



PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE AI SENSI DELLA LEGGE 190/2012.

(Approvato con deliberazione del CDA 20.8.1 del 05/11/2014)

1. PREMESSA

I temi della trasparenza e della integrità dei comportamenti nella Pubblica Amministrazione appaiono sempre più attuali e urgenti, anche in relazione alle richieste della comunità internazionale e, in particolare, della Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione adottata dall'Assemblea Generale dell'ONU il 31 ottobre 2003 con la risoluzione numero 58/4, firmata dallo Stato italiano il 9 dicembre 2003 e ratificata con la legge 3 agosto 2009 numero 116.

La Convenzione ONU 31 ottobre 2003 prevede che ciascuno Stato debba elaborare ed applicare delle politiche di prevenzione della corruzione efficaci e coordinate, adoperarsi al fine di attuare e promuovere efficaci pratiche di prevenzione, vagliarne periodicamente l'adeguatezza e collaborare con gli altri Stati e le organizzazioni regionali ed internazionali per la promozione e messa a punto delle misure. La medesima Convenzione prevede poi che ciascuno Stato debba individuare uno o più organi, a seconda delle necessità, incaricati di prevenire la corruzione e, se necessario, la supervisione ed il coordinamento di tale applicazione e l'accrescimento e la diffusione delle relative conoscenze.

In tema di contrasto alla corruzione, di grande rilievo sono le misure internazionali contenute nelle linee guida e nelle convenzioni che l'OECD, il Consiglio d'Europa con il GR.E.C.O. (Groupe d'Etats Contre la Corruption) e l'Unione europea riservano alla materia e che vanno nella medesima direzione indicata dall'ONU: implementare la capacità degli Stati membri nella lotta alla

corruzione, monitorando la loro conformità agli standard anticorruzione ed individuando le carenze politiche nazionali.

Il legislatore italiano, ha approvato il 6 novembre 2012 la legge numero 190 recante le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, in attuazione dell'articolo 6 della Convenzione dell'Organizzazione delle Nazioni Unite contro la corruzione, e degli articoli 20 e 21 della Convenzione Penale sulla corruzione di Strasburgo del 27 gennaio 1999.

La legge 190/2012 dispone che anche i Comuni e le società/aziende da loro partecipate si dotino di Piani di prevenzione della corruzione, ovvero di strumenti atti a dimostrare che l'ente ha definito modalità organizzative per prevenire eventuali comportamenti non corretti da parte dei dipendenti. Tale intervento legislativo, che mette a frutto il lavoro di analisi avviato dalla Commissione di Studio su trasparenza e corruzione istituita dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, si inserisce all'interno di una particolare attenzione che negli ultimi anni è stata posta sulla trasparenza che deve sempre più caratterizzare la Pubblica Amministrazione italiana, a tutti i livelli.

La trasparenza è il mezzo attraverso cui prevenire e, eventualmente, disvelare situazioni in cui possano annidarsi forme di illecito e di conflitto di interessi.

La legge 190/2012, all'art. 1 - comma 5, facendo riferimento ad un concetto "ampio" di corruzione, dal punto di vista operativo, impone a tutte le pubbliche amministrazioni ed enti da loro controllati di definire, approvare e trasmettere al Dipartimento della Funzione Pubblica:

a) un piano di prevenzione della corruzione che fornisca una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indichi gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio;

b) procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti chiamati ad operare in settori particolarmente esposti alla corruzione.

Il presente Piano di prevenzione della corruzione, tenuto conto che l'Azienda Speciale, in quanto ente pubblico strumentale del Comune di Viareggio, fa parte del sistema amministrativo pubblico locale, contiene,

pertanto, in relazione a tali prescrizioni, sia l'analisi del livello di rischio delle attività aziendali svolte, che un sistema di misure, procedure e controlli tesi a prevenire situazioni lesive per la trasparenza e l'integrità delle azioni e dei comportamenti del personale.

2. IL PERCORSO DI COSTRUZIONE DEL PIANO

Nel percorso di costruzione del piano, sono stati tenuti in considerazione quattro aspetti:

- il coinvolgimento di tutto il personale aziendale operante nelle aree a più elevato rischio, nell'attività di analisi e valutazione, di proposta e definizione delle misure e di monitoraggio per l'implementazione del piano; tale attività, che non sostituisce, ma integra la opportuna formazione rispetto alle finalità e agli strumenti del piano stesso, è stata il punto di partenza per la definizione di azioni preventive efficaci rispetto alle reali esigenze dell'Azienda;
- la rilevazione delle misure di contrasto (procedimenti a disciplina rinforzata, controlli specifici, particolari valutazioni ex post dei risultati raggiunti, particolari misure nell'organizzazione degli uffici e nella gestione del personale addetto, particolari misure di trasparenza sulle attività svolte) anche già adottate, oltre alla indicazione delle misure che, attualmente non presenti, si prevede di adottare in futuro;
- l'attivazione del sistema di trasmissione delle informazioni al sito web aziendale collegato a quello dell'Amministrazione di riferimento.

Inoltre, sempre da un punto di vista delle scelte di fondo, si è ritenuto opportuno, come previsto nella circolare n. 1 del 25 gennaio 2013 del Dipartimento della Funzione Pubblica, ampliare il concetto di corruzione a tutte quelle situazioni in cui "nel corso dell'attività amministrativa, si riscontri l'abuso, da parte di un soggetto, del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati.

Le situazioni rilevanti sono quindi più ampie della fattispecie penalistica e sono tali da ricomprendere non solo l'intera gamma dei delitti

contro la Pubblica Amministrazione disciplinati nel Titolo II, capo I del codice penale, ma anche le situazioni in cui, a prescindere dalla rilevanza penale, venga in evidenza un malfunzionamento dell'Amministrazione aziendale a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite.

Partendo da tali presupposti, il percorso realizzato ha previsto le seguenti attività:

Sensibilizzazione dei Responsabili e condivisione dell'approccio

In coerenza con l'importanza della condivisione delle finalità e del metodo di costruzione del Piano, in questa fase formativa si è provveduto, in un incontro specifico, alla sensibilizzazione e al coinvolgimento dei responsabili dei servizi e di tutto il personale, definendo in quella sede che il Piano di prevenzione della corruzione avrebbe incluso non solo i procedimenti previsti dall'art. 1 comma 16 della legge 190/2012 (autorizzazioni o concessioni; scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi; concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati; concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera), ma che il punto di partenza sarebbe stata l'analisi di tutte le attività dell'Azienda Speciale Pluriservizi - ASP - che possono presentare rischi di integrità.

Individuazione dei processi più a rischio ("mappa dei processi a rischio") e dei possibili rischi ("mappa dei rischi").

In logica di priorità, sono stati selezionati i processi che, in funzione della situazione specifica dell' Azienda, presentano possibili rischi per l'integrità, classificando tali rischi in relazione al grado di "pericolosità" ai fini delle norme anti-corrruzione.

Proposta delle azioni preventive e dei controlli da mettere in atto

Per ognuno dei processi della mappa identificato come "critico" in relazione al proprio indice di rischio, è stato definito un piano di azioni che contempli almeno una azione per ogni rischio stimato come prevedibile (cioè con indice di rischio "alto" o "medio", ma in alcuni casi anche "basso" ma meritevole di attenzione), progettando e sviluppando gli strumenti che rendano efficace tale azione o citando gli strumenti già in essere.

Più specificatamente, per ogni azione prevista e non attualmente in essere, sono stati evidenziati la previsione dei tempi e le responsabilità attuative per la sua realizzazione e messa a regime, in logica di *project management*. Tale strutturazione delle azioni e quantificazione dei risultati attesi rende possibile il monitoraggio periodico del Piano di prevenzione della corruzione, in relazione alle scadenze temporali alle responsabilità delle azioni e dei sistemi di controllo messe in evidenza nel Piano stesso; attraverso l'attività di monitoraggio e valutazione dell'attuazione del Piano sarà possibile migliorare nel tempo la sua formalizzazione e la sua efficacia.

Stesura e approvazione del Piano di prevenzione della corruzione

La stesura del piano di prevenzione della corruzione è stata quindi realizzata mettendo a sistema tutte le azioni operative proposte dai responsabili e le azioni di carattere generale che ottemperano le prescrizioni della legge 190/2012.

Particolare attenzione è stata posta nel garantire la "fattibilità" delle azioni previste, sia in termini operativi che finanziari (evitando spese o investimenti non coerenti con le possibilità finanziarie dell'Ente), attraverso la verifica della coerenza rispetto agli altri strumenti di programmazione dell'Azienda.

Formazione a tutti gli operatori interessati dalle azioni del Piano

Al fine di massimizzare l'impatto del Piano, verrà organizzata una attività di informazione/formazione continua rivolta a tutti coloro che potenzialmente sono interessati al tema, così come disposto dalle norme, anche diversificata per aree di intervento e/o tipologie dei servizi affidati.

La registrazione delle presenze consentirà di assolvere ad uno degli obblighi individuati dalla legge 190/2012 e ribadito dalla circolare della Funzione Pubblica del 25 gennaio 2013.

3. LE MISURE ORGANIZZATIVE DI PREVENZIONE E CONTROLLO DI CARATTERE GENERALE

Si riportano di seguito le misure organizzative di carattere generale che l'Azienda Speciale Pluriservizi - ASP - intende mettere in atto, in coerenza

con quanto previsto dalla legge 190/2012 e con la propria dimensione organizzativa.

Rispetto a quanto auspicato dalla normativa in merito all'adozione di adeguati sistemi di rotazione del personale addetto alle aree a rischio, l'Azienda si impegna a valutare periodicamente per quali posizioni è opportuno e possibile prevedere percorsi di polifunzionalità che consentano tali rotazioni, evitando che possano consolidarsi delle posizioni "di privilegio" nella gestione diretta di attività a rischio, pur con l'accortezza di mantenere continuità e coerenza degli indirizzi e le necessarie competenze delle strutture.

L'Azienda si impegna, altresì, partendo da quanto indicato nell'art. 1 comma 9 della legge 190/2012, alla:

- attuazione effettiva della normativa sulla segnalazione da parte del personale di condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza (art. 1, comma 51, legge n. 190/2012), con le necessarie forme di tutela, ferme restando le garanzie di veridicità dei fatti, a tutela del denunciato;
- adozione di misure che garantiscano il rispetto delle norme del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (art. 1, comma 44, legge n. 190/2012), nonché delle prescrizioni contenute nel Piano; nell'ambito di tali misure, l'Azienda Speciale, oltre al proprio Regolamento del personale, promuoverà la diffusione del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ente di riferimento, approvato con deliberazione del Sub-Commissario Prefettizio, ex art. 48 T.U.E.L. N. 267/2000, Nr. 104/G del 30/12/2013;
- adozione delle misure necessarie all'effettiva attivazione della responsabilità disciplinare dei dipendenti, in caso di violazione dei doveri di comportamento, ivi incluso il dovere di rispettare le prescrizioni contenute nel piano; adozione di misure volte alla vigilanza sull'attuazione delle disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità degli incarichi (art. 1., commi 49 e 50, legge n. 190/2012), anche successivamente alla cessazione

del servizio o al termine dell'incarico (nuovo comma 16 ter dell'articolo 53 del D. Lgs. n. 165/2001 e s.m.i.);

- adozione di misure di verifica dell'attuazione delle disposizioni di legge in materia di autorizzazione di incarichi esterni, così come modificate dall'art. 1, comma 42 della legge n. 190/2012;
- previsione di forme di presa d'atto, da parte del personale aziendale, del Piano di prevenzione della corruzione sia al momento dell'assunzione/incarico sia, per quelli in servizio, con cadenza periodica.

Infine, per quanto concerne l'aspetto formativo, essenziale per il mantenimento e lo sviluppo del Piano nel tempo, si ribadisce come, in linea con la Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione, adottata dall'Assemblea generale dell'O.N.U. il 31 ottobre 2003, la legge 190/2012 abbia attribuito particolare importanza alla formazione del personale addetto alle aree a più elevato rischio per cui è prevista particolare attenzione alle tematiche della trasparenza e della integrità, sia dal punto di vista della conoscenza della normativa e degli strumenti previsti nel Piano che dal punto di vista valoriale, in modo da accrescere sempre più lo sviluppo del senso etico.

4. IL SISTEMA DEI CONTROLLI E DELLE AZIONI PREVENTIVE PREVISTE

Si riportano di seguito le schede contenenti le azioni preventive e i controlli attivati per ognuno dei processi per i quali si è stimato "medio" o "alto" l'indice di rischio o per i quali, sebbene l'indice di rischio sia stato stimato come "basso", si è comunque ritenuto opportuno e utile predisporre e inserire nel Piano azioni di controllo preventivo.

I processi complessivamente inseriti nel piano sono 5; i rischi individuati sono complessivamente 11, ognuno dei quali con almeno una azione programmata o già in atto. Per ogni azione, qualora non già in essere, sono stati inseriti il soggetto attuatore "soggetto responsabile" e i tempi stimati per la realizzazione, nonché eventuali note a corredo. L'utilizzo di un unico format è finalizzato a garantire l'uniformità e a facilitare la lettura del documento.

tabelle

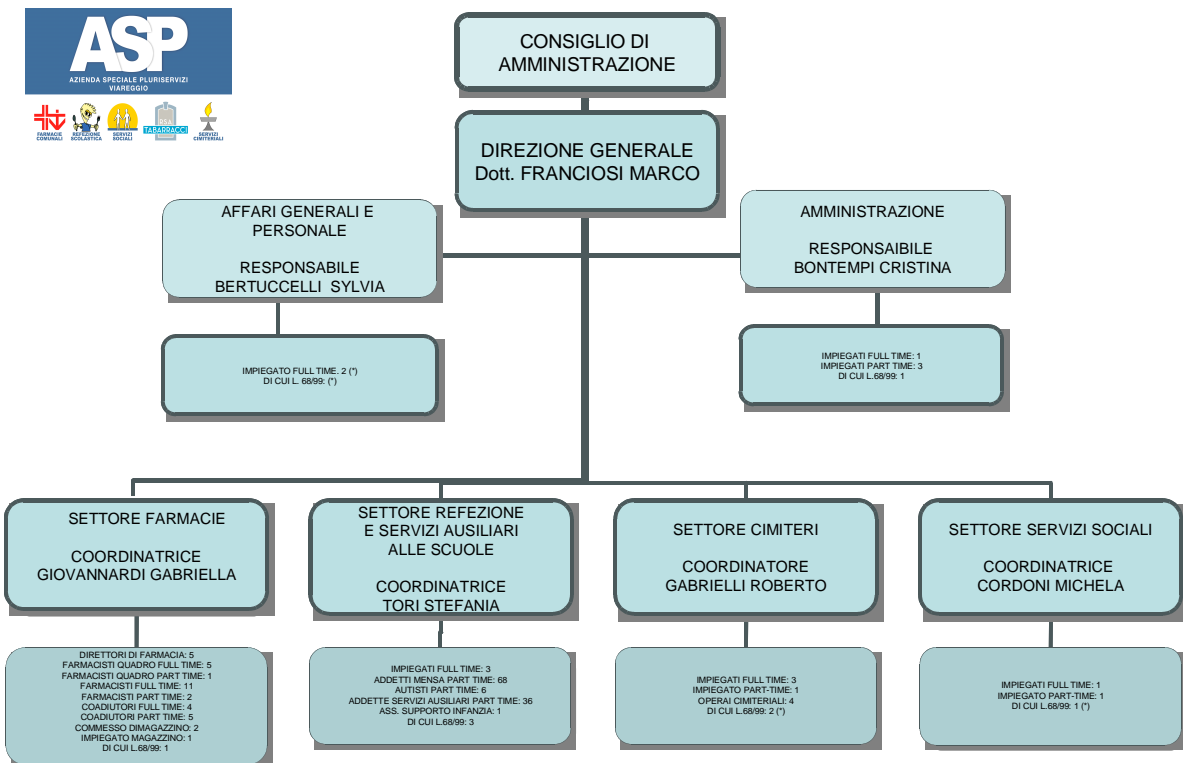
PROGRAMMA PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' - 2014/2016

5.1 INTRODUZIONE

Il principio di trasparenza, così come definito dalle disposizioni contenute nel D. Lgs. 33/2013 e s.m.i., favorisce la partecipazione dei cittadini all'attività delle pubbliche amministrazioni e degli enti da loro controllati ed è funzionale, in particolare, ai seguenti scopi:

1. assicurare la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
2. prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità;
3. migliorare la cultura degli operatori pubblici per favorire i servizi ai cittadini.

Al fine di meglio comprendere le scelte di seguito effettuate nella definizione dei contenuti del Programma, si indicano in modo riassuntivo le caratteristiche organizzative e funzionali dell'Azienda Speciale.



A) ORGANIGRAMMA AZIENDALE

**B) SERVIZI DELL'AZIENDA – estratto dell' art. 2 Statuto Aziendale
(Oggetto dell'Attività)**

1. L'A.S.P. ha per oggetto l'impianto e l'esercizio dei seguenti servizi:
 - A) Gestione di servizi di carattere Sanitario, sociale ed assistenziale:
 1. Acquisto e distribuzione specialità medicinali, articoli sanitari e vari.
 2. Promozione, partecipazione e collaborazione a programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria. Nell'ambito della sua attività l'Azienda può assumere e partecipare ad iniziative atte a conseguire scopi di pubblico interesse nel settore sanitario.
 3. Interventi di carattere sociale in favore di anziani, infanzia, portatori di handicap ed altre categorie svantaggiate.
 4. Interventi di carattere assistenziali in favore dei suddetti soggetti.
 - B) Promozione, partecipazione e collaborazione ad iniziative di educazione alimentare. Gestione di mense pubbliche.
 - C) Servizi Cimiteriali:
 1. Gestione Cimiteri comunali;
 2. Gestione servizio illuminazione votiva;
 3. Onoranze funebri.
 - D) Servizi all'infanzia e adolescenza in ambito scolastico – extrascolastico – servizi socio-educativi 0-3 anni:
 1. prestazioni per attività educative ausiliarie di assistenza, cura, sorveglianza sia interna che esterna alle scuola/servizi e su scuolabus nonchè pulizia e cura dei relativi locali;
 2. prestazioni per attività educative-ludico-ricreative e di intrattenimento rivolte a bambini/e;
 3. ogni altra prestazione di servizio affine a quelle sopra indicate comprese le funzioni ausiliarie e non per la gestione delle attività di cucina nei servizi 0-3 anni.
 - E) Gestione degli approvvigionamenti di generi alimentari, sanitari e di cura, nonchè dei relativi controlli, per i servizi socio educativi 0-3 anni.
 - F) Servizio di pulizie degli immobili in proprietà e gestione al Comune.
 - G) Qualsiasi altra attività collegata, connessa o riferibile con quanto sopra indicato.
2. L'Azienda può altresì gestire tutte quelle attività ad essa affidate dal Comune di Viareggio o, previo assenso del medesimo, da altri enti pubblici o privati, purchè in tutti i casi complementari od affini a quelle statutarie.

5.2 PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Nella prima fase di avvio, dopo le rilevanti novità introdotte dal D.Lgs. n. 33/2013, il primo obiettivo è, quindi, strutturare e disciplinare la modalità di realizzazione di un sistema organizzativo idoneo a far fronte agli obblighi di trasparenza, con il coinvolgimento di tutta l'organizzazione aziendale, nella consapevolezza che queste azioni rappresentano la struttura portante di qualsiasi ulteriore attività o iniziativa in materia di trasparenza.

L'adozione del programma triennale ed il suo aggiornamento annuale spetta al Consiglio di Amministrazione ed indica gli obiettivi di trasparenza di breve (1 anno) e di lungo periodo (3anni), tenuto conto di quanto previsto da CIVIT con delibera n. 50/2013.

E' un programma "a scorrimento" idoneo a consentire il costante adeguamento del Programma stesso. All'attuazione del Programma triennale concorrono gli uffici ed i Responsabili individuati. Per i dati da pubblicare, di cui al paragrafo successivo, sono state individuate le diverse figure responsabili.

Per "Responsabile della redazione del dato" s'intendono i soggetti tenuti all'individuazione, elaborazione (tramite calcoli, selezione, aggregazione di dati ecc.), aggiornamento, verifica dell'usabilità, pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente" e la loro comunicazione in modalità alternative al web, se richiesto dal Programma o da specifiche disposizioni di legge.

Per verificare la progressiva esecuzione delle attività programmate sarà attivato un sistema di monitoraggio per assicurare l'effettivo aggiornamento delle informazioni.

Il Presidente, nell'ottica del D.Lgs. 33/2013, potrà individuare con il Direttore, nell'ambito della gestione annuale, informazioni significative in aree o servizi di particolare attenzione ed impegno del programma di mandato e, quindi, di particolare interesse per i cittadini; tali informazioni saranno portate a conoscenza tramite pubblicazione sul sito web aziendale.

Posizione centrale nel Programma per la trasparenza occupano gli obiettivi, gli indicatori, i criteri di monitoraggio, i criteri di valutazione e di rendiconto, indicati nei programmi aziendali annuali e pluriennali.

5.3 DATI - LIMITI ALLA PUBBLICAZIONE DEI DATI - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Speciale si è già attivata per realizzare un portale aziendale ufficiale in cui istituire la sezione "Amministrazione Trasparente".

Nella realizzazione del sito, per quanto riguarda i contenuti minimi che devono essere presenti, sono state osservate le "Linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione", le indicazioni di Civit e della Funzione Pubblica.

L'Azienda si impegna costantemente affinché il proprio sito internet possa offrire all'utente un'immagine istituzionale e soprattutto sia accessibile da tutti, anche dai disabili, facilmente reperibile e usabile, chiaro nel linguaggio, semplice, omogeneo al suo interno.

Il Direttore e i Responsabili di area o di servizio devono periodicamente e costantemente verificare, anche con il supporto dei propri collaboratori, la rispondenza del sito internet ai principi sopracitati segnalando ed eliminando, nell'ambito di loro competenza, eventuali difformità.

In coerenza con le vigenti disposizioni, è presente sul sito web un'apposita sezione, denominata "Amministrazione Trasparente" conforme all'allegato al D. Lgs. 33/2013 s.m.i.

I dati, completi e coerenti, sono inseriti ed aggiornati sotto la responsabilità del Direttore o suoi incaricato, che assicura, altresì, un continuo monitoraggio per l'effettivo aggiornamento delle informazioni.

Nel triennio si provvederà all'aggiornamento ed eventuale completamento delle pubblicazioni on-line.

Le esigenze di trasparenza, pubblicità e consultabilità degli atti e dei dati informativi saranno comunque temperate con i limiti posti dalla legge in materia di protezione dei dati personali, secondo quanto evidenziato, anche sotto un profilo operativo, dal Garante sulla Privacy nei propri provvedimenti.

Nelle pubblicazioni *on-line* si osserveranno, comunque, i presupposti e le condizioni legittimanti il trattamento dei dati personali (comprese le operazioni di diffusione e accesso alle informazioni) stabiliti dal Codice in

materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003), in relazione alla diversa natura e tipologia dei dati.

In ogni caso, restano fermi i limiti alla diffusione e all'accesso delle informazioni di cui all'art. 24, commi 1 e 6, della Legge n. 241/1990, di tutti i dati di cui all'art. 9 del D. Lgs. n. 322/1989, di quelli previsti dalla normativa europea in materia di tutela del segreto statistico e di quelli che siano espressamente qualificati come riservati dalla normativa nazionale ed europea in materia statistica, nonché quelli relativi alla diffusione dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale delle persone.

Fatte salve ulteriori limitazioni di legge in ordine alla diffusione di informazioni soprattutto sensibili o, comunque, idonee ad esporre il soggetto interessato a forme di discriminazione, l'Azienda, in presenza di disposizioni legislative o regolamentari che legittimano la pubblicazione di atti o documenti, provvederà a rendere non intellegibili i dati personali non pertinenti o, se sensibili o giudiziari, non indispensabili rispetto alle specifiche finalità di trasparenza della pubblicazione (art. 4, comma 4, del D. Lgs. n. 33/2013).

Qualora nel corso del tempo emergano esigenze, legate alla realizzazione della trasparenza pubblica, di disporre la pubblicazione sul sito aziendale di dati, informazioni o documenti che l'Azienda non ha l'obbligo di pubblicare in base a specifiche previsioni di legge o di regolamento, fermo restando il rispetto dei limiti e condizioni espressamente previsti da disposizioni di legge, l'Azienda procederà, in ogni caso, alla anonimizzazione dei dati personali eventualmente presenti (art. 4, comma 3, del D. Lgs. n. 33/2013).

L'Azienda provvede ad ottemperare agli obblighi legali di pubblicità e trasparenza coerentemente a quanto previsto dall'art. 4 del D.Lgs. n. 33/2013, adottando cautele e/o individuando accorgimenti tecnici volti ad assicurare forme corrette e proporzionate di conoscibilità delle informazioni, a tutela dell'individuo, della sua riservatezza e dignità.

5.4 INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA, LA LEGALITÀ E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITÀ E ACCESSO CIVICO.

–

L'Azienda si impegna, nell'ambito della propria competenza, a promuovere la cultura della legalità e integrità, con particolare riferimento alla sensibilizzazione del proprio personale.

Il rispetto costante degli obblighi di trasparenza costituisce un valido strumento di prevenzione e lotta alla corruzione, supporta il principio di legalità e rende visibili i rischi di cattivo funzionamento.

A tutti i cittadini è riconosciuto un ruolo attivo per concorrere al cambiamento sotteso alle normative in materia di prevenzione della corruzione, infatti con l'accesso civico chiunque può vigilare sul corretto comportamento della pubblica amministrazione in relazione agli obblighi di pubblicazione e sulle finalità e modalità di utilizzo delle risorse pubbliche ovvero ottenere le informazioni da pubblicare sul sito dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente" secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

L'Azienda è dotata del servizio di Posta Elettronica Certificata e la casella istituzionale, già censita nell'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni), in conformità alle previsioni di legge, sarà pubblicizzata sulla *home page* del sito.

In relazione al grado di utilizzo dello strumento, tanto nei rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni che con i cittadini, si valuteranno le ulteriori azioni organizzative e strutturali eventualmente necessarie.

In ogni caso si provvederà a ridurre l'utilizzo degli invii postali a mezzo del servizio raccomandate a favore di invii tramite PEC.

Sempre nella prospettiva di migliorare le misure adottate per incrementare i propri livelli di trasparenza e per innalzare il livello di soddisfazione e di consenso sulle attività realizzate, l'azienda attiverà nel corso del triennio 2014/2016, una finestra di dialogo tra cittadini e amministrazione con la previsione di un servizio di gestione dei reclami che consenta all'utenza di segnalare, mediante l'invio di e-mail, suggerimenti, osservazioni o rilievi circa il livello di trasparenza.

IL LINGUAGGIO E LA COMUNICAZIONE POLITICA-ISTITUZIONALE

L'azione di rinnovamento della comunicazione pubblica e, in particolare, del linguaggio burocratico, ha ricevuto un importante impulso dalle normative sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi.

Tutti i testi prodotti dall'Amministrazione devono essere pensati e scritti per essere compresi da chi li riceve e per rendere comunque trasparente l'azione amministrativa, e devono prevedere l'utilizzo di un linguaggio comprensibile, evitando espressioni burocratiche e termini tecnici.

Pertanto, nello scrivere un testo, verrà applicato il massimo impegno per eliminare le ambiguità, prediligere frasi brevi, usare – ove possibile – parole del linguaggio comune, evitare le sigle (spesso ovvie per chi scrive, ma non altrettanto per chi legge) o usarle solo dopo che è stato riportato il significato per esteso, evitare neologismi, latinismi e parole straniere privilegiando l'equivalente in lingua italiana nonché privilegiare l'aspetto grafico sobrio.

La comunicazione politico-istituzionale deve essere attuata assicurando, comunque, la trasparenza e un corretto rapporto con i cittadini; si attua tramite comunicati stampa, conferenze stampa, utilizzo di tabelloni luminosi, SMS e newsletter.

Anche in questo caso fondamentali e indispensabili caratteristiche dell'informazione sono: trasparenza, pertinenza, veridicità, completezza, chiarezza e comprensibilità, oggettivo riscontro, tempestività.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER (PORTATORE DI INTERESSI)

E' necessario avviare un percorso favorevole alla crescita di una cultura della trasparenza, in cui appare indispensabile accompagnare tutti i soggetti coinvolti. Deve consolidarsi un atteggiamento orientato pienamente al servizio del cittadino e che quindi, in primo luogo, consideri la necessità di farsi comprendere e conoscere, nei linguaggi e nelle logiche operative.

E' pertanto necessario implementare strumenti di interazione che possano restituire con immediatezza all'Azienda il feedback circa l'operato svolto.

L'Azienda ritiene importante avviare un iter partecipativo, come quello della programmazione di giornate pubbliche, nel corso delle quali incontrare i cittadini. Tali iniziative rappresentano un'importante apertura di spazi di collaborazione e confronto con la società civile sui principali temi che interessano la *mission* aziendale.

L'Azienda intende, inoltre, attivare rilevazioni del gradimento dell'utenza rispetto a specifici servizi tramite questionari, con cadenza da definire.

MONITORAGGIO OBBLIGHI TRASPARENZA: Il monitoraggio sull'attuazione degli obblighi di trasparenza è, in primo luogo, affidato al Direttore e ai Responsabili di area, che vi provvedono costantemente.

Il monitoraggio e la vigilanza sullo stato di attuazione del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità verrà attuato:

- nell'ambito dei "controlli di regolarità amministrativa";
- attraverso appositi controlli a campione a verifica dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate;
- attraverso il monitoraggio effettuato in merito all'accesso civico.

Per ogni informazione pubblicata si verificano l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità.

Per verificare l'esecuzione delle attività programmate, il Direttore attiverà un sistema di monitoraggio, costituito dalle seguenti fasi:

- a) predisposizione - con periodicità semestrale - di rapporti da parte dei Responsabili dei servizi, al fine di monitorare sia il processo di attuazione del Programma, sia l'utilità ed usabilità dei dati inseriti;
- b) pubblicazione sul sito di una relazione finale annuale sullo stato di attuazione del Programma.

5.5 ANALISI DELL'ESISTENTE E OBIETTIVI DI SVILUPPO

Nel triennio 2014/2016 i dati presenti sul sito saranno costantemente aggiornati ed integrati, al fine di favorire una sempre migliore accessibilità e funzionalità dello stesso, secondo i criteri di omogeneità, con particolare riguardo anche al rispetto delle norme sulla trasparenza amministrativa, mediante un costante aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente".

Tra gli obiettivi dell'Azienda vi è quello di sensibilizzare all'utilizzo del sito ufficiale dell'Azienda, al fine di sfruttarne tutte le potenzialità, sia dal punto di vista informativo che di erogazione di servizi *on-line*.

Le modalità per la disciplina dell'accesso civico saranno pubblicate sul sito internet, nella sezione "Amministrazione trasparente", indicando le procedure per la richiesta di documenti, informazioni e dati, l'indirizzo cui inoltrarla, le modalità ed i tempi di risposta.

Come previsto dalla norma richiamata, l'accesso civico si applica esclusivamente ai dati e ai documenti che devono essere obbligatoriamente pubblicati sul sito web dell'Azienda, alla sezione "Amministrazione trasparente". Resta inalterato il diritto di accesso ai documenti amministrativi disciplinato dal capo V della Legge. n. 241/1990 e dal Regolamento aziendale.

Per quanto riguarda le informazioni ed i dati da pubblicare, relativamente ai contenuti, ogni settore e servizio sarà responsabile per le materie di propria competenza. Il Direttore, quale Responsabile della trasparenza o suo incaricato, sarà il referente dell'intero processo di realizzazione ed effettivo adempimento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

I dati da pubblicare sul sito ufficiale aziendale sono quelli della tabella 1 di seguito riportata, secondo le modalità ivi descritte.

Per quanto riguarda le azioni da intraprendere in materia di accessibilità, si andrà verso l'utilizzo sempre più ampio di programmi che producano documenti in formati non proprietari, a condizioni tali da permettere il più ampio riutilizzo dei dati, anche a fini statistici e la ridistribuzione senza ulteriori restrizioni d'uso, di riuso o di diffusione diversi dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità.

L'attuazione degli obiettivi del programma sarà verificata con cadenza annuale.

TABELLA 1 - DATI DA PUBBLICARE SUL SITO WEB AZIENDALE

Dato da pubblicare	Responsabile	Aggiornamento	Durata	Note
Organigramma	Direttore	Annuale/in presenza di variazioni	Continua	
Bilanci di previsione annuali e bilanci d'esercizio	Direttore	Annuale	Triennale	
Statuto, regolamenti e carta dei servizi	Direttore	In presenza di variazioni	Continua	
Bandi di concorso per selezioni del personale	Direttore	Tempestivo	30 giorni	
Avvisi pubblici per accesso ai servizi e modulistica	Direttore	Tempestivo	Continua	
Bandi di gara e di contratto per forniture di beni e servizi	Direttore	Tempestivo	30 giorni	Trattasi di acquisti in economia