



COMUNE DI COMO

**PROGRAMMA TRIENNALE
PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'
2015 – 2016 - 2017**

SEZIONE B	PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' 2015-2017	PAG.
	Premessa	4
Art. 1	Quadro normativo di riferimento	4
	1.1 Funzioni fondamentali dell'Amministrazione	6
	1.2 Assetto organizzativo	8
Art. 2	Procedimento di elaborazione e adozione del Programma triennale	10
	2.1 Obiettivi strategici	11
	2.2 Collegamenti con il Piano della performance	13
	2.3 Soggetti responsabili per la trasparenza	13
	2.4 Ascolto degli <i>stakeholder</i>	16
Art. 3	Iniziative di comunicazione per la trasparenza e per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità	17
	3.1 Giornate per la trasparenza	17
	3.2 Altre iniziative di diffusione	18
Art. 4	Processo di attuazione del Programma	19
	4.1.A. Strumenti di attuazione: il portale	20
	4.1.B. Strumenti di attuazione: albo pretorio online	23
	4.1.C. Strumenti di attuazione: diffusione posta PEC	24
	4.1.D. Strumenti di attuazione: la bussola della trasparenza	25
	4.1.E. Strumenti di attuazione: formazione	26
	4.1.F. Strumenti di attuazione: controllo interno	26
	4.2 Dati da pubblicare	27
	4.3 Analisi dell'esistente	28
	4.4 Qualità dei dati	30
	4.5 Controllo e monitoraggio dei dati pubblicati	31
	4.6 Sanzioni	32
	4.7 Strumenti e tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione trasparente"	32
Art. 5	Misure per assicurare l'efficacia dell'istituto dell'accesso civico	33
Art. 6	Dati ulteriori	34

All. 1 B	Obblighi di pubblicazione in materia di trasparenza	
All. 2 B	Obiettivi di accessibilità per l'anno 2015	
All. 3 B	Codice di comportamento	

Premessa

La trasparenza deve essere intesa come accessibilità totale delle informazioni relative ai diversi aspetti dell'organizzazione, della gestione e dell'uso delle risorse per il perseguimento dei fini istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto del principio di buon andamento e imparzialità, sanciti dall'art. 97 Cost. L'accessibilità totale presuppone l'accesso da parte dell'intera collettività a tutte le "informazioni pubbliche", finalizzata a forme diffuse di controllo sociale dell'operato della pubblica amministrazione, favorendo un rapporto diretto tra la singola amministrazione e il cittadino.

La trasparenza favorisce, dunque, la partecipazione dei cittadini all'attività dell'Amministrazione e consente di:

- a) sottoporre a controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento e prevenire fenomeni corruttivi;
- b) assicurare la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi dall'Amministrazione, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
- c) favorire un rapporto diretto tra la singola amministrazione ed il cittadino.

Art. 1 Quadro normativo di riferimento

Il principio di trasparenza costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dal Comune, ai sensi dell'art. 117, 2° comma, lett. m), Cost., ed ha una duplice funzione: "statica", che si configura essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati della pubblica amministrazione per finalità di controllo sociale, e "dinamica", fortemente ancorata al concetto di *performance* in un'ottica di miglioramento continuo (cfr. delibera Civit n. 105/2010).

Il principale modo di attuazione di tale principio è la pubblicazione sul sito istituzionale di una serie di dati, la cui individuazione si basa innanzitutto su specifici obblighi normativi, in parte previsti da diverse normative vigenti, tra le quali si elencano di seguito, a titolo indicativo e non esaustivo, i principali provvedimenti normativi in ordine cronologico:

- d. lgs. n. 267/2000 e s.m.i. recante Testo Unico degli Enti Locali (cd. "Tuel");
- d. lgs. n. 82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale";

- l. n. 244/2007 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato – legge finanziaria 2008”
- d.l. n. 112/2008 convertito in l. n. 133/2008 recante “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”;
- l. n. 69/2009 relativa a “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- d. lgs. n. 150/2009 “Attuazione della l. n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- d.l. n. 83/2012 convertito in l. n. 134/2012 “Misure urgenti per la crescita del Paese”;
- l. n. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;
- d. lgs. n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, in attuazione della delega contenuta nella l. n. 190/2012;
- d. lgs. n. 39/2013 “Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell’art. 1, commi 49 e 50, della l. n. 190/2012;

In particolare, le disposizioni del d. lgs. n. 33/2013 hanno individuato nello specifico gli obblighi di pubblicazione vigenti e introdotto nuovi adempimenti in materia, concernenti l’organizzazione e l’attività delle pubbliche amministrazioni. Sono stati, inoltre, precisati i compiti e le funzioni del Responsabile per la trasparenza, di norma coincidente con il Responsabile per la prevenzione della corruzione, e del NIV ed è stato ulteriormente implementato il sistema dei controlli e delle sanzioni.

All’elenco sopra riportato si aggiungono le seguenti ulteriori fonti:

- delibera n. 105/2010 della Civit “Linee guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”;
- linee guida per i siti web della pubblica amministrazione del 26 luglio 2010, aggiornate il 29 luglio 2011, previste dalla direttiva del 26 novembre 2009, n. 8 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’innovazione;

- la delibera del 2 marzo 2011 del Garante per la protezione dei dati personali “Linee guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi”;
- delibera n. 2/2012 della Civit “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell’aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”;
- delibera n. 3/2012 della Civit “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- circolare n. 1 del 25 gennaio 2013 del Dipartimento della Funzione pubblica relativa alla l. 190/2012;
- circolare n. 2 del 19 luglio 2013 del Dipartimento della Funzione pubblica “D.lgs. n. 33/2013 – attuazione della trasparenza”;
- delibera n. 6/2013 della Civit “Linee guida relative al ciclo della performance per l’annualità 2013”;
- delibera n. 50/2013 della Civit “Linee guida per l’aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2014-2016”;
- “Linee guida in materia di trattamento dei 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”, di cui al provvedimento del garante della privacy n. 243 del 15 maggio 2014.

Art. 1.1 Funzioni fondamentali dell’Amministrazione

Il comma 1 lett. a) del d.l. n. 95/2012 convertito con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, come modificato dall’art. 1, comma 305, legge n. 228 del 2012, “Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario” ha definito le seguenti funzioni fondamentali dei Comuni:

- a) organizzazione generale dell’amministrazione, gestione finanziaria e contabile e controllo;
- b) organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito comunale, ivi compresi i servizi di trasporto pubblico comunale;
- c) catasto, ad eccezione delle funzioni mantenute allo Stato dalla normativa vigente;
- d) la pianificazione urbanistica ed edilizia di ambito comunale nonché la partecipazione alla pianificazione territoriale di livello sovracomunale;

- e) attività, in ambito comunale, di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi;
- f) l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani e la riscossione dei relativi tributi;
- g) progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione;
- h) edilizia scolastica, per la parte non attribuita alla competenza delle province, organizzazione e gestione dei servizi scolastici;
- i) polizia municipale e polizia amministrativa locale;
- l) tenuta dei registri di stato civile e di popolazione e compiti in materia di servizi anagrafici nonché in materia di servizi elettorali, nell'esercizio delle funzioni di competenza statale;
- l-bis) i servizi in materia statistica.

La legge consente ai comuni di svolgere anche altre funzioni, che non rientrano tra quelle "fondamentali", ma che sono considerate necessarie per il soddisfacimento dei bisogni peculiari della collettività che il comune rappresenta e di cui è chiamato a curare gli interessi e promuovere lo sviluppo. A tale fine, si riportano gli artt. 1 e 2 dello Statuto comunale:

"Art. 1 - Finalità

1. Il Comune di Como, entro l'unità della Repubblica Italiana e nell'ambito degli ordinamenti della Regione Lombardia, esprime l'autogoverno della comunità locale.

Esso esercita le sue funzioni secondo la legge, lo Statuto e nello spirito dei principi della Costituzione; rappresenta le cittadine e i cittadini che vi risiedono e vi operano, e le articolazioni sociali della comunità locale. Come "città messaggera di Pace" favorisce ogni iniziativa di amicizia tra le città e i popoli del mondo e coerentemente promuove il valore della solidarietà innanzitutto tra i propri cittadini.

2. Il Comune promuove e valorizza le attività che possono essere adeguatamente esercitate dall'autonoma iniziativa dei cittadini e delle loro formazioni sociali, secondo il principio di sussidiarietà.

3. Il Comune adotta e applica le sanzioni principali e accessorie per le violazioni dei Regolamenti e delle Ordinanze Comunali, fatte salve le diverse prescrizioni di legge.

Art. 2 - Obiettivi del Comune

Il Comune di Como, anche per la collocazione geografica che ne fa una città di confine aperta all'Europa, per la composizione della sua cittadinanza, sempre più connotata da consistenti presenze di etnie diverse, per il ruolo particolare che ad esso deriva dall'essere capoluogo di provincia, nonché sede vescovile ed universitaria, nell'esercizio delle proprie funzioni:

a) favorisce lo sviluppo civile, sociale ed economico in ogni settore di propria competenza, finalizzato all'affermazione dei valori umani ed al soddisfacimento dei bisogni collettivi e delle libere e legittime aggregazioni sociali, con particolare attenzione ai bisogni primari delle persone in difficoltà;

b) concorre a promuovere, anche in collaborazione con lo Stato, con la Chiesa cattolica e le altre confessioni religiose, con le forze politiche, con le organizzazioni sociali ed educative, sindacali ed economiche, il pieno sviluppo della persona umana e la reale partecipazione di tutti i cittadini all'organizzazione politica, sociale ed economica del Comune, per assicurare agli uomini e alle donne, in un quadro di solidarietà e di pari opportunità, effettivi diritti di uguaglianza e libertà;

c) valorizza la funzione sociale della famiglia, ed assicura a tutti i cittadini i servizi sociali a partire da quelli inerenti alla salute, alla casa, all'istruzione, all'educazione, al lavoro, ai trasporti, alle attività sportive, al tempo libero;

d) tutela i valori del paesaggio e del patrimonio naturale, storico, artistico, culturale e linguistico, anche al fine di favorire la vocazione turistica del territorio comasco;

e) promuove il progresso della cultura e dell'educazione in ogni loro libera manifestazione, favorendo anche i rapporti tra culture di diversa origine presenti sul suo territorio;

f) promuove ed attua un organico ed equilibrato assetto del territorio nel quadro di uno sviluppo programmato degli insediamenti e delle infrastrutture;

g) garantisce la tutela dell'ambiente e predispone ed attua piani per la difesa del suolo, dell'aria, dell'acqua e per la prevenzione ed eliminazione delle cause di inquinamento;

h) favorisce con opportune iniziative l'inserimento dei cittadini stranieri nella comunità comasca.”

Art. 1.2 Assetto organizzativo

Il sistema organizzativo dell'Ente si ispira ai seguenti principi-guida:

A) razionalizzazione della struttura attraverso un ridimensionamento del numero delle Aree al fine di conseguire un coordinamento più incisivo della struttura, sotto la

direzione del Segretario Generale, anche alla luce delle competenze delineate in capo ai Dirigenti d'Area, come meglio indicate all'art. 23 del Regolamento di organizzazione;

- B) enfaticizzazione della trasversalità di alcuni Settori mediante la collocazione in staff al Sindaco e al Segretario generale;
- C) accorpamento delle attività di funzionamento dell'Ente secondo un principio di omogeneità delle attività concentrate prevalentemente nell'Area "Affari generali e coordinamento interno" e nell'Area "Gestione economico-finanziaria";
- D) evidenziazione dei servizi rivolti all'esterno, secondo la triplice visione della Programmazione della città e sviluppo economico, delle Opere pubbliche e servizi per la città e delle Politiche attive per i cittadini, rispondendo alla necessità di "ordinare" gli *assets* di attività in una visione orientata al contesto esterno il cui fine ultimo è il miglioramento costante dei servizi alla collettività amministrata.

Da tutto ciò deriva l'attuale assetto organizzativo dell'Ente, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 142 del 13 maggio 2013, improntato a criteri di razionale ed equilibrata distribuzione delle diverse attività istituzionali e di mandato nonché di individuazione di precise responsabilità manageriali.

La struttura organizzativa del Comune di Como, il cui organigramma è pubblicato sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente", prevede, in posizione di coordinamento della struttura, la presenza del Segretario Generale ed è articolata nelle seguenti strutture direzionali:

- a) Area;
- b) Settore;
- c) eventuale direzione di progetto.

L'Area costituisce la tipologia organizzativa di massima dimensione per lo stabile ed ordinario funzionamento delle attività comunali ed è di norma articolata in uno o più Settori a loro volta articolati in Servizi ovvero in Uffici. In particolare, l'individuazione dell'Area, a cui è preposto un direttore d'area, viene effettuata tenendo conto dei seguenti parametri:

1. gli specifici obiettivi e progetti di azione deliberati dagli organi di governo sulla base del programma amministrativo del Sindaco;
2. l'aggregazione di materie fra loro omogenee;
3. le aggregazioni funzionali, per assicurare il coordinamento politico-amministrativo;

Il Settore, a cui è preposto un dirigente, costituisce un'articolazione dell'Area ed è dotato di omogeneità funzionale con riferimento ai servizi resi o alle competenze richieste o alla tipologia di domanda servita, nonché di autonomia funzionale rispetto all'attività degli altri Settori operanti nella stessa Area o in Aree differenti.

L'eventuale direzione di progetto ipotizza la realizzazione di progetti-obiettivo che abbiano ad oggetto la risoluzione di problematiche che esulano dalle ordinarie competenze dei settori. Non è di norma dotata di una propria struttura organizzativa complessa, bensì solo di una segreteria.

In aggiunta all'articolazione di cui sopra, la collocazione di alcune strutture di supporto (in staff) al Sindaco (Gabinetto del Sindaco, Relazioni istituzionali/Comunicazione, Polizia Locale e Protezione civile, Settore Legale) e al Segretario generale (Risorse umane, Controlli di regolarità tecnico/amministrativa, Controlli di gestione/Sistemi informativi, Contratti e Gare), enfatizza la trasversalità delle stesse, da cui discende l'opportunità di una loro collocazione in capo al vertice politico da una parte, e gestionale dall'altra.

Il Consiglio Comunale ha approvato con deliberazione n. 23 del 22 aprile 1999, successivamente modificata con delibere nn. 59 del 20 dicembre 2010 e 3 del 24 gennaio 2011, i criteri generali del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi in attuazione dei principi contenuti nel d. lgs. n. 150/2009, mentre le modalità di funzionamento dell'Ente sono disciplinate dal Regolamento di organizzazione approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 442 del 13 settembre 2000, integrato e modificato con deliberazioni di Giunta nn. 374 del 29 dicembre 2010 e 180 del 6 luglio 2011 e n. 221 del 15 luglio 2013.

Tutti gli atti sopra citati sono consultabili sul sito web istituzionale del Comune di Como nella Sezione "Amministrazione trasparente – Disposizioni Generali/ Atti generali".

Art. 2 Procedimento di elaborazione e adozione del Programma triennale

Il Programma triennale è redatto a cura del Responsabile della trasparenza in conformità alle linee guida per la predisposizione dello stesso, adottate con deliberazioni nn. 105/2010 e 2/2012 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), alle linee guida dell'UPI del 5 luglio 2011, frutto di un lavoro congiunto e di una collaborazione nell'ambito del tavolo tecnico CIVIT-UPI, e dell'ANCI adottate il 31/10/2012 in materia di trasparenza ed integrità.

Il Comune di Como adotta detto Programma, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, al fine di definire le misure, i modi, le iniziative per l'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente nel triennio 2014-2016, coordinando tali misure con quanto previsto dal Piano Triennale per la prevenzione della corruzione, che costituisce una sezione del presente Programma. Il necessario collegamento tra il Piano suddetto ed il Programma in argomento è assicurato dal Responsabile della trasparenza, individuato con decreto sindacale n. 53/2013, nel Segretario generale, le cui funzioni, secondo quanto previsto dall'art. 43, comma 1°, del d. lgs. n. 33/2013, sono svolte dal Responsabile per la prevenzione della corruzione, di cui all'art. 1, comma 7°, della l. n. 190/2012, anch'esso individuato con decreto sindacale n. 52/2013, nel Segretario generale.

In ordine al contenuto del Programma, il Comune di Como ha ritenuto opportuno seguire, come auspicato dalla CIVIT, l'indice riportato nella tabella n. 1 della delibera n. 2/2012, successivamente aggiornato con delibera n. 50/2013, al fine di garantire l'uniformità e la comparabilità dei Programmi stessi nonché consentire ai cittadini di individuare rapidamente gli argomenti di maggior interesse.

La bozza del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è pubblicata sul sito web istituzionale, per la consultazione da parte degli *stakeholder* interni ed esterni, unitamente ad un avviso rivolto alle associazioni rappresentate dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, a formulare eventuali osservazioni nel termine di **quindici giorni** consecutivi decorrenti dal primo giorno di pubblicazione.

All'esito della consultazione pubblica, il Programma triennale del Comune di Como, sarà aggiornato annualmente e adottato dalla Giunta comunale entro il 31 gennaio di ogni anno, dando conto in un'apposita **relazione** accompagnatoria dell'accoglimento o mancato recepimento di osservazioni.

Il Programma triennale si pone quindi come uno strumento rivolto essenzialmente ai cittadini ed ai portatori di interesse, cd. "*stakeholder*" di cui si dirà nel successivo art. 2.4., pertanto deve essere facilmente accessibile, leggibile e strutturato secondo quanto previsto dalle precitate delibere Civit.

Infine, è garantita la pubblicazione del presente programma, dopo l'approvazione da parte della Giunta Comunale, sul sito istituzionale del Comune di Como, all'interno dell'apposita sezione dedicata, accessibile dalla *home page* del portale comunale.

Art. 2.1 Obiettivi strategici

Gli indirizzi strategici del Comune di Como, che rappresentano le linee o missioni di fondo dell'azione dell'Amministrazione, si esplicitano attraverso i seguenti principali documenti programmatici dell'ente:

- linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato, approvate con delibera consiliare n. 40 del 2 luglio 2012;
- la relazione previsionale programmatica 2014/2016 (RPP);
- il piano esecutivo di gestione (PEG)/ piano delle performance 2014;
- il piano dettagliato degli obiettivi (PDO);

In considerazione della circostanza che il presente documento rappresenta la prima versione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Comune di Como, costituisce obiettivo strategico in materia di trasparenza l'obiettivo programmatico di mandato definito: "Organizzazione del Comune, trasparenza e partecipazione" consistente nella proposta di nuovi strumenti di partecipazione, favorendo il dialogo sereno tra il sistema politico-istituzionale e la popolazione, da realizzare su tre livelli:

- informazione, fornendo tutte le conoscenze utili per una partecipazione consapevole;
- interazione, attraverso l'attivazione di meccanismi di dialogo;
- consultazione, al fine di prendere decisioni il più possibile condivise.

Tra le modalità di attuazione dell'obiettivo sono previste le seguenti azioni:

- completa trasparenza degli atti, delle azioni e delle motivazioni;
- sperimentazione di percorsi di bilancio partecipativo, permettendo ai cittadini non eletti di partecipare alla definizione o alla ripartizione delle finanze pubbliche;
- attivazione di strumenti di *e-democracy* per promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni tramite le tecnologie informatiche;
- misurazione del benessere civico;
- consigli di quartiere per valorizzare la partecipazione attiva dei cittadini con momenti di confronto democratico sui temi specifici dei quartieri;
- valorizzazione delle possibilità offerte dallo strumento referendario.

Tenuto conto del collegamento tra il Programma triennale per la trasparenza ed il Piano triennale per la prevenzione della corruzione, entrambi da adottarsi entro il 31 gennaio di ogni anno, la Giunta comunale approva un atto di indirizzo per l'individuazione degli obiettivi strategici in materia di trasparenza entro il **30 novembre di ogni anno**, al fine di consentire la redazione dei due documenti programmatici in

argomento nel rispetto del termine stabilito per legge. Tale atto di indirizzo troverà concreta attuazione sulla base di quanto stabilito dal successivo art. 2.2 del presente Programma triennale.

Art. 2.2 Collegamenti con il Piano della performance

Le previsioni dell'art. 10 del d. lgs. n. 33/2013, in conformità con quanto riportato dalle delibere CIVIT nn. 105/2010 e 2/2012, sanciscono la necessità di una maggiore integrazione tra performance e trasparenza per quanto riguarda sia la pubblicazione delle informazioni prodotte dal ciclo di gestione della performance, sia la esplicita previsione nel Piano della performance di specifici obiettivi ed indicatori, criteri di monitoraggio, valutazione e rendicontazione in tema di trasparenza (cfr. da ultimo delibera CIVIT n. 50/2013).

Un'efficace integrazione tra gli strumenti sopra citati si realizza in modo che le misure contenute nel presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità diventino veri e propri obiettivi da inserire nel Piano della performance (v. delibera CIVIT n. 6/2013).

Le pagine web dedicate alla *performance* all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" garantiscono la conoscibilità dei dati e delle informazioni relative al ciclo di gestione della performance, attraverso la pubblicazione dei seguenti documenti:

1. sistema di misurazione e valutazione della performance
2. piano della performance
3. relazione sulla performance
4. documento di validazione del NIV della relazione sulla performance.

La pubblicazione di tali atti rappresenta il principale strumento che la legge mette a disposizione dei cittadini affinché possano conoscere e valutare l'operato delle pubbliche amministrazioni, attraverso il controllo diffuso della programmazione, dei risultati attesi e di quelli raggiunti.

Art. 2.3 Soggetti responsabili per la trasparenza

I soggetti coinvolti nella definizione del Programma triennale e nella realizzazione delle attività concernenti la trasparenza sono:

- la Giunta comunale, tenuta a definire gli obiettivi strategici in materia di trasparenza, da declinare nel presente Programma coerentemente con i contenuti del ciclo di gestione della performance (RPP, PEG, PDO), con il

Piano triennale per la prevenzione della corruzione e dell'integrità, di cui il presente Programma costituisce una sezione ai sensi del comma 2° dell'art.10 del d. lgs. n. 33/2013, e ad adottare il Programma medesimo;

- il Responsabile della trasparenza, individuato nel Segretario Generale con apposito decreto sindacale che, avvalendosi di una struttura organizzativa di supporto, sovrintende all'attività di formazione, adozione, attuazione ed aggiornamento del Programma triennale (delibera Civit n. 2/2012). A tal fine promuove e cura il coinvolgimento di tutti i Dirigenti di Settore i quali sono tenuti a garantire la massima collaborazione e le informazioni indispensabili per l'esercizio del suo incarico. Il Responsabile della trasparenza svolge stabilmente attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni pubblicate. Il Responsabile della trasparenza del Comune di Como è anche il Responsabile per la prevenzione della corruzione;
- i Direttori d'Area/ i Dirigenti di Settore/titolari di P.O. che sono i diretti referenti del Responsabile della trasparenza per tutti gli adempimenti in materia. Sono responsabili, ciascuno per il proprio ambito di competenza, della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati, ed in particolare, essi devono:
 - o collaborare per la realizzazione delle iniziative volte a garantire un adeguato livello di trasparenza, di legalità nonché lo sviluppo della cultura dell'integrità;
 - o assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi da pubblicare, ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge e dal Programma;
 - o coinvolgere, con il supporto dell'URP, gli *stakeholder* interni (es. sindacati, dipendenti) ed esterni (es. mass media, cittadini, associazioni, imprese, centri di ricerca) per individuare le esigenze di trasparenza, segnalarle all'organo politico e tenerne conto nella selezione dei dati da pubblicare (delibera Civit n. 2/2012);
 - o predisporre un elenco di attività di propria competenza sulla base del quale effettuare una mappatura dei dati e delle informazioni che devono

essere pubblicati ed elaborare iniziative per incrementare il livello di trasparenza e per promuovere la legalità e la cultura dell'integrità.

- I cd. Redattori, ovvero i responsabili dei procedimenti di pubblicazione sul sito web istituzionale, ove diversi dai responsabili dei procedimenti ai sensi dell'art. 6, comma 1°, lett. d) della l. n. 241/1990 e s.m.i., i cui nominativi, individuati per singolo settore da ciascun Dirigente tra i propri dipendenti assegnati e comunicati al Responsabile della trasparenza, sono riportati in un apposito provvedimento di competenza della Giunta comunale. I Redattori sono responsabili della raccolta ed elaborazione del dato e rispondono della sua appropriatezza, correttezza ed aggiornamento, secondo le indicazioni ricevute dal Dirigente di Settore. I Redattori coincidono con i referenti di settore per la prevenzione della corruzione, come previsto nel paragrafo 3.4 del Piano Anticorruzione. Nel caso in cui non sia stata stato individuato espressamente alcun dipendente, il responsabile coincide con il dirigente del settore competente;
- il Dirigente del Settore Sistemi informativi cura i rapporti del Comune di Como con l'Agenzia per l'Italia digitale (cd. "AGID") istituita ai sensi del d.l. n. 83/2012 convertito in l. n. 134/2012, dopo la soppressione dell'ente Digit PA. Il citato dirigente assicura la funzionalità del sito, è responsabile dell'accessibilità e fruibilità dei contenuti in pubblicazione nonché, ai sensi dell'art. 57-bis del Codice dell'Amministrazione digitale, dell'aggiornamento con cadenza almeno semestrale, delle informazioni presenti nell'Indice delle pubbliche amministrazioni (IPA);
- il Dirigente del Settore Comunicazione assicura la qualità dei contenuti presenti nel sito, garantisce una gestione coordinata sia dei contenuti sia delle informazioni *online*, sia dei processi redazionali. Cura l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolando l'utilizzazione da parte dei cittadini dei servizi offerti ed è responsabile della pubblicazione delle news sul portale. Il suo nominativo, completo di indirizzo *e-mail*, è raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (*footer*), presente in tutte le pagine del sito web;
- il Dirigente del Controllo di gestione è tenuto a monitorare e rendicontare l'attuazione degli obblighi di pubblicazione, fungendo da interfaccia tecnica tra il Responsabile della trasparenza, i dirigenti di Settore ed il NIV;

- Il NIV (Nucleo Indipendente di valutazione), qualificato dal comma 4°, lett. f) e g) dell'art. 14, di cui al d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i., come "responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla Civit", nonché come soggetto che "promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità", esercita un'attività di impulso e di verifica della coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma triennale e quelli indicati nel Piano delle performance, valutando l'adeguatezza dei relativi indicatori nonché dell'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ed integrità (delibera Civit n. 2/2012);
- L'ufficio a supporto del Segretario comunale, a cui sono assegnate unità di personale in possesso di adeguata professionalità, posto alle dirette dipendenze di quest'ultimo.

Art. 2.4 Ascolto degli *stakeholder*

Sono individuati quali *stakeholder* interni, tutti i dipendenti del Comune di Como, gli amministratori ed i consiglieri comunali, mentre quali *stakeholder* esterni, oltre alle associazioni rappresentate dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, i seguenti soggetti: i cittadini del Comune di Como, le imprese presenti sul territorio comunale, anche in forma associata, le organizzazioni sindacali dei lavoratori, le associazioni di categoria, gli ordini professionali, le altre amministrazioni pubbliche, i *mass media* ed ogni altro soggetto portatore di interessi.

Il coinvolgimento e l'interazione con i vari *stakeholder* è necessario per la promozione e la valorizzazione della cultura della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni, in cui appare indispensabile accompagnare la struttura nel prendere piena consapevolezza non soltanto della nuova normativa, quanto piuttosto del diverso approccio che occorre attuare nella pratica lavorativa: deve consolidarsi infatti un atteggiamento orientato pienamente al servizio del cittadino e che, quindi, in primo luogo, consideri la necessità di farsi comprendere e conoscere, nei linguaggi e nelle logiche operative (v. Linee guida Anci in materia di trasparenza e integrità).

A tale fine, il Comune di Como intende:

- implementare gli strumenti di interazione che possano restituire con immediatezza un *feedback* circa l'operato svolto, attraverso indagini di *customer satisfaction*;

- mediante lo sviluppo di canali mirati di comunicazione nei confronti dell'esterno, dare informazioni sull'attività svolta e rendere più trasparenti le sue azioni;
- intensificare la funzione di ascolto presso l'URP, sia in chiave valutativa della qualità dei servizi offerti, che in chiave propositiva in merito agli ambiti sui quali attivare azioni di miglioramento in tema di trasparenza.

Le esigenze di trasparenza rilevate di volta in volta dagli *stakeholder* saranno segnalate al Responsabile per la trasparenza dagli uffici che raccolgono i feedback emersi dal confronto con gli stessi. Il Responsabile del programma per la Trasparenza a sua volta segnala tali esigenze alla Giunta comunale al fine di tenerne conto nella selezione dei dati da pubblicare e nell'elaborazione delle iniziative per la trasparenza. Eventuali altri stakeholder rispetto a quelli di cui al comma 1° del presente articolo, verranno individuati di volta in volta in relazione a specifiche esigenze nel corso del triennio di validità del presente Programma.

Art. 3 Iniziative di comunicazione per la trasparenza e per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

Come previsto dall'art. 43 del d. lgs. n. 33/2013, il Comune di Como si impegna a promuovere la cultura della legalità e integrità attraverso iniziative e azioni di diffusione del presente Programma triennale sia all'interno sia all'esterno, allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzazione dei dati pubblicati e la partecipazione degli *stakeholder*.

Di seguito sono indicate le iniziative colte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, legalità e integrità.

Art. 3.1 Giornate per la trasparenza

Le giornate per la trasparenza sono strumenti di coinvolgimento degli *stakeholder* e rappresentano un momento di confronto e di ascolto per conseguire due degli obiettivi fondamentali della trasparenza:

- a) la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti;
- b) il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'Amministrazione al fine di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale.

Tali giornate saranno organizzate annualmente e, nel corso delle stesse, saranno illustrate le risultanze del ciclo della performance, allo scopo di chiarire quali siano stati

i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prioritari, per l'anno di riferimento, e lo stato di attuazione, sia del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità sia del Piano triennale per la prevenzione della corruzione.

A tale scopo, il Comune di Como organizza la Giornata della trasparenza, di norma, nel mese di ottobre.

Saranno eventualmente previste nel corso del triennio di validità del presente Programma, ulteriori giornate ad hoc su temi specifici ovvero rivolte a singole categorie di *stakeholder* quali, ad esempio, associazioni di categoria, consumatori, etc.

L'organizzazione di momenti di consultazione e di confronto con i cittadini e gli altri *stakeholder* consentirà di promuovere all'interno della struttura comunale, la cultura della trasparenza e la consapevolezza della necessità di modificare il proprio approccio lavorativo, consolidando come già detto, un atteggiamento orientato al servizio del cittadino.

Art. 3.2 Altre iniziative di diffusione

Altre possibili iniziative volte a favorire l'effettiva conoscenza dei contenuti del presente Programma sono le seguenti:

- A) Nuovi applicativi interattivi sul portale istituzionale, rivolti all'utenza, attraverso cui, ad esempio, chiedere informazioni sullo stato dei procedimenti, segnalare disservizi, ovvero nella forma di FAQ etc., allo scopo di semplificare e rendere più celere la comunicazione tra cittadini ed uffici comunali;
- B) Pubblicazione sul portale istituzionale, e su intranet per i dipendenti, di contenuti multimediali relativi alle giornate della trasparenza, in modo da rendere immediatamente accessibili le informazioni in materia;
- C) Utilizzo di canali social, come *facebook*, *twitter* etc., che favoriscono la partecipazione e la condivisione di esperienze, documenti, idee in materia di trasparenza;
- D) Utilizzo di questionari tematici, distribuiti in formato cartaceo dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oppure tramite e-mail al fine di raccogliere commenti ed osservazioni dagli *stakeholder* interni ed esterni;
- E) Formazione ad hoc, in aula e tramite corsi on line, sui temi della trasparenza ed integrità, rivolta al personale comunale e di altre pubbliche amministrazioni, da ricomprendersi nell'ambito dell'attività di formazione per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità;

F) Introduzione di sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti, cd. *customer satisfaction*, per la verifica della qualità dei servizi offerti, con l'intento di diffondere tale strumento in tutti i settori dell'ente, anche per i servizi interni.

Art. 4 Processo di attuazione del Programma

Alla corretta attuazione del Programma triennale per la trasparenza concorrono, oltre al Responsabile per la trasparenza ed il NIV, tutti gli uffici del Comune di Como ed i rispettivi Dirigenti.

In coerenza con quanto previsto dagli indirizzi strategici in materia di trasparenza di codesta Amministrazione, come riportati nel precedente art. 2.1., gli obiettivi di trasparenza nel triennio di riferimento, da inserire nel Piano della performance 2015-2017 e nel PEG di ciascun esercizio, sono i seguenti:

OBIETTIVI	SETTORE/ UFFICIO	2015	2016	2017
Aggiornamento Programma triennale trasparenza	SEGRETARIO GENERALE	31/01	31/01	31/01
Ufficio di supporto operativo per monitoraggio trasparenza	SEGRETARIO GENERALE	30/06		
Aggiornamento dati in pubblicazione	SEGRETARIO GENERALE	30/06- 31/12	30/06- 31/12	30/06- 31/12
Aggiornamento nuovi obblighi ex l. n. 190/2012	SEGRETARIO GENERALE	30/06- 31/12	30/06- 31/12	30/06- 31/12
Ricognizione e utilizzo banche dati ed applicativi già in uso per produzione automatica del materiale richiesto	SISTEMI INFORMATIVI	31/12	31/12	31/12
Piena attuazione del sistema dei controlli interni	SEGRETARIO GENERALE/ CDG*/ CONTR. PARTECIPATE	31/12	31/12	31/12
Utilizzo canali social	SISTEMI INFORMATIVI/ COMUNICAZIONE	Costante	Costante	Costante
Manuale operativo PEC	SISTEMI INFORMATIVI	31/12		
<i>Customer satisfaction</i>	CONTROLLO DI GESTIONE/ COMUNICAZIONE	31/12	31/12	31/12
Giornata trasparenza	SEGRETARIO GENERALE	30/10	30/10	30/10
Formazione	SEGRETARIO GENERALE/	30/09	30/09	30/09

		RR.UU.			
	Adeguamento bussola della trasparenza	SEGRETARIO GENERALE/ SISTEMI INFORMATIVI/COMUNICAZIONE	30/06-31/12	30/06- 31/12	30/06- 31/12

* CDG: Controllo di gestione

Art. 4.1.A Strumenti di attuazione: il portale

Dal mese di giugno 2011 il Comune di Como si è dotato di un sito *web* istituzionale la cui fornitura e manutenzione è affidata dalla Provincia di Como, in forza di una convenzione sottoscritta in data 22/05/2007 per l'attuazione di un sistema informativo sovracomunale di comunicazione telematica tra enti locali, definito "Progetto SISCOTEL - Comuni Digitali della Provincia di Como", alla società Npo Sistemi di Milano.

Il portale, visibile al link <http://www.comune.como.it>, è stato redatto tenendo presente le "Linee guida per i siti web delle PA" e dando attuazione ai seguenti principi:

1. razionalizzazione dei contenuti online, controllando ed aggiornando periodicamente i contenuti soggetti ad obsolescenza, la validità degli stessi etc.;
2. accessibilità, intesa come la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni;
3. trasparenza e partecipazione attiva del cittadino, finalizzata a trasformare le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, migliorando l'erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica;
4. rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, per assicurare il corretto trattamento dei dati;
5. qualità del web, rilevata attraverso apposite indagini di *customer satisfaction* con lo scopo di migliorare la performance dei servizi offerti;
6. tempestività della pubblicazione delle informazioni e dei dati.

In aggiunta a quanto sopra riportato ed in conformità alle disposizioni dell'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al d. lgs. n. 82/2005, il Comune di Como ha implementato il proprio sito web, nel rispetto dei seguenti ulteriori criteri rispondenti a caratteristiche di qualità dei servizi erogati:

- accertata utilità;
- facile reperibilità e fruibilità dei contenuti;
- costante aggiornamento.

Con deliberazione di Giunta comunale n. 100 del 11/04/2011 è stato regolamentato il sistema di gestione, utilizzo e aggiornamento dei contenuti del portale del Comune di Como e definito il sistema della redazione decentralizzata. Tale sistema prevede che il Dirigente competente per Settore nomini il Redattore e sia altresì responsabile per l'attività di redazione della sezione di sua competenza.

La redazione decentrata ha come riferimento l'ufficio Comunicazione che ha compiti di supervisione e produzione delle nuove strutture informative, oltre alla verifica dei contenuti e del supporto alla redazione.

Il portale del Comune di Como presenta una struttura complessa e ricca nei contenuti. La *home page* del sito istituzionale è caratterizzata da una comune linea grafica con i siti del progetto "Comuni Digitali", allo scopo di rendere immediatamente riconoscibili i siti appartenenti al progetto. Sono state individuate tre sezioni principali:

- "Entra in Comune" relativa alle informazioni sulla struttura comunale vera e propria,
- "Accedi ai servizi" relativa ai servizi messi a disposizione degli utenti,
- "Vivi la Città" dedicata alle informazioni pratiche.

La restante pagina è divisa in 4 colonne relative a:

- i progetti del Comune,
- le notizie,
- accessi diretti ai servizi,
- pagine istituzionali previste dalla normativa.

Gli Accessi diretti si riferiscono ai servizi *on line* quali:

- calcolo dell'IMU
- pagamento delle contravvenzioni
- prenotazione degli appuntamenti Urbanistica/Edilizia Privata
- calcolo retta asilo nido

La fascia più alta riporta l'accesso diretto agli uffici comunali e i *credits*, mentre il *footer* riporta informazioni di contatto (pec, mail uffici, mail di segnalazione) e l'informativa sulla *privacy*.

Il Comune di Como ha tre siti tematici:

- il portale del Turismo, realizzato nel 2011 e gestito esternamente dalla società Immaginepiù di Como;
- il portale della Cultura, inizialmente realizzato e gestito esternamente, è stato ricostruito nell'organizzazione dei contenuti e nella grafica, poi fuso con il sito

- dei Musei e della Biblioteca nel luglio 2013. E' gestito internamente dal settore Cultura-Musei-Biblioteca con il supporto dell'ufficio Comunicazione;
- il portale di *ShopinComo*, il portale tematico del Distretto Urbano del Commercio, rifatto esternamente dal Polo Territoriale di Como del Politecnico di Milano nel 2014 e gestito internamente.

Le pagine interne vengono continuamente implementate. Dalla prima migrazione dei contenuti e riorganizzazione degli uffici e dei servizi, si sono aggiunte sezioni, o previste dalla normativa, o riferite a specifici progetti del Comune di Como.

Le sezioni permanenti con accesso diretto dalla *home* sono:

- Nuovo Albo Pretorio
- Amministrazione Trasparente, sezione strutturata come prevede l'allegato A del d.lgs. 33/2013 e accessi diretti dalla *home* a Bandi di gara e Bandi di Concorso.
- VAS – PGT - Variante al PGT: indice per documentazione, iter e contatti.
- Mappa lavori pubblici: creazione delle pagine informative e mappatura su Google Map dei lavori pubblici (in corso, previsti, conclusi) a cui sono collegate delle schede di dettaglio.
- Osservatorio Comunale dei prezzi: l'ufficio Statistica informa la città sull'andamento dei prezzi di 80 prodotti di largo consumo, indicandone le quotazioni minima, massima, la media delle quotazioni, la tendenza in diminuzione, in aumento o alla stabilità rispetto al mese precedente nonché redigendo un commento verbale di sintesi.
- Meteo Inquinanti: informazioni ricavate dal sito dell'ARPA (Agenzia regionale per la protezione dell'Ambiente) che vogliono suggerire comportamenti responsabili nei cittadini.
- Calendario Unico degli eventi: uno strumento a disposizione dei cittadini per sapere cosa avviene in città e utile per supportare chi organizza eventi e consentire loro di armonizzarli con le diverse occasioni offerte dal territorio, evitando così sovrapposizioni.
- Ecomobility: un contenitore di idee e proposte per tutto ciò che può rendere Como una città ancora più bella, vivibile e sostenibile.
- L'evoluzione delle PA: colloqui in corso in Comune, trascritti sul portale, riguardo alle linee evolutive delle pubbliche amministrazioni in tema di servizi digitali, comunicazione, procedimenti e gestione del territorio.

Sezioni temporanee vengono realizzate in riferimento a specifici progetti, eventi o bandi.

In via generale, nel corso degli ultimi anni la *home page* è stata arricchita di nuovi contenuti dedicate a specifici progetti o servizi, tra i quali si segnalano le seguenti sezioni:

- WifiFreeComo contenente tutte le informazioni per accedere al sistema di *wifi* in aree aperte e chiuse, avviato in via sperimentale a partire dal 12 luglio 2013;
- Collegamenti App e Social, tra cui MiAPPLico (applicazione per *smartphone* e *tablet* attivata in via sperimentale il 29 maggio 2013), *Twitter* (attivato in via sperimentale il 25 marzo 2013), *Facebook* Informagiovani (attivato il 23 maggio 2009 e gestito direttamente dal Settore Politiche giovanili), *Youtube* (aperto nel marzo 2012).

L'adesione al Progetto SISCOTEL prima citato, ha, quale obiettivo primario, la gestione centralizzata dei siti, servizi e piattaforme tecnologiche, consentendo economie di scala ed evitando sprechi di tempo e di denaro dovuti alla mancanza di risorse e di competenze informatiche adeguate nei singoli Comuni. Tuttavia, la gestione centralizzata del sito istituzionale ha messo in luce i limiti di tale Progetto, connessi alla struttura organizzativa complessa del Comune di Como e delle conseguenti caratteristiche ed esigenze comunicative differenti rispetto a quelle dei Comuni di ridotte dimensioni. L'esperienza porta, pertanto, a ritenere che il Comune di Como necessita di abbandonare l'attuale gestione centralizzata del portale in favore di una gestione interna, totalmente autonoma e flessibile, al fine di organizzare i contenuti in maniera più consona alle esigenze dell'ente.

Art. 4.1.B Strumenti di attuazione: albo pretorio online

La l. n. 69/2009, perseguendo l'obiettivo di modernizzare l'azione amministrativa mediante il ricorso agli strumenti ed alla comunicazione informatica, riconosce l'effetto di pubblicità legale solamente agli atti ed ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti pubblici sui propri siti informatici. A tal fine, dalla *home page* del sito istituzionale del Comune di Como è accessibile un'apposita sezione dedicata all'Albo Pretorio online dove si procede all'integrale pubblicazione di tutti quegli atti per i quali la legge impone la pubblicazione come condizione per acquistare efficacia e quindi produrre gli effetti previsti. In questa sezione è possibile interrogare, consultare e

scaricare gratuitamente gli atti del Comune di Como soggetti a pubblicazione all'Albo Pretorio comunale, quali: deliberazioni di Giunta e di Consiglio comunale, determinazioni dirigenziali, ordinanze e decreti sindacali e dirigenziali, avvisi e bandi di gara, bandi di concorso, permessi di costruire, pubblicazioni di matrimonio ed altro, nonché altri atti provenienti da altre Amministrazioni pubbliche che ne facciano apposita richiesta.

Gli atti che gli utenti possono gratuitamente scaricare e stampare sono copie non aventi valore di copia autentica.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 387 del 28 dicembre 2009, è stato approvato il Regolamento recante "Misure organizzative per l'applicazione dell'art. 32 della l. n. 69/2009 che istituisce l'Albo Pretorio virtuale e regole tecniche per la redazione e la pubblicazione degli atti pubblici, nel rispetto del d. lgs. n. 196/2003", a cui si rimanda per la disciplina specifica. Della corretta tenuta e gestione dell'Albo Pretorio virtuale è responsabile il Segretario Generale, mentre del contenuto degli atti pubblicati, in relazione al rispetto delle norme per la protezione dei dati personali, è responsabile il Dirigente del Settore che propone e/o adotta l'atto da pubblicare e che ne richiede la pubblicazione.

Art. 4.1.C Strumenti di attuazione: diffusione Posta PEC

Il Comune di Como è dotato di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale, facente capo all'Ufficio Protocollo comunale e pubblicizzata sulla *home page* del Comune nonché nell'apposita sottosezione "Organizzazione" della sezione "Amministrazione trasparente", come previsto dal d. lgs. n. 33/2013.

In particolare, all'indirizzo di posta PEC istituzionale possono essere inviati, da altre caselle PEC, messaggi di posta elettronica che verranno registrati direttamente dal Protocollo generale dell'ente con inserimento automatico dei documenti così protocollati nei fascicoli elettronici. I documenti trasmessi devono essere prodotti in formati stabili, immutabili, completi, leggibili, che non contengano algoritmi di calcolo (ad esempio, link). Qualora la comunicazione provenga da una casella di posta elettronica non certificata, la stessa verrà accettata dal sistema solo se contenente un documento firmato digitalmente.

Il processo di diffusione delle PEC, in corso di implementazione progressiva, favorisce l'informatizzazione dei documenti attraverso la conoscenza in tempo reale del settore che ha preso in carico una singola istanza relativa ad un determinato procedimento.

In un prossimo futuro si potrà consentire al cittadino di interrogare la procedura informatica per verificare la posizione della propria richiesta nell'iter procedimentale. Per lo scambio di informazioni e comunicazioni non ufficiali, per le quali non sia necessaria la registrazione a protocollo generale (ad esempio materiali pubblicitari, cataloghi, inviti etc.), sono disponibili le caselle di posta delle strutture interne competenti, reperibili anch'esse sul sito web istituzionale, nell'apposita sotto-sezione "Organizzazione" della sezione "Amministrazione trasparente".

Art. 4.1.D Strumenti di attuazione: la bussola della trasparenza

La bussola della trasparenza (www.magellanopa.it/bussola) è uno strumento operativo ideato dal Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione – Dipartimento della Funzione pubblica – per consentire alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi e il monitoraggio dei siti web istituzionali.

Il principale obiettivo della Bussola è quello di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni online e dei servizi digitali.

La Bussola della Trasparenza consente di:

1. verificare i siti web istituzionali (utilizzando la funzionalità "verifica sito web");
2. analizzare i risultati della verifica (controllando le eventuali faccine rosse e i suggerimenti elencati);
3. intraprendere le correzioni necessarie:
 - a. azioni tecniche (adeguare il codice, la nomenclatura e i contenuti nella *home page*)
 - b. azioni organizzative/redazionali (coinvolgere gli eventuali altri responsabili, per la realizzazione delle sezioni e dei contenuti mancanti e necessari per legge);
4. dopo aver effettuato i cambiamenti è possibile verificare nuovamente il sito web, riprendendo, se necessario, il ciclo di miglioramento continuo.

Lo strumento è pubblico e accessibile anche da parte del cittadino, che può effettuare verifiche sui siti web delle pubbliche amministrazioni e inviare segnalazioni.

Il monitoraggio dei siti web delle PA ideato avviene attraverso un processo automatico di verifica (*crawling*) che analizza i vari siti web e permette di verificarne la rispondenza con le "Linee guida dei siti web delle PA" nelle versioni 2010 e 2011, ovviamente in termini di aderenza e *compliance* (conformità).

In particolare, per ciascun contenuto minimo previsto dalla linee guida, sono state individuati una serie di indicatori con le relative modalità di misurazione, che permettono di verificarne il rispetto con la sua esistenza.

Il processo di *crawling*, che viene automaticamente avviato a intervalli di tempo regolari, scansiona ciascun sito e verifica che siano soddisfatti gli indicatori per ciascun contenuto minimo e determina una classificazione dei siti. La verifica è condotta sui siti di tutte le pubbliche amministrazioni.

Art. 4.1.E Strumenti di attuazione: formazione

Il Segretario Generale, avvalendosi del Settore in staff Risorse Umane, tramite apposito ufficio dedicato, cura l'attività di formazione del personale dipendente, in qualità di *stakeholder* interno, sul tema della trasparenza, legalità e promozione della cultura dell'integrità ed inserisce tali importanti temi nelle iniziative, previste dal Piano della formazione, su cultura amministrativa, doveri e responsabilità dei pubblici dipendenti, predisposizione e pubblicazione di deliberazioni e determinazioni ed in ogni seminario o aggiornamento che tratti il lavoro pubblico e la competenza dei pubblici dipendenti in ordine al buon andamento della PA.

L'attività di formazione di cui al comma 1 avrà anche come tema le modalità tecniche di pubblicazione di informazioni, atti, provvedimenti, deliberazioni e determinazioni, secondo i criteri dell'accessibilità.

Lo scopo è sostenere la cultura organizzativa della trasparenza e portare alla comprensione di dipendenti, dirigenti, funzionari e altri, che la selezione e la pubblicazione dei dati sono attività che devono assumere valore interno ed esterno attraverso la significatività dei dati scelti, la loro fruibilità e affidabilità per gli *stakeholder* e per l'organizzazione interna. La qualità dei dati pubblicati e la loro significatività sono sensori per comprendere quanto in un'organizzazione si è sviluppata la cultura dell'analisi e programmazione delle attività in base alla rilevazione dei risultati di quanto operato in precedenza e della valutazione delle performance piuttosto che il semplice adempimento normativo.

Art. 4.1.F Strumenti di attuazione: controllo interno

Dall'anno 2013 sono assegnati al Segretario Generale compiti puntuali in materia di controlli interni, volti a garantire la legalità dell'ente attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, disciplinati, ai sensi dell'art. 3 del d.l. n. 174/2012 convertito

in l. n. 213/2012, con Regolamento comunale sul sistema dei controlli interni di cui alla delibera di Consiglio comunale n. 7 del 11 febbraio 2013 nonché in esito all'adozione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014-2016, approvato, ai sensi della l. n. 190/2012, con delibera di Giunta comunale n. 14 del 22 gennaio 2014.

In particolare, sono organizzati sia controlli preventivi sulle proposte di deliberazione e sugli altri atti amministrativi, sia controlli successivi a campione sulle categorie di atti individuate dall'art. 13 del citato Regolamento.

In esito al controllo, di cui sarà data notizia agli organi dell'Amministrazione, al NIV ed al Collegio dei revisori, il Segretario Generale dovrà redigere un referto semestrale sulla regolarità della gestione e sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema dei controlli interni adottato dall'ente, da trasmettere alla Sezione Regionale di controllo della Corte dei Conti. Le relazioni semestrali del Segretario Generale saranno pubblicate sul sito, nella sezione "Amministrazione trasparente"

Art. 4.2 Dati da pubblicare

Il Comune di Como pubblica nella sezione "Amministrazione trasparente", a cui si accede da apposito *link* dalla *home page*, le categorie di dati ed i documenti espressamente previsti dal d. lgs. n. 33/2013.

L'elenco del materiale soggetto a pubblicazione obbligatoria è indicato nell' Allegato n.1B al presente Programma triennale per la trasparenza.

I dati ed il materiale oggetto di pubblicazione deve essere prodotto e inserito in formato di tipo aperto, o in formati compatibili alla trasformazione in formato aperto, e sono costantemente aggiornati ed integrati a cura dei Redattori.

Nella pubblicazione di dati e documenti sul sito istituzionale del Comune di Como, deve essere garantito il rispetto delle normative sulla privacy; in particolare, non devono essere rese pubbliche le seguenti informazioni:

- A) dati personali non pertinenti con l'obbligo alla trasparenza;
- B) preferenze personali, trattandosi di dati sensibili;
- C) dati giudiziari non indispensabili.

Per quanto riguarda le notizie sui dipendenti, dirigenti, incaricati, amministratori, non devono essere mostrate le informazioni relative a:

- A) natura di eventuali infermità;
- B) impedimenti personali o familiari;
- C) recapiti personali;

D) altri dati sensibili.

Art. 4.3 Analisi dell'esistente

Al fine di dare attuazione agli obblighi di pubblicazione di cui al d. lgs. n. 33/2013, è stata proposta una chiave di lettura di apertura al cambiamento culturale voluto dal legislatore nella direzione di considerare l'adempimento degli obblighi di trasparenza come facenti parte a pieno titolo dell'azione amministrativa.

In primo luogo, i Settori Segreteria generale e Sistemi Informativi hanno provveduto, sotto la direzione del Segretario Generale, alla conversione della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" di cui all'art. 11 D. Lgs. 150/2009 nella nuova Sezione "Amministrazione trasparente", alla predisposizione dell'alberatura secondo lo schema allegato al d. lgs. n. 33/2013 ed al riordino dei dati preesistenti in tanto in quanto l'obbligo di pubblicazione degli stessi era stato confermato dal nuovo d. lgs. n. 33/2013.

In un secondo momento, sono state assunte misure organizzative tese a distribuire i compiti di attuazione tra i diversi settori dell'Ente, fermo restando il coordinamento in capo al Segretario Generale, coerentemente con le regole del sistema di redazione decentrata previsto dal precitato Regolamento comunale di organizzazione per la gestione, l'utilizzo e l'aggiornamento dei contenuti sul portale istituzionale. Contestualmente, i compiti più complessi sono stati qualificati come obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione 2013.

Nel mese di luglio 2013 il Segretario Generale ha trasmesso a tutti i Dirigenti una tabella di sintesi del predetto decreto, elaborata dal proprio ufficio, che attribuiva ai Settori compiti di creazione e aggiornamento di specifiche sotto-sezioni della Sezione "Amministrazione Trasparente", da assolvere manualmente, non soccorrendo alcun *software*.

La predetta tabella è stata poi aggiornata, con le medesime modalità, con quella ufficialmente approvata con Deliberazione Civit n. 50/2013, che teneva conto anche delle novità introdotte in materia dal successivo D.L. 69/2013 convertito in L. 98/2013 e che ad oggi contiene le Linee guida più recenti da seguire per il corretto aggiornamento della Sezione Amministrazione Trasparente.

Successivamente i Settori Segreteria generale e Sistemi Informativi si sono attivati per agevolare l'adempimento degli obblighi di trasparenza trasversali a tutti i Settori dell'Ente ed, in particolare, di quelli connessi ai provvedimenti amministrativi (artt. 15,

23, 26-27, 42), attraverso l'implementazione e/o la creazione di *software* interni centralizzati.

Particolarmente impegnativo è sembrato fin da subito l'assolvimento degli obblighi di trasparenza di cui all'art. 23 che richiede di pubblicare: l'elenco dei provvedimenti degli organi di indirizzo politico (deliberazioni) e dei Dirigenti (Determinazioni ed altri atti dirigenziali) conclusivi di procedimenti diversi (autorizzazioni/concessioni; scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, con riferimento alle modalità previste dal d. lgs. n. 163/2006; concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera; accordi stipulati tra l'Ente ed altri soggetti/enti privati/pubblici), con l'indicazione, per ciascuno dei provvedimenti in elenco, dei seguenti dati:

- contenuto;
- oggetto;
- eventuale spesa prevista;
- estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo del procedimento.

In via generale, si è operato nella direzione di implementare il *software* di gestione documentale attualmente in uso, formare il personale dipendente sul tema degli adempimenti in materia di trasparenza, e recuperare i dati pregressi.

La predetta opzione di implementazione del *software* è stata operata anche in funzione dell'attuazione dell'art. 42, recante obblighi di pubblicazione concernenti eventuali ordinanze contingibili e urgenti.

Una scelta tecnica diversa è stata invece assunta per assolvere all'adempimento degli obblighi di pubblicazione concernenti "i titolari di incarichi [...] di collaborazione o consulenza" (art. 15 d. lgs. n. 33/2013) e degli "Obblighi di pubblicazione degli atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e attribuzione di vantaggi economici a persone fisiche ed enti pubblici e privati" (artt. 26-27 d. lgs. n. 33/2013). Per ragioni di tempo è stata predisposta una piattaforma informatica raggiungibile al link <http://trasparenza>, sviluppata internamente riutilizzando in parte quella realizzata in attuazione dell'art. 18 d.l. n. 83/2012, convertito in l. n.134/2012 che offre un ottimo risultato in termini di visualizzazione dei dati da parte dell'utente.

Le modalità di funzionamento della predetta piattaforma non garantiscono, tuttavia, nessun automatismo rispetto alla fase di formazione dell'atto di determinazione che concede il contributo o conferisce l'incarico – automatismo peraltro non richiesto dalla legge- di talché l'impegno richiesto ai Settori è significativo.

Contemporaneamente, al fine di dare attuazione agli obblighi di pubblicazione concernenti i componenti di organi di indirizzo politico, sono state, impartite le necessarie istruzioni e fornita la relativa modulistica e assistenza alla compilazione per l'acquisizione e la pubblicazione delle autocertificazioni, secondo quanto previsto dall'art. 14 del d. lgs. n. 33/2013 e relative Delibere Civit interpretative.

Con le predette direttive gli amministratori sono stati resi edotti delle sanzioni in cui potrebbero incorrere in caso di omesse o incomplete dichiarazioni. L'Ente, tuttavia, allo stato, manca del Regolamento di disciplina del procedimento sanzionatorio che si rende necessario adottare in base alle previsioni di cui agli artt. 17-18 della l. n. 689/1981 richiamate dall'art. 47 del d. lgs. n. 33/2013, come evidenziato anche dalla Delibera Civit n. 66.

L'impegno profuso ha portato al 31/12/2013 a risultati adeguati in termini di allineamento alla normativa.

Per l'anno 2014 permangono gli obiettivi di mettere a regime gli obblighi di pubblicazione relativi a servizi (art. 32), procedimenti (art. 35), procedure di affidamento (37 e art. 1, c. 32 L. 190/2012).

Art. 4.4 Qualità dei dati

In conformità all'art. 6 del d. lgs. n. 33/2013, il Comune di Como assicura *“l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'Amministrazione, l'indicazione della provenienza e la riutilizzabilità di tutti i dati riportati nel sito istituzionale”*.

Pertanto, per l'usabilità dei dati, i soggetti responsabili della pubblicazione devono curare la qualità della pubblicazione, affinché i cittadini e gli *stakeholder* possano accedere in modo agevole alle informazioni e ne possano comprendere il contenuto.

Ai fini dell'usabilità dei dati, gli stessi devono avere le seguenti caratteristiche (v. delibera Civit n. 2/2012):

1. completezza e accuratezza: i dati devono corrispondere al fenomeno che si intende descrivere e, nel caso di documenti, devono essere pubblicati in modo esatto e senza omissioni;
2. comprensibilità: il contenuto deve essere esplicitato in modo chiaro ed evidente;
3. aggiornamento: per ogni dato deve essere indicata la data di pubblicazione, di aggiornamento ed il periodo di tempo a cui si riferisce;

4. tempestività: i dati devono essere pubblicati ed aggiornati in tempi tali da consentirne la fruizione da parte dell'utente;
5. *open-data*: al fine del *benchmarking* e del riuso, le informazioni ed i documenti sono pubblicati in formato aperto, unitamente ai dati quali "fonte", anch'essi in formato aperto (XML, ODF, etc.) corredati da file di specifica (XSD, ecc) e raggiungibili direttamente dalla pagina dove le informazioni di riferimento sono riportate.

I dati devono essere pubblicati unitariamente evitando la frammentazione e devono essere elaborati in informazioni chiare e accessibili da parte di utenti privi di conoscenze specialistiche.

I dati devono essere pubblicati nel rispetto dei requisiti tecnici di accessibilità di cui all'art. 11 della legge 9 gennaio 2004, n. 4. Ciò significa che i moduli e formulari, ma anche gli atti e i provvedimenti amministrativi oggetto di pubblicità legale, devono essere fruibili anche da persone con disabilità. L'art. 9 del decreto legge n. 179/2012 convertito in legge 17 dicembre 2012 n. 221, rubricato "Documenti informatici, dati di tipo aperto e inclusione digitale", ha previsto una serie di modifiche in ambito di accessibilità e ha introdotto l'obbligo di pubblicare sul proprio sito web gli obiettivi annuali di accessibilità, indicati nell'Allegato n. 2B al presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Art. 4.5 Controllo e monitoraggio dei dati pubblicati

Il Responsabile per la trasparenza svolge un'attività di monitoraggio costante sull'attuazione del Programma triennale e delle iniziative connesse, nonché sull'usabilità e l'effettivo utilizzo dei dati pubblicati, riferendo semestralmente agli organi di indirizzo politico-amministrativo e al NIV su eventuali ritardi e inadempimenti.

In particolare, il Responsabile per la trasparenza procede ad un monitoraggio semestrale con le seguenti modalità:

1. richiesta ai Dirigenti dei Settori di una relazione sintetica per iscritto relativa allo stato di realizzazione degli obblighi di pubblicazione dei dati, secondo quanto previsto dalle disposizioni normative in materia, e di attuazione del presente Programma triennale, anche in ordine alle tempistiche ivi indicate, con indicazione degli eventuali scostamenti e le relative motivazioni nonché delle azioni programmate per il raggiungimento degli obiettivi. Tale relazione costituisce parte integrante dei rendiconti semestrali in materia di anticorruzione,

di cui all'art. 2 del Piano triennale per la prevenzione della corruzione approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 14 del 22 gennaio 2014;

2. controllo a campione di almeno il 5% delle sotto-sezioni che compongono la sezione "Amministrazione trasparente".

Nel caso di persistenti ritardi o mancati adempimenti agli obblighi di pubblicazione o di attuazione del presente Programma, il Responsabile per la trasparenza richiede per iscritto ai Dirigenti interessati di sanare le rispettive inadempienze entro e non oltre 15 giorni dalla segnalazione.

Decorso infruttuosamente tale termine, il Responsabile per la trasparenza segnala al NIV la mancata attuazione degli obblighi di pubblicazione.

Il Responsabile per la trasparenza predisporrà, inoltre, una relazione annuale, sulla base delle relazioni sintetiche dei singoli dirigenti di settore, sullo stato di attuazione degli obblighi in materia di trasparenza e del presente Programma triennale per la trasparenza. Tale relazione costituirà parte integrante della Relazione annuale sull'attività per la prevenzione della corruzione, di cui all'art. 2 del Piano triennale per la prevenzione della corruzione, da redigere entro il 28 febbraio di ogni anno e da pubblicare sul sito web istituzionale, nella sezione Amministrazione trasparente – sottosezione "Disposizioni generali".

Spetta al NIV il compito di attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza ed all'integrità, ai fini della misurazione della performance sia organizzativa, sia individuale del Dirigente responsabile della pubblicazione.

Art. 4.6 Sanzioni

L'inadempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente o la mancata predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità costituiscono elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine dell'amministrazione e sono comunque valutati ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili. Il responsabile non risponde dell'inadempimento dei suddetti obblighi, se prova che tale inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile.

Art. 4.7 Strumenti e tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione trasparente"

Il Comune di Como intende sensibilizzare i cittadini all'utilizzo del sito web istituzionale dell'ente al fine di sfruttarne tutte le potenzialità, sia dal punto di vista meramente informativo, sia per l'erogazione di servizi online. A tale fine, è importante provvedere alla rilevazione periodica del grado di interesse manifestato dai cittadini e dagli *stakeholder* nei confronti delle pubblicazioni effettuate nella sezione "Amministrazione trasparente", nonché del livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati.

In tale direzione, occorre esaminare le richieste di accesso civico pervenute e le eventuali osservazioni o reclami riguardanti la qualità delle pubblicazioni, i ritardi o le inadempienze.

Inoltre, i singoli uffici comunali, nella pianificazione di eventi di comunicazione e sondaggio della percezione dell'utenza rispetto all'accessibilità delle informazioni pubblicate, alla loro qualità e in funzione della capacità di instaurare miglioramenti continui, possono avvalersi del supporto dell'URP, dei Settori Comunicazione, Sistemi Informativi e Controllo di Gestione.

Art. 5 Misure per assicurare l'efficacia dell'istituto dell'accesso civico

L'accesso civico, ai sensi dell'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013, comporta il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati soggetti a pubblicazione, in base alla normativa vigente, per i quali la suddetta pubblicazione sia stata omessa.

La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza, con le modalità indicate sul sito web, sezione "Amministrazione trasparente – Altri contenuti".

Dopo aver ricevuto la richiesta, il Responsabile della trasparenza provvede a trasmetterla al dirigente del settore competente per materia e ne informa il richiedente.

Il dirigente, entro e non oltre il termine di trenta giorni provvede a:

- pubblicare sul sito istituzionale il documento, l'informazione o il dato richiesto;
- trasmettere la documentazione oggetto dell'accesso civico al richiedente o comunicare l'avvenuta pubblicazione ed il relativo collegamento ipertestuale;
- indicare al richiedente il collegamento ipertestuale dove reperire il documento, l'informazione o il dato, già pubblicati sul sito istituzionale.

Il titolare del potere sostitutivo di cui all'art. 2, c. 9bis della l. 241/1990, attivabile nel caso di ritardo o mancata risposta alla richiesta di accesso civico, è il Sindaco.

In relazione alla loro gravità, il Responsabile per la trasparenza segnala i casi di inadempimento o di adempimento parziale degli obblighi in materia di trasparenza all'Ufficio di disciplina, ai fini dell'eventuale attivazione del procedimento disciplinare, nonché al Sindaco ed al NIV ai fini dell'attivazione delle altre forme di responsabilità.

Art. 6 Dati ulteriori

Come precisato nelle delibere Civit nn. 2/2012 e 50/2013, la trasparenza intesa come "accessibilità totale" comporta che le Amministrazioni si impegnino a pubblicare sui propri siti istituzionali dati "ulteriori" oltre a quelli espressamente indicati e richiesti da specifiche norme di legge. La pubblicazione di dati ulteriori è prevista anche dalla l. n. 190/2012 come contenuto dei Piani triennali di prevenzione della corruzione, ai sensi dell'art. 1, comma 9°, lett. f) e dal d. lgs. n. 33/2013, ex art. 4, comma 3°.

In questa ottica i dati ulteriori sono quelli che ogni amministrazione, in ragione delle proprie caratteristiche strutturali e funzionali, dovrebbe individuare a partire dalle richieste di conoscenza dei propri portatori di interesse, anche in coerenza con le finalità di cui al d. lgs. n. 150/2009 e s.m.i. e dalla l. n. 190/2012, da pubblicare nella sottosezione "Altri contenuti – Dati ulteriori" laddove non sia possibile ricondurli ad alcuna delle sottosezioni in cui deve articolarsi la sezione "Amministrazione trasparente".

Si da atto che necessita compiere una massiccia operazione di riordino dei dati pubblicati e di riverifica degli atti presupposti, pertanto dati ulteriori verranno individuati e inseriti all'interno del Programma triennale solo successivamente al completamento delle operazioni testé descritte.