

## 1.2.5 Trasparenza, Integrità e accessibilità dei servizi

### Progetto di Ente n. 4: “Trasparenza e integrità - Accessibilità e qualità dei servizi”

Il *Progetto di Ente n. 4* è finalizzato, nell'arco del biennio 2012 - 2013, a promuovere interventi volti a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, la semplificazione dell'accesso ai servizi e il miglioramento della qualità degli stessi, nonché alla definizione delle azioni necessarie a coniugare l'efficacia, la legalità e l'integrità dell'azione amministrativa.

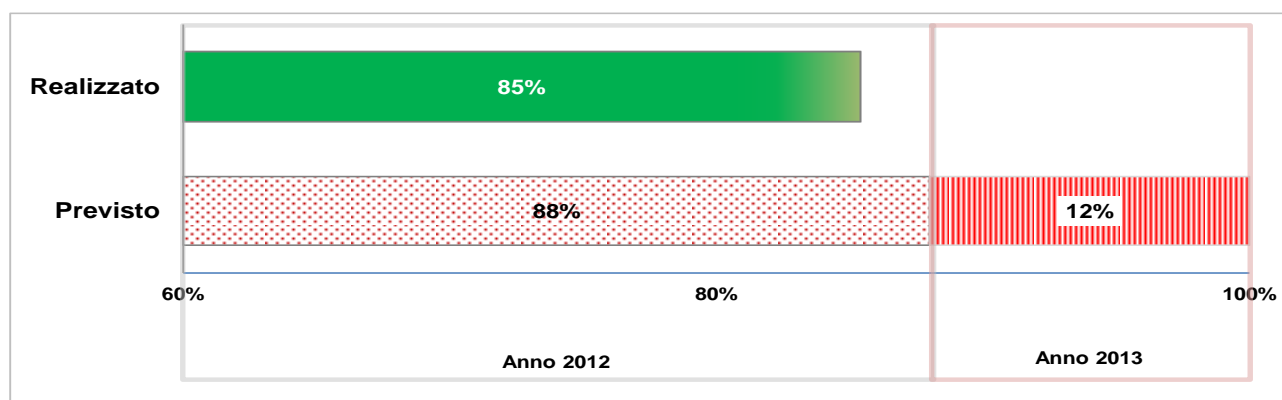
Nel corso del 2012, quanto programmato, pari all'88% dell'intero progetto, è stato quasi totalmente conseguito (85%) grazie all'impegno e all'attiva partecipazione delle Strutture concorrenti che nell'86% dei casi hanno conseguito il 100% degli obiettivi pianificati. Tale risultato è imputabile alla non completa applicazione del nuovo modello di orari di apertura degli sportelli del commercio ai diciannove Municipi e alla parziale mappatura dei procedimenti "sensibili" e a "rischio integrità" dell'Amministrazione.

All'interno del Progetto di Ente n. 4 sono previste per l'anno 2012, 6 attività progettuali coordinate dal Dipartimento Comunicazione e Diritti dei Cittadini – Progetti Strategici e Grandi Eventi (5 obiettivi) e dal Segretariato Direzione Generale (1 obiettivo).

Nel dettaglio gli obiettivi hanno riguardato:

- l'attuazione del primo Programma per la trasparenza e l'integrità che ha previsto, tra l'altro, la realizzazione della Giornata della Trasparenza e l'adeguamento delle sezioni del portale e delle informazioni pubblicate alla normativa vigente relativamente ai dati informativi oggetto di pubblicazione;
- la pubblicazione on line degli atti e delle deliberazioni delle strutture territoriali;
- la definizione di un modello standardizzato e omogeneo di orari di accesso agli sportelli del commercio. Il nuovo modello di orari non ha trovato ancora piena realizzazione.
- la stesura di una “Carta della qualità dei servizi municipali” che ha fatto emergere disomogeneità nella erogazione dei servizi tra i vari Municipi;
- la riforma e sviluppo del ruolo di servizio degli U.R.P. per garantire il miglioramento degli standard di accoglienza e ascolto dei cittadini;
- la revisione del “Regolamento dei procedimenti amministrativi” che garantisca l'omogeneizzazione delle denominazioni dei procedimenti anche in funzione delle intervenute modifiche normative.

**Figura 1.2.5.1: Confronto fra Stato Avanzamento Lavori (SAL) realizzato e previsto al 31 dicembre 2012 – Progetto di Ente n. 4**



Fonte: Direzione Pianificazione e Controllo Interno – Rendicontazione Gestione 2012