



PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ ANNI 2015-2016-2017

1 - INTRODUZIONE

Il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” ha dato attuazione alla L. 190/2012 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.

Il legislatore ha voluto in tal modo rendere ancor più evidente il legame intercorrente tra il rispetto della legalità e dell’integrità, da un lato, e la attuazione del principio della trasparenza, dall’altro, attraverso la pubblicazione nel sito web istituzionale di tutta una serie di dati e informazioni che rendano effettivo tale principio. In tal senso, si prospetta la realizzazione di una amministrazione aperta al libero accesso a tutte le informazioni al servizio dei cittadini, con le sole esclusioni riguardanti i casi in cui vi sia espresso divieto per ragioni di sicurezza, di protezione dei dati personali, di segretezza, sulla base di specifiche norme di legge.

Il Comune di Lecco, pur in assenza di un obbligo normativo, approvò il primo Programma Triennale per la trasparenza e l’integrità 2012-13-14 con deliberazione della Giunta Comunale n. 1 del 19.01.2012 e la seconda edizione del Programma (2013-14-15) con deliberazione della Giunta Comunale n. 36 del 21/03/2013.

A seguito della entrata in vigore del D.lgs. 33/2013, occorre ricordare che il programma

- è divenuto uno strumento obbligatorio per il Comune, mentre in precedenza era previsto dal comma 2 del citato art. 11 del D.lgs. n. 150/2009, che non trovava diretta applicazione agli enti locali (art. 16 del D.lgs. 150/2009);
- ai sensi dell’art. 10 del D.lgs. 33/2013, esso costituisce un allegato del Piano Triennale per la Prevenzione della corruzione;
- pur giungendo a consolidare, aggiornare e sviluppare azioni già previste nelle precedenti versioni si discosta tuttavia da esse in considerazione dei nuovi obblighi prescritti dalla normativa intervenuta in materia;
- si articola, con riferimento agli obblighi di pubblicazione cui viene data attuazione, nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale dell’ente.

Infatti, la Giunta comunale di Lecco, con la deliberazione del 30 gennaio 2014 n. 16, ha approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e dell’illegalità, al cui interno vi è l’allegato del Programma per la trasparenza degli anni 2014-15-16.

2- PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA

Il Segretario Generale è stato individuato, con deliberazione della Giunta Comunale n. 1/2012, quale “Responsabile della Trasparenza” con il compito di controllare il procedimento di elaborazione, verifica e di aggiornamento del Programma Triennale. A tal fine, il Segretario Generale promuove e cura il coinvolgimento dei settori dell’Ente. Egli si avvale, in particolare, del

supporto del Dirigente del Settore Affari Generali, del Servizio Programmazione e Controlli e del Servizio Informazione, comunicazione e partecipazione.

Ai Dirigenti dell'Ente compete la responsabilità dell'individuazione dei contenuti del Piano e dell'attuazione delle relative previsioni. Essi sono cioè responsabili del dato e dell'individuazione/pubblicazione dei contenuti di rispettiva competenza e dell'attuazione delle relative previsioni. Ciascun dirigente nomina un referente di settore che si relaziona con l'Unità orizzontale apicale *Rete dei Servizi di informazione, comunicazione e partecipazione* per dare concreta operatività agli obblighi di trasparenza in modo omogeneo e conforme per tutto l'ente (in particolare in riferimento all'articolo 6 del D.lgs. 33/2013 "Qualità delle informazioni").

I Responsabili dei Servizi e degli Uffici collaborano con i Dirigenti per la attuazione degli obblighi di pubblicazione di rispettiva competenza.

La responsabilità della redazione del sito web istituzionale e dell'accessibilità informatica (e del complessivo "procedimento di pubblicazione") è in capo al Servizio Comunicazione e Partecipazione coinvolto nel processo di sviluppo del sito, ne gestisce i flussi informativi, la comunicazione e i messaggi istituzionali nonché la redazione delle pagine, nel rispetto delle linee guida dei siti web.

Il Responsabile delle funzioni di misurazione della *performance* è individuato nel Servizio Programmazione e Controlli, fungendo da interfaccia tecnica tra il Nucleo di Valutazione, il Responsabile della Trasparenza e i Dirigenti di settore.

Il Nucleo di Valutazione esercita a tal fine un'attività di impulso, nei confronti del livello politico-amministrativo e del responsabile della trasparenza per l'elaborazione del programma. Il Nucleo verifica inoltre l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza e integrità previsti dal D.lgs. 33/2013.

La Giunta Comunale approva annualmente il Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità unitamente al Piano Triennale di Prevenzione della corruzione entro il 31 gennaio di ciascun anno.

3- LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITÀ E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ

3.1. Sito web istituzionale

Ai fini della applicazione dei principi di trasparenza e integrità, il Comune ha da tempo realizzato un sito internet istituzionale dinamico e interattivo, che tuttavia necessita di adeguamenti strutturali. A tale fine, nei prossimi mesi si prevede, l'attivazione di un nuovo sito *open source* con tecnologia *Web 2.0* e con requisiti di piena accessibilità, come previsto dal *World Wide Web Consortium* (W3C) e dalla normativa italiana in materia (Legge n. 4/2004, Codice dell'Amministrazione digitale e Legge n.221/2012 e nuove Linee guida del MIUR - Decreto 20 marzo 2013). Il sito ha anche funzionalità nuove come la *newsletter* per ambiti tematici (e quindi per segmenti di utenza), l'uso dei *feed RSS* (cioè la possibilità degli utenti di essere aggiornati nei contenuti pubblicati in progress), la modulistica, i sondaggi e la rilevazione della *customer online*. Infine, è da segnalare che nell'architettura del nuovo sito è integrata la sezione "Amministrazione trasparente".

In ragione di ciò il Comune di Lecco continuerà a promuovere l'uso e la conoscenza delle diverse potenzialità del sito da parte dei cittadini, quale presupposto indispensabile per il pieno esercizio dei loro diritti civili e politici.

Per l'usabilità dei dati, i settori dell'Ente devono curare la qualità della pubblicazione affinché i cittadini e gli *stakeholder* possano accedere in modo agevole alle informazioni e ne possano comprendere il contenuto. Il D.lgs.33/2013 ha esteso infatti la già ampia accezione di trasparenza prevista nel D.lgs. 150/2009, puntando a rendere accessibile l'intero patrimonio conoscitivo detenuto da un ente, affinché questo patrimonio possa essere fatto proprio e riutilizzato, anche con finalità diverse da quelle di ciascun ente, da parte degli altri soggetti sociali, singoli individui, associazioni di consumatori, imprenditori, partiti o movimenti politici, enti di ricerca ecc.

Al fine del *benchmarking* e del riuso, le informazioni, i dati e i documenti verranno tendenzialmente sempre pubblicati in formato aperto, insieme con i dati quali "fonte" anch'essi in formato aperto. A tal proposito, già dall 2014, il Comune di Lecco fa parte del gruppo di lavoro *OpenData* degli enti locali aderenti alle Linee guida di Regione Lombardia (a seguito dell'attuazione della deliberazione di Giunta comunale n. 179 del 18/11/2013), il che permetterà di usufruire del portale web regionale dedicato (*dati.lombardia.it*) per la pubblicazione e la diffusione dei dati individuati come riutilizzabili.

3.2 L'attuazione degli obblighi di pubblicazione di cui al D.lgs. 33/2013 "Amministrazione trasparente"

Il Comune di Lecco ha avviato l'attuazione degli obblighi del D.lgs. 33/2013 e ha acquisito alla data del 30/09/2013 (e quindi pubblicato nella apposita sezione del sito) l'attestazione del Nucleo di Valutazione di adempimento degli obblighi prescritti nella deliberazione della ANAC (ex CIVIT) n. 71 dell'1/08/2013. Analogamente, ha acquisito l'attestazione del Nucleo di Valutazione per gli ulteriori obblighi di pubblicazione al 31/12/2014 di cui alla deliberazione dell'ANAC n.77 del 12/12/2013.

Il Comune di Lecco ha inoltre dato seguito alle pubblicazioni di cui all'art. 1, comma 32, della L.190/2012 con riferimento alle prescrizioni dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) con riferimento alla attività contrattuale dell'ente.

Negli anni scorsi il Comune di Lecco ha pubblicato ulteriori informazioni richieste dal D.lgs. 33/2013, nelle risultanze di cui all'allegato 1 che illustra lo stato complessivo di evoluzione della attività di pubblicazione dei dati alla data del presente programma (es. l'elenco dei procedimenti con i relativi moduli di accesso, le informazioni sull'accesso civico e sul potere sostitutivo in caso di inerzia o ritardo, gli obiettivi di accessibilità del sito e dei documenti digitali, ecc.).

Infine, da tempo il Comune di Lecco, per rendere immediatamente accessibili le informazioni ai cittadini e per promuovere la trasparenza amministrativa, pubblica sul proprio sito le deliberazioni del Consiglio comunale e della Giunta comunale, le determinazioni dirigenziali e le Ordinanze del sindaco.

3.3. Procedure organizzative

Nel corso del 2014, l'Unità orizzontale apicale "Rete dei servizi di informazione, comunicazione *partecipazione*", ha proseguito con costanza - a livello trasversale per tutto l'ente - l'attività di coordinamento delle funzioni comunicative, fornendo supporto ai singoli redattori, organizzando iniziative di formazione e aggiornamento ad hoc (*web writing*, semplificazione del linguaggio, immagine coordinata, ecc.), garantendo l'integrazione delle attività informative, comunicative e partecipative. In particolare, tale unità ha presidiato il funzionamento della redazione centrale dei redattori web e l'integrazione con i responsabili delle singole porzioni di pubblicazione. Dal punto di vista metodologico, l'unità organizzativa si pone in un'ottica di comunicazione integrata, con il coordinamento delle dimensioni interna, esterna, orizzontale e verticale, e quindi si attiva promuovendo forme di cooperazione fra i servizi (gestione *online* delle segnalazioni e dei reclami "*Lecco Partecipa click*", sistema interattivo di posta del sito web *uno-a-uno*, *newsletter* interna e *online*, repertorio comunale associazioni, ecc.).

All'inizio del 2014, ogni dirigente ha incaricato un referente di Settore per la parte di pubblicazioni previste dal D.lgs.33/2013, ferma restando la responsabilità in capo a dirigente stesso, in raccordo

con il direttore dei Servizi di informazione, comunicazione e partecipazione (responsabile del processo di pubblicazione *online*).

3.4. Giornate della trasparenza

Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.lgs. n. 150 del 2009, ogni ente ha l'obbligo di presentare il Piano e la Relazione della Performance alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e ad ogni altro osservatore qualificato, all'interno di apposite giornate della trasparenza. Dopo la positiva esperienza delle Giornate della Trasparenza (8 - 9 giugno 2012, 11 maggio 2013 e 5-6 giugno 2014), il Comune di Lecco procederà alla organizzazione di tale evento anche nel 2015, tentando di caratterizzare ancora di più tale iniziativa in termini di maggiore "apertura" e ascolto dei cittadini.

Anche per la nuova edizione del 2015, si procederà – come positivamente già avvenuto in precedenza - alla organizzazione dell'iniziativa, sin dalla fase iniziale, in collaborazione con le associazioni cittadine dei consumatori e di cittadinanza attiva, prestando particolare attenzione nell'utilizzare i suggerimenti (sia verbali che scritti) che verranno formulati nel corso della giornata per la trasparenza, per la rielaborazione annuale del ciclo della *performance*, per il miglioramento dei livelli di trasparenza e per l'aggiornamento del presente Programma.

La Relazione della *Performance* si articola come momento di rendicontazione sull'attuazione del Piano Esecutivo di Gestione che comprende anche il Piano della *Performance*. Con tale documento, i cittadini hanno, infatti, la possibilità di conoscere e valutare in modo oggettivo e semplice l'operato dell'ente sia sotto il profilo del raggiungimento degli obiettivi sia della misurazione della *performance* complessiva del Comune, anche al fine di avviare un processo virtuoso di confronto e crescita degli enti, mediante lo sviluppo di sistemi che garantiscano l'effettiva conoscibilità e comparabilità della loro azione.

3.5. Applicativi interattivi

In questi anni, al fine di semplificare e rendere più celere e diretta la comunicazione tra i cittadini e il Comune, sono stati resi disponibili i seguenti applicativi sul sito istituzionale dell'ente, in coerenza con quanto previsto nel Piano Territoriale degli Orari:

- l'autocertificazione dei documenti anagrafici e di stato civile, mediante l'autenticazione con Carta Regionale dei Servizi (CRS) con l'attestazione in tempo reale dagli uffici demografici del Comune (a partire dal 2009);
- attivazione del timbro digitale, che sempre mediante l'autenticazione della CRS, permette al cittadino di ottenere online i certificati anagrafici e di stato civile, quindi senza doversi recare in Comune e in modo completamente gratuito (a partire dal 2013);
- l'avvio dei servizi *online* della Biblioteca civica (dal 2011);
- la prenotazioni della biglietteria del Teatro della Società dal 2011, con estensione dal 2012 anche per i pagamenti online.

Inoltre saranno potenziati ulteriormente nel 2015 questi servizi/progetti:

- accesso del pubblico al servizio di rilascio PIN/PUK della CRS-TNS presso il palazzo comunale (piazza Diaz 1) al Servizio Comunicazione e partecipazione oltre che negli uffici di zona;
- promozione e monitoraggio dell'uso dei servizi online del Comune;
- realizzazione di nuovi laboratori di alfabetizzazione informatica per persone over 60 con il supporto degli studenti delle scuole superiori (IISST "G. Parini" e "A. Badoni") di Lecco (nell'anno scolastico 2013/2014 sono stati realizzati 4 corsi per ca. 180 persone).

Inoltre, nel corso del 2015 l'organizzazione comunale userà a regime il programma di gestione documentale per le determinazioni (già in uso da alcuni anni) e per le deliberazioni, con

l'introduzione della firma digitale al termine dell'iter dell'atto amministrativo (anche al fine di ridurre l'uso della carta) e del processo di conservazione sostitutiva.

3.6. Diffusione nell'ente della Posta Elettronica Certificata

Attualmente nell'ente è attiva la casella di PEC istituzionale.

Sul sito web comunale, in *home page*, è riportato l'indirizzo PEC istituzionale pubblico dell'ente.

Nella stessa pagina sono riportate informazioni e istruzioni per l'uso della PEC e i riferimenti normativi, in modo da orientare e accompagnare l'utente (cittadino, impresa, associazione...) a fare un uso corretto e sistematico di questo canale di comunicazione con la pubblica amministrazione.

3.7. Semplificazione del linguaggio

Per garantire la trasparenza della pubblica amministrazione in modo coerente occorre anche semplificare il linguaggio degli atti amministrativi, rimodulandolo nell'ottica della piena fruizione del contenuto dei documenti, evitando, per quanto possibile, espressioni burocratiche e termini tecnici incomprensibili ai più. Dopo il percorso formativo per il personale comunale realizzato nel 2013 (a cura degli operatori della "*Rete dei servizi di comunicazione partecipazione*"), è necessario applicare le regole di scrittura efficace e sulle *convenzioni di stile* alla formulazione degli atti amministrativi interni (deliberazioni, determinazioni, circolari, autorizzazioni e concessioni, avvisi pubblici, ecc.), e in coerenza con l'immagine coordinata dell'Ente.

3.8. Scadenario dei nuovi obblighi amministrativi

Dal 19/01/2014 trova applicazione il DPCM 8.11.2013 (G.U. n. 298 del 20.12.2013) che ha approvato le modalità per la pubblicazione in apposita sezione del sito ("Amministrazione Trasparente") dei nuovi obblighi amministrativi introdotti a carico dei cittadini e di imprese. Dal 13 gennaio 2014 è stata aperta la pagina web dedicata e sono stati caricati i dati *in progress* dello scadenziario. La pagina è stata rinnovata il 12/01/2015.

4- ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

Il Comune di Lecco intende promuovere l'ascolto e la partecipazione dei portatori di interesse (cittadini, associazioni, gruppi organizzati) in diverse forme e modalità:

- a) i Servizi di partecipazione di Zona e i Coordinamenti Territoriali per la Partecipazione attivati, ai sensi dell'art. 23 dello statuto comunale, nel corso del 2011 con lo scopo di sostenere e promuovere l'informazione e la partecipazione dei cittadini all'attività del Comune, le forme organizzate di cittadinanza attiva e il confronto sui problemi della comunità locale;
- b) gli incontri e i momenti di ascolto nei vari quartieri su tematiche rilevanti (il bilancio comunale, la sicurezza, la mobilità, ecc.);
- c) il nuovo sistema di gestione delle segnalazioni/reclami "*Lecco Partecipa clic*" quale forma di ascolto della città e dei suoi bisogni, oltre che di misurazione della capacità di risposta dell'ente;
- d) il repertorio delle associazioni e le consulte comunali di settore, come da regolamento approvato con deliberazione consiliare n.71 del 30 giugno 2011;
- e) la piattaforma *e-democracy* dedicata prevalentemente ai processi di partecipazione civica *online*. L'obiettivo è di aumentare il numero dei cittadini che si rapportano con l'amministrazione, nella forma della discussione informata sui principali temi di progettazione e sviluppo della città (PGT, sicurezza, mobilità sostenibile, casa e lavoro, turismo, università e ricerca, pari opportunità, protagonismo giovanile); finora la piattaforma (denominata "*Lecco Partecipa forum*") è stata usata dai cittadini anche per segnalare problemi nuovi da sottoporre all'amministrazione, nella modalità del forum pubblico. In prospettiva, questo strumento estremamente versatile di democrazia digitale permette di realizzare consultazioni e sondaggi (peraltro già sperimentati) su temi precisi e di garantire la prosecuzione *online* di discussioni avviate in incontri pubblici in presenza (ad es. nei rioni cittadini). Inoltre si presta a supportare

i processi di partecipazione sopra richiamati riguardanti le zone cittadine, l'associazionismo, l'attuazione del Piano territoriale degli orari, le scelte di politica giovanile, le esperienze di coesione e aggregazione sociale, ecc.;

- f) la *Newsletter* mensile per il personale dipendente (attiva da giugno 2011), finalizzata a informare gli operatori sulle scelte strategiche dell'amministrazione comunale, sui provvedimenti e l'evoluzione normativa riguardanti il rapporto di lavoro, sulle buone prassi dei servizi e più in generale a promuovere la conoscenza e collaborazione interna fra operatori e servizi;
- g) la pubblicazione mensile della *newsletter online* (esterna): uno strumento rinnovato da luglio 2011 nella grafica e nell'impostazione, per entrare in contatto diretto con i cittadini, lanciare nuove proposte, rafforzare l'informazione e la partecipazione e offrire la possibilità di accedere a notizie e approfondimenti direttamente dal computer di casa. Una sezione speciale della *newsletter* è dedicata alla partecipazione di rappresentanti delle associazioni, che vengono intervistati sulle potenzialità per vivere la città "in tutti i sensi". La *newsletter* – diventata da giugno 2012 a frequenza quindicinale - viene inviata alle associazioni aderenti al *Repertorio comunale* e a tutti i cittadini iscritti tramite il sito internet del Comune, nel quale i diversi numeri restano comunque pubblicati e archiviati (nel 2015 la newsletter sarà proposta a tutti gli utenti e cittadini dei quali l'ente possiede gli indirizzi di posta elettronica);
- h) le Giornate della Trasparenza, momento di ascolto e di interscambio di informazioni con la città, utili soprattutto per la presentazione della relazione sulla performance dell'anno precedente.

Anche nel 2015 si attiverà la consultazione dei cittadini sulla valutazione dei servizi resi dal Comune, secondo varie forme e modalità. I servizi interessati dalla sperimentazione dell'indagine di *customer satisfaction* da parte degli utenti nel 2014 sono stati: le consultazioni notarili e condominiali gratuite in Comune, la Biblioteca civica, l'ufficio sinistri della Polizia locale, l'Informagiovani, il Centro ricreativo estivo, gli asili nido comunali, il sito web comunale, il programma *Lecco Partecipa click*.

5- SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Come già avvenuto nel 2014, il monitoraggio dell'adempimento degli obblighi di pubblicazione sul sito web istituzionale di cui al D.lgs. 33/2013 avverrà attraverso le attestazioni rese dal Nucleo di Valutazione sulla base di modelli predisposti dall'A.N.A.C.

Inoltre, al termine di ogni semestre, sarà attivato un monitoraggio interno con la collaborazione dei referenti per la trasparenza.