



Comune di Lecco

ALLEGATO 1

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ ANNI 2013-2014-2015

1 - INTRODUZIONE: ORGANIZZAZIONI E FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE

Per quanto attiene le notizie fondamentali relative all'organizzazione comunale ed alla strutturazione della stessa si rinvia al Piano Generale di Sviluppo 2010-2015 approvato con deliberazione consiliare n. 67 del 20.10.2012, modificato con deliberazione consiliare n. 53 del 16.5.2011 e n. 109 del 14.11.11 e, da ultimo aggiornato, con deliberazione consiliare n. 84 del 26.11.2012. In particolare, si fa rinvio alle informazioni contenute nella parte I – cap. da 2 a 6.

La struttura organizzativa dell'Ente prevede la presenza del Segretario Generale e di n 6 Dirigenti preposti ai seguenti settori:

- Finanziario, Società Partecipate, Gare e Contratti
- Affari Generali e Attività Produttive
- Pianificazione, Sviluppo Territoriale, Trasporti, Ambiente
- Lavori Pubblici
- Educazione, Cultura e Sport
- Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia

Rispetto all'anno 2012, va segnalato che dal 1.4.2012 le competenze in materia di patrimonio sono state spostate dal Settore Lavori Pubblici al settore Finanziario, Società Partecipate, Gare e Contratti.

L'organigramma dell'Ente è consultabile sul sito istituzionale alla sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" oltre che nella sezione "Uffici e orari" (entrambe in *home page*).

Il Consiglio Comunale ha approvato in data 20.10.2010 con deliberazione n. 69 i criteri generali per l'adozione del regolamento degli uffici e dei servizi in adeguamento alle disposizioni del Dlgs 150/2009. Il vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi è stato approvato, da ultimo, con la Deliberazione della Giunta Comunale n 177 del 31.12.2010 e modificato con Delibera di Giunta n 177 del 15.9.2011 ed è consultabile, unitamente all'organigramma dell'Ente, sul sito istituzionale nella sezione "Trasparenza, Valutazione e merito".

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità, come previsto dalle Delibere CIVIT n. 105/2010 e 2/2012, deve essere collocato all'interno della apposita Sezione "Trasparenza, valutazione e merito", accessibile dalla home page del portale istituzionale del Comune.

Particolare attenzione verrà posta nel promuovere il passaggio dalla mera pubblicazione dei dati alla effettiva conoscibilità degli stessi che è, a sua volta, direttamente collegata e strumentale sia alla prevenzione della corruzione nella P.A. sia ai miglioramenti della "performance" nell'erogazione di servizi al cittadino. Infatti, va evidenziato lo stretto legame tra trasparenza, integrità e qualità dei servizi, dato che il controllo dell'opinione pubblica sovente imprime un decisivo impulso al rispetto delle regole ed alla qualità del governo dell'amministrazione.

2- I DATI

Il Comune di Lecco ha approvato il primo Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-13-14 (di seguito denominato Programma) con deliberazione della Giunta Comunale n. 1 del 19.1.2012.

Pur evidenziando che tale Programma, espressamente previsto dal comma 2 del citato art.11 del Dlgs n. 150/2010, non trova diretta applicazione agli enti locali (art. 16 del Dlgs 150/2009) con il presente aggiornamento il Comune di Lecco intende proseguire nell'intento di dare attuazione al principio di trasparenza e di sviluppo della cultura della legalità sia nella struttura organizzativa comunale sia nella società civile locale. Infatti, gli strumenti presenti nell'art. 11 del citato Dlgs 150/2010 (ed, in particolare, il programma della Trasparenza) costituiscono gli strumenti più idonei per dare piena e completa attuazione al principio della trasparenza, volto - come già sopra evidenziato - alla promozione dell'integrità, allo sviluppo della cultura della legalità in funzione preventiva dei fenomeni corruttivi ed alla rilevazione e gestione di ipotesi di cattiva gestione e alla loro consequenziale eliminazione.

Tale aggiornamento è stato redatto sulla base delle Linee Guida agli Enti Locali in materia di trasparenza ed integrità redatte dall'ANCI nel novembre 2012.

Le principali fonti normative per la stesura del Programma sono:

- il DLgsvo 150/2009, che all'art. 11 definisce la trasparenza come *"accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione"*;

- la Delibera n. 105/2010 della CIVIT, *"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"*: predisposte dalla Commissione per la Valutazione Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche nel contesto della finalità istituzionale di promuovere la diffusione nelle pubbliche amministrazioni della legalità e della trasparenza, esse indicano il

contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, a partire dalla indicazione dei dati che devono essere pubblicati sul sito web istituzionale delle amministrazioni e delle modalità di pubblicazione, fino a definire le iniziative sulla trasparenza;

- la Delibera n. 2/2012 della CIVIT "*Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*": predisposte dalla Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche contiene indicazioni integrative delle linee guida precedentemente adottate, in particolare tiene conto delle principali aree di miglioramento evidenziate nel monitoraggio effettuato dalla CIVIT a ottobre 2011;

- le *Linee Guida per i siti web della PA* (26 luglio 2010, con aggiornamento 29 luglio 2011), previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009, n. 8 del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione: tali Linee Guida prevedono infatti che i siti web delle P.A. debbano rispettare il principio della trasparenza tramite l'"accessibilità totale" del cittadino alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'Ente pubblico, definendo peraltro i contenuti minimi dei siti web istituzionali pubblici.

- la delibera del 2.3.2011 del Garante per la Protezione dei Dati Personali definisce le "Linee Guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato anche da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web";

- art. 18 "Amministrazione aperta" del D. L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in Legge 7 agosto 2012, n. 134 (cd. Decreto Sviluppo) prevede che, a far data dal 31 dicembre 2012, sono soggette alla pubblicità sulla rete intranet dell'ente procedente, secondo il principio di accessibilità totale di cui all'art. 11 del d. lgs. 22 ottobre 2009, n. 150, la concessione di:

1. sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari alle imprese;
2. l'attribuzione di corrispettivi e compensi a persone fisiche, professionisti, imprese, enti privati;
3. e, comunque, i vantaggi economici di qualunque genere di cui all'art. 12 della L. 241/90 a enti pubblici e privati.

- la legge 6 novembre 2012 n. 190 avente ad oggetto "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e della illegalità nella pubblica amministrazione";

- decreto legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito nella legge 7 dicembre 2012 n. 213 recante "disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché di ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate" che ha rivisto, in maniera significativa, la materia dei controlli interni ed esterni sugli enti locali;

- la deliberazione n. 33 della CIVIT in data 18.12.2012 con la quale - in relazione alla prevista operatività a decorrere dal 1° gennaio 2013 degli obblighi in tema di "amministrazione aperta", disciplinati dall'art. 18 del D.L. 83/2012 anche per atti per i quali deve essere disposta l'affissione nell'albo - ha ritenuto che l'affissione di atti nell'albo pretorio on line non esonera l'amministrazione dall'obbligo di pubblicazione anche sul sito istituzionale nell'apposita sezione "Trasparenza,

valutazione e merito”, nei casi in cui tali atti rientrano nelle categorie per le quali l’obbligo è previsto dal DL 83/2012.

Secondo la disposizione vigente, il pieno rispetto degli obblighi di trasparenza costituisce livello essenziale di prestazione, come tale non comprimibile in sede locale, e inoltre un valido strumento di prevenzione e di lotta alla corruzione, garantendo in tal modo la piena attuazione dei principi previsti anche dalla normativa internazionale, in particolare nella Convenzione Onu sulla corruzione del 2003, poi recepita con la Legge n. 116 del 2009.

Accanto al diritto di ogni cittadino di accedere a tutti i documenti amministrativi, così come previsto dalla Legge n. 241/1990, e al dovere posto dalla Legge 69/2009 in capo alle pubbliche amministrazioni di rendere conoscibili alla collettività alcune tipologie di atti ed informazioni, attraverso i nuovi supporti informatici e telematici, il DLgs. 150 del 27 ottobre 2009 pone un ulteriore obbligo in capo alle pubbliche amministrazioni, quello di predisporre il “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” (obbligo, pertanto, non esteso agli enti locali). La produzione legislativa successiva all’entrata in vigore del Dlgs 150/2009 ha ribadito e rafforzato gli obblighi di pubblicazione e di conoscibilità delle informazioni.

3- PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E DI ADOZIONE DEL PROGRAMMA

La rappresentazione delle fasi e dei soggetti responsabili è illustrata nell’allegato A al presente Programma.

Il Segretario Generale è individuato quale “Responsabile della Trasparenza” con il compito di controllare il procedimento di elaborazione e di aggiornamento del Programma Triennale (Delibera Civit n 2/2012). 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 Responsabile del Servizio Programmazione e Controlli e del Responsabile del Servizio di Comunicazione e Partecipazione.

Il Nucleo di Valutazione esercita a tal fine un’attività di impulso, nei confronti del politico amministrativo e del responsabile della trasparenza per l’elaborazione del programma . Il Nucleo verifica altresì l’assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ed integrità (Delibera Civit n 2/2012).

Ai Dirigenti dell’Ente compete la responsabilità dell’individuazione dei contenuti del Programma e l’attuazione delle relative previsioni (Delibera Civit n 2/2012).

In particolare la Giunta Comunale approva annualmente il Programma Triennale della Trasparenza e della Integrità ed i relativi aggiornamenti.

Rispetto alla prima edizione del 2012 del Programma, prima della approvazione da parte della Giunta Comunale, verrà attivata una fase di confronto e di partecipazione con il coinvolgimento delle associazioni cittadine di tutela dei consumatori, di CittadinanzAttiva, (*stakeholder* esterni) sia degli *stakeholder* interni (rappresentanze sindacali e Comitato Unico di Garanzia).

4- LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITA'

4.1. 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. Al fine di superare le attuali limitazioni strutturali dello strumento, si prevede, in prospettiva, l'attivazione di un nuovo sito avente tecnologia Web 2.0 con requisiti di accessibilità del *World Wide Web Consortium (W3C)*. A causa della sopravvenuta riduzione delle disponibilità finanziarie occorrenti, il termine per l'adeguamento del sito, originariamente previsto entro giugno 2013, verrà posticipato al 2014 (in esito alla procedura di gara che verrà bandita dalla Provincia di Lecco – CST).

Sul sito istituzionale sono già presenti tutti i dati la cui pubblicazione è resa obbligatoria dalla normativa vigente. Sono altresì presenti informazioni non obbligatorie ma ritenute utili per il cittadino (ai sensi dei principi e delle attività di comunicazione disciplinati dalla Legge 150/2000). Inoltre, sul sito vengono pubblicate molteplici altre informazioni *non obbligatorie* ma ritenute utili per consentire al cittadino di raggiungere una maggiore conoscenza e consapevolezza delle attività poste in essere dal Comune.

In ragione di ciò il Comune di Lecco continuerà a promuovere l'utilizzo 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.

In particolare, attraverso la piena applicazione dell'art. 18 del D. L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in Legge 7 agosto 2012, n. 134 (cd. Decreto Sviluppo) "Amministrazione aperta" si procederà alla pubblicazione in rete – alla piena e immediata disponibilità del pubblico – dei dati e delle informazioni relative agli incentivi di qualunque tipo, nonché i finanziamenti erogati alle imprese e ad altri soggetti per prestazioni, consulenze, servizi e appalti, al fine di garantire la migliore e più efficiente ed imparziale utilizzazione di fondi pubblici.

Nella realizzazione e conduzione del sito sono state tenute presenti le *Linee Guida per i siti web della PA* (aggiornamento del 29 luglio 2011), previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009, n. 8 del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione nonché le misure a tutela della privacy richiamate al paragrafo 3.2 della citata delibera n.105/2010 e nella n. 2/2012 della CiVIT.

Si conferma l'obiettivo di procedere a una costante integrazione dei dati già pubblicati, raccogliendoli con criteri di omogeneità prevalentemente nella sezione *Trasparenza Valutazione e Merito*, che diventerà un altro mini-sito dell'ente.

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.

In particolare, come da Delibera CiVIT n. 2/2012, i dati devono cioè corrispondere al fenomeno che si intende descrivere e, nel caso di dati tratti da documenti, devono essere pubblicati in modo esatto e senza omissioni.

Al fine del *benchmarking* e del riuso, le informazioni e i documenti è opportuno siano pubblicati in formato aperto, unitamente ai dati quali "fonte" anch'essi in formato aperto, raggiungibili direttamente dalla pagina dove le informazioni di riferimento sono riportate.

Da tempo il Comune di Lecco, allo scopo di 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 e le determinazioni dirigenziali.

Inoltre, nella sezione del sito "Trasparenza, valutazione e merito" sono pubblicate e annualmente aggiornate le informazioni reddituali e patrimoniali relative del Sindaco, degli Assessori, dei Consiglieri Comunali, del Segretario Generale e dei Dirigenti. Le pubblicazioni dei dati di reddito e di patrimonio dei titolari di cariche elettive e di governo saranno adeguate a quanto disposto dall'art. 41 bis del Dlgs 267/2000, come inserito dall'art. 3 comma 1 lett. a) del DL 10.10.12 n. 174 come convertito nella Legge 7 dicembre 2012 n. 213.

Inoltre, i cittadini e le associazioni trovano sul sito tutti i tipi di moduli necessari per espletare le pratiche presso gli uffici comunali.

Nella schema di cui all'allegato B sono individuati per ciascuna tipologia di informazione:

- a) i soggetti responsabili dell'inserimento manuale dei dati sul sito istituzionale;
- b) le modalità e la tempistica da utilizzare per gli aggiornamenti dei dati.

4.2 La "Bussola della Trasparenza" e la qualità del sito

La Bussola della Trasparenza (www.magellanopa.it/bussola) è uno strumento operativo ideato dal Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione – Dipartimento della Funzione Pubblica per consentire alle Pubbliche Amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi e il monitoraggio dei siti web istituzionali. Il principale obiettivo della Bussola è quello di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni *online* e dei servizi digitali.

La Bussola della Trasparenza consente di:

1. verificare i siti web istituzionali (utilizzando la funzionalità "verifica sito web");
2. analizzare i risultati della verifica (controllando le eventuali *faccine rosse* e i suggerimenti elencati);
3. intraprendere le correzioni necessarie:
 - a. azioni tecniche (adeguare il codice, la nomenclatura e i contenuti nella *home page*)
 - b. azioni organizzative/redazionali (coinvolgere gli eventuali altri responsabili, per la realizzazione delle sezioni e dei contenuti mancanti e necessari per legge).
4. Dopo aver effettuato i cambiamenti è possibile verificare nuovamente il sito web, riprendendo, se necessario, il ciclo di miglioramento continuo.

Lo strumento è pubblico e accessibile anche da parte del cittadino che può effettuare verifiche sui siti web delle pubbliche amministrazioni e inviare segnalazioni.

Il monitoraggio dei siti web delle PA ideato avviene attraverso un processo automatico di verifica (*crawling*) che analizza i vari siti web e permette di verificarne la rispondenza con le "Linee guida dei siti web delle PA" nelle versioni 2010 e 2011, ovviamente in termini di aderenza e *compliance* (conformità).

In particolare, per ciascun contenuto minimo previsto dalla linee guida, sono state individuati una serie di indicatori con le relative modalità di misurazione, che permettono di verificarne il rispetto con la sua esistenza.

Il processo di *crawling*, che viene automaticamente avviato a intervalli di tempo regolari, scansa ciascun sito e verifica che siano soddisfatti gli indicatori per ciascun contenuto minimo e determina una classificazione dei siti.

La verifica è condotta sui siti di tutte le pubbliche amministrazioni, prendendo in esame n° 44 obiettivi. Per il sito del Comune di Lecco gli esiti della verifica hanno fatto rilevare il raggiungimento di n° 32 obiettivi su 44, pari al 73 % (tenendo conto della correzione dei risultati "falsi negativi").

Per un miglioramento più generale del sito, in aderenza alle *Linee guida...*, il Comune di Lecco intende adottare anche la metodologia **RadarWeb PA** (anch'essa proposta dal Dipartimento per la Funzione pubblica), che prende in considerazione un insieme più ampio di indicatori: sei indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse categorie di requisiti trattati dalle *Linee Guida* (requisiti minimi, tecnici e legali; accessibilità e usabilità; valore dei contenuti; servizi; trasparenza e dati pubblici; *amministrazione 2.0*), per un totale di 132 indicatori. A pagina 14 il report dell'analisi svolta per il sito del Comune di Lecco a luglio e a dicembre 2012. Man mano che saranno introdotti ulteriori dati e modifiche qualitative al sito, e comunque con frequenza semestrale, sarà monitorato l'andamento degli indici di qualità, coniugando la *Bussola della trasparenza* con la metodologia *Radar Web Pa*.

4.3. Procedure organizzative

Nel corso del 2012 si è proceduto al consolidamento delle procedure organizzative relative all'iter standardizzato per la pubblicazione dei documenti sul sito che concerne la modalità dell'inserimento decentrato dei dati sia mediante la rete dei redattori web sia tramite i responsabili degli uffici di riferimento dei singoli procedimenti, sia mediante la redazione centrale che fa capo all'Unità orizzontale apicale "*Rete dei servizi di comunicazione partecipazione*". Quest'ultimo servizio opera in modo trasversale per tutto l'ente, coordinando le 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. Dal punto di vista metodologico, il servizio 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.

La rete dei redattori e dei referenti di comunicazione si è ulteriormente rinsaldata nel corso del 2012 proseguendo nell'aggiornamento del sito web istituzionale in piena autonomia, grazie alle competenze tecniche e comunicative maturate. In particolare i redattori continueranno a garantire il sistema interattivo di posta del sito web (*Urp online*, in una relazione *uno-a-uno*), rispettando uno standard di risposta di 5 giorni (tempo medio che intercorre l'arrivo del messaggio e la risposta al cittadino) e le linee guida sui criteri metodologici di comportamento e scrittura.

4.4. Albo Pretorio online

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 Lecco 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".

Dello stesso avviso anche ANCI che nelle linee guida agli Enti locali del 7/11/2012, che così riporta: "... la pubblicazione degli atti sull'albo pretorio, secondo il vigente ordinamento, non è rilevante ai fini dell'assolvimento degli ulteriori obblighi in materia di trasparenza e di pubblicazione - **obbligatoria** - dei dati indicati nell'allegato".

4.5. "URP diffuso e policentrico"

L'esperienza della rete dei redattori (di cui al precedente punto 4.2) ha di fatto costituito la base per l'attivazione del progetto più ampio dell'*Urp diffuso e policentrico*, che porterà a sistema le modalità di interazione con i cittadini attraverso i diversi canali di relazione (*front office*, corrispondenza cartacea, contatti telefonici, web, e-mail...), in particolare rispetto ai processi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti nei confronti dell'amministrazione. L'attivazione di questo innovativo sistema non ha potuto, peraltro, avere avvio nel corso del 2012 per resistenze organizzative interne e per ragioni finanziarie: in particolare queste ultime hanno indotto, in luogo della preventivata acquisizione di un prodotto informatico dall'esterno, alla realizzazione in house dell'indispensabile supporto informativo grazie alla collaborazione della Provincia di Lecco - Centro Servizi Territoriale (CST). Questa soluzione, di gran lunga più economica e ottimale dal punto di vista della qualità del prodotto, ha avuto, infatti, il significativo pregio della realizzazione di un supporto informativo progettato e realizzato in base alle esigenze dell'ente, anche se ciò ha reso inevitabile il prolungarsi, seppur contenuto, dei tempi occorrenti per la progettazione e realizzazione in proprio. La fase di sperimentazione di questo sistema informativo realizzato dalla Provincia di Lecco -CST è stata avviata nell'autunno 2012; l'attivazione online sul sito istituzionale dell'ente è avvenuta il 1° febbraio 2013 (programma "*Lecco Partecipa click*"). Nel frattempo, nell'ambito della fase preparatoria del progetto, da giugno 2012 sono state unificate e rese omogenee a livello di ente e rese online le modalità di gestione e i moduli per segnalazioni e reclami e per richieste informative, superando la precedente disorganicità tra i vari uffici comunali.

Nell'ambito dell'obiettivo in oggetto, troverà completamento il sistema di valutazione dei servizi online da parte dell'utenza.

4.6. Piano della performance

Posizione centrale nel programma per la trasparenza occupa l'adozione del *Piano della Performance* (nell'ambito del Piano Esecutivo di Gestione), che ha il compito di indicare indicatori, livelli attesi e realizzati di prestazione, 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 completo di misurazione, valutazione e gestione delle varie dimensioni della performance. Sia per quanto attiene la parte riferita agli obiettivi di sviluppo (discendenti dal Piano Generale di Sviluppo 2010-15) che per l'insieme delle principali attività ordinarie si è puntato, in particolare, a rendere misurabili attraverso schede, grafici e tabelle le realizzazioni e gli output in una logica di forte integrazione tra vision, programmi, azioni, obiettivi strategici e operativi. Nello specifico, a partire dal 2013 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.

Inoltre, nel 2012 è stato altresì avviato una prima fase sperimentale di esame e definizione degli *outcome*, ossia degli impatti delle politiche con particolare riferimento – in tale fase iniziale – alla sicurezza urbana, con l'intendimento di superare la autoreferenzialità ed aprirsi ad una valutazione complessiva degli effetti delle politiche generali dell'ente. La definizione di *outcome* per le altre politiche del Piano Generale di Sviluppo proseguirà nel corso del 2013, sulla base della esperienza pilota avviata del 2012, anche mediante il coinvolgimento degli *stakeholder* opportunamente individuati (come meglio riportato al punto 5 lett. j).

4.7. Giornata 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 della Trasparenza 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 del giorno 8 e 9 giugno 2012, il Comune di Lecco procederà alla organizzazione di tale evento anche nella primavera del 2013, tentando di caratterizzare ancora di più tale iniziativa in termini di massima "APERTURA" ed ascolto verso l'esterno (Delibera Civit n 2 /2012).

In un certo senso, le giornate della Trasparenza del 8 e 9 giugno 2012 hanno rappresentato una prima tappa del percorso avviato nell'autunno del 2010, percorso inteso a sviluppare nel Comune di Lecco, in maniera graduale e progressiva, un sistema di *performance management* in linea con i principi del Dlgs 150 del 2009. Dopo la predisposizione del Piano Generale di Sviluppo 2010-15, l'elaborazione del Piano della Performance 2011 (incentrato sul PEG e su 50 macroattività fondamentali dell'ente), l'attivazione di un sistema di monitoraggio quadrimestrale (a vari livelli), l'approvazione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità è parso, infatti, naturale avviare un confronto con la comunità locale sui risultati contenuti nella Relazione della Performance del 2011. Rendere pubblici gli esiti e i limiti dell'azione comunale contribuisce, infatti, a realizzare un adeguato livello di trasparenza e a rendere possibile una effettiva partecipazione dei cittadini, partecipazione che, a sua volta, si può trasformare in pressione sui risultati ed in spinta a rendere l'organizzazione comunale più efficiente e meglio rispondente alle attese della comunità locale.

Anche per la nuova edizione del 2013, si procederà – come positivamente già avvenuto nel 2012 - alla organizzazione della 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. In questo processo, un ruolo di promotore spetta al personale comunale, nelle sue diverse articolazioni. Non è un caso che l'avvio delle Giornate della Trasparenza 2012 ha coinciso con un momento formativo riservato al personale per valorizzare la trasparenza e l'accessibilità come modo di essere caratteristico della pubblica amministrazione locale, lasciando la parola a persone impegnate nella valutazione civica ed esterne alla Pubblica Amministrazione.

4.8. Applicativi interattivi

Al fine di semplificare e rendere più celere e diretta la comunicazione tra i cittadini e il Comune sono stati resi disponibili applicativi per l'autocertificazione dei documenti anagrafici e di stato civile, mediante l'autenticazione con Carta Regionale dei Servizi (CRS). L'elemento peculiare del servizio è che la validità del contenuto dell'autocertificazione è attestata in tempo reale dagli uffici demografici del Comune.

Inoltre da gennaio 2012 è stato attivato il 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.

Nell'ambito del Piano Territoriale degli Orari adottato dal Consiglio comunale il 30 giugno 2011, è previsto lo sviluppo nel triennio 2011-2013 dei servizi *online* in coerenza con i processi di semplificazione e dematerializzazione avviati negli anni scorsi all'interno dei processi di lavoro dell'ente (applicativi gestionali della contabilità, del protocollo, per la produzione degli atti amministrativi, per i servizi sociali, per l'estensione dell'uso della *firma digitale* e la produzione e conservazione della documentazione digitale). Si segnala in particolare l'avvio nel 2011 dei servizi *online* della Biblioteca civica e per le prenotazioni della biglietteria del Teatro della Società, con estensione dal 2012 anche per i pagamenti on line. In tale quadro, è da sottolineare che verrà perseguita la realizzazione del sistema di valutazione dei servizi da parte dell'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'ente.

4.9. 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.

4.10. Iniziative per promuovere la cultura della integrità e l'attuazione della L. 190/12

Nel corso del 2012 il Comune di Lecco ha avviato in via sperimentale (ed in anticipo rispetto all'entrata in vigore della legge n. 6.11.2012 n. 190 in materia di prevenzione e la repressione della corruzione e della illegalità nella pubblica amministrazione) una attività formativa volta ad acquisire le necessarie

competenze per la predisposizione, secondo l'approccio mutuato dal D.Lgs 231/2001, di un sistema organizzato di prevenzione dei possibili comportamenti non corretti da parte dei dipendenti in modo da consentire all'organizzazione di essere sicura di aver fatto tutto quanto possibile per non correre rischi non previsti e non voluti, ferme restando naturalmente le responsabilità individuali. Le competenze maturate in tale percorso formativo in materia di gestione dei rischi connessi all'integrità dei comportamenti in alcuni settori strategici dell'ente verranno impiegate anche alla redazione dei cosiddetti Piani Anti-Corruzione previsti dalla L. 190/2012, non appena emanate le relative normative attuative.

4.11. Semplificazione del linguaggio.

Per rendersi comprensibili occorre anche semplificare il linguaggio degli atti amministrativi, rimodulandolo nell'ottica della trasparenza e della piena fruizione del contenuto dei documenti, evitando, per quanto possibile, espressioni burocratiche e termini tecnici. A tale riguardo, verrà avviato un percorso formativo per il personale comunale con l'ausilio di risorse interne (a cura dell'Unità orizzontale apicale "*Rete dei servizi di comunicazione partecipazione*").

4.12 Impostazione del bilancio sociale di mandato 2010-15

Sulla base delle risultanze del sistema di programmazione e controllo verrà definita entro l'anno 2013 l'impostazione del bilancio sociale di mandato, da sviluppare e concludere entro l'anno successivo.

5 – ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDERS

Il Comune di Lecco intende perseguire l'ascolto e la partecipazione attraverso:

- 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) incontri e momenti di ascolto nei vari quartieri su tematiche rilevanti quali, ad esempio, il Piano di Governo del Territorio (PGT) e i bilanci annuali di previsione;
- c) Sono in corso di attivazione il repertorio delle associazioni e delle consulte comunali di settore, come da regolamento approvato con deliberazione consiliare n.71 del 30 giugno 2011;
- d) Avvenuta riattivazione della Piattaforma *e-democracy* dedicandola prevalentemente ai processi di partecipazione civica online. L'obiettivo è di favorire un'estensione quantitativa 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);
- e) Attualmente la piattaforma (denominata "Lecco Partecipa") è 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 e le Consulte di settore, l'attuazione del Piano territoriale degli orari, le scelte di politica giovanile ecc.;
- f) E' attiva dal giugno 2011 una *Newsletter* mensile per il personale dipendente, 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 ("lavoro di squadra");
 - g) da luglio 2011 è ripresa la pubblicazione mensile della *newsletter online* (esterna): uno strumento rinnovato nella grafica e nell'impostazione ("Vivi Lecco"), 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 restano comunque pubblicate e archiviate;
 - h) Le Giornate della Trasparenza sono un momento di ascolto e di interscambio di informazioni con la città, utili soprattutto per la presentazione della relazione sulla performance dell'anno precedente;
 - i) Dal 1° febbraio 2013 è stato posto *online* il nuovo sistema di gestione delle segnalazioni/reclami, quale ulteriore forma di ascolto della città e dei suoi bisogni, oltre che di misurazione della capacità di risposta dell'ente, nel quadro di un più ampio sistema di valutazione dall'esterno dei servizi resi dall'ente;
 - j) Come sopra accennato, nell'ambito del Piano della Performance, oltre alla verifica degli output, si procederà alla predisposizione di alcuni *outcome* per singole politiche del PGS 2010-15: per la valutazione degli impatti delle politiche pubbliche si renderà necessario il coinvolgimento dei vari *stakeholder*, anche ai fini della redazione del bilancio sociale di mandato;
 - k) Ulteriore strumento di contatto e confronto con la cittadinanza e le espressioni organizzate della società civile ed imprenditoriale locale verrà costituito tramite la valutazione dei servizi resi dal Comune secondo varie forme e modalità.

6- SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

6.1 Monitoraggio del Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità

Il Segretario Generale, nella sua qualità di responsabile della Trasparenza, cura, con periodicità quadrimestrale (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 dirigenti relative all'adempimento dei singoli obblighi di pubblicazione previsti dalle normative vigenti. Il Nucleo di Valutazione vigila sulla redazione del monitoraggio quadrimestrale 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, nell'ambito dell'attuazione del Piano Generale di Sviluppo 2010-15, come da ultimo aggiornato con deliberazione consiliare n. 84 del 26.11.2012.

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. 150/2009 secondo le scadenze stabilite per gli enti locali, e comunque non inferiori all'anno.

Sul sito web dell'amministrazione, nella sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", sarà pubblicato il presente programma, unitamente allo stato annuale di attuazione.

6.2 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 2013

- 1) attuazione dell' art. 18 del D. L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in Legge 7 agosto 2012, n. 134 (cd. Decreto Sviluppo) "Amministrazione aperta" dal 1.1.2013;
- 2) aggiornamento del Programma per la Trasparenza e Integrità entro il termine di approvazione del PEG – PP;
- 3) applicazione del sistema di controlli di cui al DL 174/2012 convertito nella legge n.213/2012, entro i termini ivi previsti;
- 4) attuazione della Legge 190/2012 entro i termini ivi previsti;
- 5) piena attivazione URP decentrato e policentrico dal 1° febbraio 2013;
- 6) Realizzazione della Giornata della Trasparenza, entro il 30 giugno 2013;
- 7) Sviluppo del sistema rilevazione del livello di soddisfazione di alcuni servizi resi dall'Ente, entro aprile/maggio 2013;
- 8) sviluppo di indicatori di *outcome* per le politiche del PGS entro 31.12.2013 e avvio del coinvolgimento degli *stakeholder*;
- 9) Nuovi servizi on-line entro 31.12.2013;
- 10) revisioni/adeguamento carta dei servizi entro 31.12.2013;
- 11) corso di formazione per la semplificazione del linguaggio degli atti amministrativi entro 30.11.2013;
- 12) impostazione del bilancio sociale di fine mandato entro il 31.12.2013;

Anno 2014

- 1) aggiornamento del Piano Triennale per la Trasparenza e Integrità;
- 2) avvio del nuovo portale con adeguamento tecnologico;
- 3) Realizzazione della Giornata della Trasparenza entro 30.6.2014;
- 4) sviluppo del coinvolgimento degli *stakeholder* in ordine agli *outcome* delle politiche del PGS;
- 5) Nuovi servizi on-line entro 31.12.2014;
- 6) completamento del bilancio sociale di fine mandato entro il 31.12.2014.

Anno 2015

- 1) Aggiornamenti del Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità;
- 2) Realizzazione della Giornata della Trasparenza;
- 3) Studio utilizzo ulteriori applicativi interattivi;
- 4) presentazione del bilancio sociale di fine mandato entro 31.1.2015

Radar web PA: esiti analisi del sito: www.comune.lecco.it

Data analisi: **14 luglio 2012**

Requisiti tecnici e legali = 62/100

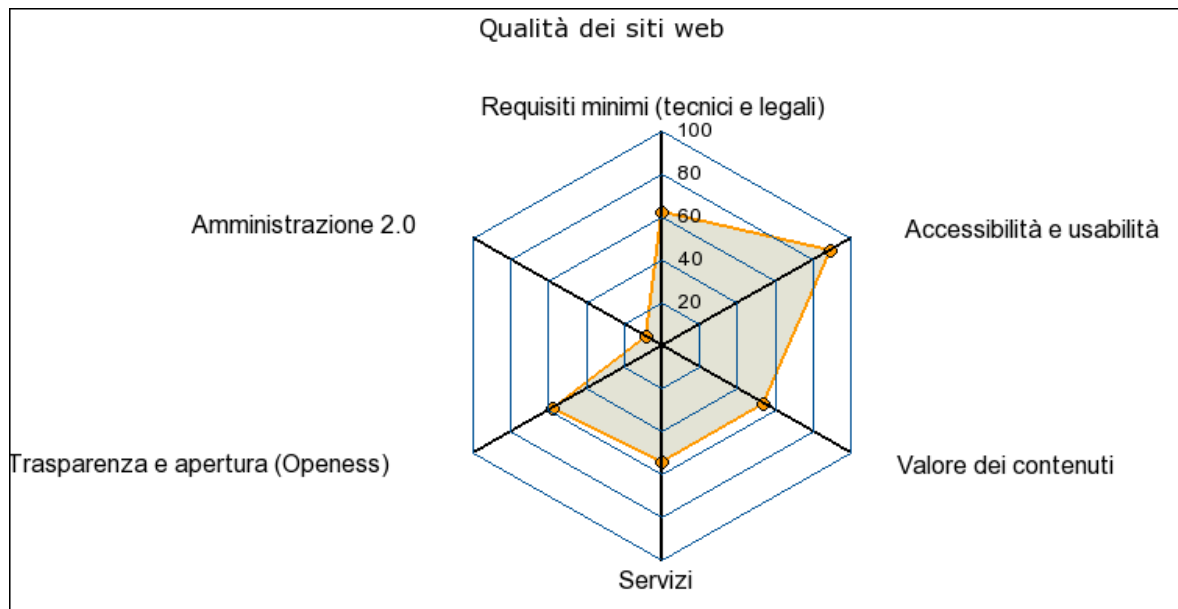
Accessibilità e usabilità = 89/100

Valore dei contenuti = 54/100

Servizi = 54/100

Trasparenza e dati pubblici = 58/100

Amministrazione 2.0 = 8/100



Test eseguito il 27 dicembre 2012

Requisiti tecnici e legali = 86

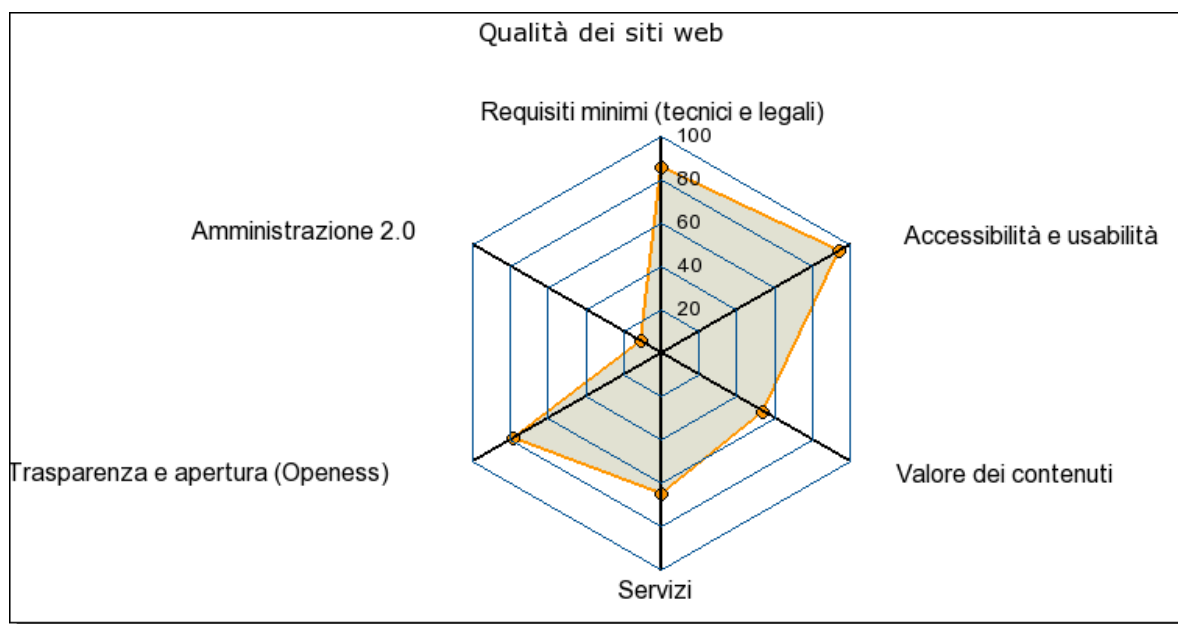
Accessibilità e usabilità = 94

Valore dei contenuti = 54

Servizi = 65

Trasparenza e dati pubblici = 78

Amministrazione 2.0 = 11



Parametri dell'Analisi RadarWeb PA

L'analisi considera sei diversi indicatori di qualità:

1. Requisiti tecnici e legali

Questo indice fornisce il livello di rispondenza del sito alla presenza e modalità di pubblicazione di "Contenuti minimi" previsti da disposizioni normative per i siti web delle PA in materia di amministrazione digitale e di trasparenza amministrativa.

2. Accessibilità e usabilità

Questo indice fornisce informazioni sul rispetto, da parte dell'ente di due principi di sviluppo cardine per il web.

Per accessibilità si intende l'accesso senza discriminazioni, si misura in base alla presenza di accorgimenti tecnici che permettano l'accesso ai servizi e alle informazioni web, includendo anche le cosiddette tecnologie assistive a favore degli utenti con disabilità o in condizioni di svantaggio.

L'usabilità invece si riferisce alla qualità dell'interazione e non può essere misurata oggettivamente, se non con questionari, misurazioni e valutazioni sull'esperienza di navigazione degli utenti.

3. Valore dei contenuti

L'indice relativo al valore dei contenuti fornisce un'indicazione sulla qualità dei contenuti dei siti web istituzionali e tematici. In particolare questo indice permette di misurare i contenuti in termini di copertura, aggiornamento, pertinenza e visibilità.

4. Servizi

Questo indice fornisce un'indicazione sulla predisposizione all'erogazione di servizi online da parte dell'ente, attraverso il proprio sito web istituzionale o attraverso siti adeguatamente collegati.

In particolare la dimensione Servizi analizza la presenza e il livello di sviluppo dell'offerta di servizi erogati online rilevabile attraverso la sola misurazione delle informazioni disponibili sul sito web.

5. Trasparenza e dati pubblici

Questo indice misura elementi relativi alla predisposizione e all'organizzazione delle informazioni prodotte dal settore pubblico, affinché queste ultime possano essere facilmente reperibili e riusabili da parte di altre pubbliche amministrazioni, cittadini, imprese e associazioni di categoria.

6. Amministrazione 2.0

Questo indice verifica la presenza dell'amministrazione negli spazi di condivisione e relazione del web sociale e fornisce un'indicazione sull'apertura dell'ente verso nuove forme di presenza attiva dei cittadini, dagli strumenti di rilevazione della qualità percepita, quali, ad esempio gli emoticon, alla consultazione, fino alla vera e propria partecipazione, attraverso la disponibilità sul sito istituzionale di strumenti del Web 2.0 come mappe, video, pagine personalizzabili per il cittadino.

Commento

Il valore più basso rilevato è però quello relativo alle caratteristiche di *Amministrazione 2.0*.

Il sito offre infatti un canale (con la rubrica "Contattaci" in home page e il link "scrivi qui" in fondo a ogni pagina web) per facilitare le relazioni *uno-a-uno* (*one to one*) tra PA e cittadini, ma non la possibilità di una comunicazione *sincrona* in un flusso *uno a molti* o *molti a molti* (*many to many*), che le tecnologie 2.0 generalmente consentono.

In realtà il Comune di Lecco risponde a quest'esigenza di condivisione e partecipazione dei propri processi amministrativi con dei **canali dedicati**, pensati esplicitamente per creare spazi di discussione collettiva e cittadinanza attiva:

- **Lecco Partecipa forum** (piattaforma di *e-democracy* di partecipazione civica)
- **Lecco Partecipa click** (per segnalazioni, reclami e suggerimenti)
- **Pagine Facebook** del Sindaco e dell'Informagiovani.

Tuttavia – sul piano strettamente tecnico – questi nuovi canali non sono integrati tecnicamente nell'architettura del sito, ancora nella versione originaria rilasciata nel luglio 2006.

Il nuovo sito web del Comune (previsto per il 2014) sarà progettato e costruito con un'architettura che preveda fin dall'inizio il web 2.0