del Comune

Lo Statuto e i regolamenti

Gli strumenti urbanistici

Lo Sportello per le attività produttive

Il sito web

I servizi

La qualità dei servizi

La rilevazione della soddisfazione degli utenti

La carta dei servizi

Visita guidata