



CITTA'
METROPOLITANA
DI
ROMA CAPITALE

- *Omissis* -

Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.)

2016-2018

**Estratto dalla deliberazione del Consiglio Metropolitanano n. 5 del 29/01/2016
con la quale sono stati approvati, per il triennio 2016-2018,
il P.T.P.C. (sezione I) ed il P.T.T.I. (sezione II)**

Omissis

**PROGRAMMA TRIENNALE
PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' (P.T.T.I.)**

2016 – 2018

Sommario:

Omissis

**SEZIONE II: MISURE SPECIFICHE IN TEMA DI TRASPARENZA - PROGRAMMA
TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (P.T.T.I.)**

INTRODUZIONE: PREMESSA NORMATIVA, ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI

- 1. LE PRINCIPALI NOVITÀ – RINVIO**
- 2. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA**
- 3. INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE SULLA TRASPARENZA**
- 4. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA**
- 5. DATI ULTERIORI**

Omissis

SEZIONE II: MISURE SPECIFICHE IN TEMA DI TRASPARENZA - PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ (P.T.T.I.)

INTRODUZIONE: PREMESSA NORMATIVA, ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.), pur costituendo uno strumento di programmazione autonomo rispetto al Piano di Prevenzione della Corruzione, è a quest'ultimo strettamente collegato, essendo la trasparenza, unitamente alla cultura dell'integrità, uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione.

In ragione di ciò e recependo quanto disposto dall'art. 10, comma 2, del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, questa Amministrazione ha previsto che, nel proprio sistema organizzativo, il Programma per la Trasparenza costituisca una Sezione - la seconda - del Piano Anticorruzione.

Prima di illustrare i contenuti del presente Programma è utile richiamare le più rilevanti novità introdotte dal citato decreto legislativo, che ha dettato nuove norme sulla pubblicazione di dati e documenti afferenti l'attività procedimentale e l'organizzazione della pubblica amministrazione ed ha operato, nel contempo, una razionalizzazione sistematica dei principali obblighi in materia di trasparenza ad oggi vigenti, anche in funzione delle disposizioni di cui alla legge n. 190/2012.

Il D. Lgs. n. 33/2013, oltre a garantire l'accessibilità totale delle informazioni, finalizzata alla realizzazione di un'amministrazione aperta e concretamente al servizio del cittadino, ha inteso dotare quest'ultimo di uno strumento nuovo ed efficace, il c.d. accesso civico che - concretandosi nella possibilità, per chiunque, di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che gli Enti abbiano omesso di pubblicare sui loro siti istituzionali, pur avendone l'obbligo - funge da deterrente ad ipotesi di eccesso di potere o di abuso del diritto nell'operato della pubblica amministrazione.

Ulteriore novità introdotta dal decreto è l'obbligo per ogni p.a. di creare nel proprio sito internet un'apposita sezione denominata "*Amministrazione trasparente*", in sostituzione della sezione "*Trasparenza, valutazione e merito*", prevista dal previgente art. 11, comma 8, del D. Lgs. n. 150/2009.

In attuazione delle prescrizioni legislative e nel rispetto del principio di trasparenza intesa quale 'accessibilità totale' delle informazioni, questo Ente ha realizzato nel proprio sito istituzionale la predetta sezione "*Amministrazione trasparente*", nella quale sono pubblicati i dati concernenti l'organizzazione e le attività della Città metropolitana, nell'ordine e secondo lo schema indicato nel D. Lgs. n. 33/2013, che riporta le seguenti sotto-sezioni c.d. di primo livello:

- Disposizioni generali
- Organizzazione
- Consulenti e collaboratori
- Personale
- Bandi di concorso
- Performance
- Enti controllati
- Attività e procedimenti
- Provvedimenti

- Controlli sulle imprese
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione patrimonio
- Controlli e rilievi sull'amministrazione
- Servizi erogati
- Pagamenti dell'amministrazione
- Opere pubbliche
- Pianificazione e governo del territorio
- Informazioni ambientali
- Altri contenuti

Ciascuna delle predette sotto-sezioni è, a sua volta, ripartita in sotto-sezioni di secondo livello, che contengono informazioni e documenti concernenti, oltre alla struttura organizzativa e funzionale dell'Ente, le attività espletate, i servizi erogati, i procedimenti amministrativi gestiti e i tempi di realizzazione degli stessi. Ulteriori informazioni al riguardo sono contenute negli atti regolamentari di questa Amministrazione, anch'essi pubblicati *on line*, cui, pertanto, si fa rinvio.

Per ragioni di completezza si riportano di seguito alcuni tra i più importanti provvedimenti adottati, negli ultimi anni, in materia di trasparenza e di accessibilità dei dati.

D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235, avente ad oggetto “*Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69*”.

Di tale decreto rilevano tra l'altro, per i fini che qui occupano, le disposizioni in materia di *open data*, che prevedono la promozione, da parte delle pubbliche amministrazioni, di progetti di elaborazione e di diffusione dei dati di cui sono titolari, con l'obiettivo di valorizzarli e renderli fruibili; la relativa diffusione deve avvenire utilizzando “formati aperti” che ne consentano il facile riutilizzo e l'aggregazione.

Linee Guida per i siti web della pubblica amministrazione (26 luglio 2010), previste dalla Direttiva 26 novembre 2009 n. 8 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Le Linee Guida prevedono che i siti web delle pp.aa. debbano rispettare il principio di trasparenza quale “accessibilità totale” da parte del cittadino alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'Ente, definendo, inoltre, i contenuti minimi dei siti medesimi.

Delibera n. 105/2010 della CIVIT (ora A.N.AC.), recante “*Linee guida per la predisposizione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità*”.

La delibera, adottata con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura della legalità e della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni, fornisce le prime indicazioni sul contenuto minimo e sulle caratteristiche essenziali del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, specificando i dati che devono essere pubblicati sui siti istituzionali delle Amministrazioni e le modalità della relativa pubblicazione.

Delibera n. 2/2012 della CIVIT (ora A.N.AC.), recante “*Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*”, con la quale la Commissione ha dettato indicazioni integrative e non sostitutive delle Linee Guida precedentemente adottate.

Art. 18 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83, rubricato “Amministrazione aperta”.

La disposizione, facendo specifico riferimento a direttive per l'applicazione e l'implementazione dell'*open government*, con particolare riguardo ai benefici economici da ciò derivanti, prevede che *“la concessione delle sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere di cui all'art.12 della legge 7 agosto 1990 n. 241 ad enti pubblici e privati, sono soggetti alla pubblicità sulla rete internet ai sensi del presente articolo e secondo il principio di accessibilità totale di cui all'art. 11 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150”*.

La norma codifica chiaramente i dati da rendere pubblici per il particolare contesto applicativo, identificando, secondo lo schema di “livello di apertura del dato”, il grado almeno “tre stelle” per la pubblicazione ovvero almeno il formato “csv”.

Si precisa al riguardo, per completezza di informazione, che il richiamato articolo 18 è stato abrogato dall'articolo 53, comma 1, lettera t), del D. Lgs. n. 33/2013, nel quale la relativa disciplina è ora confluita.

Delibera n. 50/2013 della CIVIT (ora A.N.AC.) recante “Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016”.

Il provvedimento definisce in maniera ancora più puntuale, rispetto alle precedenti delibere, gli obiettivi del Programma, soprattutto alla luce delle novità introdotte dalla legge anticorruzione e dal decreto sulla trasparenza.

Più precisamente, con la delibera citata la CIVIT, puntando all'uniformità nella presentazione dei programmi ed alla loro comparabilità ai fini del controllo omogeneo dell'efficacia degli stessi, ha inteso fornire indicazioni e chiarimenti in merito all'elaborazione del P.T.T.I., raccomandando alle amministrazioni pubbliche di adeguarsi all'indice riportato nella Tabella 1.

L'indice è articolato nei punti appresso indicati, che vengono di seguito singolarmente illustrati con riferimento all'organizzazione ed all'attività di questa Amministrazione:

1. Le principali novità - Rinvio
2. Procedimento di elaborazione ed adozione del Programma
3. Iniziative di comunicazione sulla trasparenza
4. Processo di attuazione del Programma
5. Dati ulteriori

Delibera n. 144/2014: “Obblighi di pubblicazione concernenti gli organi di indirizzo politico nelle pubbliche amministrazioni”

Il provvedimento - a seguito dell'entrata in vigore del nuovo testo dell'articolo 11 del D. Lgs. n. 33/2013, così come modificato dall'articolo 24-bis del D.L. n. 90/2014, convertito in legge n. 114/2014 - si sostituisce alla precedente Delibera n. 65 del 2013 e fornisce alcuni chiarimenti in merito all'ambito soggettivo di applicazione delle disposizioni dell'intero decreto legislativo di cui trattasi. In particolare, attraverso la Delibera *de qua*, l'A.N.AC. si pronuncia nuovamente sulla materia degli obblighi di pubblicazione che ricadono sui componenti degli organi di indirizzo politico, risolvendo talune problematiche interpretative tra cui la questione dell'individuazione, nelle pubbliche amministrazioni, dei suddetti organi cui si applicano le disposizioni dettate dall'art. 14 del citato D. Lgs. n. 33/2013.

1. LE PRINCIPALI NOVITÀ – RINVIO

Secondo le Linee Guida elaborate da CIVIT (ora A.N.AC.), nel presente paragrafo vanno indicati i principali cambiamenti intervenuti rispetto al Programma sulla Trasparenza precedentemente adottato dagli Enti destinatari delle norme *de quibus*.

Si rileva al riguardo che questa Amministrazione, come già precisato in altre parti del presente documento, ha provveduto ad adottare, con deliberazione del Consiglio metropolitano n. 4/2015, il proprio P.T.T.I. quale Sezione II del Piano Anticorruzione 2015-2017 e che, pertanto, la revisione di quest'ultimo per il triennio 2016-2018 comporta, nel contempo, l'aggiornamento del Programma per la Trasparenza come indicato nel paragrafo che segue.

Si evidenzia, inoltre, che, già prima dell'adozione del primo P.T.T.I. (2014-2016), questo Ente, tenendo conto dell'evoluzione legislativa registratasi negli ultimi anni, ha adottato buone prassi in materia di trasparenza, accessibilità, pubblicità e qualità, apportando sostanziali innovazioni, rispetto al passato, nella gestione dei dati, nell'elaborazione degli stessi e nella relativa diffusione in modalità *on line*, anche attraverso l'implementazione del proprio sito istituzionale, come meglio indicato nei paragrafi che seguono.

2. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Fermo restando quanto indicato nella Sezione I in ordine all'adozione del Piano Anticorruzione, occorre preliminarmente evidenziare, prima di analizzare le singole fasi del procedimento di elaborazione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità, che questo, indicando gli obiettivi di trasparenza di breve (un anno) e di medio (tre anni) periodo, costituisce un piano triennale "a scorrimento", idoneo a consentire il suo costante adeguamento in funzione delle modifiche che intervengono, *medio tempore*, nel contesto normativo ed organizzativo di riferimento.

Il procedimento di elaborazione del documento si articola in una serie di fasi tra loro collegate, in ciascuna delle quali vengono identificati i soggetti che vi partecipano.

Le attività preliminari, preordinate alla predisposizione e all'adozione del Programma, sono coordinate dal Segretario Generale quale Responsabile per la Trasparenza, che provvede, in tale veste, anche alla realizzazione degli interventi necessari all'aggiornamento del Piano, previo coinvolgimento dei referenti per la trasparenza, dei Direttori, dei Dirigenti e, in generale, di tutta la struttura dell'Ente.

In attuazione delle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, il processo viene descritto, nel presente paragrafo, attraverso l'illustrazione degli obiettivi strategici in materia di trasparenza definiti negli atti di indirizzo dell'Ente; la descrizione del collegamento del documento *de quo* con il Piano della *performance* e con gli altri strumenti di programmazione; l'indicazione dei soggetti coinvolti nella redazione del Programma e nella specifica definizione dei suoi contenuti; la determinazione delle modalità di coinvolgimento degli *stakeholders* e dei risultati di tale coinvolgimento; l'illustrazione dei termini e delle modalità di adozione del P.T.T.I. Tali aspetti vengono di seguito singolarmente analizzati.

Il Programma è pubblicato, in formato aperto, nella sezione "Amministrazione trasparente", accessibile dalla *home page* del portale istituzionale, all'interno della sotto-sezione "Disposizioni generali-Programma per la trasparenza e l'integrità".

A tale ultimo proposito è utile qui precisare che il sito istituzionale di questo Ente è stato rinnovato nella sua architettura e riorganizzato nella sua interezza a seguito dell'istituzione della Città metropolitana di Roma Capitale, che è subentrata alla Provincia di Roma dal 1° gennaio 2015, ai sensi della legge 7 aprile 2014 n. 56, recante “*Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni*”.

Pertanto, al fine di operare una corretta traslazione dei dati pubblicati nel vecchio portale della Provincia (www.provincia.roma.it), nella sezione “*Amministrazione trasparente*”, questo Segretariato Generale, per il tramite del suo Ufficio Anticorruzione e con la collaborazione degli Uffici preposti alla pubblicazione *on line* dei dati, ha dato corso ad un'attenta attività di ricognizione della medesima sezione creata sul nuovo sito (www.cittametropolitanaroma.gov.it), verificandone la conformità rispetto alla struttura indicata dal D. Lgs. n. 33/2013 e meglio dettagliata dalla delibera A.N.AC. n. 50/2013 e monitorando, nel contempo, l'aggiornamento e la completezza dei contenuti rispetto agli obblighi di pubblicazione imposti dalla normativa vigente.

L'attività di ricognizione si è rivelata particolarmente laboriosa e complessa, anche alla luce della delicata fase di transizione che ha interessato questo Ente a seguito dell'entrata in vigore della citata legge n. 56/2014. Si è ritenuto opportuno, quindi, procedere per gradi: dapprima con la verifica sistematica della presenza nella sezione “*Amministrazione trasparente*” del nuovo sito di questa Città metropolitana di tutte le sotto-sezioni richieste dal D. Lgs. n. 33/2013 - come meglio specificate ed integrate nell'Allegato 1 della delibera A.N.AC. n. 50/2013 - e successivamente con l'esame dei contenuti presenti all'interno di ciascuna sotto-sezione, della pertinenza e dell'aggiornamento degli stessi, controllando, specularmente, le corrispondenti sotto-sezioni presenti nel precedente sito istituzionale della Provincia di Roma.

Ad esito delle operazioni di cui sopra, preliminarmente condotte dall'Ufficio “Urp - Sito internet - Comunicazione istituzionale” (Servizio 1 dell'U.C. Amministrazione Centrale) e dall'Ufficio Anticorruzione del Segretariato Generale, il Responsabile per la Trasparenza, con circolare n. 23/15 del 21 luglio 2015, ha coinvolto tutte le strutture dell'Ente, per quanto di rispettiva competenza, nella procedura di gestione, revisione, aggiornamento e pubblicazione dei dati nella sezione “*Amministrazione trasparente*”.

Per coadiuvare le suddette strutture nell'espletamento delle attività assegnate, lo stesso Responsabile ha provveduto a redigere uno specifico documento di lavoro denominato “*Revisione/aggiornamento alberatura della sezione Amministrazione trasparente*”, diramato in allegato alla citata circolare, con il quale sono state fornite indicazioni operative sulle modalità di aggiornamento e di pubblicazione dei dati di che trattasi.

Più precisamente, il documento è stato strutturato in modo tale da supportare le unità organizzative coinvolte con dettagliate linee-guida utili per gli aggiornamenti futuri e per il costante monitoraggio sulla pubblicazione dei dati - che è, di norma, effettuato non solo dagli Uffici preposti al controllo di tale pubblicazione, ma anche da ogni Dipartimento e/o Ufficio equiparato in ragione della relativa competenza - e vi sono stati indicati: le sottosezioni di primo livello in cui si struttura l'alberatura di cui al D. Lgs. 33/2013 ed alla citata delibera A.N.AC. n. 50/2013; i relativi riferimenti normativi; le strutture competenti alla gestione dei dati ed alla trasmissione degli stessi ai fini della pubblicazione. Sono state altresì riportate, per agevolare il lavoro degli uffici interessati, specifiche annotazioni sui contenuti di ciascuna sotto-sezione, sulle criticità rilevate con la ricognizione preliminare nonché sulle modalità e sulla tempistica del relativo aggiornamento.

La revisione dei dati nella sezione “*Amministrazione trasparente*” è stata quindi effettuata, nel rispetto dei principi stabiliti dalla normativa vigente, in modo da semplificare le modalità di gestione e di aggiornamento delle informazioni di che trattasi, perfezionandone così la relativa pubblicazione.

In relazione ai contenuti del sito istituzionale si evidenzia che sono in corso le attività per l’attestazione, da parte del Nucleo di Controllo Strategico, dell’adempimento degli obblighi di pubblicazione di cui al citato D. Lgs. n. 33/2013, che avverrà, entro il termine previsto dalla legge, con le modalità indicate dall’Autorità Anticorruzione dapprima con la deliberazione n. 77/2013, successivamente con la deliberazione n. 148 del 3 dicembre 2014 e, da ultimo, con la deliberazione n. 43 del 20 gennaio 2016, avente ad oggetto “*Attestazioni OIV, o strutture con funzioni analoghe, sull’assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31 gennaio 2016 e attività di vigilanza dell’Autorità*”.

Per lo svolgimento delle verifiche preordinate all’attestazione di cui sopra il Nucleo di Controllo Strategico si avvale, tra l’altro, dei risultati e degli elementi emersi in esito all’attività di controllo e monitoraggio sull’assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile per la Trasparenza ai sensi dell’articolo 43, comma 1, del D. Lgs. 33/2013.

Ciò precisato, vengono di seguito illustrati gli aspetti che, su indicazione dell’Autorità Anticorruzione (delibera n. 50/2013), costituiscono i contenuti essenziali del Programma per la parte concernente il procedimento di elaborazione e di adozione dello stesso.

Obiettivi strategici in materia di trasparenza posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo e collegamento con il ciclo della performance e con gli strumenti di programmazione

In merito a tale punto che, per quanto disposto dall’art. 10, comma 3, del D. Lgs. n. 33/2013, rappresenta uno dei profili fondamentali nella redazione del Programma, si rileva quanto di seguito.

Come anticipato nel paragrafo 6 della precedente Sezione, in sede di predisposizione degli strumenti di programmazione questa Amministrazione definisce obiettivi atti a favorire la trasparenza e la piena affermazione della cultura della legalità e, conseguentemente, indicatori di realizzo utili a misurare le *performance* organizzativa ed individuale, il grado di raggiungimento, in termini di efficacia e di efficienza, delle finalità prefissate e la concreta attuazione delle azioni programmate.

Il raggiungimento delle finalità connesse alle misure ed alle azioni in materia di trasparenza ed anticorruzione è, inoltre, oggetto di analisi in sede di valutazione dei Dirigenti, sia con riferimento al grado di realizzazione degli obiettivi assegnati che in relazione alle competenze organizzative dei titolari degli incarichi dirigenziali.

Ciò si conforma alle indicazioni, fornite da A.N.AC. con la determinazione n. 12/2015, finalizzate al miglioramento dei processi di gestione dei rischi di corruzione. Infatti, posto che la trasparenza costituisce uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione, il collegamento con il ciclo di gestione della *performance*, tramite la previsione di un apposito obiettivo trasversale e dei relativi indicatori di realizzo, consente di sondare - attraverso i *feedback* pervenuti in sede di monitoraggio del grado di attuazione dell’obiettivo - la sostenibilità organizzativa della strategia adottata nella materia *de qua*.

Dell’esito della valutazione e del raggiungimento degli obiettivi di cui sopra si dà conto nella relazione delle *performance* dove, con riferimento all’anno precedente, sono verificati i risultati

organizzativi e individuali realizzati rispetto ai singoli obiettivi prefissati ed alle risorse impiegate, con rilevazione dei possibili scostamenti.

Si fa rinvio, al riguardo, a quanto illustrato nel predetto paragrafo 6 circa l'individuazione, tra gli obiettivi c.d. trasversali – che, nel sistema organizzativo dell'Ente, sono comuni a tutti i Dipartimenti e formano oggetto di valutazione dei rispettivi Direttori – di uno specifico obiettivo denominato “*Adempimenti in materia di trasparenza e pubblicità, ai sensi del D. Lgs. 33/2013, e adempimenti finalizzati alla prevenzione del rischio corruttivo, ai sensi della L. n. 190/2012*”.

Giova qui comunque evidenziare che l'obiettivo in questione concerne, nello specifico, gli obblighi di trasparenza stabiliti dal citato decreto, ma si lega, più in generale, anche alle novità introdotte dalla legge n. 241/1990 e ss.mm.ii. in materia di esercizio del potere sostitutivo, dalla legge n. 190/2012 in ordine ai tempi di gestione dei procedimenti amministrativi ed al relativo monitoraggio nonché dal D.P.R. n. 62/2013, che rimette in capo ai pubblici dipendenti specifici adempimenti in materia di trasparenza. La sua definizione è, infatti, preordinata:

- a garantire *in primis* il corretto adempimento, da parte dei Direttori e dei Dirigenti dell'Ente, di tutti gli obblighi di pubblicità stabiliti dalla normativa vigente, in coerenza con il principio di accessibilità totale, nonché un'efficace azione di prevenzione della corruzione;
- a perseguire la trasparenza dell'azione amministrativa, con particolare riferimento alla pubblicazione dell'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione e delle relative informazioni nonché alla pubblicazione dell'esito del monitoraggio periodico sul rispetto dei tempi procedurali, ai sensi dell'art.1, comma 28, della citata legge n. 190/2012.

Ai fini della corretta attuazione dell'obiettivo in esame è stata diramata, a cura della Direzione Generale, apposita circolare metodologica.

Gli organi di vertice dell'Amministrazione potranno altresì definire, con il supporto del Nucleo di Controllo Strategico e tenendo conto del quadro funzionale ed organizzativo conseguente all'emanazione della legge regionale di disciplina e di riordino delle funzioni amministrative c.d. non fondamentali, da riconoscersi in capo alla Città metropolitana, appositi obiettivi gestionali in materia di trasparenza, integrità, prevenzione della corruzione e qualità dei servizi.

Vale da ultimo precisare che le previsioni di cui sopra si pongono in linea, peraltro, con quanto rappresentato dall'Autorità Anticorruzione nella delibera n. 6/2013, che ha evidenziato come gli obiettivi specifici in materia di trasparenza possano suddividersi in tre distinti ambiti: il primo strettamente legato al Programma per la Trasparenza, che necessita di indicatori atti a rilevare l'esistenza, nell'apparato organizzativo della pubblica amministrazione, di strutture preposte all'attuazione del predetto Programma ed al monitoraggio dello stesso; il secondo afferente alla pubblicazione dei dati secondo gli obblighi imposti dalla normativa vigente; il terzo concernente l'attuazione delle iniziative in tema di integrità.

Uffici e Dirigenti coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma

Il Responsabile per la Trasparenza sovrintende alle attività di formazione, adozione e attuazione del presente documento. Nell'espletamento dei suoi compiti si avvale del supporto dell'Ufficio Anticorruzione, incardinato nella direzione dipartimentale del Segretariato Generale, e della collaborazione delle diverse strutture dell'Ente, con particolare riguardo, tra l'altro, a quelle preposte alla pubblicazione dei dati, all'elaborazione ed all'organizzazione degli stessi in formato aperto, alla gestione del sito internet, alla tenuta ed all'implementazione degli applicativi informatici, come precisato nel successivo paragrafo 4.

Il Responsabile per la Trasparenza si avvale, altresì, della collaborazione dei Direttori e dei Dirigenti, che sono responsabili, in relazione a ciascun ambito di competenza, della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati, come già specificato nelle parti che precedono.

I Direttori e i Dirigenti, nello svolgimento delle attività d'ufficio, sono chiamati, tra l'altro, a garantire il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge, dal Piano Anticorruzione e dal presente Programma, ed a coinvolgere, con il supporto dell'URP, gli *stakeholders* per individuare le esigenze di trasparenza, segnalarle all'organo di governo e tenerne conto nella selezione dei dati da pubblicare.

In attuazione delle Linee Guida fornite dall'Autorità Anticorruzione con la delibera n. 50/2013, sono individuati i Dirigenti responsabili della trasmissione, della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati contenuti nel Programma, gli altri soggetti coinvolti nella gestione dello stesso nonché le misure organizzative e di monitoraggio finalizzate alla verifica della corretta attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni contenute nel paragrafo 2 (SOGGETTI COINVOLTI NELLE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE) della precedente Sezione, cui pertanto si fa rinvio, precisando tuttavia, per i fini che qui occupano, che il Responsabile per la Trasparenza - oltre alla diramazione della citata circolare n. 23/15 del 21 luglio 2015 e delle linee guida alla medesima allegate, di cui poc'anzi si è dato conto - ha avviato e realizzato, avvalendosi del proprio Ufficio Anticorruzione e con la collaborazione dei preposti Uffici tecnici, le attività di implementazione e di perfezionamento dell'applicativo informatico SI.PEG, attualmente in uso, attraverso cui ha potuto agevolmente e tempestivamente acquisire nel corso del 2015, tra gli altri dati, quelli più specificamente afferenti allo stato di attuazione delle disposizioni contenute nel vigente P.T.T.I.

Modalità di coinvolgimento degli stakeholders e risultati di tale coinvolgimento

Questa Amministrazione, al fine di monitorare la qualità dei servizi resi ed apportare correttivi in presenza di eventuali criticità, è già da tempo impegnata in progetti ed iniziative di coinvolgimento di utenti interni ed esterni, come di seguito meglio illustrato.

L'Ente, al fine di rendere ancora più vicina e trasparente l'attività amministrativa portata avanti quotidianamente, ha istituito un apposito spazio, gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, denominato "*Servizi al cittadino - tutto a tua disposizione con un click*" ed accessibile dall'*home page* del nuovo sito istituzionale, che costituisce un canale informativo a disposizione ed a servizio dei cittadini. Attraverso tale sistema gli utenti hanno la possibilità di acquisire direttamente e velocemente riferimenti utili, notizie tecniche aggiornate, modulistica amministrativa ed informazioni su indirizzi e orari degli Uffici.

Le informazioni pubblicate all'interno di "*Servizi al cittadino*" sono suddivise per aree tematiche, attraverso una guida ragionata in grado di venire incontro alle esigenze della collettività.

Inoltre, attraverso lo spazio "*URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico*", accessibile sempre dall'*home page* del sito istituzionale, l'utente ha la possibilità di richiedere via *e-mail*, all'indirizzo info@cittametropolitanaroma.gov.it, i dati non immediatamente disponibili al momento della ricerca ed ottenere risposta in breve tempo. Si tratta di un progetto sperimentale, da perfezionare anche e soprattutto attraverso le osservazioni ed i suggerimenti degli utenti, che mira a garantire una comunicazione "multicanale" sempre più efficiente ed aggiornata.

Il suddetto indirizzo di posta elettronica, gestito dall'U.R.P., costituisce una sorta di "ponte" tra il cittadino-utente e l'Amministrazione, che consente al primo di entrare in contatto diretto con quest'ultima senza dover previamente conoscere l'ufficio preposto alla gestione di quanto richiesto e, soprattutto, senza l'obbligo di recarsi personalmente presso le strutture dell'Ente.

Tali iniziative, pur attestando l'impegno dell'Ente ad adottare politiche attente alla qualità dei servizi resi, partendo dall'analisi dei bisogni espressi dai propri interlocutori (cittadini, imprese, altri enti etc.), fanno emergere, tuttavia, la necessità di realizzare un percorso completo di ascolto degli *stakeholders* - che non può prescindere, ovviamente, dall'elaborazione e dall'esame delle richieste dei portatori di interessi - finalizzato ad apportare correzioni, anche in corso d'opera, al *modus operandi* dell'Amministrazione.

A tal fine è intenzione di questa Amministrazione rafforzare la funzione di ascolto dell'URP in chiave valutativa e propositiva, attraverso iniziative e progetti mirati, tra i quali si segnala, a titolo meramente esemplificativo, la possibile istituzione di un canale (indirizzo di posta elettronica istituzionale) dedicato alla ricezione di *feedback* sulla qualità dei servizi resi dall'Ente, nell'ottica di un miglioramento continuo degli stessi, anche alla luce della completa definizione delle funzioni della Città metropolitana, conseguente all'emanazione della legge regionale di riferimento, e - specularmente - dei servizi da rendere alla collettività amministrata.

Si rileva, altresì, che questo Ente, ai fini della consultazione e della partecipazione degli *stakeholders* al procedimento di revisione e di aggiornamento del presente Piano, ha provveduto alla pubblicazione nel proprio sito internet, nel rispetto della normativa vigente, dello schema di P.T.P.C., comprensivo del P.T.T.I. 2016-2018 - unitamente a tutti gli allegati ivi richiamati - invitando i cittadini, le associazioni, le altre forme di organizzazione portatrici di interessi collettivi e diffusi e, in generale, tutti i soggetti operanti nel territorio della Città metropolitana di Roma Capitale a formulare eventuali osservazioni e/o contributi rispetto al predetto schema.

Oltre a ciò l'Amministrazione - tenuto conto del disposto di cui all'art. 10, comma 1, del D. Lgs. n. 33/2013 e del documento di indirizzo delle Regioni e delle Province Autonome in materia di trasparenza, recante "*Semplificazione ed armonizzazione delle modalità di coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori per l'adozione dei programmi triennali per la trasparenza e l'integrità di cui al comma 1, art. 10 D. lgs. n. 33/2013*" (approvato dalla Commissione Attività Produttive nella seduta del 9 ottobre 2014), il quale prevede che "*ogni Pubblica Amministrazione 'senta' le Associazioni dei consumatori rappresentate nel CRCU, in quanto le più rappresentative rispetto al proprio ambito territoriale, e successivamente all'adozione trasmetta per conoscenza al CRCU il Programma triennale per la trasparenza*" - ha provveduto a sentire i competenti uffici del Comitato Regionale Utenti e Consumatori del Lazio, fornendo via *pec* informazione circa l'avvenuta pubblicazione, nel proprio sito internet, dello schema di P.T.P.C., comprensivo del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e dei relativi allegati.

Precisato quanto sopra, si illustrano di seguito, con riferimento alle modalità di coinvolgimento degli *stakeholders* ed ai risultati di tale coinvolgimento, le azioni avviate dalle diverse strutture dell'Ente che, per le competenze assegnate, erogano servizi ai cittadini e/o comunque espletano funzioni di area vasta in sinergia con i Comuni. Per facilità di lettura le suddette azioni sono riportate distinte per Servizi/Uffici.

SERVIZIO GARE E CONTRATTI

L'Ufficio Gare e Contratti realizza da tempo interventi che coinvolgono utenti esterni (cittadini e imprese), cui sono somministrati questionari di gradimento, e utenti interni (Dirigenti di altri Servizi), mediante *focus group* appositamente organizzati, con lo scopo di massimizzare il grado di soddisfacimento degli stessi.

L'analisi dei dati ottenuti attraverso le indagini di *customer satisfaction* fornisce, inoltre, utili spunti di riflessione per un miglioramento continuo del servizio anche attraverso il recepimento dei bisogni dell'utenza esterna, tra i quali si evidenzia quello di poter inoltrare *on line* istanze all'Amministrazione evitando di recarsi presso i suoi uffici.

Tale bisogno, per ciò che concerne l'Ufficio Gare, è stato soddisfatto con l'attivazione di un'importante innovazione di processo, consistente nella possibilità di inviare *on line* le richieste di iscrizione all'elenco delle Procedure Ristrette Semplificate, che, unitamente alla gestione centralizzata delle procedure di somma urgenza, è confluita in un progetto *ad hoc*, presentato al Forum PA 2013, che è valso a questo Ente un titolo di riconoscimento da parte del Presidente della Repubblica.

Nell'intento di massimizzare l'attenzione nei confronti della collettività amministrata, mettendo al centro le esigenze dei cittadini, nel corso del 2015 l'Ufficio Gare e Contratti, in collaborazione con l'Ufficio Statistica dell'Ente e l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza", ha realizzato e pubblicato un *working paper* dal titolo "*Il cittadino al centro. Trasparenza e benessere della collettività nella Città metropolitana di Roma Capitale: l'esperienza delle procedure di gara*".

Il documento, muovendo dalla necessità di rimarcare e ribadire uno dei fini ispiratori dell'azione di questa Amministrazione, costituito dal miglioramento del benessere equo e sostenibile della cittadinanza (il cosiddetto BES), con particolare riguardo al profilo della trasparenza e dell'*accountability*, trova fondamento nel riconoscimento alla Città metropolitana di un ruolo di primo piano nelle attività di supporto e servizio ai Comuni del territorio.

Infatti, nella specifica materia degli appalti pubblici il legislatore (legge n. 56/14, art. 1, comma 88; D.L. n. 66/2014), mirando a ridurre progressivamente la spesa per gli acquisti della p.a. limitando ricadute sui livelli di servizio, ha individuato le Città metropolitane e le Province come gli enti più idonei a svolgere le attività di centrali uniche di committenza, di stazioni uniche appaltanti e di soggetti aggregatori, previa attivazione delle necessarie intese e convenzioni con i Comuni del territorio.

In coerenza con le richiamate disposizioni normative, questa Amministrazione ha assunto il ruolo di stazione unica appaltante (S.U.A.) e di soggetto aggregatore, impegnandosi, anche in ragione di ciò, ad aumentare i livelli di trasparenza e di efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche attraverso lo svolgimento centralizzato delle procedure di gara per i servizi dell'Ente, la realizzazione di sistemi che consentano la raccolta esaustiva ed omogenea dei dati per la trasparenza di tutti i servizi (da pubblicare sul sito istituzionale anche in formato *open data*) nonché, appunto, il potenziamento dell'importante funzione di assistenza agli Enti Locali in tema di procedure di affidamento.

Di qui la *ratio* dello studio di cui sopra, volto a valutare se e come il ruolo di soggetto aggregatore e di stazione unica appaltante possa avere ricadute positive sul benessere dei cittadini.

A tale scopo i preposti Uffici, in collaborazione con l'Università "La Sapienza", hanno creato - come anticipato nella precedente Sezione I, al paragrafo 5.2.18 - appositi indicatori statistici, utili per la programmazione e per la valutazione delle attività a supporto dei Comuni del territorio, soprattutto con riferimento ad esigenze contrattuali diverse e al loro evolversi nel tempo, nonché funzionali ad un sistema di monitoraggio oggettivo, tempestivo e costante nel tempo.

Il risultato del suddetto studio, consultabile dal sito di questa Amministrazione, mostra come la programmazione delle attività di centralizzazione di acquisti, forniture e lavori, il supporto

tecnico agli Enti locali del territorio e ai relativi decisori politici nonché la trasparenza delle procedure possano favorire un maggiore controllo sull'utilizzo delle risorse pubbliche, contrastando il rischio di gestioni non corrette e/o illegali e, nel contempo, soddisfare fabbisogni informativi forieri di maggiore fiducia, di rinnovata partecipazione politica, di equità e di coesione sociale.

SERVIZI PER LA FORMAZIONE, IL LAVORO E LA QUALITÀ DELLA VITA

Il Dipartimento III “*Servizi per la formazione, il lavoro e la qualità della vita*” ha da tempo realizzato un portale denominato *ROMAL@BOR* (consultabile dal nuovo sito <http://www.cittametropolitanaroma.gov.it>), che rende facilmente fruibili - da pc, tablet o cellulare - tutte le informazioni sulle offerte di lavoro e sui servizi, disponibili nei Centri per l'Impiego, dedicati ai cittadini, alle persone con diverse abilità e alle imprese. Il portale è stato progettato prevedendone il collegamento con i principali *social networks* (*facebook, linkedin, etc.*), attraverso i quali sono fornite dagli operatori addetti risposte “in diretta” a brevi quesiti posti dagli utenti, i quali, a loro volta, interagendo con gli uffici, possono fornire riscontri in tempo reale sul gradimento o meno del servizio ricevuto. Si segnala inoltre, tra le attività del Dipartimento III, la realizzazione del sistema informativo istituzionale “*Bussola*” per le comunicazioni obbligatorie *on line* da parte delle aziende.

Lo stesso Dipartimento III ha avviato in passato ulteriori iniziative - tuttora in corso - per il coinvolgimento degli *stakeholders*, tra le quali rileva l'attività svolta dai Centri per l'Impiego e dagli uffici di struttura del competente Servizio 1 con riguardo alla somministrazione di questionari finalizzati a migliorare l'impatto delle politiche attive del lavoro sui fabbisogni dell'utenza. Detti questionari, previamente compilati dagli utenti, vengono periodicamente raccolti ed elaborati per la rilevazione e l'analisi dei dati statistici utili al miglioramento della quantità e qualità dei servizi erogati. Gli esiti della rilevazione di cui sopra vengono utilizzati ai fini del conseguimento della Certificazione UNI-EN ISO 9001:2008 – di cui da tempo il Servizio si avvale – rilasciata ad esito di un costante aggiornamento e monitoraggio delle procedure standardizzate e della modulistica in uso, pubblicate sul portale istituzionale nelle sezioni *Roma L@bor* e *Bussola*.

Analogamente al Servizio 1, anche il Servizio 2 del medesimo Dipartimento III – nell'ambito delle specifiche competenze in materia di formazione professionale – svolge regolarmente un'attività di rilevazione e di analisi della qualità dei servizi erogati attraverso l'ascolto degli utenti esterni frequentanti i corsi svolti nei Centri di Formazione. Le attività di rilevazione vengono effettuate, al termine degli interventi formativi, mediante la somministrazione di questionari a domande chiuse basati su una scala valutativa a 5 passi (giudizio: molto negativo – negativo – sufficiente – positivo – molto positivo). Gli esiti dei suddetti questionari vengono elaborati attraverso un software appositamente predisposto. Il risultato dell'elaborazione della qualità percepita è utilizzato dal competente Ufficio per attivare un processo di miglioramento continuo, anche attraverso l'individuazione di criticità (organizzative, gestionali, didattiche, relative alle strutture ecc.) ed il conseguente studio degli interventi correttivi più appropriati.

UFFICIO ALBO PRETORIO

L'Ufficio Albo ha, da tempo, avviato un'attività che, attraverso la predisposizione e la somministrazione di specifici questionari di gradimento, ha consentito di monitorare l'efficacia e la qualità del servizio denominato *Albo Pretorio Web*. Le informazioni acquisite attraverso i questionari sono oggetto di analisi statistica finalizzata al continuo miglioramento del servizio stesso sotto il profilo dell'efficienza e della trasparenza.

SERVIZI DI TUTELA E VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE

Il Dipartimento IV - che, tra le altre competenze, gestisce le aree protette, istituite dalla Regione Lazio ed insistenti sul territorio provinciale - ha provveduto, fino a tutto il 2014, a somministrare agli utenti visitatori delle aree medesime (adulti e minori) appositi questionari atti a misurare il grado di soddisfazione degli stessi rispetto ai servizi erogati dagli operatori dei Laboratori di Educazione Ambientale (LEA). Tali Laboratori costituiscono la rete di strutture decentrate con cui questa Amministrazione svolge, nelle sue diverse forme, il delicato ruolo strategico di educazione allo sviluppo sostenibile. Ad oggi, gli esiti della suddetta rilevazione hanno consentito di appurare che per tutte le aree esaminate gli utenti hanno manifestato un sostanziale gradimento. Le residuali valutazioni negative - che, nell'ultimo anno, sono state espresse da un numero di allievi che non supera il 10% - costituiscono oggetto di analisi per operare un costante miglioramento del servizio.

Nell'anno 2015, pur non essendo state avviate ulteriori indagini di *customer satisfaction*, gli uffici preposti alla tutela e valorizzazione dell'ambiente hanno tuttavia provveduto all'organizzazione di seminari informativi aperti agli utenti interessati.

SVILUPPO ECONOMICO E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

In tale ambito il competente Servizio 1 del Dipartimento V provvede, già da diversi anni, a redigere appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti. Tali questionari sono elaborati e somministrati alle imprese a valle della pubblicazione/gestione di bandi pubblici per la concessione di contributi in regime *de minimis* e successivamente allo svolgimento di iniziative di accompagnamento/assistenza/formazione/informazione destinate alle imprese locali.

Relativamente all'anno 2015, sono state effettuate indagini di *customer satisfaction* con specifico riguardo ai partecipanti alle iniziative avviate a sostegno delle imprese anche nell'ambito di progetti europei.

Si segnala, altresì, che gli uffici preposti alle attività per la lotta all'usura e per la tutela dei consumatori hanno provveduto a somministrare agli utenti, rivoltisi ai relativi sportelli, appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito. I dati raccolti attraverso i suddetti questionari sono stati inseriti nell'applicativo "*LimeSurvey*", a ciò dedicato, e costituiscono oggetto di studio per fini statistici, i cui risultati aggregati saranno successivamente pubblicati.

GOVERNO DEL TERRITORIO E DELLA MOBILITÀ

La competente struttura dipartimentale (Dipartimento VI), anche nel corso del 2015, ha promosso azioni mirate al coinvolgimento degli utenti e all'ascolto della cittadinanza, mediante l'organizzazione di incontri/ricevimento del pubblico in orari prefissati, di riunioni con le associazioni di categoria, previa specifica richiesta, nonché curando la comunicazione con l'utenza sia via e-mail sia per il tramite dell'URP di questa Amministrazione.

Lo stesso Dipartimento gestisce il servizio GIS (Sistema Informativo Geografico) il quale, tra le altre competenze, detiene le banche dati territoriali e cura la diffusione, tramite il web, di informazioni fruibili dall'utenza sia interna che esterna nonché lo scambio di dati con realtà pubbliche e private, ivi compresi gli Enti territoriali provinciali. Il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità del servizio reso è regolarmente misurato attraverso la somministrazione di due questionari: il primo finalizzato a ricevere un *feedback* rispetto alla

qualità dell'assistenza tecnica prestata; il secondo utile ad analizzare le reali esigenze degli utenti ed a raccogliere critiche e consigli per il miglioramento della qualità del sito in termini di facilità di consultazione e di fruibilità dei contenuti.

Nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e di valutazione degli strumenti urbanistici comunali il medesimo Dipartimento VI, per il tramite del competente Servizio 2 "*Urbanistica ed attuazione del PTPG*", provvede a redigere ed a somministrare ai Comuni, a conclusione del procedimento amministrativo di verifica, un apposito questionario al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato sia in termini qualitativi sia in termini di tempestività dell'istruttoria. Gli esiti del suddetto monitoraggio costituiscono un utile riferimento per il miglioramento continuo della pianificazione urbanistica territoriale generale nell'ottica della "condivisione" dei contenuti, stante anche la coerenza degli stessi nei confronti di ogni atto di programmazione, trasformazione e gestione del territorio che impatti sull'area metropolitana.

Nell'ambito dei servizi resi alla mobilità privata e agli autotrasportatori di merci si segnala l'attivazione del sistema di analisi di *customer satisfaction* sull'apposita piattaforma informatica *LimeSurvey*, attraverso il quale il preposto Sportello Unico dell'Autotrasporto acquisirà i *feedback* degli utenti ai fini del continuo miglioramento dell'efficienza del servizio di *front-office*; si segnala, altresì, la predisposizione di un apposito questionario per la valutazione del grado di soddisfacimento degli utenti rispetto al servizio di rilevamento e di elaborazione dei dati relativi ai flussi del traffico.

SVILUPPO SOCIALE E POLITICHE PER L'INTEGRAZIONE

Con riferimento agli interventi in campo sociale ed alle politiche per l'integrazione si segnala l'attività per la tutela delle donne in difficoltà e vittime di violenza, svolta dal competente Dipartimento IX per il tramite di *Solidea - Istituzione di genere femminile e solidarietà* ed in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma.

Atteso che per l'espletamento delle attività l'Istituzione si avvale di tre Centri anti violenza dedicati alle donne, il competente Ufficio di Direzione del citato Dipartimento da anni richiede alle utenti dei predetti Centri una valutazione della qualità degli stessi, allo scopo di misurare l'efficacia dei servizi resi. Tale costante operazione di *screening* sull'attività svolta ha consentito di migliorare le procedure di raccolta/standardizzazione dei dati statistici riguardanti il fenomeno della violenza di genere e l'efficacia degli stessi interventi di tutela.

Peraltro, in considerazione dell'importanza del *feedback* dell'utenza nella materia di cui trattasi, la struttura competente ha avviato uno studio sulla possibilità di allargare l'ambito temporale di riferimento (si pensa ad un arco di 10 anni) per l'analisi dell'efficacia degli interventi realizzati e per l'avvio di azioni correttive basate su riscontri consolidati (monitoraggio longitudinale nel tempo).

A completamento della panoramica sulle indagini di *customer satisfaction* effettuate dal Dipartimento IX rispetto ai servizi erogati in campo sociale, si ricordano le attività svolte dal competente Servizio 1 "*Pianificazione territoriale e sistema informativo degli interventi in campo sociale*" relativamente alla funzione di formazione e aggiornamento degli operatori socio-sanitari impegnati nelle apposite strutture dislocate sul territorio provinciale. A tal proposito si specifica che l'indagine sul livello di soddisfacimento del servizio viene condotta mediante predisposizione e somministrazione, ai discenti dei corsi di formazione, di un questionario volto alla verifica del gradimento dell'organizzazione dei diversi moduli formativi e della qualità della formazione offerta.

Nell'ambito delle iniziative di *customer satisfaction* si segnala, altresì, che i preposti uffici del Dipartimento, nel corso del 2015, hanno provveduto a somministrare ai Centri anziani metropolitani - beneficiari dei contributi assegnati con il relativo bando pubblico - un apposito questionario finalizzato al rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti.

Lo stesso Dipartimento ha, inoltre, curato le indagini di *customer satisfaction* relative al progetto denominato "*PUA in mediazione*", gestito in collaborazione con l'ASL RMH e finanziato dal Ministero dell'Interno, nel quadro del Programma annuale 2007-2013 del FEI Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi 2007-2013, Annualità 2013, Azione 6 "*Mediazione sociale, linguistica e interculturale*".

Il progetto è stato attivato al fine di ridurre le disuguaglianze nell'accesso e nella fruizione dei servizi socio-sanitari, educativi ed amministrativi, attraverso l'attivazione di processi d'informazione, comunicazione e orientamento rivolti ai cittadini stranieri presenti nel territorio della ASL RMH.

Si evidenzia da ultimo, con riguardo all'assistenza specialistica per l'integrazione scolastica degli alunni disabili, che - come anticipato nel precedente P.T.T.I. - è stata realizzata un'indagine esplorativa presso gli Istituti di istruzione e formazione del secondo ciclo, finalizzata a rilevare sia il grado di soddisfazione dell'utenza circa la qualità del servizio reso sia gli indicatori di sviluppo del servizio medesimo. Per la costruzione del campione di scuole sono stati scelti i seguenti criteri:

- omogeneità tra territorio municipale e provinciale di riferimento della scuola;
- individuazione di docenti collaborativi e interessati alla ricerca e di dirigenze con gestione qualitativamente e amministrativamente avanzata del servizio;
- famiglie in rapporto collaborativo con la scuola;
- gruppo di operatori organizzati e in continuità di intervento da diversi anni.

I dati così ottenuti sono stati oggetto di analisi in relazione all'efficacia del servizio, anche in termini di impatto sull'organizzazione del sistema scolastico. Nel contempo, i suddetti dati sono risultati utili ai fini del miglioramento degli strumenti operativi attivati per l'interazione con l'utenza e per la promozione di metodi inclusivi della disabilità.

Termini e modalità di adozione del Programma da parte degli organi di vertice

Come poc'anzi anticipato, il presente Programma è stato elaborato dal Segretario Generale quale Responsabile della Trasparenza, con il supporto dell'Ufficio Anticorruzione e con la collaborazione delle strutture dell'Ente, e viene aggiornato con le modalità precedentemente descritte e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

3. INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE SULLA TRASPARENZA

Nel presente paragrafo sono illustrate le iniziative, intraprese e da intraprendere, per la diffusione dei contenuti del Programma e dei relativi dati. Sono, altresì, fornite indicazioni in merito all'organizzazione delle cosiddette Giornate della Trasparenza, finalizzate a favorire la conoscenza delle tematiche connesse all'integrità dell'azione amministrativa ed a promuovere la cultura della legalità.

Iniziative e strumenti di comunicazione per la diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati

Il presente Programma, oltre ad essere pubblicato sul sito istituzionale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è messo a disposizione presso l'URP per l'eventuale consultazione da parte degli utenti esterni.

I contenuti del Programma sono, inoltre, diffusi ed eventualmente integrati attraverso la programmazione di percorsi formativi *ad hoc*, destinati principalmente agli utenti interni e fruibili anche in modalità *on line*, finalizzati allo studio ed all'approfondimento delle tematiche connesse alla trasparenza e all'integrità, anche attraverso la realizzazione di appositi *forum* per stimolare la discussione ed il confronto tra i partecipanti ai corsi.

Nei primi due anni di vigenza del presente documento sono state espletate diverse attività, formative ed informative, per la diffusione dei contenuti del Programma della Trasparenza e dei relativi dati.

Si segnala al riguardo l'adesione di questa Amministrazione al progetto FORMEZ PA denominato *"Interventi mirati al contrasto della corruzione nella Pubblica Amministrazione locale e centrale"*, nell'ambito del quale sono stati realizzati diversi percorsi formativi, tra cui rileva, per i fini che qui occupano, quello avente ad oggetto *"La disciplina sulla trasparenza e le regole di inconfiribilità e incompatibilità degli incarichi: la Legge 190/2012, i provvedimenti di attuazione e le connesse misure di prevenzione della corruzione"*.

Ad ulteriore approfondimento della materia è stato organizzato, presso la sede di questa Amministrazione, un seminario, curato dalla fondazione PROMOPA, dal titolo *"Agenda Digitale, Dematerializzazione e Trasparenza"*, nel corso del quale è stato fatto il punto sull'attuazione dell'agenda digitale e sulle relative conseguenze nei processi amministrativi e nei rapporti con gli utenti. Sono stati quindi trattati i seguenti argomenti: la comunicazione sul sito *web* della PA con cittadini ed imprese; la portata del principio di trasparenza contenuto nel D. Lgs. n. 33/2013 ed i profili giuridici del nuovo istituto dell'accesso civico; gli obblighi di pubblicazione in materia di contratti di lavori, servizi e forniture; i nuovi obblighi di pubblicazione dei bilanci, delle entrate e delle uscite di cui al D.L. n. 66/2014, come convertito in L. n. 89/2014. La disamina delle prescrizioni introdotte è stata completata dall'illustrazione dei profili di responsabilità in caso di mancato rispetto degli obblighi di comunicazione e trasparenza e delle sanzioni amministrative previste per la mancata adozione del Programma della Trasparenza (D.L. n. 90/2014, convertito in L. n.114/2014).

Si fa rinvio, per ogni ulteriore indicazione in ordine ad azioni formative ed informative in materia, a quanto già illustrato nel P.T.P.C. trattando della misura di prevenzione concernente la formazione del personale e, nello specifico, del Programma formativo in tema di trasparenza e anticorruzione (par. 5.2.2).

Con specifico riferimento alle iniziative, intraprese nel corso del 2015, per la diffusione della cultura della legalità e della trasparenza nelle strutture di questo Ente, si segnala il significativo contributo fornito dal Dipartimento VIII "Cultura, Sport e Tempo Libero", in collaborazione con l'Ufficio Statistica e l'Ufficio Pianificazione e Controllo, con l'attivazione di un'indagine interna concernente, tra gli altri, il tema della percezione dei fenomeni corruttivi nei contesti organizzativi pubblici e del valore dell'integrità nelle amministrazioni.

Attraverso la suddetta indagine si è inteso intercettare criticità e, comunque, situazioni di disagio dei dipendenti connesse all'organizzazione del lavoro, alla conoscenza delle norme regolatrici

delle materie di competenza nonché a fattori culturali di resistenza verso un'azione amministrativa trasparente ed imparziale.

Il monitoraggio di cui trattasi è stato condotto tramite la somministrazione ad un campione di dipendenti - individuato in modo da rispecchiare, in scala, la qualità delle risorse umane di questa Amministrazione - di un apposito questionario, cui ha fatto seguito un'attenta analisi delle risposte ottenute e la redazione di un articolato *report* sui risultati conseguiti.

L'esito della predetta analisi ha evidenziato che la diffusione dei fenomeni corruttivi può essere arginata non solo dalla piena conoscenza delle norme che guidano l'azione amministrativa, ma anche e soprattutto dalla crescita della cultura della correttezza nella pratica lavorativa, intesa come approccio organizzativo semplice, diretto, imparziale e trasparente nonché orientato al servizio del cittadino.

Il *report* di cui sopra è stato oggetto di discussione in un seminario appositamente organizzato il 17 giugno 2015 presso la sede istituzionale di questo Ente.

Il gruppo di lavoro che ha condotto lo studio di cui trattasi ha provveduto, successivamente, a dare ulteriore diffusione al suddetto *report* pubblicandolo sul sito istituzionale di questa Città metropolitana e distribuendolo, in copie stampate, per il tramite del Comitato Unico di Garanzia.

Organizzazione e risultati attesi delle Giornate della Trasparenza

Ferme restando le iniziative formative già avviate e precedentemente descritte, nel periodo di attuazione del presente Programma è intenzione dell'Ente organizzare - tenendo conto delle indicazioni fornite, in tal senso, dai competenti organi di indirizzo - Giornate della Trasparenza che mettano a fuoco, di volta in volta, specifici aspetti della normativa, dando conto, nel contempo, degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione e dei risultati via via raggiunti.

L'organizzazione di tali iniziative formative/informative sarà utile anche per l'individuazione di eventuali aree su cui intervenire per massimizzare la trasparenza, valorizzando, migliorando e diffondendo le buone prassi in materia.

4. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

In attuazione delle Linee Guida fornite dall'Autorità Anticorruzione con la citata delibera n. 50/2013, sono di seguito individuati i Dirigenti responsabili della trasmissione, della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati contenuti nel Programma, gli altri soggetti coinvolti nella gestione dello stesso nonché le misure organizzative e di monitoraggio finalizzate alla verifica della corretta attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza.

Individuazione dei Dirigenti responsabili della trasmissione dei dati, della pubblicazione e dell'aggiornamento degli stessi.

Ferme restando le disposizioni di cui ai paragrafi 2 e 6 della Sezione I, sono responsabili della trasmissione, della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati tutti i Direttori e i Dirigenti dell'Ente per le attività di rispettiva competenza, secondo quanto disciplinato dai regolamenti e dalle direttive interne.

Sono specificamente responsabili *ratione materiae* il Dirigente del Servizio 1 del Segretariato Generale per la pubblicazione degli atti all'Albo pretorio web, il Dirigente del Servizio 1

dell'U.C. Amministrazione Centrale per la gestione del sito internet, dell'URP e della comunicazione istituzionale, il Dirigente del Servizio 4 del Dipartimento II per la gestione dei sistemi informativi e delle reti. In caso di riorganizzazione della struttura amministrativa dell'Ente, tali profili di responsabilità permarranno in capo ai Dirigenti ed agli Uffici competenti per le materie di che trattasi.

Individuazione di eventuali referenti per la trasparenza e specificazione delle modalità di coordinamento con il Responsabile della Trasparenza

Come indicato nel paragrafo 2.4 della precedente Sezione, per ciascun Dipartimento dell'Ente è stato individuato un referente per la corruzione e la trasparenza, incaricato dal rispettivo Direttore di svolgere attività informativa nei confronti dell'Ufficio Anticorruzione.

Il referente assume il ruolo di interlocutore primario del predetto Ufficio, cui assicura dati, informazioni e riscontri utili alla redazione, alla gestione ed all'aggiornamento del Piano, con particolare riguardo alla definizione delle misure idonee a prevenire e/o a contrastare i fenomeni di corruzione.

Misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi

In materia di gestione dei flussi informativi si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni contenute nel paragrafo 6 della Sezione I (RACCORDO DEL PIANO CON IL SISTEMA INTEGRATO DEI CONTROLLI INTERNI E COLLEGAMENTO CON IL CICLO DELLA PERFORMANCE – CONTROLLI A CAMPIONE).

Il Responsabile della Prevenzione, nell'esercizio delle attività di competenza ed al fine di garantire regolarità e tempestività dei flussi informativi aventi ad oggetto i dati in materia di trasparenza, indice periodiche riunioni con i Direttori e i Dirigenti interessati, istituendo, se del caso, gruppi di lavoro e tavoli tecnici. Avvia, inoltre, ogni iniziativa utile a favorire la corretta e veloce acquisizione dei dati, anche attraverso l'implementazione degli applicativi informatici in uso e la creazione di nuove banche dati.

Relativamente all'anno 2015 si segnala che ogni struttura di questa Amministrazione, ciascuna per la materia di propria competenza, ha effettuato l'aggiornamento dei dati relativi agli obblighi di pubblicazione già presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente", secondo la tempistica illustrata nel prospetto esplicativo allegato alla Delibera C.I.V.I.T. n. 50/2013 (Allegato 1) e con le modalità dettagliatamente indicate dal Segretario Generale, Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, nella circolare n. 23/15 del 21 luglio 2015, di cui si è detto nel precedente paragrafo 2 della presente Sezione. E' stata curata, altresì, la pubblicazione di dati, documenti e informazioni ulteriori, secondo le disposizioni del citato Decreto legislativo.

Vale inoltre evidenziare che - in ottemperanza agli obblighi introdotti a carico delle stazioni appaltanti dall'art. 1, comma 32, della Legge n. 190/2012, come meglio specificati nella delibera dell'A.V.C.P (ora A.N.AC.) n. 26/2013 e dall'art. 37, commi 1 e 2, del D. Lgs. n. 33/2013 - si è regolarmente provveduto alla pubblicazione dei dati concernenti le procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi a partire dall'anno 2012. Tali dati sono consultabili sul sito istituzionale di questa Amministrazione, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" – sottosezione "Bandi di gara e contratti".

Per quanto concerne i dati relativi alle procedure di affidamento espletate dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015 si rileva che è in fase di ultimazione l'iter per la relativa pubblicazione, entro i termini di legge e con le modalità indicate dall'A.N.AC. da ultimo con la delibera n. 39 del 20 gennaio 2016, avente ad oggetto "Indicazioni alle Amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1,

comma 2, decreto legislativo 30 marzo 2001 n.165 sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e di trasmissione delle informazioni all'Autorità Nazionale Anticorruzione, ai sensi dell'art. 1, comma 32 della legge n. 190/2012, come aggiornato dall'art. 8, comma 2, della legge n. 69/2015".

Si fa presente al riguardo che è stata a suo tempo emanata dal Dirigente del Servizio Gare una nota metodologica (rif. 19245/15 del 17/12/2015) con la quale, richiamando la precedente CIRC/14/14 del 24/06/2014 a firma congiunta con il Segretario Generale, sono state fornite indicazioni utili per la tempestiva raccolta e la pubblicazione dei dati di cui al citato comma 32, aggiornati al corrente anno.

A tal proposito è utile precisare che è stato implementato il software, attualmente in uso all'Ente per la redazione delle determinazioni dirigenziali (SID), mediante la creazione di apposite "maschere" e di adeguati strumenti di reportistica che consentono la ricezione automatica ed informatizzata dei dati necessari all'adempimento degli obblighi di cui al citato comma 32.

Misure di monitoraggio e di vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza a supporto dell'attività di controllo dell'adempimento da parte del Responsabile della Trasparenza

Il Responsabile per la Trasparenza vigila sulla corretta attuazione, da parte delle strutture dell'Ente, degli obblighi imposti dalla normativa vigente in materia di trasparenza, pubblicità, accessibilità dei dati. A tal fine si avvale, oltre che dell'Ufficio Anticorruzione, della collaborazione degli Uffici della Direzione Generale, con particolare riguardo al Servizio Pianificazione e Controllo, per la verifica del corretto inserimento dei dati nel sito istituzionale e della rispondenza dello stesso alle previsioni del D. Lgs. n. 33/2013, anche ai fini delle attestazioni di competenza del Nucleo di Controllo Strategico, nonché per il monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi in materia di trasparenza, integrità e legalità.

Il Servizio Pianificazione e Controllo comunica tempestivamente al Responsabile per la Trasparenza, per il tramite dell'Ufficio Anticorruzione, eventuali scostamenti e/o criticità riscontrate nell'analisi delle attività connesse agli obiettivi di cui sopra e della relativa calendarizzazione.

Strumenti e tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione trasparente"

Ai fini della rilevazione dell'utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione trasparente" si provvederà alla creazione di un apposito sistema di misurazione che consenta di monitorare gli accessi e i dati/documenti visitati. Si procederà, inoltre, alla somministrazione di questionari *on line* per valutare il grado di soddisfazione degli utenti/visitatori rispetto al servizio reso dalla Città metropolitana.

Misure per assicurare l'efficacia dell'istituto dell'accesso civico

Nella sezione "Amministrazione trasparente" sono contenute specifiche indicazioni sulle modalità di esercizio dell'accesso civico, a norma dell'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013. La relativa richiesta va presentata al Responsabile della Trasparenza, che, come noto, per questa Amministrazione è il Segretario Generale, di cui vengono forniti i recapiti.

5. DATI ULTERIORI

Oltre alle informazioni espressamente previste dal D. Lgs. n. 33/2013, questo Ente ha provveduto a pubblicare nella sezione “*Amministrazione Trasparente*”, all’interno della sottosezione “*Altri contenuti*”, i dati riguardanti gli ambiti di seguito sinteticamente riportati:

Corruzione
Accesso Civico
Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati
Dati ulteriori

La sottosezione “*Dati ulteriori*” è costituita, inoltre, dalle aree tematiche appresso indicate, in ciascuna delle quali sono contenuti dati ed informazioni riguardanti l’area medesima:

Strumenti di partecipazione - Associazioni iscritte all'Albo
Buone Prassi
Decreti M.E.F. del 25 giugno 2012
Accesso ad atti di natura finanziaria
Accesso ai documenti amministrativi
Esercizio del potere sostitutivo in caso di inerzia
Elenco delle spese di rappresentanza sostenute dagli organi di governo dell'Ente
Comitato Unico di Garanzia
Censimento delle autovetture di servizio

Nel triennio di riferimento del Programma sono realizzate, oltre alla pubblicazione del presente documento, le seguenti attività:

- Analisi dei dati pubblicati e completamento delle informazioni mancanti.
- Stato di attuazione del Programma, aggiornamento dello stesso ed indicazione della relativa periodicità.
- Programmazione delle Giornate della Trasparenza.
- Verifica e revisione dei contenuti del sito istituzionale, ivi comprese le pubblicazioni all’Albo Pretorio *on line*.
- Allestimento di pagine *web* dedicate a questionari di valutazione e suggerimenti da parte dell’utenza interna e, soprattutto, esterna.
- Verifica delle modalità di utilizzo della posta elettronica certificata.

La concreta realizzazione delle suddette attività procederà in linea con la definizione delle funzioni della Città metropolitana - ai sensi della legge n. 56/2014 e dell’emananda legge regionale di riordino - e della conseguente ristrutturazione dell’assetto amministrativo ed organizzativo dell’Ente.