

# PROGRAMMA DELLA TRASPARENZA E INTEGRITA' 2012 - 2014

## PROVINCIA DI PIACENZA

### **INDICE**

<u>PREMESSA .....</u>	<u>2</u>
<u>QUADRO NORMATIVO .....</u>	<u>2</u>
<u>PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA.....</u>	<u>2</u>
<u>L'ENTE PROVINCIA.....</u>	<u>3</u>
<u>INDIVIDUAZIONE DEI FLUSSI DI PUBBLICAZIONE.....</u>	<u>9</u>
<u>RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS.....</u>	<u>9</u>
<u>OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE.....</u>	<u>10</u>

## PREMESSA

Come stabilito dall'art. 11 del d. lgs. 150/09, la trasparenza è intesa come *accessibilità totale*, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione.

La Provincia di Piacenza promuove ed assicura la trasparenza dei processi di programmazione, la misurazione e la valutazione dell'azione amministrativa, come indicato anche nel Regolamento di organizzazione all'art. 36 aggiornato con atto G.P. 295 del 29.12.2011.

Il Programma triennale della trasparenza ed integrità oggetto del presente documento è redatto sulla base del d. lgs. 150/09 e rappresenta lo strumento attraverso il quale, oltre ad evidenziare lo stato dell'arte relativo agli obblighi e alle azioni poste in essere in materia di trasparenza, si provvede ad esplicitare le principali azioni da realizzare nel periodo per rendere effettiva l'attuazione del principio della trasparenza nella Provincia di Piacenza.

## QUADRO NORMATIVO

Si elencano di seguito le principali fonti normative di riferimento per la stesura del Programma della trasparenza ed integrità:

- Il D. lgs. 150/09 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", ed in particolare con riferimento all'art. 11, che definisce il principio di trasparenza per l'ente locale e indica i principali contenuti del Programma;
- le linee guida per i siti web della P.A. previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009, n. 8, del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, nell'aggiornamento del 29 luglio 2011, che prevedono per i siti web delle pubbliche amministrazioni il principio della trasparenza tramite l'accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'ente pubblico, definendo i contenuti minimi dei siti istituzionali;
- circolare 1/2010 del Dipartimento funzione pubblica, che ha fornito indicazioni riguardo alla pubblicazione di dati e informazioni sulle pubbliche amministrazioni e i loro dipendenti;
- la delibera Civit n. 105 del 2010 "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", che indica il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma, compresa l'indicazione dei dati da pubblicare sul sito e dalle modalità di pubblicazione;
- la delibera Civit n. 2 del 2012 "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", che fornisce indicazioni in materia di trasparenza che integrano la delibera Civit 105 del 2010;
- linee guida su performance, trasparenza e integrità in attuazione del d. lgs. 150/09 emanate dall'Upi ed approvate dalla Civit il 28.6.2011.

## PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Il Programma per la trasparenza e l'integrità è rivolto:

- alle strutture interne all'Ente, coinvolgendo gli amministratori, i dirigenti e tutto il personale nel raggiungimento dei prefissati obiettivi di trasparenza
- all'esterno, avendo come destinatari i portatori d'interesse della Provincia (stakeholders), come i

cittadini, le imprese e gli enti locali del territorio.

Il testo del documento è stato predisposto dal Direttore Generale con il coinvolgimento per le rispettive competenze dei responsabili delle seguenti strutture:

- Servizio Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel
- P.O. Archivio e Protocollo
- Dirigente in staff Comunicazione e Urpel
- Servizio Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica
- Dirigente in Staff al Servizio “Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica”
- P.O. Personale
- Settore Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali
- Servizio Patrimonio e federalismo demaniale
- P.O. Economato - Provveditorato
- Settore Viabilità, edilizia ed infrastrutture
- P.O. Appalti ed espropri

Il documento è stato, inoltre, condiviso con tutte le strutture organizzative dell’Ente e sottoposto all’approvazione da parte della Giunta Provinciale.

Nel Programma per la trasparenza ha un ruolo fondamentale il Piano delle performance, che contiene i principali obiettivi previsti ogni anno, è approvato dalla Giunta ed è rendicontato ogni anno attraverso la Relazione sulla performance. Entrambi i documenti sono a disposizione sul sito istituzionale nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, e rappresentano il principale strumento a disposizione dei cittadini perché possano conoscere e valutare in modo oggettivo e semplice le azioni della Provincia.

E’ prevista la pubblicazione del Programma nella sezione Trasparenza, valutazione e merito accessibile dalla pagina principale del sito istituzionale [www.provincia.pc.it](http://www.provincia.pc.it). Il Programma sarà oggetto di monitoraggio periodico ed ogni eventuale aggiornamento sarà pubblicato sul sito istituzionale, sempre alla sezione Trasparenza, valutazione e merito.

## **L’ENTE PROVINCIA**

Si rimanda al Piano della performance approvato per l’anno 2012 con atto G.P. n. 83 del 13.4.2012 per una valutazione del ruolo e delle funzioni della Provincia di Piacenza (paragrafi 2 e 3), per un’illustrazione sintetica della mission (paragrafo 4), e per l’analisi delle caratteristiche di base (paragrafo 5).

### **Analisi dati e informazioni pubblicati sul sito istituzionale**

Il principale strumento per raggiungere l’obiettivo della trasparenza è la pubblicazione delle informazioni di rilievo sul sito istituzionale.

Al riguardo, la tabella di seguito esposta analizza le informazioni di pubblicazione obbligatoria, la fonte normativa e la loro collocazione sul sito istituzionale [www.provincia.pc.it](http://www.provincia.pc.it) - oltre alle informazioni e ai dati la cui pubblicazione è ritenuta opportuna dall’Amministrazione per consentire una maggiore consapevolezza in merito alle azioni poste in essere dalla Provincia.

I dati e le informazioni contenuti sono forniti ed aggiornati dagli uffici competenti, sotto la responsabilità del Dirigente della struttura (individuato nella colonna “Responsabile”) ed inviati alla Responsabile dell’Ufficio relazioni con il pubblico e gli enti locali (Urpel) per la successiva pubblicazione sul sito istituzionale; sono soggetti a continuo monitoraggio, per assicurare l’effettivo aggiornamento delle informazioni.

Dati relativi al personale

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Curricula e retribuzioni dei dirigenti	Art. 11, comma 8, lettere f e g, d.lgs. 150/09 Art. 21 L 69/2009	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico - amministrativo	Art. 11, comma 8, lettere h, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Responsabile Ufficio di staff "Gabinetto del Presidente del Consiglio e segreteria del Consiglio" (Consiglieri) Responsabile Ufficio di staff "Gabinetto del Presidente segreteria della Giunta (Presidente e Giunta)
Stato patrimoniale dei titolari di cariche pubbliche elettive e di governo	Art. 3, c. 1 lettera a) - D.L. 174/2012	Trasparenza, valutazione e merito	Segretario Generale
Curricula dei titolari di posizioni organizzative	Art. 11, comma 8, lettere f, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Informazioni relative al Segretario generale e ai dirigenti	Art. 21 L. 69/2009	Trasparenza, valutazione e merito Pagina principale - voce "Organizzazione"	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Nominativi e curricula degli organismi di valutazione	Art. 11, comma 8, lettera e, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Premi collegati alla performance	Art. 11, comma 8, lettere c e d, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati	Art. 11, comma 8, lettere i, d. lgs. 150/09 Art. 53 d.lgs. 165/01 Art. 1, c 127, L 662/96	Trasparenza, valutazione e merito	Tutte le strutture per le rispettive competenze
Tassi di assenza e maggiore presenza del personale	Art. 21, comma 8, lettere c, d. lgs. 150/09 Art. 21 L 69/09	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Codice di comportamento, codice disciplinare e disposizioni disciplinari	Art. 55, comma 2, d.lgs. 165/01 modif da art. 68 c. 2 d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Contratti di lavoro, accordi collettivi nazionali e contrattazione integrativa	Art. 47, c. 8, d.lgs. 165/01, come sost. da art. 59 d. lgs. 150/09 Art. 55, c. 4, d. lgs. 150/09 Art. 40 bis cc. 3 e 4 d. lgs. 165/01	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Comitato unico di garanzia (CUG)	Art. 21, L 183/2010 Linee guida del 7/3/2011 Ministero Pa e innovazione e Ministero Pari opportunità	Pagina principale - servizi on line, voce "Comitato Unico di Garanzia"	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Piano delle azioni positive 2011 - 2013	Art. 48 d.lgs. 198/06	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"

Dati relativi all'organizzazione, ai procedimenti e ai servizi erogati

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'Ente	Art. 54, c. 1, lettera a, d.lgs. 82/2005	Pagina principale - voce "Organizzazione" Singole pagine tematiche	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Indirizzo istituzionale di PEC per tutte le richieste avanzate dai cittadini ai sensi del CAD	Art. 54, c. 2ter, lettera a, d.lgs. 82/2005	Pagina principale, voce "Posta certificata" Pagina principale, "sedi e orari"	Dirigente Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel"
Elenco caselle di posta elettronica certificata	Art. 54, c. 2ter, lettera a, d.lgs. 82/2005	Pagina principale, voce "Posta certificata"	Dirigente Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel"
Elenco completo caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se sono PEC	Art. 54, c. 1, lettera d, d.lgs. 82/2005	Pagina principale, "sedi e orari"	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Elenco e informazioni sui procedimenti	Art. 54, c. 1, lettera b e c, d.lgs. 82/05	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel"
Documentazione richiesta per i singoli procedimenti e moduli e formulari di cui è richiesto l'utilizzo	Art. 57 d. lgs. 82/2005	Pagina principale - voce "Modulistica"	Tutte le strutture per le rispettive competenze
Elenco degli atti e documenti necessari per ottenere provvedimenti amministrativi	Art. 6, c. 1, lett. B) e c. 2 lett. B) L 106/2011	Pagina principale - singole sezioni tematiche	Tutte le strutture per le rispettive competenze
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui la Provincia fa parte	Art. 1, c. 587 e 59 L 296/06 Delibera Civit 105/2010 Art. 8, D.L. 98/2011	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Patrimonio e federalismo demaniale"

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Incarichi di amministratore delle società conferiti da soci pubblici e relativi compensi	Art. 1, c. 725 e 735, L 296/2006	Trasparenza, valutazione e merito - voce "Società partecipate"	Dirigente Servizio "Patrimonio e federalismo demaniale"
Elenco dei servizi forniti in rete	Art. 54, c. 1, lettera g, d.lgs. 82/2005	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"
Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati	Art. 11 del d. lg. n. 150 del 2009 / delibera n. 88 del 24 giugno 2010	Trasparenza, valutazione e merito	Tutte le strutture per le rispettive competenze

#### Pagamenti e dati finanziari

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Tempi medi di pagamento per servizi, acquisti di beni e forniture e lavori	Art. 23, c. 5, L 69/09	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"
Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Art. 23, c. 5, L 69/2009	Trasparenza, valutazione e merito (Relazione sulla performance)	Tutte le strutture per le rispettive competenze
Analisi e revisione delle procedure di spesa e misure organizzative adottate per garantire il tempestivo pagamento delle somme dovute per somministrazioni, forniture ed appalti	Art. 9, c. 1 e 3 D.L. 78/2009	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"
Statuto e regolamenti	Art. 114 - Costituzione Art. 6 d. lgs. 267/00	Pagina principale - voce "Statuto e regolamenti"	Tutte le strutture per le rispettive competenze
Sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati	Art. 18 d.lgs. 83/2012	Trasparenza, valutazione e merito	Tutte le strutture per le rispettive competenze - a partire dal 1 gennaio 2013
Spese di rappresentanza sostenute dagli organi di governo	Art. 16, c. 26, l. 148/2011	Alla sezione Bilanci	Dirigente Settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"
Dati sull'utilizzo delle autovetture	Direttiva 6/2011 presidenza del consiglio	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Piano triennale di razionalizzazione	Art. 2 c. 594 e segg. L 244/2007 Art. 16, c. 4 e 5, D.L. 98/2011	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Locazioni passive	Art. 97bis L 27/2012	Trasparenza, valutazione e merito	Dirigente Settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"
Bilanci	Art. 32 L 69/09 - DPCM 26.4.2011	Pagina principale - voce "Bilanci"	Dirigente Settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"

## Gare e concorsi

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Dati sul "public procurement"	Art. 54, c. 1, lettera f e g-bis, d.lgs. 82/2005 Art. 7, 66, 122, 124 d. lgs. 163/2006 art. 331, c. 3, D.P.R. 207/2010 (regolamento attuativo codice dei contratti)	Pagina principale - voci "Esiti gare informali" "Bandi, avvisi ed esiti gare formali"	Tutte le strutture per le rispettive competenze, in particolar modo il Dirigente del Settore "Viabilità, edilizia e infrastrutture", il dirigente del Servizio "Progettazione e gestione della rete viaria" e il Dirigente settore "Risorse economiche, finanziarie e patrimoniali"
Pubblicazione di tutti i bandi di concorso	Art. 54, c. 1, lettera f e g-bis, d.lgs. 82/2005	Pagina principale, voce "Concorsi, selezioni pubbliche e mobilità"	Dirigente Servizio "Organizzazione, personale, sistemi informativi e innovazione tecnologica"

## Trasparenza e performance

DATO	NORMATIVA	COLLOCAZIONE SUL SITO	RESPONSABILE
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il relativo stato di attuazione	Art. 11, c. 8, lettera a, d.lgs. 150/09 Delibera Civit 105/2010	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Sistema di misurazione e valutazione della performance	Art. 11, c. 8, lettera a, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Piano della performance e Relazione sulla performance	Art. 11, c. 8, lettera b, d.lgs. 150/09	Trasparenza, valutazione e merito	Direttore Generale
Pubblicità legale	Art. 32 L 69/2009	Pagina principale - voce "Albo pretorio"	Dirigente Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel"
Regolamento che disciplina l'esercizio del diritto di accesso	Art. 52, c. 1, d. lgs. 82/2005	Pagina principale "Statuto e regolamenti"	Dirigente Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel"

## Iniziative di trasparenza attivate

Fra le iniziative di trasparenza attivate, riveste una particolare importanza il restyling del sito istituzionale.

Nel 2009 il sito internet della Provincia di Piacenza è stato adeguato alla normativa in materia di realizzazione, organizzazione e gestione dei siti web degli enti pubblici (Circolare del 13 Marzo 2001, n. 3/2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica, "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni", L. 9 gennaio 2004 n. 4 e successivo Regolamento di attuazione), che ha portato all'individuazione degli standard di qualità del portale internet della Provincia di Piacenza. Detti standard sono tuttora coerenti con le "Linee guida per i siti web delle P.A." previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e esplicitate nel vademecum curato dal Formez, pubblicato nell'ottobre 2012.

Le pagine web sono state realizzate attenendosi alle regole definite per l'organizzazione e l'utilizzo di immagini e animazioni, mappe immagine, componenti multimediali, collegamenti ipertestuali, grafici e schemi, componenti interattive, frames e tabelle rispettano i parametri di accessibilità e usabilità.

Un significativo lavoro è stato dedicato alle procedure di verifica dell'accessibilità di una pagina simulando, ad esempio, le condizioni di lavoro di un utente disabile con l'uso di un browser testuale oppure di un browser

grafico, disabilitando il caricamento delle immagini, delle animazioni, dei suoni, dei colori e ripetendo le prove con vari livelli di risoluzione grafica e di dimensioni dei caratteri.

Il controllo del sito è costante: il primo monitoraggio sull'aggiornamento è stato compiuto nel 2010 ed è stata l'occasione per verificare l'attualità dei sottositi e siti tematici che vengono realizzati per eventi particolari. A seguito di dette verifiche, sono stati riallineati con le nuove competenze oppure rimossi. Il sito internet della Provincia di Piacenza è stato sottoposto a vari test sull'usabilità e l'accessibilità delle pagine web. L'utilizzo dei validatori più significativi ed accreditati ha dato esito positivo, a garanzia della qualità raggiunta:



Si segnalano inoltre fra le ulteriori iniziative realizzate:

- sul sito istituzionale è presente la voce “suggerimenti”, che consente l’invio di comunicazioni libere riguardanti il sito, i servizi offerti e ogni altro aspetto alla redazione del sito, attraverso la compilazione di un apposito form;
- nella sezione “organi politici” sono indicati i curricula di Consiglieri e Assessori, presenze e partecipazione alle sedute del Consiglio e delle Commissioni consiliari;
- è stata realizzata una mappatura approfondita dei siti web collegati direttamente o indirettamente alla Provincia di Piacenza, allo scopo di comprendere le criticità tecniche ed organizzative, e sono state elaborate singole schede analitiche relative ai siti censiti;
- dalla pagina principale si accede alla sezione “Linee programmatiche di mandato”, nella quale è pubblicato periodicamente l’aggiornamento delle linee sulla base dei risultati conseguiti.

### **Albo pretorio**

L’albo pretorio è conforme a quanto previsto alla Legge 69 del 18.6.2009, che riconosce l’effetto di pubblicità legale solamente agli atti ed ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli enti pubblici sui propri siti.

Nell’Albo pretorio telematico attualmente presente sul sito istituzionale sono pubblicati gli atti della Provincia di Piacenza, prodotti in originale informatico firmato digitalmente, che devono essere portati a conoscenza dei cittadini, affinché possano prenderne visione, fatta comunque salva la tutela della privacy degli interessati ai singoli provvedimenti. L’Albo è accessibile selezionando la voce “Albo pretorio” presente sul sito istituzionale.

Per alcuni atti la legge prevede il deposito degli stessi presso gli uffici competenti a disposizione del pubblico, con pubblicazione all’Albo Pretorio del relativo avviso.

E’ possibile consultare attualmente:

- le deliberazioni del Consiglio e della Giunta;
- le determinazioni e i decreti;
- gli avvisi;
- i bandi e gli esiti;
- le convocazioni del Consiglio e delle Commissioni consiliari;
- gli avvisi di deposito;
- gli atti di altri Enti;
- piani e strumenti urbanistici.

### **Utilizzo Posta Elettronica Certificata**

Nel corso del 2008 è stato attivato il nuovo applicativo web del protocollo informatico, che ha permesso la gestione dei documenti in formato elettronico e secondo gli standard definiti dalla normativa vigente. Il

collegamento fra il protocollo informatico e la casella di P.E.C. è attivo dal 2010; [tale sistema ha consentito una corretta gestione dei documenti informatici in arrivo e partenza tramite la Posta elettronica certificata \(PEC\) secondo il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\).](#)

L'indirizzo istituzionale è [provpc@cert.provincia.pc.it](mailto:provpc@cert.provincia.pc.it), le informazioni sono visualizzabili dalla pagina principale del sito istituzionale alla voce "Posta certificata".

## INDIVIDUAZIONE DEI FLUSSI DI PUBBLICAZIONE

Il sito istituzionale della Provincia è così organizzato:

- sulla home page lo spazio centrale è riservato ai comunicati redatti e pubblicati a cura dell'Ufficio Stampa, che riportano le notizie e informazioni di stretta attualità circa l'attività degli organi di governo dell'Ente;
- sotto i comunicati, sono in evidenza i sottositi più visitati, per un accesso immediato (lavoro e formazione professionale, turismo, ambiente, ecc.);
- sulla sinistra della home page, oltre agli organi, regolamenti, bilanci e organizzazione dell'Ente, si apre un elenco di voci suddiviso per tematiche: agricoltura, tutela faunistica, lavori pubblici, ecc.;
- ad ogni ufficio è dedicata una pagina che riporta la descrizione della competenza specifica della Provincia e del singolo procedimento (cosa devo fare per, a chi mi rivolgo).

Il contenuto di ogni pagina è a cura del responsabile del procedimento, competente per l'indicazione degli opportuni riferimenti, aggiornamenti, eventuale modulistica o documenti necessari all'istruttoria.

L'Urpel si fa carico di sollecitare questi adempimenti (ed in particolare gli aggiornamenti), formula proposte di semplificazione, rende le informazioni in un formato fruibile dall'utenza, organizza, redige e contestualizza le informazioni.

Il responsabile del singolo procedimento invia i documenti da pubblicare in formato elettronico alla casella postale [internet@provincia.pc.it](mailto:internet@provincia.pc.it) che provvede al massimo in 48 ore.

La redazione è quindi centralizzata, con qualche eccezione:

- le pubblicazioni sull'Albo pretorio on line sono curate dall'ufficio Protocollo e quindi gli uffici inviano i files alla casella postale del protocollo;
- gli appalti pubblici e le gare, l'Ufficio Stampa e i sottositi Ambiente, Lavoro e Formazione hanno una redazione locale e sono quindi aggiornati da personale interno all'ufficio.

## RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS

Grande attenzione viene riservata agli interlocutori/utenti finali delle attività della Provincia: dal loro coinvolgimento preventivo nelle diverse fasi di attuazione di un programma o di un'iniziativa, al loro gradimento sul servizio reso.

A titolo puramente esemplificativo si evidenzia che nella redazione degli strumenti di Pianificazione e Programmazione territoriale della Provincia (es. PTCP e PIAE) sono stati coinvolti, attraverso la Conferenza di pianificazione, tutti gli enti locali, regionali, statali e in generale i portatori di interesse diffuso; analogamente nell'iter che porterà all'approvazione delle Misure di Conservazione e dei Piani di Gestione dei siti Rete Natura 2000 è stato attivato un percorso partecipato che, oltre ad incontri tecnico - istituzionali, è stato rivolto al pubblico con incontri rivolti agli ordini professionali, alle associazioni economiche e sociali e alla cittadinanza. Al fine di favorire la massima partecipazione, è stata altresì attivata un'apposita sezione all'interno del sito istituzionale in cui sono stati pubblicati tutti i documenti prodotti o acquisiti (slides presentate agli incontri, verbali degli incontri, bozze degli elaborati, osservazioni pervenute, ecc.); gli interventi nel campo del Terzo settore vedono la partecipazione di tutte le associazioni di promozione sociale.

L'utente inoltre trova uno spazio sulla home page del sito per esprimere la sua opinione o formulare richieste, osservazioni, proposte, reclami: queste arrivano su una casella mail dedicata dell'Urpel che, se è in grado, risponde direttamente nelle 24 ore, altrimenti reindirizza all'ufficio competente. La segnalazione viene comunque presa in carico e soddisfatta.

Gli utenti hanno valutato il sito della Provincia in occasione di una analisi condotta nel 2010: un gruppo di persone mediamente esperte nella navigazione ha testato l'accessibilità e l'usabilità del sito istituzionale; le loro osservazioni sono state recepite e le pagine web migliorate.

E' costante il monitoraggio del gradimento dei servizi resi agli utenti dai Centri per l'Impiego (sia lavoratori che imprese) mediante interviste o domande tese a raccogliere eventuali suggerimenti.

Il gradimento del restante bacino di utenza viene rilevato attraverso le telefonate e le mail di soddisfazione o di segnalazione difficoltà (di navigazione, di comprensione, di contatto con gli uffici).

## **OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE**

Si evidenziano di seguito i principali obiettivi da raggiungere:

- il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, i suoi aggiornamenti e gli stati di attuazione saranno inseriti nel sito istituzionale alla voce "Trasparenza, valutazione e merito";
- si provvederà a dare notizia dell'avvenuta approvazione e pubblicazione tramite i comunicati della Provincia;
- si realizzerà un'indagine qualitativa sul grado di soddisfazione percepito dagli utenti della Provincia a cura della Dirigente in staff al Servizio "Affari generali, archivio e protocollo, comunicazione e Urpel";
- si attuerà una procedura di costante verifica e aggiornamento dei dati pubblicati;
- si proseguirà nella diffusione della Posta elettronica Certificata.