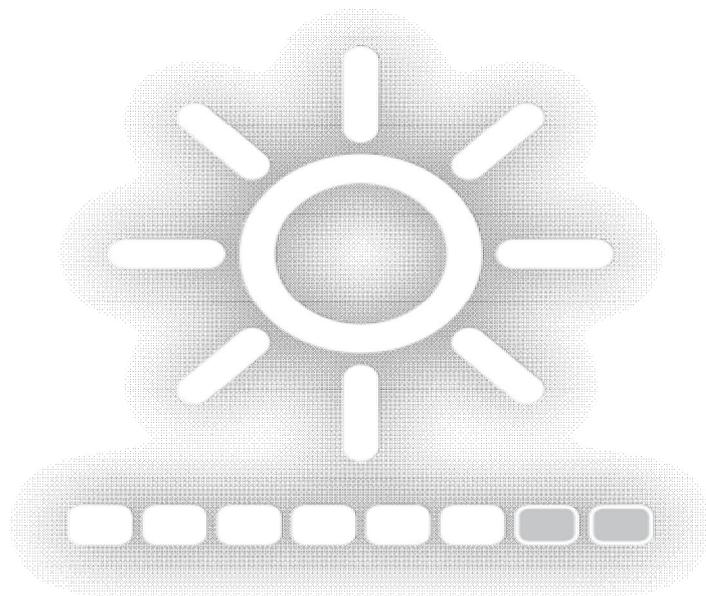


Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015 – 2017



INDICE

	<i>pag.</i>
INTRODUZIONE	4
1. IL CONTESTO NORMATIVO	5
1.1 Le principali novità	6
2. L'ORGANIZZAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA	7
3. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA 2015-2017	10
4. ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA	11
5. STRUTTURA DEL PROGRAMMA	12
6. ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA	12
7. I DATI	13
8. GLI STRUMENTI PER LA GARANZIA DELLA TRASPARENZA	18
8.1 IL REPERTORIO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	18
8.2 CANALE BANDI	20
8.3 COME FARE PER ...	21
8.4 PRIVACY	22
8.5 MARKETING RELAZIONALE	23
8.5.1. Urp on line	25
8.6 OPEN DATA	27
8.7 ACCESSO CIVICO	28
8.8 CODICE DI COMPORTAMENTO	29
9. PROMOZIONE E DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA E DEI DATI PUBBLICATI	29
10. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE	30

LEGENDA DELLE ABBREVIAZIONI UTILIZZATE

A.N.A.C (ex C.I.V.I.T)	Autorità nazionale Anti Corruzione
A.V.C.P.	Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture
C.I.V.I.T.	Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche
D.Lgs.	Decreto Legislativo
D.P.F.	Dipartimento della Funzione Pubblica
L.R.	Legge Regionale
O.I.V.	Organismo Indipendente di Valutazione della Performance
P.N.A.	Piano Nazionale Anticorruzione
P.T.P.C.	Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione
P.T.T.I.	Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità
R.T.I.	Responsabile della Trasparenza e dell'Integrità
R.P.C.	Responsabile della Prevenzione della Corruzione

INTRODUZIONE

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-17 della Regione Umbria (denominato in seguito PTTI 2015-17), allegato al Piano di Prevenzione della Corruzione, è previsto dall'articolo 10 del Decreto legislativo n. 33 del 20 aprile 2013: "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". Tale Decreto, come noto, dispone che tutte le amministrazioni pubbliche redigano e approvino un Programma, per la definizione di misure, modalità e iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione, ivi comprese le misure organizzative e le procedure tecniche tese ad assicurare la regolarità e tempestività dei flussi informativi.

La trasparenza, nella sua nuova accezione di "accessibilità totale", anche alla luce della recente normativa emanata in materia, costituisce oggi una importante leva strategica e uno strumento fondante per la pubblica amministrazione, ed è fondamentale che si affermi come cultura e pratica diffusa dell'organizzazione, ma per promuoverla concretamente occorrono disposizioni, forti cambiamenti organizzativi, comunicativi e tecnologici spesso di non semplice e rapida attuazione; è un processo di cambiamento profondo che richiede determinazione e coerenza politica, strumenti e organizzazione appropriati, continuità di impegno ma anche tempo per essere progressivamente realizzato. Ma questo ultimo fattore, spesso si scontra con la rapidità con la quale invece occorre rispondere all'adempimento e a volte può rappresentare un elemento di forte criticità.

Il primo PTTI è stato preadottato dalla Giunta regionale con proprio atto n. 36 del 28/1/2014, pubblicato sul sito istituzionale www.regione.umbria.it per circa 10 giorni con modalità interattive, per la consultazione e il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni all'Amministrazione regionale, ed adottato in via definitiva con deliberazione n. 485 del 12/5/14.

L'anno 2014, per la Regione Umbria, è stato molto impegnativo dal punto di vista organizzativo, e ciò ha avuto anche necessarie ripercussioni nello svolgimento dei compiti e funzioni afferenti sia la trasparenza che l'anticorruzione. Infatti, l'Ente è stato oggetto di un importante processo di riorganizzazione delle strutture, che ha interessato molte posizioni dirigenziali e la totalità delle posizioni organizzative; inoltre, a decorrere dal 1 novembre 2014, con Delibera della giunta regionale n. 1377/14 la **Dott.ssa Stefania Cardinali** è stata nominata Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della Trasparenza per pensionamento della precedente Responsabile Angela Bistoni ed infine, anche l'Organismo di supporto al controllo strategico che svolge anche le funzioni dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV), con DPGR n. 75 del 6 agosto 2014, è stato in parte rinominato per termini di scadenza del precedente. Dalla data della nomina, la Dott.ssa Cardinali, ha prioritariamente concentrato l'attenzione sulla individuazione di una nuova

riorganizzazione delle attività, svolto riunioni con i Dirigenti di strutture particolarmente interessate dalla pubblicazione di dati e avviato una serie di contatti con i componenti del nuovo OIV.

La particolare situazione precedentemente rappresentata, ha generato un ritardo nell'approvazione dell'aggiornamento del PTTI rispetto alla scadenza del 31 gennaio, stabilita sia dall'art. 1, comma 8, della L. n. 190/12 e sia dal P.N.A. approvato con delibera n. 72/2013 della Civit (ora Anac).

1. IL CONTESTO NORMATIVO

Il contesto normativo e organizzativo nell'ambito del quale operano le pubbliche amministrazioni è profondamente mutato nel corso di questi ultimi anni. In particolare il tema della trasparenza e dell'accesso agli atti pubblici, già previsto dalla legislazione di cui alla legge 241/1990 ha subito un'ulteriore ed importante evoluzione.

A partire dal 2009 sono state introdotte varie modifiche, prima fra tutte, la legge delega n. 15/2009 e il conseguente Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009, recante "Attuazioni della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

E' Il predetto decreto che ha sancito una prima definizione della trasparenza, da intendersi 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"*.

Successivamente la Legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni in materia di prevenzione e repressione della corruzione nelle pubbliche amministrazioni", ha fatto del principio di trasparenza uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione, prevedendo, oltre all'elaborazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione, l'introduzione di interventi diretti su trasparenza, inconfiribilità e incompatibilità di incarichi e di Codice di comportamento.

Il 14 marzo 2013, in attuazione della delega contenuta nel comma 35, art.1, della nella legge n. 190/2012, il Governo ha adottato il Decreto Legislativo n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle

pubbliche amministrazioni", di rilevante impatto sull'intera disciplina della trasparenza, poiché tale provvedimento ha raccolto tutti i principali obblighi di pubblicazione vigenti, introducendone anche di nuovi.

Il nuovo impianto legislativo ha rafforzato il ruolo della trasparenza quale efficace strumento di prevenzione e contrasto alla corruzione e rendendolo inoltre strettamente collegato alla programmazione strategica e operativa dell'Amministrazione.

1.1 Le principali novità

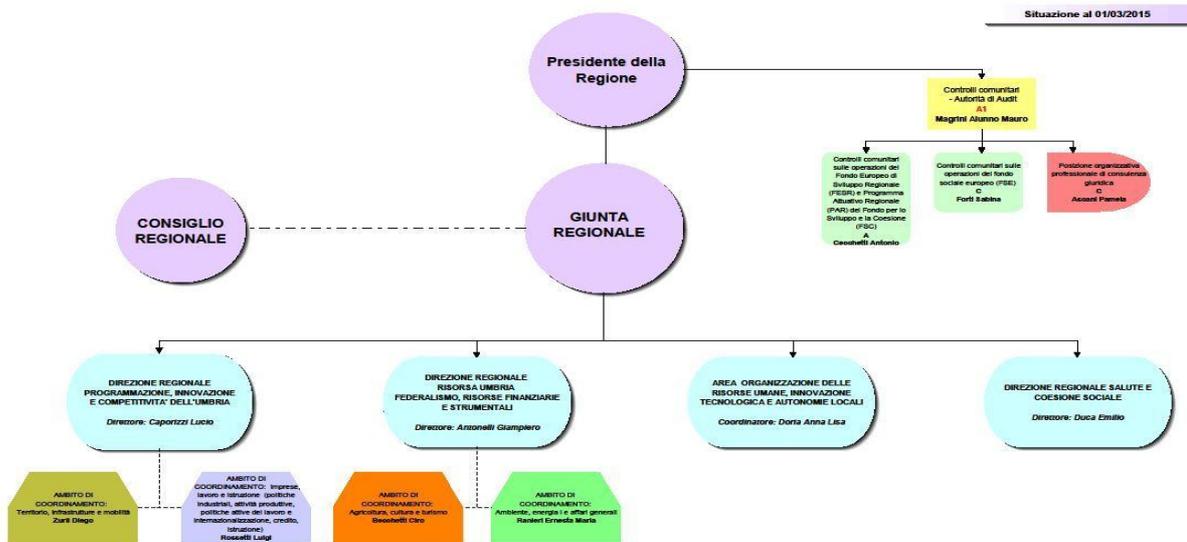
Nel quadro normativo di riferimento è da evidenziare l'introduzione di nuove disposizioni normative statali:

- il decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, "Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale", convertito con legge 23 giugno 2014, n. 89, che prevede, tra l'altro, l'integrale pubblicazione dei bilanci di previsione e dei conti consuntivi delle amministrazioni pubbliche e l'obbligo di pubblicazione dei tempi medi di pagamento delle Amministrazioni che concerne anche la pubblicazione di un indicatore trimestrale dei tempi medi;
- la delibera 243 del 15 maggio 2014 del Garante per la protezione dei dati personali, avente ad oggetto "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati";
- il decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari", convertito con legge 11 agosto 2014, n. 114, con il quale, all'articolo 19, viene disposta la soppressione dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici, già istituita con d.lgs. 163/2006, stabilendo il passaggio di tutte le funzioni all'ANAC; inoltre, si stabilisce il cambio di denominazione dell'ANAC da "Autorità nazionale anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza" in "Autorità nazionale anticorruzione", trasferendo sul Dipartimento della funzione pubblica le competenze relative alla misurazione e valutazione della performance;
- Regolamento in materia di esercizio del potere sanzionatorio dell'ANAC per l'omessa adozione dei Piani triennali di prevenzione della corruzione, dei Programmi triennali di trasparenza, dei Codici di Comportamento del 9 settembre 2014;

- Delibera ANAC n. 10 del 21 gennaio 2015 – Individuazione dell'autorità amministrativa competente all'irrogazione delle sanzioni relative alla violazione di specifici obblighi di trasparenza (art. 47 del Decreto Legislativo 33/13).

2. L'ORGANIZZAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA

La Regione Umbria è organizzata secondo il seguente schema di sintesi



e articolata quindi in quattro Direzioni regionali e quattro Ambiti di Coordinamento, a cui afferiscono 64 posizioni dirigenziali.

A seguito della riorganizzazione delle posizioni dirigenziali (1° novembre 2013), nel corso del 2014 sono stati operati i monitoraggi trimestrali degli assetti organizzativi nonché ulteriori interventi finalizzati:

- al contenimento della dotazione organica, con particolare riguardo alle posizioni dirigenziali e direttive;
- alla complessiva riduzione della spesa sostenuta per il personale;
- alla revisione dei fabbisogni di personale alla luce degli interventi normativi emanati dal Governo (l. 56/2014 Legge Del Rio, D.L. 90/2014 e l. 190/2014 Legge di stabilità 2015);
- all'analisi degli scenari derivanti dalla nuova programmazione comunitaria 2014-2020 con particolare riguardo alle misure finalizzate ad aumentare la capacità istituzionale delle pubbliche amministrazioni previste nel Piano di Rafforzamento Amministrativo (adottato in via definitiva con DGR n. 1762 del 22.12.2014).

Al riguardo, si segnalano i seguenti atti deliberativi sottoposti alle valutazioni della Giunta regionale nel 2014:

→ DGR n. 336 del 24 marzo 2014 con la quale, in sede di preadozione del Piano occupazionale 2014-2016, la dotazione organica generale è stata rideterminata mediante la cancellazione delle posizioni di Categoria D vacanti e trasferimento delle stesse nelle categorie C e B;

→ DDGR n. 799 del 30 giugno 2014, n. 1216 del 29 settembre 2014 e n. 1377 del 31 ottobre 2014 con le quali la Giunta regionale ha operato il monitoraggio degli assetti dirigenziali disponendo la riduzione della relativa dotazione organica e ha assunto specifiche determinazioni per far fronte al fabbisogno di personale dirigenziale connesso a funzioni per le quali sussistono improcrastinabili esigenze di presidio. In particolare, con la DGR n. 1377/2014, a prosecuzione della riduzione della dotazione organica dirigenziale già operata con DGR n. 1084 del 30 settembre 2013 e in esito ad ulteriori interventi di contenimento degli assetti dirigenziali e di razionalizzazione delle relative funzioni, la dotazione organica dirigenziale è stata diminuita mediante la cancellazione di n. 4 posti a decorrere dal 1.11.2014, con contestuale rideterminazione della stessa in n. 71 posizioni. Al tempo stesso, per il reperimento delle professionalità dirigenziali indispensabili per il buon andamento dell'azione amministrativa, la Giunta regionale ha disposto l'attivazione di procedure non definitive (avviso pubblico, ai sensi del combinato disposto dell'art. 19, comma 6 del d.lgs. 165/2001 e dell'art. 11 della l.r. 2/2005 ovvero comandi) con conseguente esclusiva destinazione della capacità assunzionale quantificata sulla base delle disposizioni contenute nel d.l. 90/2014 alla copertura dei fabbisogni di personale di Categoria C e B;

→ DGR n. 1671 del 15 dicembre 2014 con la quale la Giunta regionale ha preso atto del fabbisogno di personale rappresentato dalle Agenzie regionali ADiSU e AUR e, in coerenza con le decisioni assunte rispetto ai propri uffici, ha autorizzato la copertura dei fabbisogni di personale delle stesse "per i quali sussistano esigenze motivate e urgenti, mediante le sole procedure di reclutamento a tempo determinato, nei limiti dell'autonoma capacità di spesa e nel rispetto della normativa e dei vincoli finanziari vigenti in materia";

→ DGR n. 1810 del 29 dicembre 2014 con la quale, in attuazione di quanto previsto dall'art. 12, c. 2 della l.r. 9/2014 inerente allo scioglimento del Consorzio S.I.R. Umbria ed il conseguente subentro della Giunta regionale nelle relative funzioni (attribuite all'Area Organizzazione delle risorse umane, innovazione tecnologica e Autonomie locali – Servizio Politiche per la società dell'informazione e l'amministrazione digitale), è stato disposto il trasferimento nel ruolo regionale di n. 2 unità di personale delle categorie professionali a tempo indeterminato di categoria Db dell'ex S.I.R. Umbria, con conseguente rideterminazione dal 1° gennaio 2015 della dotazione organica della Giunta regionale approvata con DGR n. 336/2014 e n. 1377/2014, mediante incremento di n. 2 posizioni di categoria Db, corrispondenti alle unità di personale trasferito nel ruolo regionale;

→ DGR n. 1811 del 29 dicembre 2014 con la quale la Giunta regionale ha preso atto dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento e della capacità assunzionale da destinare alle politiche del personale.

Sul fronte degli assetti organizzativi non dirigenziali, nel corso del 2014 è stato portato a compimento il percorso di riorganizzazione delle posizioni organizzative. Il processo ha preso avvio fin dall'inizio dell'anno, anche sulla base degli esiti del confronto sindacale sulle linee direttrici della riorganizzazione.

Con le DDGR n. 800 del 30 giugno 2014, n. 975 del 28 luglio 2014 e n. 1215 del 29 settembre 2014 la Giunta regionale ha fornito gli indirizzi per la riorganizzazione dei suddetti assetti mediante:

- la rideterminazione del numero massimo delle posizioni organizzative non dirigenziali;
- il contenimento degli assetti finalizzato alla riduzione della spesa sostenuta a vantaggio delle complessive politiche di valorizzazione del personale delle categorie professionali;
- la semplificazione della metodologia di cui alla DGR n. 1795/2003 e la conseguente gerarchizzazione dei fattori di valutazione della complessità organizzativa ("responsabilità", "complessità" e "sapere") in classi omogenee di complessità organizzativa al fine di rendere più agevole la ricomposizione del livellogramma generale e l'attribuzione del profilo di fascia, ferma restando la validazione di ciascun Direttore al fine di verificare la coerenza tra la configurazione organizzativa progettata e la relativa rappresentazione;
- il conferimento di nuovi incarichi di posizione organizzativa sulla base di una procedura di coinvolgimento del personale di Categoria D.

Con successivi atti direttoriali:

- sono state precisate le posizioni organizzative confermate per le quali, ferme restando le diverse scadenze connesse all'applicazione delle disposizioni di legge sul collocamento a riposo, è stata disposta la proroga degli incarichi preesistenti fino al 31 dicembre 2015;
- sono state precisate le posizioni oggetto di intervento organizzativo da mettere a manifestazione di disponibilità del personale di categoria D, la cui decorrenza è stata fissata al 1° gennaio 2015.

Quale adempimento preliminare al processo di conferimento degli incarichi, è stato approvato il Rapporto di valutazione per la graduazione delle posizioni oggetto di interventi organizzativi nel corso del 2013 e del 2014 e degli interventi di riorganizzazione a decorrere dal 1° gennaio 2015 (DD n. 9995 del 2.12.2014 e n. 10120 del 5.12.2014). Dallo stesso emerge un riallineamento del livellogramma delle graduazioni attribuite alle posizioni, nel rispetto del budget di spesa sostenuto nel 2014 e ferma restando la previsione di un contenimento da perseguire nei tempi indicati dalla Giunta regionale con la DGR n. 1215/2014 (1° gennaio 2016).

Con successiva DD n. 10002 del 2.12.2014 è stato approvato l'Avviso finalizzato al conferimento degli incarichi di posizione organizzativa sulla base delle manifestazioni di interesse del personale di categoria D. Gli atti direttoriali di conferimento degli incarichi sono stati adottati per il definitivo avvio dei nuovi assetti organizzativi a decorrere dal 1° gennaio 2015.

Gli assetti dirigenziali delle Direzioni regionali al 31° dicembre 2014 si articolano in 62 Servizi, 1 UOT [struttura dirigenziale temporanea per il supporto all'emergenza sismica intervenuta in Emilia Romagna] e 1 posizione di Staff.

La dotazione organica dirigenziale risultante dal processo di riorganizzazione ammonta a n. 71 posizioni di lavoro di cui 58 coperte da dirigenti in servizio presso le strutture regionali, n. 10

riservate al contingente del personale in aspettativa, in comando, fuori ruolo, cui salvaguardare posizioni di lavoro al rientro in servizio, e n. 3 oggetto di specifiche politiche di acquisizione a tempo determinato di idonea professionalità per far fronte alle esigenze organizzative di presidio di specifiche funzioni dirigenziali connesse alla programmazione finanziaria sanitaria, alla reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi ed alla ricostruzione post emergenziale.

Il dimensionamento degli assetti delle posizioni organizzative di secondo livello, è passato dalle n. 288 posizioni del 2014 alle n. 277 posizioni del 1.01.2015 con una ulteriore riduzione che verrà portata a completamento entro il 31.12.2015 per conseguire l'obiettivo indicato dalla Giunta regionale con DGR n. 1215/2014 di rideterminazione del numero massimo delle posizioni organizzative non dirigenziali in n. 260 (di cui n. 194 Sezioni).

3. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA 2015-2017

Se nel precedente Programma triennale 2014 – 2016 l'esigenza più immediata era quella di adempiere a tutti gli obblighi di pubblicazione previsti nell'ambito del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 andando ad alimentare quanto già reso disponibile, per il triennio 2015-2017 l'intento è quello di proseguire nell'opera di alimentazione di quanto già pubblicato anche e **soprattutto mediante l'utilizzo di strumenti informatici automatizzati**, e portare a conoscenza dei cittadini le nuove e migliori pratiche messe a punto dall'amministrazione in tema di trasparenza.

Il Programma triennale per la trasparenza e l'Integrità è ispirato alle recenti previsioni normative e regolamentari ed alla impostazione programmatica regionale.

Il PTTI 2015-2017 aggiorna il PTTI 2014–2016 riprendendone l'orientamento espresso di applicazione del principio di trasparenza congiuntamente a quello di semplificazione amministrativa al fine di contribuire a ricostruire il necessario rapporto di fiducia con i cittadini, adeguandolo al d.lgs. 33/2013 e considerando la delibera CIVIT n. 50/2013. L'amministrazione regionale tiene conto, infatti, di quanto previsto dalla suddetta delibera ed in particolare che *"il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è delineato come strumento di programmazione autonomo rispetto al Piano di prevenzione della corruzione, pur se ad esso strettamente collegato, considerando che il Programma "di norma" integra una sezione del predetto Piano. Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il Piano triennale di prevenzione della corruzione possono essere predisposti altresì quali documenti distinti, purché sia assicurato il coordinamento e la coerenza fra i contenuti degli stessi"*. Il PTTI è stato, pertanto, elaborato come documento distinto rispetto al PTPC, ancorché connesso per assicurare il richiesto coordinamento ed integrazione tra i due documenti, e di cui costituirà allegato. A fronte di tale

distinzione è stata condotta una fase distinta di partecipazione, comunque aperta a tutti i soggetti coinvolti, esterni ed interni all'amministrazione, utilizzando gli strumenti di internet ed intranet al fine di garantire la massima diffusione. Va da sé, infatti, che se pure per aspetti molto diversi, lo strumento deve essere conosciuto ed apprezzato nei suoi molteplici elementi e contenuti dalle due tipologie di soggetti.

Il PTTI 2014-2016 ha rappresentato il documento di prima attuazione degli adempimenti previsti in materia di trasparenza amministrativa dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33: la applicazione nel 2015 - 2017 costituirà, infatti, possibilità di prova e verifica così da individuare eventuali ulteriori interventi necessari per un progressivo miglioramento dell'informazione al cittadino e della trasparenza dell'azione amministrativa della Regione Umbria. In particolare, il monitoraggio e la valutazione delle misure adottate potrà essere utile per migliorare e implementare interventi e iniziative negli anni successivi.

4. ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Il PTTI è stato elaborato sulla base dei principi dettati dall'articolo 10, comma 1, lett. a) e b) del decreto legislativo 33/2013 allo scopo di:

- garantire un adeguato livello di trasparenza nell'azione amministrativa affinché il cittadino abbia consapevolezza di tempi, costi e modalità operative dei processi decisionali;
- garantire attraverso adeguata comunicazione informazioni sui procedimenti, le attività di interesse e sui servizi erogati;
- favorire forme di controllo diffuso, tramite l'accesso diretto alle informazioni, soprattutto al fine di promuovere un processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle funzioni svolte;
- promuovere la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità al fine di prevenire e contrastare fenomeni corruttivi o di cattiva gestione delle risorse pubbliche.

La elaborazione del Programma è in capo al Dirigente individuato dalla Giunta regionale come Responsabile della trasparenza e dell'integrità, Responsabile ad interim del Servizio Comunicazione istituzionale e afferente al Coordinamento Ambiente, Energia, Affari generali. La Giunta regionale preadotta la proposta di Programma per l'avvio della consultazione al termine della quale il medesimo organo politico, valutate le eventuali modifiche e /o integrazioni richieste nella fase di partecipazione provvede alla sua approvazione.

5. STRUTTURA DEL PROGRAMMA

In linea con quanto disposto dalla delibera Civit n. 50/2013, il PTTI è articolato nelle seguenti sezioni:

- I dati
- Gli strumenti per la garanzia della trasparenza
- Promozione e diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati
- Monitoraggio dell'attuazione

6. ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

La Regione Umbria, anche in occasione della nuova nomina, ha confermato la scelta di individuare il Responsabile della Trasparenza ed il Responsabile della prevenzione della corruzione nella stessa persona rafforzando il richiesto collegamento tra il P.T.T.I. e il P.T.C.P che, come è stato richiamato, è evidenziato anche nel fatto che il PTTI costituisce allegato del PTCP.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa (Tabella 1) in cui vengono evidenziate le fasi relative alla predisposizione, adozione, attuazione del PTTI; gli strumenti programmatici ed i soggetti coinvolti.

Tabella 1

FASE	STRUMENTI	SOGGETTI COINVOLTI
Individuazione dei contenuti	Programma di legislatura 2012-2015 – L.R. 8/11 – P.T.T.I. 2014-2016	Organo di indirizzo politico Responsabile della Trasparenza Dirigenti Servizi regionali interessati
Redazione	P.T.T.I. 2015-2017 coordinato con normativa nazionale vigente	Responsabile delle Trasparenza sulla base dei contributi dei singoli Servizi e degli elementi raccolti nell'anno 2014
Adozione	Deliberazione della Giunta Regionale	Organo di indirizzo politico
Attuazione	Individuazione dei Servizi regionali direttamente coinvolti – Coordinamento	Responsabile della Trasparenza con il diretto coinvolgimento dei Dirigenti dei Servizi regionali

	con Dirigenti dei Servizi della struttura regionale	interessati
Monitoraggio e audit	Monitoraggio semestrale Predisposizione report da inviare agli OIV ai fini dell'attestazione sull'assolvimento degli obblighi secondo le indicazioni normative vigenti	Responsabile Trasparenza Dirigenti Servizi interessati OIV

Dalla tabella 1, si conferma il quadro di responsabilità incentrato sul Responsabile della trasparenza e sui Dirigenti, i compiti dei quali sono già stati analiticamente descritti nel Programma triennale 2014 – 2016.

7. I DATI

La sezione "Amministrazione trasparente" , come normativamente previsto, è organizzata in modo tale che, cliccando sull'identificativo di una sotto-sezione è possibile accedere ai contenuti della sotto-sezione stessa, o all'interno della medesima pagina "Amministrazione trasparente" o in una pagina specifica relativa alla sotto-sezione.

L'elenco dei contenuti indicati per ogni sotto-sezione, come specificato dal Decreto Legislativo 33/13, sono da considerarsi i contenuti minimi; in ogni sotto-sezione possono essere infatti inseriti altri contenuti, riconducibili all'argomento e ritenuti utili per garantire un maggior livello di trasparenza. Eventuali ulteriori contenuti da pubblicare ai fini della trasparenza e non riconducibili a nessuna delle sotto-sezioni indicate devono essere pubblicati nella sotto sezione "Altri contenuti".

Nella tabella che segue, viene schematicamente rappresentata l'intera sezione dedicata alla "amministrazione trasparente" nella sua organizzazione, con una sintesi sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione e le azioni previste per l'anno 2015 afferenti la qualità, completezza e aggiornamento dei dati:

Tabella 2: Sotto-sezioni della sezione "Amministrazione trasparente" e relativi contenuti.

Denominazione sotto-sezione 1° livello	Denominazione sotto-sezione 2° livello	Contenuti (riferimento al decreto)	Contenuti pubblicati dalla Regione Umbria	Stato di pubblicazione dei dati
Disposizioni generali	Programma per la Trasparenza e l'integrità	art. 10, c. 8, lett. a)	Dati regolarmente pubblicati	===
	Atti generali	art. 12, c. 1, 2	La sezione contiene alcuni dati ma non è stata mai effettuata una ricognizione completa su tutte le strutture dell'Ente	 entro il 31.12.2015 ricognizione dei dati da pubblicare
	Oneri informativi per cittadini e imprese	art. 34, c. 1, 2	La sezione al momento non contiene dati ma soltanto il riferimento normativo	 entro il 31.12.2015 ricognizione dei dati da pubblicare
Organizzazione	Organi di indirizzo politico-amministrativo	art. 13, c. 1, lett. a) art. 14	La sezione contiene i dati aggiornati dal Consiglio Regionale	 Link al Consiglio Regionale
	Sanzioni per la mancata comunicazione dei dati	art. 47	Al momento non ci sono dati da pubblicare	 pubblicazione articolo decreto 33/13
	Rendiconti gruppi consiliari regionali, provinciali,	art. 28, c. 1	La sezione contiene i dati aggiornati dal Consiglio regionale	 Link al Consiglio regionale
	Articolazione degli uffici	art. 13, c. 1, lett. b), c)	Dati aggiornati	

	Telefono e posta elettronica	art. 13, c. 1, lett. d)	Dati parzialmente aggiornati a seguito del processo di riorganizzazione dell'Ente	 Aggiornamento dei dati entro il 30.06.15
Consulenti e collaboratori		art. 15, c. 1, 2	Dati aggiornati	
Personale	Incarichi amministrativi di vertice	art. 15, c. 1, 2 art. 41, c. 2, 3	Non sono stati conferiti incarichi di vertice	===
	Dirigenti	art. 10, c. 8, lett. d) art. 15, c. 1, 2, 5 art. 41, c. 2, 3	Dati parzialmente aggiornati	 entro il 31.12.2015 aggiornamento dei dati da pubblicare
	Posizioni organizzative	art. 10, c. 8, lett. d)	Dati parzialmente aggiornati	 entro il 31.12.2015 aggiornamento dei dati da pubblicare
	Dotazione organica	art. 10, c. 1, 2	Dati aggiornati	
	Personale non a tempo indeterminato	art. 17, c. 1, 2	Dati aggiornati	
	Tassi di assenza	art. 16, c. 3	Pubblicazione trimestrale – Dati aggiornati	
	Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	art. 18, c. 1	Dati pubblicati	
	Contrattazione collettiva	art. 21, c. 1	Dati pubblicati	
	Contrattazione integrativa	art. 21, c. 2	Dati pubblicati	
OIV	art. 10, c. 8, lett. c)	Dati pubblicati		
Bandi di concorso		art. 19	Dati pubblicati	
Performance	Piano della Performance	art. 10, c. 8, lett. b)	Dati pubblicati	
	Relazione sulla Performance	art. 10, c. 8, lett. b)	Dati pubblicati	

	Ammontare complessivo dei premi	art. 20, c. 1	Dati parzialmente aggiornati	 entro il 30.06.15 aggiornamento dei dati da pubblicare
	Dati relativi ai premi	art. 20, c. 2	Dati parzialmente aggiornati	 entro il 30.06.15 aggiornamento dei dati da pubblicare
	Benessere organizzativo	art. 20, c. 3	La sezione riporta il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	
Enti controllati	Enti pubblici vigilati	art. 22, c. 1, lett. a) art. 22, c. 2, 3	La sezione contiene tutti i dati richiesti ma è necessaria una ricognizione completa di tutti i dati pubblicati	 entro il 31.12.2015 completamento della ricognizione
	Società partecipate	art. 22, c. 1, lett. b) art. 22, c. 2, 3	La sezione contiene tutti i dati richiesti ma è necessaria una ricognizione completa di tutti i dati pubblicati	 entro il 31.12.2015 completamento della ricognizione
	Enti di diritto privato controllati	art. 22, c. 1, lett. c) art. 22, c. 2, 3	La sezione contiene tutti i dati richiesti ma è necessaria una ricognizione completa di tutti i dati pubblicati	 entro il 31.12.2015 completamento della ricognizione
	Rappresentazione grafica	art. 22, c. 1, lett. d)	Dato pubblicato	
Attività e procedimenti	Dati aggregati attività amministrativa	art. 24, c. 1	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13 – Norma prevalentemente riferita ad enti con finalità statistiche	
	Tipologie di procedimento	art. 35, c. 1, 2	Dati aggiornati	
	Monitoraggio tempi procedurali	art. 24, c. 2	In fase di elaborazione	Nel triennio 2015 -2017

	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	art. 35, c. 3	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	
Provvedimenti	Provvedimenti dirigenti	art. 23	Dati pubblicati con procedura automatizzata	
	Provvedimenti organi di indirizzo-politico	art. 23	Dati pubblicati con procedura automatizzata	
Controlli sulle imprese		art. 25	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	 Entro il 31.12.15 sarà effettuata una ricognizione completa su tutte le strutture dell'Ente
Bandi di gara e contratti		art. 37, c. 1, 2	Dati aggiornati con procedura automatizzata	
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Criteri e modalità	art. 26, c. 1	Dati aggiornati con procedura automatizzata	
	Atti di concessione	art. 26, c. 2 art. 27	Dati aggiornati con procedura automatizzata	
Bilanci	Bilancio preventivo e consuntivo	art. 29, c. 1	Dati pubblicati	
	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	art. 29, c. 2	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	
Beni immobili e gestione patrimonio	Patrimonio immobiliare	art. 30	Dati pubblicati	
	Canoni di locazione o affitto	art. 30	Dati pubblicati	
Controlli e rilievi sull'Amministrazione		art. 31, c. 1	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	 Entro il 31.12.15 sarà effettuata una ricognizione completa su tutte le strutture dell'Ente
Servizi erogati	Carta dei servizi e standard di qualità	art. 32, c. 1	La sezione contiene il testo dell'articolo di riferimento del Decreto 33/13	 La Regione Umbria non si è dotata di una carta dei servizi

	Costi contabilizzati	art. 32, c. 2, lett. a) art. 10, c. 5	Dati pubblicati	
	Tempi medi di erogazione dei servizi	art. 32, c. 2, lett. b)	Dati pubblicati	
	Liste di attesa	art. 41, c. 6	Dati pubblicati	 Link a strutture sanitarie
Pagamenti dell'Amministrazione	Indicatore di tempestività dei pagamenti	art. 33	Dati pubblicati	
	IBAN e pagamenti informatici	art. 36	Dati pubblicati	
Opere pubbliche		art. 38	Dati pubblicati	
Pianificazione e governo del territorio		art. 39	Dati pubblicati	
Informazioni ambientali		art. 40	Dati pubblicati	 Link ad ARPA
Strutture sanitarie private accreditate		art. 41, c. 4	Dati pubblicati	
Interventi straordinari e di emergenza		art. 42	Dati pubblicati	
Altri contenuti			Anticorruzione Accesso civico Codici di comportamento	

8. GLI STRUMENTI PER LA GARANZIA DELLA TRASPARENZA

8.1 IL REPERTORIO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 33/2013, ed in particolare dell'art. 35, non ha creato particolari criticità operative all'Amministrazione regionale che aveva già operato una ricognizione puntuale dei procedimenti amministrativi regionali nell'ambito delle attività di semplificazione, avviate con l'entrata in vigore della legge regionale n. 8/2011, volte alla riduzione dei termini dei procedimenti.

Infatti, la Giunta regionale, con deliberazione n. 316 del 27 marzo 2012 e s. m. e i., ha adottato il Regolamento interno "Termini di conclusione dei procedimenti amministrativi aventi durata

superiore a trenta giorni" con il quale ha individuato i procedimenti aventi durata superiore a 30 giorni, autorizzandone il termine e contestualmente disciplinato, all'articolo 3, l'istituto dell'indennizzo da ritardo introdotto dall'articolo 23 della legge regionale n. 8/2011.

In relazione alle attività rivolte alla semplificazione dei processi regionali, la Giunta regionale ha successivamente approvato modifiche e integrazioni all'allegato alla citata DGR 316/2012, prima con la Deliberazione della Giunta n.522/2013 e, successivamente, con la deliberazione n. 817 del 22 luglio 2013 con la quale ha, altresì, istituito nella forma definitiva il "Repertorio dei procedimenti amministrativi regionali" che costituisce la raccolta ordinata e completa di tutte le attività di natura provvedimentale della Regione Umbria e viene reso disponibile sulla Home Page del Sito istituzionale garantendo a chiunque la più ampia interrogabilità ed esportabilità nel pieno rispetto dei principi dell'open data (le informazioni sono, infatti, estraibili integralmente o sulla base di selezioni in formato CSV).

Per ogni procedimento amministrativo sono registrate, e quindi contestualmente pubblicate nel sito regionale, tutte le informazioni di dettaglio che, al contempo, soddisfano gli obblighi di trasparenza introdotti dall'articolo 35 del Decreto legislativo 33/2013.

I dati riferiti a ciascun procedimento sono costantemente aggiornabili da ciascun Dirigente, Responsabile di procedimento ai sensi dell'art. 28 della l.r. 8/2011, per il tramite di una procedura web-based, con accesso controllato e garantito tramite le credenziali di FEDUmbria (già utilizzate per l'accesso al sistema di gestione degli atti amministrativi dirigenziali), il quale, pertanto, risponde della correttezza delle informazioni fornite. La procedura esegue controlli formali sui dati inseriti con particolare riferimento ai dati richiesti dal citato decreto legislativo che non possono essere omessi.

I dati pubblicati per ogni procedimento sono stati arricchiti, rispetto a quanto richiesto dal richiamato art. 35 del D.L. 33/2013, di ulteriori informazioni al fine di rendere più comprensibile e facilitato l'accesso al procedimento.

Tutti questi dati, sia obbligatori che addizionali, sono stati "organizzati", nella scheda di procedimento, nelle seguenti sezioni:

1. Informazioni per presentare la domanda
2. Informazioni sull'iter del procedimento
3. Informazioni sul Responsabile del procedimento e le altre strutture competenti
4. Strumenti di tutela

5. Ulteriori informazioni sul procedimento

Le stesse schede di procedimento, peraltro sempre disponibili per l'esportazione e la stampa da parte dell'utente, "accompagnano" l'utente in specifiche pagine web del sito istituzionale qualora sia necessario fornire maggiori informazioni di dettaglio e fornire documentazione aggiuntiva (modulistica, normativa, link utili, approfondimenti, Servizio on line per la presentazione delle istanze ecc..).

Inoltre, i singoli procedimenti, con tutte le informazioni correlate, possono essere richiamati singolarmente dal repertorio che li contiene, in qualsiasi pagina del sito istituzionale, con un semplice link.

A partire dal 2015, inoltre, sono stati sviluppati specifici moduli che garantiscono percorsi abbreviati per la ricerca e la consultazione dei procedimenti amministrativi da parte degli utenti (COME FARE PER... e Canale BANDI).

8.2 Canale BANDI

Ancora nel rispetto dei principi dettati dall'articolo 10, comma 1, lett. a) e b) del decreto legislativo 33/2013 ed in particolare "di garantire attraverso adeguata comunicazione informazioni sui procedimenti, le attività di interesse e sui servizi erogati" è stato reso disponibile sul sito istituzionale un nuovo canale BANDI che, da una parte, agevola i dirigenti regionali mediante una procedura semplificata di pubblicazione degli avvisi di bando, dall'altra, offre agli utenti/destinatari il vantaggio di una informazione "organizzata" dei documenti del bando ed arricchita, tra le altre, delle informazioni del relativo procedimento amministrativo.

I bandi vengono presentati in ordine di scadenza, dando evidenza del numero di giorni mancanti alla data di termine di presentazione delle domande, arricchiti di numerose informazioni aggiuntive quale la tipologia di bando (concessione contributi, concorsi e prove selettive, ecc...), la materia, che corrisponde all'area tematica del sito istituzionale, i termini per la presentazione delle domande.

Per ogni bando viene poi fornita una pagina di dettaglio che, oltre a fornire ogni possibile informazione di contatto e di procedimento, dà conto, in specifiche sezioni, del ciclo di vita del bando stesso (pubblicazioni, variazioni e/o integrazioni, esiti o graduatorie).

L'attività di pubblicazione viene gestita, in totale autonomia, dai Servizi regionali nell'ambito della procedura di formazione degli atti amministrativi, arricchita a tal scopo di specifiche funzionalità.

Atteso che la pubblicità legale, ai sensi legge regionale 9/2012, è garantita dalla pubblicazione degli atti amministrativi nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria, la pubblicazione nel canale avviene contestualmente alla pubblicazione del BUR, dandone evidenza in una specifica sezione.

8.3 COME FARE PER...

Dal 2015, ciascuna area tematica del sito istituzionale è arricchita con una sezione denominata "COME FARE PER..." che ha lo scopo, tramite percorsi abbreviati, di garantire agli utenti informazioni rapide ed immediate sui servizi offerti dall'amministrazione regionale e sulle modalità per fruirne.

In questa sezione sono pubblicate le informazioni di procedimento della materia di competenza, attinte dalla base di dati del Repertorio, al fine di rendere più facilmente accessibili ai destinatari le informazioni necessarie per presentare istanze (domande) all'amministrazione ed ottenere provvedimenti a proprio favore. Ciascun Dirigente ha facoltà di selezionare, tra i procedimenti di sua competenza, quelli che, sulla base dei dati oggettivi di accesso al procedimento (frequenza di accesso, frequenza di richiesta informazioni, ecc..) devono essere disponibili nel modulo COME FARE PER...

I procedimenti presenti nella sezione, possono essere ulteriormente selezionati per specifica tipologia di destinatario (cittadini, imprese, enti pubblici, enti locali, associazioni o enti privati) o ricercando uno specifico procedimento di cui si conosce anche solo parzialmente il nome. Una volta individuato il procedimento desiderato, si accede a tutte le informazioni di dettaglio che lo riguardano, come sopra illustrate.

Tutte le sezioni COME FARE PER... delle diverse aree tematiche sono accessibili dalla home page del portale istituzionale e dalla pagina dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP on line.

8.4 PRIVACY

Le recenti modifiche legislative in materia di pubblicità e trasparenza della pubblica amministrazione (d. lgs. 14 marzo 2013, n. 33) hanno reso necessario un intervento del Garante diretto ad assicurare l'osservanza della disciplina in materia di protezione dei dati personali nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione sul web previsti dalle disposizioni di riferimento.

Le *"Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati"* (Provvedimento n. 243 del 15 maggio 2014 in GU Serie Generale n.134 del 12-6-2014 - Suppl. Ordinario n. 43) hanno, pertanto, definito un quadro unitario di misure e accorgimenti volti a individuare opportune cautele che i soggetti pubblici, e gli altri soggetti parimenti destinatari delle norme vigenti, sono tenuti ad applicare nei casi in cui effettuano attività di diffusione di dati personali sui propri siti web istituzionali per finalità di trasparenza o per altre finalità di pubblicità dell'azione amministrativa.

Come noto, gli obblighi di pubblicazione online di dati per finalità di "trasparenza" sono quelli indicati nel Decreto Legislativo n. 33/2013 e nella normativa vigente in materia avente a oggetto le *"informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche"*. E' a tali obblighi che si applicano le indicazioni contenute nella parte prima delle Linee guida del Garante.

Accanto a questi obblighi di pubblicazione permangono altri obblighi di pubblicità online di dati, informazioni e documenti della P.A. – contenuti in specifiche disposizioni di settore diverse da quelle approvate in materia di trasparenza – come, fra l'altro, quelli volti a far conoscere l'azione amministrativa in relazione al rispetto dei principi di legittimità e correttezza, o quelli atti a garantire la pubblicità legale degli atti amministrativi (es.: pubblicità integrativa dell'efficacia, dichiarativa, notizia) ed è a tali tipologie che si riferiscono le indicazioni contenute nella parte seconda delle suddette Linee guida.

In tutti i casi, indipendentemente dalla finalità perseguita, laddove la pubblicazione online di dati, informazioni e documenti, comporti un trattamento di dati personali, devono essere opportunamente temperate le esigenze di pubblicità e trasparenza con i diritti e le libertà fondamentali, nonché la dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2 del Codice).

In tale quadro, è opportuno evidenziare che le decisioni, assunte dalle Amministrazioni pubbliche o dagli altri soggetti onerati, in ordine all'attuazione degli obblighi di pubblicità sui siti web istituzionali di informazioni, atti e documenti contenenti dati personali sono sempre oggetto di sindacato da parte del Garante al fine di verificare che siano rispettati i principi in materia di protezione dei dati personali.

Pertanto, le Pubbliche Amministrazioni, prima di mettere a disposizione sui propri siti web istituzionali atti e documenti amministrativi (in forma integrale o per estratto, ivi compresi gli allegati) contenenti dati

personali, debbono verificare se la normativa di settore preveda espressamente tale obbligo (art. 4, comma 1, lett. m, e art. 19, comma 3, del Codice, con riguardo ai dati comuni).

A tale scopo, fin dalla fase di redazione degli atti e dei documenti oggetto di pubblicazione, nel rispetto del principio di adeguata motivazione, non dovrebbero essere inseriti dati personali "eccedenti", "non pertinenti", "non indispensabili" (e, tantomeno, "vietati"). In caso contrario, occorre provvedere, comunque, al relativo oscuramento.

Al fine di contemperare le esigenze di pubblicità e di trasparenza (D.lgs 33/2013) con quelle di protezione dei dati personali (D.lgs 196/2003), è necessario che già in fase di predisposizione e inserimento dello schema di atto, siano adottate tecniche redazionali in grado di assicurare la completezza del provvedimento ed, al contempo, il rispetto della riservatezza degli interessati e le Linee guida adottate dalla Regione Umbria hanno proprio lo scopo di fornire chiare indicazioni in tal senso.

Pertanto, è stato realizzato dalla Soc. in house un intervento di miglioramento sulla procedura automatizzata Adweb con l'aggiunta di una funzionalità che consente di inserire agli atti coperti da privacy allegati parte integrante dell'atto che possono essere visionati e trattati **soltanto dal titolare dell'atto medesimo**.

8.5 MARKETING RELAZIONALE

Nel mondo delle attività produttive, nel corso degli anni si è assistito ad un progressivo passaggio da una struttura orientata ai processi, ad una orientata al "cliente", e questo spostamento ha comportato l'adozione di modelli organizzativi sempre più flessibili, in cui i singoli processi hanno perso parte della loro importanza a favore di una visione d'insieme delle attività, con l'obiettivo di proporre al cliente la giusta offerta, nell'occasione più indicata e attraverso il canale più adatto a soddisfare le sue esigenze.

Questo approccio, nato nel settore privato negli anni novanta e definito Customer Relationship Management, nel settore pubblico è diventato Citizen Relationship Management (CRM) e rappresenta l'applicazione nel contesto pubblico dell'evoluzione del rapporto cliente-impresa puntando ad integrare le modalità di comunicazione con i cittadini con quelle di erogazione dei servizi, secondo due direttrici fortemente interconnesse:

- la multicanalità, data dalla realizzazione di una pluralità di canali di comunicazione e di erogazione dei servizi alla collettività;
- La virtualizzazione della relazione con i cittadini, da attuarsi con la creazione di interfacce in remoto e virtuali (call center, siti internet, app) mediante l'utilizzo della telematica come strumento di gestione dei rapporti tra cittadini e amministrazione.

La centralità del cittadino è oggi più che mai uno dei concetti base della Pubblica Amministrazione, rafforzato e garantito anche da una pluralità di fonti normative.

Nello scenario sopra delineato, occorre però tenere a riferimento anche l'altro concetto nato in ambito aziendalistico e poi traslato anche nelle Pubbliche Amministrazioni, il cosiddetto *marketing relazionale*, una tecnica che si concretizza in una diversa propensione, per l'organizzazione che l'adotta, mirata a fidelizzare il rapporto con l'utente e a disporre di una banca dati capace di raccogliere tutte le informazioni su aspettative ed esigenze del pubblico di riferimento.

Per la Pubblica Amministrazione, scegliere questo approccio significa quindi organizzare i rapporti con l'utenza, in modo tale da *"considerare il cittadino-utente non più soltanto come l'obiettivo delle politiche e il destinatario ultimo dei servizi, ma soggetto attivo nella costruzione stessa del servizio, attraverso l'analisi dei suoi bisogni, attese, desideri, ... in una situazione nella quale il rapporto tra Pubblica Amministrazione e utenza (UrpdegliUrp)"* deve necessariamente passare da una erogazione indifferenziata ad una logica "one to one", ovvero con risposte personalizzate a seconda del profilo dell'utente.

A tal fine, la Regione Umbria da anni ha scelto di utilizzare vari canali di contatto, ed in particolare:

Telefono

Tutti i giorni, dalla ore 9.00 alle ore 13,00, è a disposizione degli utenti il numero telefonico 075-504.3424 , contattando il quale si può avere una risposta di primo livello a richieste afferenti attività di competenza dell'Ente, oppure, a favorire un contatto tra il richiedente e la struttura competente.

E-mail

Il cittadino può comunicare con la Regione Umbria attraverso vari indirizzi di posta elettronica, regolarmente pubblicati sulla home page del sito istituzionale www.regione.umbria.it.

La Regione Umbria si è anche dotata dell'ulteriore indirizzo di posta elettronica specifico urp@regione.umbria.it che è a disposizione degli utenti per inviare richieste, segnalazioni, etc. ed è cura degli operatori che ricevono le mail, inviare una risposta di primo livello o aprire un contatto tra il richiedente e la struttura competente.

Web

Contemporaneamente ai canali sopra descritti, è anche consultabile il sito internet dell'amministrazione regionale www.regione.umbria.it che è stato completamente rivisitato nella sua architettura delle informazioni e veste grafica e aggiornato nei contenuti.

I principali obiettivi a base del Progetto, conclusosi a dicembre 2014, possono essere schematicamente riassunti nei punti sottoelencati:

- Strutturazione dei contenuti in un'ottica di "servizio"
- Eliminazione di tutti i contenuti non utili per l'utenza;
- Struttura a matrice e navigazione orizzontale e non solo verticale;
- Disponibilità di un motore di ricerca interno al sito;
- Potenziamento degli strumenti di ascolto e interazione con l'utenza;
- Layout semplice e essenziale;
- Revisione dei testi in un'ottica di semplificazione e "sburocratizzazione" del linguaggio;
- Ampi spazi dedicati alle informazioni utili

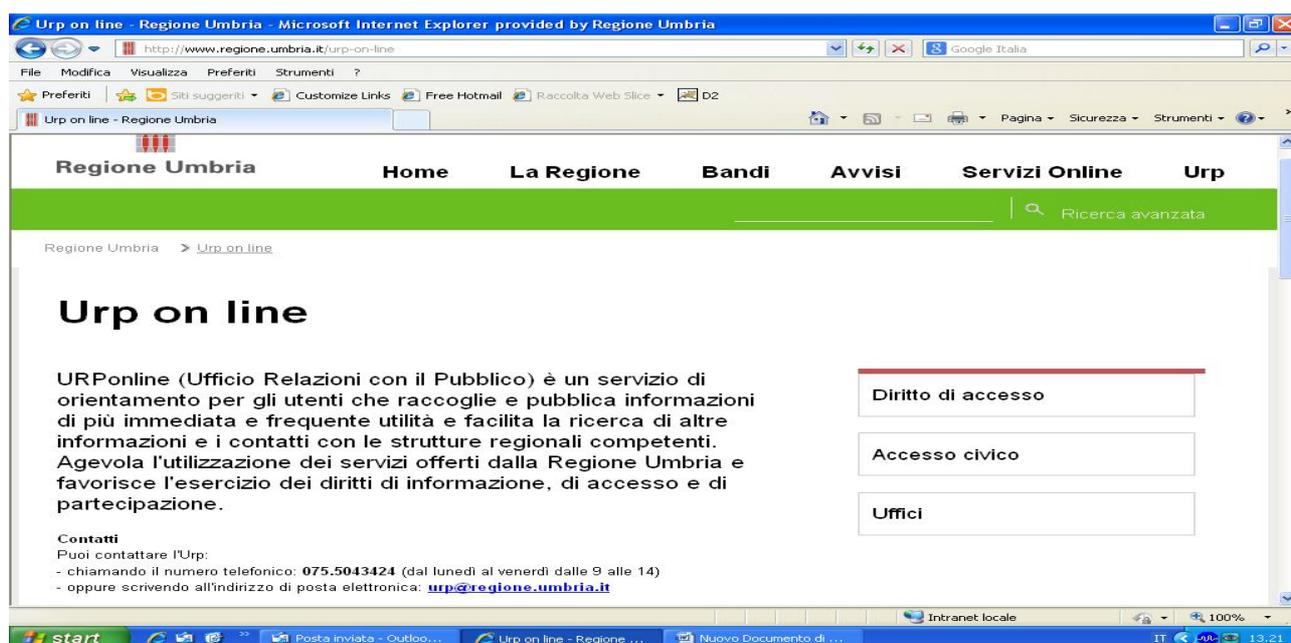
8.5.1. Urp on line

Il nuovo sito istituzionale è stato arricchito dalla messa in linea di un nuovo canale con accesso diretto dalla home page e orientato a rappresentare un ulteriore mezzo messo a disposizione dell'utenza per reperire facilmente contenuti ed informazioni su attività e procedimenti della Regione Umbria.

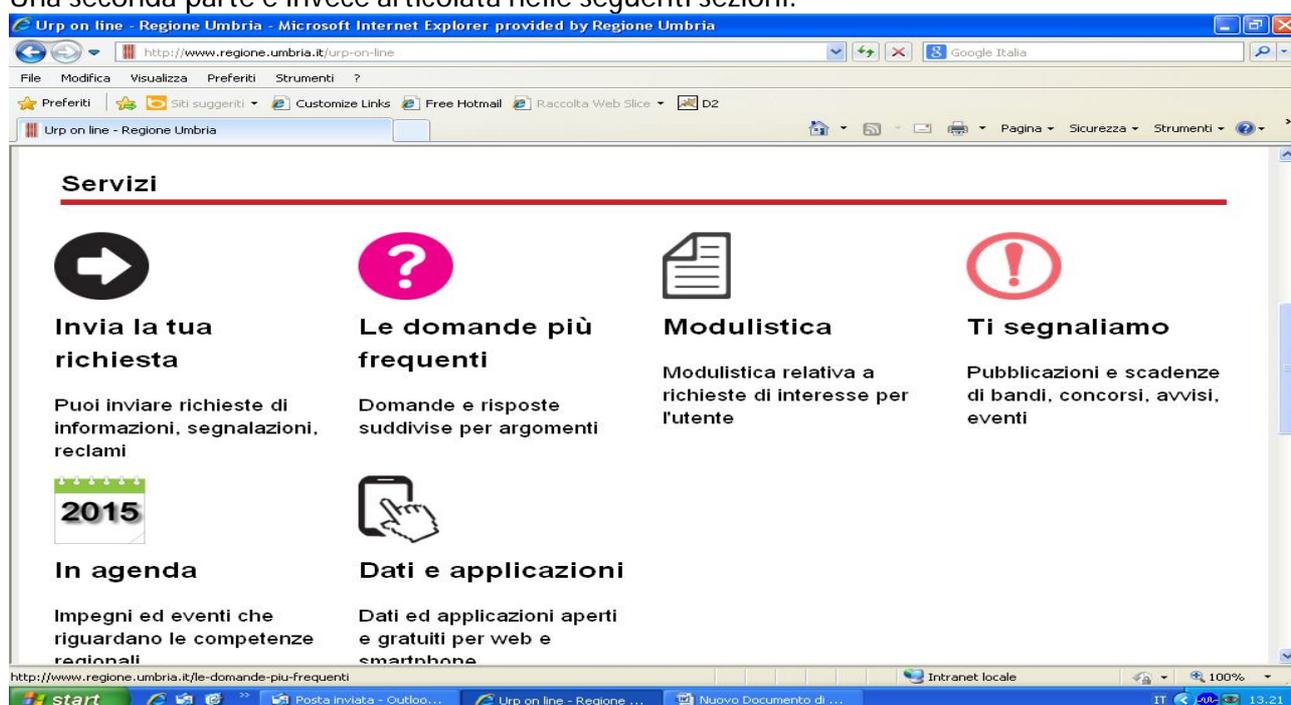
I principi di base su cui si fonda il canale, sono di seguito riassunti:

- è stato pensato come un "facilitatore" nell'accesso ad informazioni di particolare rilevanza;
- in prevalenza non ha contenuti propri ma collegamenti ai contenuti presenti nelle varie aree del sito;
- costituisce un ulteriore luogo di orientamento per l'utente nella ricerca di contenuti.

Come si evince da figura n. 1 allegata, una parte del canale è dedicata all'esercizio del diritto di accesso, all'accesso civico e alla descrizione dell'articolazione della struttura regionale.



Una seconda parte è invece articolata nelle seguenti sezioni:



- **Invia la tua richiesta:** in questa sezione è disponibile un modulo appositamente predisposto per l'invio di richieste di informazioni, segnalazioni, reclami che vengono presi in carico dalla struttura competente;
- **Le domande più frequenti:** la sezione contiene una catalogazione aggiornata delle domande più frequenti e relative risposte suddivise per area tematica.

Cliccando sull'argomento che interessa, l'utente può trovare una risposta utile al proprio caso, oppure inviare una richiesta o contattare direttamente l'Urp;

- **Modulistica richieste:** questa sezione raccoglie la modulistica relativa ad alcune richieste di interesse per l'utente che nel corso dell'anno 2015 potrà essere ulteriormente ampliata;
- **Ti segnaliamo:** in questa sezione è segnalata l'uscita di pubblicazioni utili per l'utente, come ad esempio bandi, avvisi, oppure eventi, convegni, iniziative di pubblico interesse;
- **In agenda:** la sezione raccoglie il calendario di impegni ed eventi relativi a competenze regionali;
- **Dati e Applicazioni:** in questa sezione è disponibile il collegamento diretto al portale www.dati.umbria.it contenente i dati pubblicati in formato aperto il cui dettaglio è specificato al punto 8.5 del presente Programma e l'elenco delle App e Digital Edition realizzate dalla Regione Umbria.

8.6 OPEN DATA

Con "Dati aperti", comunemente chiamati con il termine inglese Open Data, si fa riferimento ad una filosofia introdotta di recente nella P.A. che è al tempo stesso una pratica. Essa implica che alcune tipologie di dati siano liberamente accessibili a tutti, senza restrizioni di copyright, brevetti o altre forme di controllo che ne limitino la riproduzione.

Questo nuovo concetto va ad integrare quelli più ampi di "open government" e "open source", tendenti ad una amministrazione aperta attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali.

La P.A. produce e detiene una vasta quantità e varietà di informazioni che finora sono stati utilizzati prevalentemente a fini interni per l'espletamento delle proprie funzioni; oggi invece con le nuove teorie "open" si permette ai cittadini di assumere un nuovo ruolo: superare il concetto di fruitori passivi delle informazioni ed essere il fulcro del cambiamento producendo, attraverso il riuso dei dati resi disponibili in formato aperto e gratuitamente dalla P.A., servizi a valore aggiunto che determinano sviluppo del territorio, ed incidono in modo tangibile sul proprio benessere e qualità di vita.

Alla base dell'Open data c'è un nuovo modello di trasparenza della "cosa pubblica" che si coniuga con il processo generale di apertura della "casa di vetro" e considera la partecipazione attiva come un diritto e un dovere del cittadino. I dati da liberare devono essere in formato aperto ed accessibili on line con licenze anch'esse di tipo aperto che ne regolano l'uso.

Nel 2014 con Delibera della Giunta regionale n. 875 del 14/7/2014 è stato approvato il programma #opendata e sulla base di questo è stato aperto il portale dati.umbria.it nel quale sono stati pubblicati 91 dataset relativi ad aree tematiche diverse liberamente fruibili dal cittadino che utilizzandoli attraverso tecnologie, linkandoli con altri dataset, confrontandoli con altri, può ottenere un livello di conoscenza più immediata e approfondita della cosa pubblica.

Il portale è stato strutturato come contenitore dei dati aperti non solo per la Regione Umbria, ma per tutti gli Enti che volessero aderirvi, così da facilitare l'utente per l'accesso garantendo nel contempo la certificazione del dato e il suo aggiornamento.

La pubblicazione dei dataset è progressiva, per cui il percorso proseguirà nel 2015 e anni successivi secondo il programma #opendata in modo da fornire al cittadino una base conoscitiva sempre più ampia e una serie di dati su cui costruire applicativi e prodotti per lo sviluppo del sistema economico.

Fra le iniziative da attuare nel 2015 è prevista la costruzione di un **cruscotto open** che dia conto dello stato di avanzamento dei progetti in termini di attività e di avanzamento della spesa.

8.7 ACCESSO CIVICO

Una delle principali novità sulla trasparenza introdotta con il D.Lgs. 33/13, ha riguardato la fattispecie dell' "accesso civico" che si differenzia notevolmente dal diritto di accesso finora configurato dalla legge 241 del 1990 e ss.mm.ii. .

La richiesta di accesso civico come previsto dalla nuova normativa non necessita di alcuna limitazione e cosa più importante è che la legittimazione soggettiva del richiedente non deve essere motivata; è inoltre gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza dell'Amministrazione obbligata alla pubblicazione di cui al comma 1 dello stesso decreto, che dovrà poi pronunciarsi sulla stessa istanza.

La Regione Umbria, attesa l'importanza del nuovo strumento a disposizione di tutti i cittadini, ha appositamente inserito i contenuti relativi all'accesso civico nell'area del sito istituzionale "Amministrazione trasparente", con indicazione del titolare del potere sostitutivo di cui all'articolo 2, comma 9-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni.

Inoltre, nella parte del sito istituzionale URP ON LINE recentemente messa in linea, a tale argomento è stata dedicata una apposita sezione con la disponibilità di un modello di richiesta compilabile per via telematica.

8.8 CODICE DI COMPORTAMENTO

La Regione Umbria conformemente a quanto stabilito dalla normativa vigente ha approvato il "Codice di comportamento dei dipendenti della Regione Umbria (art. 54, comma 5, D.Lgs. n. 165 del 2013) sotto forma di allegato al P.T.P.C. 2014-2016.

Nel corso dell'anno 2014, sono state attivate capillari forme di diffusione del Codice sia nei confronti dei dipendenti che dei collaboratori dell'Ente.

Sono previste per il 2015 ulteriori forme di diffusione con la verifica dell'inserimento di apposite clausole nei contratti stipulati a vario titolo con la Regione Umbria.

9. PROMOZIONE E DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA E DEI DATI PUBBLICATI

E' di fondamentale importanza per le Amministrazioni raccogliere feedback dai cittadini e dagli stakeholder sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati nonché eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate o in merito a ritardi e inadempienze riscontrate.

A tal fine la Regione Umbria, al fine di garantire la massima promozione e diffusione dei contenuti del Programma, adotta le misure di cui alla tabella sottostante:

Tabella 3

MISURE DI DIFFUSIONE	DESTINATARI
Pubblicazione del Programma sul BUR e sul sito istituzionale www.regione.umbria.it	Stakeholder esterni
Questionari tematici – per via telematica – al fine di raccogliere commenti ed osservazioni	Stakeholder esterni Dipendenti
Utilizzo di strumenti di notifica RSS sugli aggiornamenti pubblicati sul sito istituzionale in materia di trasparenza e integrità	Stakeholder esterni Dipendenti
Pubblicazione del Programma sulla <i>intranet</i> dell'Ente	Dipendenti
Pubblicazione di contenuti aventi ad oggetto	Dipendenti

iniziative in materia di trasparenza e integrità sulla <i>intranet</i> dell'Ente	
Formazione <i>ad hoc</i>	Dipendenti

10. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE

L'attività di monitoraggio del Programma triennale 2015 – 2017, è realizzata con azioni rivolte sia verso l'interno che verso l'esterno dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda l'azione interna, il Responsabile per la trasparenza opera un controllo continuo sui contenuti pubblicati, sugli aggiornamenti e sui nuovi adempimenti normativi.

Rientrano tra le attività di monitoraggio:

- Verifica sull'intero complesso di azioni in materia di trasparenza e integrità e in relazione alle pubblicazioni, e collaborazione con l'Organismo interno di valutazione (OIV);
- Verifica periodica della pubblicazione, nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

Per quanto riguarda l'azione esterna, sarà sottoposta alla attenzione della nuova Giunta regionale l'opportunità di organizzare una "Giornata della trasparenza" nella quale affrontare una valutazione sul ruolo della trasparenza come strumento di partecipazione e comunicazione i cui esiti potranno essere utili anche ai fini dell'aggiornamento del presente Programma.