AUTORITÀ DI BACINO FIUME ARNO

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ 2014-2016

1. Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione

Il presente documento, Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 – di seguito Programma per la trasparenza – è adottato ai sensi dell'articolo 11, comma 2 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, c.d. Riforma Brunetta – di seguito denominato decreto – ai fini dell'accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali, 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.

Il Programma per la trasparenza l'Autorità di bacino del fiume Arno 2014-2016 costituisce aggiornamento annuale del primo Programma per la trasparenza 2012-2014, adottato con Decreto del Segretario Generale n. 10 del 16 febbraio 2012; così come il precedente elaborato si pone l'obiettivo, mettendo a sistema strumenti e metodi già presenti nell'organizzazione, di individuare e realizzare nel triennio, le misure prioritarie atte a garantire:

- un adeguato livello di trasparenza e il suo miglioramento
- la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

In tal modo, l'Autorità di bacino intende dare pratica attuazione al disposto di cui all'articolo 11, comma 2, del decreto nonché alle indicazioni contenute nelle "*Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*", adottate dalla Commissione per la Valutazione la Trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) nella seduta del 14 ottobre 2010 [Deliberazione n. 105/2010], così come integrate nella seduta del 5 gennaio 2012 [Deliberazione n. 2/2012].

1.1 Articolazione del Programma triennale 2014-2016

Il Programma triennale si articola nei Capitoli:

1. **Organizzazione e funzioni dell'amministrazione –** descrive, rimandando al Piano triennale della performance, l'organizzazione e le funzioni dell'Autorità di bacino del fiume Arno, per rendere maggiormente comprensibili le scelte effettuate nella definizione del Programma.

2. **I dati -** descrive il quadro complessivo degli oneri di pubblicazione previsti dalla disciplina vigente e i dati che l'Autorità ha scelto di pubblicare non per adempiere ad obblighi di legge specifici ma per raggiungere le finalità di trasparenza, partecipazione, incremento del controllo diffuso e della conoscibilità degli aspetti della gestione e dell'operato dell'amministrazione, promuovere la legalità e prevenire fenomeni corruttivi. Contiene altresì indicazioni generali relative alla modalità di

pubblicazione on line, relativamente agli adempimenti da adottare al fine di favorire l'accesso all'utenza nonché il complesso delle attività necessarie al continuo miglioramento della sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito http://www.adbarno.it/, secondo le indicazioni contenute nella Deliberazione CiVIT e nei precedenti programmi di attività.

3. **Procedimento di elaborazione e adozione del Programma -** Descrive le fasi, i termini, le attività e le responsabilità per l'adozione e l'aggiornamento del Programma. Contiene altresì i collegamenti con il Piano della performance per lo stesso triennio e gli obiettivi strategici programmati; le modalità ed il coinvolgimento degli stakeholder, i risultati di tale coinvolgimento e le attività di sensibilizzazione e disseminazione delle conoscenze.

4. **Le iniziative per la trasparenza, per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità –** Descrive le "Giornate annuali della trasparenza", le attività di promozione e diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati; descrive altresì le iniziative attivate discrezionalmente per il potenziamento delle finalità del Programma.

5. **Ascolto degli stakeholder –** Descrive le attività poste in essere per la rilevazione del grado di interesse dei cittadini, del loro grado di soddisfazione, del grado di benessere organizzativo (stress da lavoro correlato) dei dipendenti; descrive altresì i metodi utilizzati per monitorare la quantità e tipologia di accessi ai siti istituzionali.

6. **Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma –** Descrive il monitoraggio effettuato sullo stato di attuazione delle azioni previste nel programma, i report e le azioni dell'OIV per l'attestazione dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza.

1.2 Organizzazione e attività istituzionale

Per queste informazioni, per evitare appesantimenti e ripetizioni nel documento, si rimanda al Piano della performance, reperibile al seguente indirizzo:
http://www.adbarno.it/adb/?page_id=971&sez=21

Nel Piano sono descritte il ruolo, le funzioni e gli strumenti dell'Autorità di bacino del fiume Arno, la missione e le competenze istituzionali e lo stato di attuazione delle attività di pianificazione concluse ed in corso di svolgimento.

L'assetto organizzativo dell'**Autorità di bacino del fiume Arno** è strutturato in:

Organi di indirizzo e controllo

Direzione

Gestione ed esecuzione

Sono organi di indirizzo e controllo:

il **Ministro dell'Ambiente**, cui nella sua qualità di Presidente del Comitato istituzionale, spetta l'azione di indirizzo e di alta sorveglianza;

il **Comitato Istituzionale**, che adotta i provvedimenti riguardanti gli atti di pianificazione e programmazione, la cui approvazione è di competenza del Consiglio dei Ministri. Il Comitato Istituzionale è presieduto dal Ministro dell'Ambiente, o da un Sottosegretario da lui delegato, è composto, dal predetto Ministro, dai Ministri delle Infrastrutture e dei Trasporti, delle Politiche Agricole e Forestali, per i Beni e le Attività Culturali ovvero dai Sottosegretari delegati; dal Sottosegretario con delega alla Protezione Civile; dai Presidenti delle Regioni il cui territorio è interessato dal bacino idrografico, ovvero da Assessori dagli stessi delegati; dal Segretario generale che partecipa con voto consultivo;

il **Comitato Tecnico**, che svolge funzioni di consulenza tecnica del Comitato istituzionale, presieduto dal Segretario generale è costituito da funzionari ed esperti designati dalle amministrazioni presenti nel Comitato Istituzionale e il Direttore dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale;

L'**Organismo Indipendente di Valutazione** con funzioni di cui all'art. 14 e successivi del D.Lgs. 150/2009.

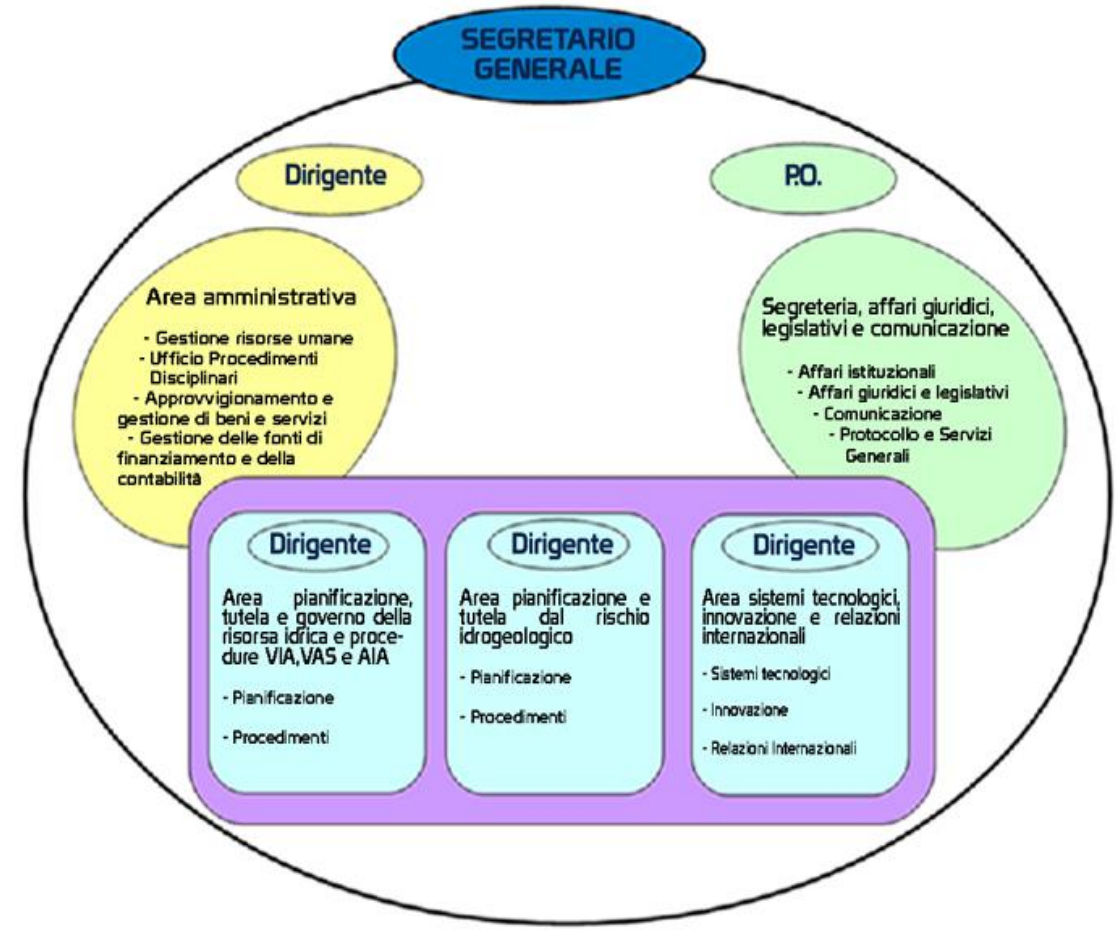
La direzione dell'**Autorità di bacino del fiume Arno** è affidata:

- al **Segretario Generale** nominato dal Comitato istituzionale, su proposta del Ministro dell'Ambiente, per cinque anni, che ha il compito di provvedere agli adempimenti necessari al funzionamento dell'Autorità di bacino; di curare l'istruttoria degli atti di competenza del Comitato istituzionale, cui formula proposte; di curare i rapporti, ai fini del coordinamento delle rispettive attività, con le Amministrazioni statali, regionali, e degli enti locali; di curare l'attuazione delle direttive del Comitato Istituzionale agendo per conto del comitato medesimo nei limiti dei poteri delegatigli; di riferire al Comitato istituzionale sullo stato di attuazione del piano di bacino; ed è preposto alla segreteria tecnico-operativa. Il trattamento economico è stabilito da un decreto interministeriale Lavori Pubblici, Ambiente e Tesoro del 1 marzo 1991.

La gestione ed esecuzione delle attività è affidata alla **Segreteria Tecnico- operativa**.

Per le funzioni ed i contenuti dei processi affidati ai singoli settori che articolano la struttura è possibile visionare la sezione del sito istituzionale, all'indirizzo: http://www.adbarno.it

Si riporta, di seguito, la rappresentazione grafica della struttura organizzativa come attuata, a seguito di riorganizzazione, con decreto del Segretario generale n. 76 dell'11 dicembre 2013:



La struttura organizzativa dell'Autorità di bacino del fiume Arno

2. I dati

La trasparenza, nell'accezione introdotta dal decreto, è un valore e nello stesso tempo uno strumento gestionale; "*é intesa come accessibilità totale (...) delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestione e all'utilizzo delle risorse per il proseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione (...)*".

Il mezzo principale per attuare la trasparenza è la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione di una complessa serie di dati ed informazioni, in forma chiara ed accessibile, sulla base di precisi obblighi previsti sia dal decreto 150/2009 che dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni,

nel quale – oltre a ribadire che la trasparenza é intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, é stato evidenziato che essa é finalizzata alla realizzazione di una amministrazione aperta e al servizio del cittadino.

La pubblicazione dei dati sul sito istituzionale è condizione necessaria ma non sufficiente per assolvere integralmente agli oneri individuati nel programma.

Al fine accrescere il livello di trasparenza sull'attività condotta dall'Amministrazione nonché facilitare la reperibilità e l'utilizzo delle informazioni da parte dei cittadini occorre che siano rispettate alcune indicazioni in termini di formato e reperibilità dei dati, come descritte nei paragrafi che seguono.
Per favorire l'utilizzo delle informazioni e dei dati da parte degli utenti, la pubblicazione deve rispettare le seguenti indicazioni:

Indicazione	Modalità di attuazione
Pubblicazione on line dei contenuti	in generale, sui sito dell'Amministrazione
	nella Sezione "Amministrazione trasparente"
Riorganizzazione della struttura della sezione "Amministrazione trasparente"	etichetta in home page
	suddivisione in macro aree
	elenco dei contenuti tassativamente identico al d.lgs. 33/2013
	voci previste anche se prive di contenuti
	avviso che indichi che i contenuti sono in via di pubblicazione e la data prevista di pubblicazione
	programma triennale per la trasparenza e l'integrità e al suo stato di attuazione
	introduzione di strumenti di notifica degli aggiornamenti sia a livello di intera sezione sia a livello dei singoli argomenti
Tempestività nella pubblicazione dell'informazione e trasparenza dei criteri di validità	contenuti informativi corredati dalla storia delle revisioni [data di pubblicazione e caratteristiche]
	definizione e attuazione di politiche di archiviazione delle informazioni superate
Contestualizzazione dei contenuti informativi pubblicati [a livello di pagina web e di singolo file]	indicazione sintetica sul tipo di informazione contenuta
	indicazione periodo temporale di riferimento
	indicazione espressa del settore che ha formato il documento
Utilizzo di formati aperti, per la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente"	dati pubblicati in uno più formati aperti [XLM. ODF, etc.]
	dati corredati da eventuali file di specifica [XSD, XLM, etc.]

	dati raggiungibili direttamente dalla pagina in cui sono riportate le informazioni di riferimento
Pubblicazione dati sulla performance	possibilità di scaricare il Piano
	possibilità di scaricare la Relazione sulla performance
	pubblicazione dei dati legati agli aspetti di performance particolarmente rilevanti per gli stakeholder
	indicazioni sullo stato di raggiungimento dei target rispetto a obiettivi di particolare interesse
Feedback e valutazioni da parte degli utenti	previsione di modalità idonee a garantire agli utenti la possibilità di fornire feedback e valutazione sulle informazioni pubblicate nella sezione

2.1 Indicazioni relative alla reperibilità

Per favorire la ricerca e il reperimento dei dati e delle informazioni pubblicate le "Linee Guida per i siti web della P.A." dettano specifiche indicazioni relativamente alla reperibilità, alla classificazione e alla semantica nonché all'utilizzo degli "standard Dublin Core" per i metadati.

2.2 Indicazioni specifiche per la pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza ed integrità

Il programma per la trasparenza e l'integrità deve essere pubblicato sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Amministrazione trasparente", garantendo il rispetto delle seguenti indicazioni:

- il Programma deve essere pubblicato almeno in un formato aperto e standardizzato;
- devono essere mantenere disponibili le versioni precedenti;
- lo stato di attuazione del Programma deve essere pubblicato con cadenza almeno semestrale;
- deve essere pubblicato un prospetto riepilogativo delle azioni del Programma e del suo stato di attuazione;
- devono essere introdotti strumenti di notifica (es. RSS) per ogni variazione nei dati pubblicati relativi al Programma (Programma, Stato di attuazione, prospetto riepilogativo)

Infine, il prospetto riepilogativo dovrà:

- essere realizzato in formato aperto; - contenere almeno i seguenti dati:
  - denominazione dell'Amministrazione;
  - data di aggiornamento;
  - stato di attuazione per ogni singola azioni del Programma.

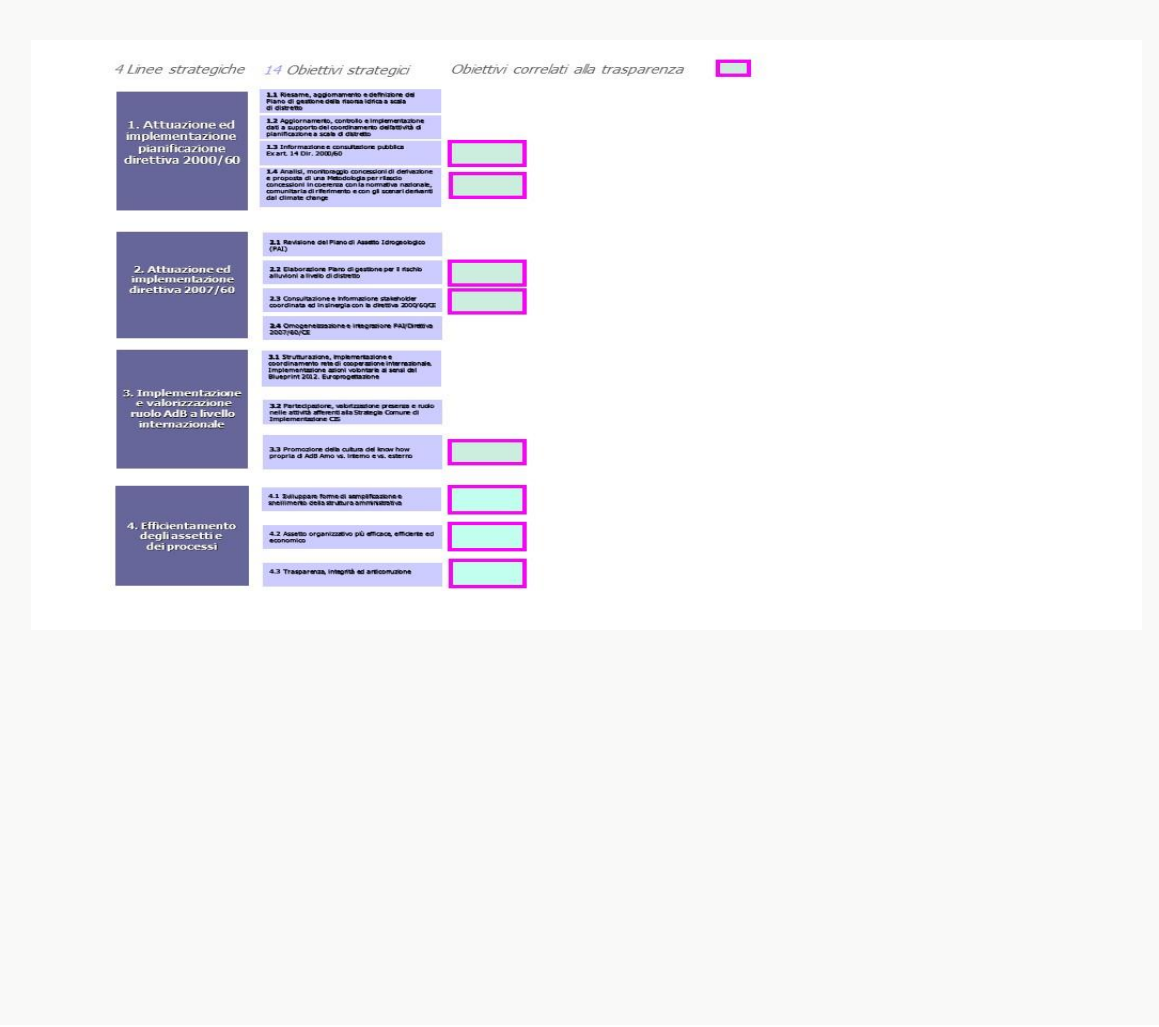
3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Il procedimento di elaborazione del Programma, le fasi, le scadenze, le attività ed i soggetti responsabili, sono riportati nella tabella allegata "***Fasi e soggetti responsabili Programma triennale trasparenza e integrità***" (**Allegato n. 1**). Il Segretario Generale è individuato quale

Responsabile della trasparenza e la cura, avvalendosi del gruppo di lavoro di supporto all'OIV; è altresì individuato ai fini della responsabilità prevista dall'articolo 11, comma 9.

3.1 Correlazioni con il Piano della performance 2014-2016

I collegamenti con il Piano della performance dello stesso triennio, sono molteplici. L'Autorità di bacino tratta informazioni ambientali per le quali la legislazione vigente prevede il massimo grado di divulgazione, al fine dello sviluppo del controllo diffuso dei cittadini su questo settore ritenuto prioritario. Tra le quattro linee strategiche del Piano 2014-2016, i 14 obiettivi strategici di ente e quelli operativi, quasi la totalità è orientata verso la trasparenza. Si riporta l'albero della performance con la mappa delle correlazioni e le attività finalizzate alla trasparenza:



4. Le iniziative per la trasparenza, per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

E' intenzione dell'Autorità di bacino promuovere iniziative di sensibilizzazione sui temi della trasparenza, della legalità e della cultura dell'integrità, garantendo massima diffusione al presente Programma per la trasparenza, ai suoi aggiornamenti e allo stato di attuazione.

Iniziativa	Destinatari	Risultati
Presentazione del Programma per la trasparenza	Personale dell'Autorità di bacino, Comitato Tecnico e Comitato Istituzionale, stakeholder e Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) – Parere del 16 giugno 2011	acquisizione di informazioni sulla trasparenza, legalità e integrità e su come l'Amministrazione intenda attuare in concreto tali principi
Formazione generica	Personale dell'Autorità di bacino	acquisizione delle conoscenze necessarie affinché l'attività di back office avvenga rispettando le politiche e le prassi contemplate nel Programma Triennale [es. modalità contestualizzazione documentazione prodotta per la pubblicazione on line]
Formazione specifica	Personale dell'Autorità di bacino direttamente coinvolto dall'attuazione del Programma per la trasparenza, anche mediante il costante monitoraggio e studio di linee guida e supporti forniti dagli attori delle riforma (CiVIT) e con la partecipazione alle iniziative della SSPA e del FORMEZ	attività connesse all'attuazione degli oneri di pubblicazione
Forme di comunicazione e coinvolgimento dei cittadini	Cittadini	pubblicazione sul sito
		strumenti per il feedback [es. email dedicata]
Creazione di spazi specifici sul sito	Amministrazioni pubbliche Cittadini	FAQ sul Programma per la trasparenza
Creazione di una rete	Altre Autorità di bacino di rilievo nazionale aderenti accordo	confronto, fra realtà diverse ma omogenee, sul Programma per la trasparenza e sulla sua attuazione

4.1 Azioni programmate nel triennio 2014-2016

Le azioni programmate per il triennio 2014-2016 che l'Autorità intende svolgere per dare pratica e concreta attuazione agli obblighi e alle iniziative volontarie per accrescere il livello di trasparenza e integrità sono riportate, in forma schematica per una più facile lettura, nella tabella allegata (**Allegato n. 2**).

4.2 Ulteriori specifiche iniziative per accrescere la trasparenza

E' intenzione dell'Autorità di bacino accrescere il livello di trasparenza sulla propria attività istituzionale mediante iniziative ulteriori rispetto a quelle dirette a dare pratica attuazione ad obblighi legali.

- *Sviluppo degli strumenti per la comunicazione e la diffusione di dati e informazioni ambientali e sviluppo dell'infrastruttura dati ambientali in base alle linee guida INSPIRE 25.05.2010*

La documentazione già disponibile on line verrà incrementata attraverso la messa in linea del catalogo bibliografico dell'Autorità di bacino nonché la pubblicazione di ampie sintesi di studi e ricerche su argomenti di particolare interesse.

http://www.adbarno.it/

- *Giornata della trasparenza e attività periodica di reporting e coinvolgimento attivo dei portatori di interesse interni ed esterni*

Presentazione del Piano e della Relazione sulla performance ai portatori di interessi interni ed esterni. Con cadenza almeno semestrale nella Newsletter e nel Notiziario News del distretto idrografico, reperibilità all'indirizzo www.adbarno.it saranno pubblicati report sullo stato di attuazione del programma. Sarà inoltre programmata con cadenza annuale, la giornata della trasparenza, organizzata tenuto conto delle risorse disponibili, anche in collaborazione con altre Autorità di bacino. Saranno altresì attivate forme di coinvolgimento attivo dei portatori di interesse soprattutto nella fase di definizione degli standard di qualità dei servizi, anche verso interlocutori istituzionali sovranazionali (WISE) nell'ottica delle politiche attuative delle direttive comunitarie 2000/60 e 2007/60.

- *Adesione a rilevazioni condotte sulle PA dal Dipartimento della Funzione Pubblica, dalla CiVIT, dal FORMEZ, dalla SSPA, dal Ministero delle pari opportunità e da altre istituzioni centrali e locali*

L'Autorità, nell'ottica della trasparenza totale, continuerà l'azione di costante risposta a questionari che le amministrazioni centrali e quelle regionali realizzano e promuovano per conoscere i diversi aspetti di interesse. Questo anche per disporre di elementi che consentano un confronto sistemico anche con standard internazionali (*benchmarking*), utile anche per la definizione di target ed indicatori di performance e per minimizzare il rischio di autoreferenzialità.

- *Regole di scrittura dei documenti amministrativi*

L'Autorità gradatamente sta utilizzando per la stesura dei documenti amministrativi tecniche di drafting ispirandosi a quanto contenuto nella "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi del Ministero della funzione pubblica del maggio 2002" e "Regole e suggerimenti per la redazione dei testi normativi del febbraio 2002". Questo al fine di stabilire

standard linguistico documentari (regole di scrittura dei documenti) che rendano più omogenee, coerenti e puntuali le strutture e il linguaggio degli stessi, anche per agevolarne la diffusione ed il riconoscimento mediante strumenti informatici. In particolare con decreto del Segretario Generale n. 60 del 24 ottobre 2013 è stata adottata la "Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti" del Febbraio 2011, redatta dal gruppo di lavoro promosso dall'ITTIG- CNR (Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica) e dall'Accademia della Crusca. L'Autorità di bacino è parte del gruppo di lavoro che nel corso del 2015 provvederà alla revisione ed aggiornamento delle suddette Linee guida. Si provvederà ad implementare appositi strumenti informatici per la redazione degli atti amministrativi.

- *Comunicazione attraverso i social network*

Nuove pagine sulla home page del sito dalla quale accedere ai social network più diffusi (facebook, twitter, LinkedIn, YouTube). Saranno pubblicate le news, le interviste, le esperienze e gli eventi più significativi, in tempo reale e con la possibilità di interagire con l'Autorità. L'idea è quella di una "amministrazione condivisa" attenta ai rapporti con i cittadini e le altre istituzioni, utilizzando canali diversificati, per una maggiore sensibilizzazione sulle tematiche ambientali, soprattutto dei giovani. Obiettivo dell'azione, oltre che la diffusione della conoscenza delle caratteristiche del territorio e della gestione della risorsa idrica, è finalizzata anche alla diffusione dei dati sul grado di rischio idrogeologico delle aree perimetrale.

http://www.adbarno.it/cont/testo.php?id=1

5. Ascolto degli stakeholder

- *Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti*

Per valutare l'efficacia della comunicazione con gli utenti attraverso il sito, l'Autorità ha aderito nel 2009 all'iniziativa promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Mettiamoci la faccia – per rilevare tramite l'utilizzo di interfacce c.d. emozionali (emoticon) il grado di soddisfazione degli utenti per i servizi forniti. Il protocollo di adesione è stato sottoscritto a Firenze, nella sede dell'Autorità, il 5 giugno 2009, con l'intervento del Ministro Brunetta. La rilevazione è stata avviata dal 1 giugno 2009, con l'obiettivo di misurare la qualità percepita e intervenire per migliorare le performance e i servizi offerti. Il progetto è stato realizzato con risorse umane e strumentali interne e software open source, nell'ottica del riuso e della condivisione. L'Autorità si è resa disponibile a fornire supporto ad altre amministrazioni pubbliche che volessero avvalersi dell'esperienza maturata. I dati della rilevazione sono disponibili all'indirizzo:

Autorità di bacino del fiume Arno

mettiamoci la faccia

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Faccia verde: scegliendola si esprimerà un giudizio positivo

Faccia gialla: scegliendola si esprimerà una valutazione sufficiente

Faccia rossa: scegliendola si esprimerà un'opinione negativa e il motivi dell'insoddisfazione.

http://www.adbarno.it/adb/?page_id=1968

- *Valutazione del grado di benessere organizzativo (stress da lavoro correlato) dei dipendenti*

Nel corso del 2004 l'Autorità di bacino, nell'ambito dell'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica "I cantieri di innovazione" aveva partecipato alla rilevazione del grado di

benessere organizzativo dell'organizzazione. Nel corso del 2011, anche ai fini della valutazione dello stress da lavoro correlato, è stata condotta tra tutto il personale, un'indagine mediante questionario. Gli esiti sono stati presentati nella "Giornata della trasparenza" del 16 dicembre 2011. Il programma dell'evento del 2011 è reperibile nell'area "Amministrazione trasparente".

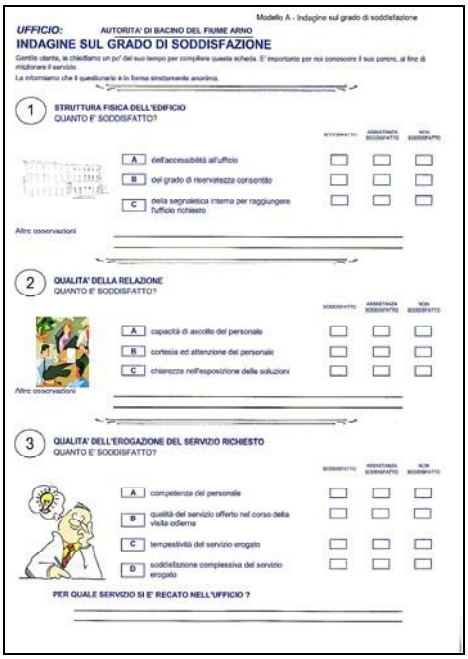
- *Monitoraggio accessi sito web*

Il monitoraggio degli utenti che visitano il sito web istituzionale è effettuato attraverso due metodologie distinte, con software gratuito, gestito con le conoscenza delle risorse umane interne al III Settore tecnico:

1. Il primo strumento è realizzato con il supporto del database MySql (opensource). Si tratta di un sistema che permette di creare un archivio storico di tutte le visite, dal quale è possibile estrarre report significativi;
2. Il secondo metodo consiste nell'utilizzo di Google Analytics (gratuito) che consente di analizzare statistiche dettagliate sui visitatori del sito.

- *Questionario soddisfazione utenza*

Sul sito www.adbarno.it è disponibile la scheda cartacea utilizzata per le rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti che si recano presso la sede:



Modello A - Indagine sul grado di soddisfazione

UFFICIO: AUTORITA' DI BACINO DEL FIUME ARNO

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gentile utente, le chiediamo un po' del suo tempo per compilare questa scheda. E' importante per noi conoscere il suo parere, al fine di migliorare il servizio.
La informiamo che il questionario è in forma strettamente anonima.

1 STRUTTURA FISICA DELL'EDIFICIO
QUANTO E' SODDISFATTO?

A dell'accessibilità all'ufficio
B del grado di riservatezza consentito
C della segnaletica interna per raggiungere l'ufficio richiesto

Altre osservazioni

2 QUALITA' DELLA RELAZIONE
QUANTO E' SODDISFATTO?

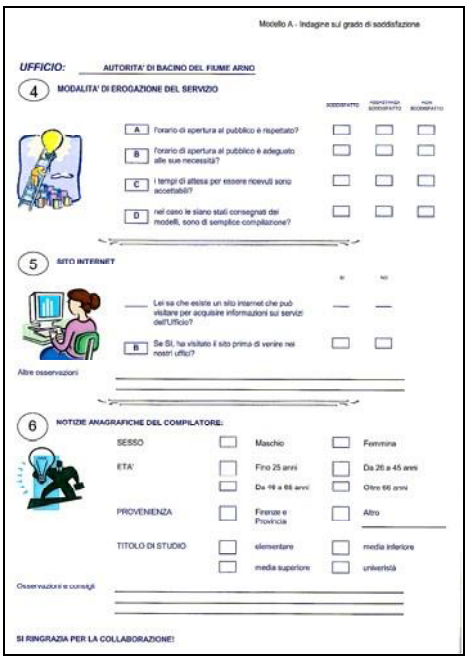
A capacità di ascolto del personale
B cortesia ed attenzione del personale
C chiarezza nell'esposizione delle soluzioni

Altre osservazioni

3 QUALITA' DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO
QUANTO E' SODDISFATTO?

A competenza del personale
B qualità del servizio offerto nel corso della visita odierna
C tempestività del servizio erogato
D soddisfazione complessiva del servizio erogato

PER QUALE SERVIZIO SI E' RECATO NELL'UFFICIO ?



Modello A - Indagine sul grado di soddisfazione

UFFICIO: AUTORITA' DI BACINO DEL FIUME ARNO

4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

A l'orario di apertura al pubblico è rispettato?
B l'orario di apertura al pubblico è adeguato alle sue necessità?
C i tempi di attesa per essere ricevuti sono accettabili?
D nel caso le siano stati consegnati dei modelli, sono di semplice compilazione?

5 SITO INTERNET

Lei sa che esiste un sito internet che può visitare per acquisire informazioni sui servizi dell'Ufficio?
B Se SI, ha visitato il sito prima di venire nei nostri uffici?

Altre osservazioni

6 NOTIZIE ANAGRAFICHE DEL COMPILATORE:

SESSO Maschio Femmina
ETA' Fino 25 anni Da 26 a 45 anni
Da 46 a 65 anni Oltre 66 anni
PROVENIENZA Firenze e Provincia Altro
TITOLO DI STUDIO elementare media inferiore
media superiore università

Osservazioni e consigli

SI RINGRAZIA PER LA COLLABORAZIONE!

- *Indirizzo e-mail dedicato per la gestione dei reclami in tema di trasparenza*

Quale strumento di comunicazione sul tema della trasparenza fra cittadini/portatori di interesse e amministrazione, sarà inserito nell'area "Amministrazione trasparente" un apposito indirizzo e-mail (del tipo trasparenza@adbarno.it) tramite il quale tutti potranno esprimere reclami, suggerimenti o richieste circa il grado di trasparenza dell'Autorità.

Il messaggio verrà preso in carico dal gestore dell'indirizzo di posta elettronica che, esaminati i contenuti della segnalazione, lo inoltrerà all'ufficio competente e si accerterà di poter avere una risposta in tempi congrui. Provvederà poi all'inoltro della risposta utilizzando il medesimo indirizzo di posta dedicato. A fine anno il responsabile dovrà fornire i dati relativi all'attività, suddivisi per tipologia e struttura amministrativa competente nonché rilevare i tempi medi di risposta. Gli esiti della rilevazione saranno utilizzati per le programmazioni successive e per l'individuazione delle attività da compiere per migliorare i livelli di trasparenza dell'Autorità.

Il Programma per la trasparenza 2011-2013 è stato inoltrato al Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti - CNCU, con la richiesta di valutazione prevista dall'art. 11, comma 2, del decreto legislativo 150/2009 che è stata espressa con parere positivo del 16 giugno 2011.

Gli esiti della consultazione ed il parere sono pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" e ne è dato conto nella Relazione sull'attuazione del Programma 2011.
Al fine di diffondere il più possibile la conoscenza attorno al Programma triennale per la trasparenza, l'Autorità di bacino darà specifica comunicazione dell'avvenuta adozione del programma ai soggetti – istituzionali e non – individuati nel corso dell'esperienza di partecipazione pubblica maturata con l'elaborazione del piano di gestione del distretto

idrografico dell'Appennino settentrionale. I portatori di interesse saranno invitati a formulare osservazioni ed integrazioni al Programma; gli esiti di questa consultazione verranno pubblicati nella sezione del sito dedicata al Programma per la trasparenza e ripresi nella Relazione annuale della performance.

6. Sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

Tutta la Segreteria tecnica dell'Autorità di bacino è coinvolta nell'attuazione del Programma per la trasparenza. Il Segretario Generale definisce la strategia di comunicazione per la pubblicazione di documenti ed informazioni ulteriori rispetto all'assolvimento degli obblighi legali; i dirigenti vigilano affinché l'attività di back office, di competenza di singoli Settori, necessaria per la messa in linea dei contenuti sul sito avvenga sulla base degli standard e secondo le prassi individuate, fase per fase, dal Programma per la trasparenza.

Un maggior coinvolgimento è, tuttavia, richiesto:

- all'Area amministrativa, per quel che attiene la formazione e l'aggiornamento dei dati e delle informazioni riferibili principalmente alla Sezione *"Amministrazione trasparente*";
- all' Area sistemi tecnologici, innovazione e relazioni internazionali, per le azioni che incidono sull'architettura del sito, la messa a punto di standard e prassi di carattere informativo nonché il coordinamento della messa in linea delle informazioni;
- alla Segreteria per il coordinamento degli eventi e il raccordo con le varie attività di sviluppo e diffusione della comunicazione;
- alla struttura di supporto e all'OIV.

6.1 Gli strumenti di verifica dell'efficacia

L'Autorità di bacino provvede a verificare almeno semestralmente lo stato di attuazione delle azioni previste nel Programma per la trasparenza e a redigere un prospetto riepilogativo che possa fungere da base per la redazione della Relazione semestrale. Nel prospetto dovranno essere riportati le seguenti informazioni:

Azione	Descrizione sintetica
Data inizialmente prevista di raggiungimento	Data entro la quale l'azione avrebbe dovuto produrre il risultato atteso
Risultato raggiunto?	**SI/NO**
Nuova data stimata per il raggiungimento dell'obiettivo	Data prevista per il raggiungimento del risultato
Analisi dello scostamento	Motivazioni per cui non è stato possibile raggiungere il risultato entro il termine originariamente previsto
Percentuale di completamento	
Data effettiva di raggiungimento	Data in cui l'azione è stata effettivamente portata a compimento
Link alla pagina web che riporta il risultato	Collegamento all'eventuale pagina del sito web

Per dare concreta attuazione agli oneri di pubblicazioni individuati nel presente programma, l'Autorità di bacino ha individuato le azioni necessarie, indicando per ognuna le modalità di attuazione e le responsabilità dei Settori (**Allegato n. 1**).

La verifica sull'attuazione verrà condotta con cadenza almeno semestrale e resa pubblica in forma di prospetto sintetico. I dati saranno poi inseriti nella Relazione annuale della performance.

6.2 Rapporto sul funzionamento della Posta Elettronica Certificata

La Posta Elettronica Certificata (PEC), regolamentata dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68 e dal DPCM 6 maggio 2009, è un sistema di posta elettronica che consente al mittente di ottenere la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici con valenza legale.

L'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità di bacino del fiume Arno è adbarno@postacert.toscana.it. L'Autorità è presente, fin dalla sua costituzione, nell'Indice PA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni, sito ufficiale previsto dal DPCM 31 ottobre 2000), nella cui scheda dedicata sono riportate non solo le modalità di contatto, compreso l'indirizzo di posta elettronica certificata, ma anche la descrizione della struttura organizzativa e i servizi offerti.

Ai sensi del comma 2-ter, dell'art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale", le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel loro sito istituzionale di servizio un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa indirizzare, ai sensi dello stesso codice, qualsiasi richiesta. L'Art. 11, comma 5, del D.Lgs 150/2009 puntualizza che "*al fine di rendere effettivi i principi di trasparenza, le pubbliche amministrazioni provvedono a dare attuazione agli adempimenti relativi alla posta elettronica certificata (...)*".

Il rapporto sul monitoraggio dell'uso della PEC sarà inserito nella Relazione annuale sulla performance.