

# **PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' 2014/2016**

*Art.11, comma 8, del D.Lgs. 150/2009 – art. 10, D.Lgs. 33/2013*

## **Premessa**

Le recenti e numerose modifiche normative nell'ambito del vasto progetto di riforma della Pubblica Amministrazione impongono agli Enti pubblici la revisione e la riorganizzazione dei propri assetti organizzativi e normativi, al fine di rendere la struttura più efficace, efficiente ed economica, ma anche più moderna e performante.

A tal proposito, alla luce dei rapidi e continui sviluppi tecnologici che permettono un'accessibilità ed una conoscibilità dell'attività amministrativa sempre più ampia ed incisiva, un ruolo fondamentale riveste oggi la trasparenza nei confronti dei cittadini e dell'intera collettività, poiché rappresenta uno strumento essenziale per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, così come sancito dall'art. 97 Cost., per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e in modo tale da promuovere la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità nel settore pubblico.

In particolare, l'articolo 11 del Decreto Legislativo 150 del 2009, come successivamente modificato, dà una precisa definizione della trasparenza, da intendersi in senso sostanziale 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".

Il pieno rispetto degli obblighi di trasparenza costituisce livello essenziale di prestazione, come tale non comprimibile in sede locale, ed inoltre un valido strumento di prevenzione e di lotta alla corruzione, garantendo in tal modo la piena attuazione dei principi previsti anche dalla normativa internazionale, in particolare nella Convenzione Onu sulla corruzione del 2003, poi recepita con la Legge n. 116 del 2009.

Accanto al diritto di ogni cittadino di accedere a tutti i documenti amministrativi, così come

previsto dalla Legge n. 241/1990, e al dovere posto dalla Legge 69/2009 in capo alle pubbliche amministrazioni di rendere conoscibili alla collettività alcune tipologie di atti ed informazioni, attraverso i nuovi supporti informatici e telematici, il D. Lgs. 150 del 27 ottobre 2009 e s.m.i. pone un ulteriore obbligo in capo alle pubbliche amministrazioni, quello di predisporre il “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.

L’adozione di tale programma non è obbligatoria per le autonomie locali (nel cui CCNL il personale dell’I.a.c.p. è collocato), in quanto, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del D.Lgs. 150, per gli stessi trovano diretta applicazione nei rispettivi ordinamenti solamente le disposizioni dell’art. 11, commi 1 e 3, mentre l’art. 11, comma 2, non rientra tra le disposizioni ai cui principi gli enti locali devono adeguare i propri ordinamenti, elencate nell’art. 16, comma 2, del citato D.Lgs. 150.

Esso viene tuttavia adottato al fine di regolamentare e garantire la trasparenza delle procedure amministrative dell’Istituto, intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità, il tutto in attuazione di quanto disposto dall’art. 11 comma 3 del citato D.Lgs. 150,.

Il presente programma che viene adottato sulla base delle linee guida adottate dalla Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit) con delibera n.105 del 2010, contiene:

- gli **obiettivi** che l’ente si pone per dare piena attuazione al principio di trasparenza;
- le **finalità** degli interventi atti a sviluppare la diffusione della cultura della integrità e della legalità;
- gli “**stakeholder**” interni ed esterni interessati agli interventi;
- i **settori** di riferimento e le singole concrete **azioni** definite, con individuazione delle modalità, dei tempi di attuazione, delle risorse dedicate e degli strumenti di verifica.

Il Programma per la trasparenza costituisce uno degli elementi fondamentali nella rinnovata visione legislativa del ruolo delle amministrazioni pubbliche, fortemente ancorata al concetto di

performance: le amministrazioni devono dichiarare e pubblicizzare i propri obiettivi, costruiti in relazione alle effettive esigenze dei cittadini, i quali, a loro volta, devono essere messi in grado di valutare se, come, quando e con quali risorse quegli stessi obiettivi vengono raggiunti.

La pubblicizzazione dei dati relativi alle performance sui siti delle amministrazioni rende poi comparabili i risultati raggiunti, avviando un processo virtuoso di confronto e crescita. È quindi il concetto stesso di performance che richiede l'implementazione di un sistema volto a garantire effettiva conoscibilità e comparabilità dell'agire delle amministrazioni.

Questo documento, redatto sulla base delle linee guida elaborate dalla Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche indica le principali azioni e le linee di intervento che l'IACP di Isernia intende perseguire nell'arco del triennio 2014-2016 in tema di trasparenza il seguente iter:

anno 2014 – Completamento dell'integrazione delle operazioni e dei dati già pubblicati;  
anno 2015 – estensione e/o consolidamento delle operazioni e delle impostazioni;  
anno 2016 – studio dei risultati e delle proposte.

Il Programma triennale sulla trasparenza e integrità sarà pubblicato sul sito internet dell'Istituto Autonomo per le case Popolari della Provincia di Isernia, nell'apposita sezione denominata "Operazione Trasparenza, valutazione e merito".

## **1. Dati da pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente**

Sulla base della vigente normativa, sul sito dell'Istituto sono pubblicati, in apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", i seguenti dati:

1. Dati relativi al personale ed organi di indirizzo politico
2. Dati relativi a incarichi e consulenze
3. Dati sull'organizzazione e i procedimenti
4. Ciclo di gestione della performance (Piano e Relazione performance)
5. Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici
6. Dati sulla gestione dei pagamenti e sulle buone prassi
7. Dati su sovvenzioni, contributi, sussidi e benefici di natura economica

8. Dati sulla scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi
9. Dati su concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera
10. Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

## **1.1 Categorie di dati e contenuti specifici**

### **1) Dati relativi al personale:**

- a) curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);
- b) curricula dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera f), del d. lg. n. 150 del 2009);
- c) curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, (articolo 11, comma 8, lettera h), del d. lg. n. 150 del 2009);
- d) nominativi e curricula dei componenti degli OIV (articolo 11, comma 8, lettera e), del d. lg. n. 150 del 2009);
- e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);
- f) ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (articolo 11, comma 8, lettera c), del d. lg. n. 150 del 2009);
- g) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, (articolo 11, comma 8, lettera d), del d. lg. n. 150 del 2009);
- h) codici di comportamento (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d. lg. n. 150/09);

### **2) Dati relativi a incarichi e consulenze:**

incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti (articolo 11, comma 8, lettera i), del d. lg. n. 150 del 2009 e articolo 53 del d. lg. n. 165 del 2001). Gli incarichi considerati sono:

- a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private;
- b) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione;

- c) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informazioni è necessario indicare: soggetto incaricato, curriculum di tale soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto;

### **3) Dati sull'organizzazione e i procedimenti:**

- a) informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun servizio, nomi dei responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - articolo 54, comma 1, lettera a), del d. lg. n. 82 del 2005);
- b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (articolo 54, comma 1, lettera d), del d. lg. n. 82 del 2005);
- c) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (articolo 54, comma 1, lettera b), del d. lg. n. 82 del 2005);
- d) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera c), del d. lg. n. 82 del 2005);
- e) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010);
- f) carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.

### **4) Ciclo della Performance (Piano e Relazione sulla performance):**

Il Ciclo di gestione della Performance si compone di :

(Piano della performance);

(Relazione sulla Performance)

### **5) Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:**

- a) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (articolo 55, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009);
- c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche tramite convenzioni.

### **6) Dati sulla gestione dei pagamenti e sulle buone prassi:**

indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di e-

rogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (articolo 23, comma 5, della l.n. 69/09).

Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009).

#### **7) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti e benefici di natura economica:**

istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000).

#### **8) Dati sul scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi”:**

dati previsti dall'articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

#### **9. Dati su concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera**

Dati concernenti tutte le procedure inerenti i concorsi pubblici o prove selettive per l'assunzione di personale anche a tempo determinato nonché indicazione dei dati inerenti tutte le variazioni di di carriere dei singoli dipendenti (art. 1 comma 16 lett. d) legge 190 del 2012);

#### **10) Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;**

## **2 Il processo di pubblicazione dei dati**

In coerenza con le vigenti disposizioni, è predisposta sul portale un'apposita sezione, denominata “Trasparenza, valutazione e merito” che contiene i dati previsti. Analogamente altri contenuti, la cui pubblicazione è obbligatoria, sono collocati in altre sezioni del portale, comunque nel rispetto dei requisiti di accessibilità e usabilità.

La pubblicazione on-line deve essere effettuata in coerenza con i seguenti aspetti:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

Le modalità di pubblicazione on line dei dati selezionati rispetteranno la normativa vigente e le indicazioni fornite dalla CIVIT con la delibera n. 105 del 2010.

Le pagine saranno realizzate in conformità alle Linee Guida per i siti Web della P.A., disponibili sul sito del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione

In fase di pubblicazione, si deve tenere conto anche delle disposizioni in materia di dati personali e degli indirizzi contenuti nelle delibere dell'Autorità garante.

### **3 Soggetti responsabili della pubblicazione dei dati**

Ogni servizio od ufficio è tenuto a comunicare al servizio che gestisce il sistema informativo (Ufficio AA.GG.) ai fini dell'inserimento sul sito web istituzionale, tutti i dati, documenti, modelli e informazioni che, in base al presente documento o comunque ai sensi della normativa vigente, siano oggetto di pubblicazione.

I singoli amministratori, dirigenti e funzionari sono tenuti a comunicare i dati personali oggetto di pubblicazione.

Ogni ufficio trasmette i documenti e modelli dallo stesso redatti, nonché le informazioni e i dati che siano nella propria disponibilità, conoscenza o possesso, strutturati secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e nei formati idonei alla pubblicazione, relativamente alle attività, competenze, funzioni e procedimenti loro attribuiti, provvedendo anche ad operare, nel caso di dati statistici, le elaborazioni eventualmente necessarie.

I dirigenti e/o funzionari dei singoli uffici, o i singoli dipendenti per quanto di propria specifica competenza, sono responsabili della trasmissione dei dati, in relazione al rispetto degli eventuali termini previsti per la relativa pubblicazione, della veridicità, esattezza e completezza degli stessi e del loro costante monitoraggio, ai fini del tempestivo aggiornamento in presenza di variazioni.

L'ufficio Affari Generali, con l'ausilio di specifico personale individuato dal Direttore Generale, cura l'organizzazione generale della struttura della sezione "Trasparenza, valutazione e me-



rito”, secondo i criteri individuati nel presente documento, nonché l’uniformità e la conformità alle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni. Svolge funzioni di controllo e coordinamento generale ed è altresì responsabile della tempestiva pubblicazione dei dati ricevuti e della loro collocazione nel sito, nel rispetto dei criteri sopra citati.

## **4 Iniziative per l’integrità e la legalità**

Oltre a quanto previsto dalla legge in materia di pareri dei responsabili degli uffici sulle proposte di deliberazione, l’Amministrazione si impegna a sottoporre a parere o esame preventivo da parte dai competenti organi controllo, sia interni che esterni, ( OIV, AVCP, Corte dei Conti, Revisore dei conti, ARAN etc) tutti gli aspetti che comportino dubbi interpretativi relativi ad atti che comportino costi a carico della finanza pubblica o la corretta applicazione delle procedure che incidano in materia di affidamenti di incarichi, prestazione di servizi, forniture e lavori. Si impegna inoltre a garantire la piena trasparenza, attraverso la pubblicazione sul sito web, in tutte le loro fasi, delle procedure di affidamento di beni, servizi, lavori, incarichi professionali e/o di consulenza.

### **4.1 Le azioni mirate**

L’Istituto Autonomo per le Case Popolari di Isernia, da tempo impegnato nella comunicazione e informazione ai propri utenti, alle loro famiglie, ai cittadini ed alle imprese, si impegnerà ad avviare una serie di ulteriori iniziative a garanzia:

- di un adeguato livello di trasparenza;
- della legalità e dello sviluppo.

Questi valori fondamentali sono alla base di molte iniziative già poste in essere dallo IACP di Isernia tra le quali possiamo ricordare:

- la pubblicazione on line delle deliberazioni del Commissario Straordinario dell’Ente e della dirigenza;
- La pubblicazione di tutte le procedure di gara dalla pubblicazione dei bandi fino all’adozione del provvedimento di aggiudicazione;
- La pubblicazione di tutti i dati relativi alla dirigenza;
- La pubblicazione di tutti i dati relativi alle consulenze ed agli incarichi esterni;
- La pubblicazione dei dati relativi ai bilanci dell’ente;

- La pubblicazione dei dati relativi alle assenze del personale;

Nel prosieguo quindi saranno poste in essere periodiche attività di monitoraggio interno ai fini di accertare la piena attuazione e rispetto di tutte le norme ed adempimenti, posti a carico dell'ente, relative alla prevenzione ed alla repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, con riferimento a:

- Piano nazionale anticorruzione
- Trasparenza dell'attività amministrativa
- Misure per favorire la trasparenza nei contratti pubblici
- Elenco dei fornitori e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici
- Tracciabilità dei flussi finanziari
- Accertamenti relativi alla regolarità della situazione contributiva delle imprese fornitrici.

Si provvederà all'adesione a codici etici per il rafforzamento nell'azione di prevenzione e contrasto alla corruzione e all'infiltrazione mafiosa negli uffici pubblici, promuovendone la diffusione, la conoscenza da parte dei cittadini e l'applicazione all'interno dell'ente.

## **5 Sezione Programmatica**

Entro sei mesi dall'adozione del programma si provvederà ad adeguare la struttura della sezione "Operazione Trasparenza" secondo le predette indicazioni della CIVIT e secondo le indicazioni dettate dalle Linee Guida per i siti web.

La realizzazione del programma vedrà coinvolti tutti i Settori dell'Amministrazione che provvederanno ad interferire con il referente interno, responsabile dell'aggiornamento dei dati di competenza, individuato dall'Amministrazione.

Annualmente lo stato di attuazione del piano verrà sottoposto all'attenzione del Commissario straordinario dell'ente oltre che ad effettuare una verifica interna con il Direttore Generale.

## **6 Tabella relativa allo stato di attuazione**

<b>TIPOLOGIA DEI DATI</b>	<b>STATO DI ATTUAZIONE</b>	<b>ANNO DI RIFERIMENTO</b>
PROGRAMMA TRIENNALE	PUBBLICATO	2013

## TRASPARENZA E INTEGRITA'

PIANO E RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	IN FASE DI PUBBLICAZIONE	2014
ELENCO INDIRIZZI EMAIL ISTITUZIONALI	PUBBLICATI	2013
ELENCO INDIRIZZI EMAIL POSTA CERTIFICATA	PUBBLICATA	2013
ELENCO DEI CONCORSI E DEI BANDI	PUBBLICATI	
ELENCO MODULISTICA	PUBBLICATI	2011
ALBO PRETORIO	PUBBLICATO	2010
DATI RELATIVI AL PERSONALE	PUBBLICATO	
DATI RELATIVI A INCARICHI E CONSULENZE	PUBBLICATO	2013
REGOLAMENTI	PUBBLICATI	2011
PIANI DI VENDITA	PUBBLICATI	2011

## **7 Ciclo della performance**

Posizione centrale nel Programma per la trasparenza occupa il Ciclo della Performance, destinato ad indicare con chiarezza obiettivi e indicatori, criteri di monitoraggio, valutazione e rendicontazione. In buona sostanza il Ciclo è il principale strumento che la legge pone a disposizione dei cittadini perché possano conoscere e valutare in modo oggettivo e semplice l'operato delle amministrazioni pubbliche.

## **8 La posta elettronica certificata (PEC)**

L'Ente è dotato del servizio di Posta Elettronica Certificata [iacpis@pec.iacpisernia.com](mailto:iacpis@pec.iacpisernia.com)

. La relativa casella istituzionale, in conformità alle previsioni di legge (art. 34 L. 69/2009) è pubblicizzata sulla home page, nonché censita nell'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni).

In relazione al grado di utilizzo dello strumento nei rapporti con i cittadini, si valuteranno le ulteriori azioni organizzative eventualmente necessarie, al fine di orientare le strategie dell'ente ver-

so l'informatizzazione dei procedimenti, peraltro già avviati dall'inizio dell'anno in corso con le altre pubbliche amministrazioni.

## **9 Il coinvolgimento degli *stakeholder***

La trasparenza e l'eticità dell'azione amministrativa volta a soddisfare tutti i portatori d'interesse che gravitano attorno all'edilizia residenziale pubblica, rappresentano i valori fondanti dell'IACP di Isernia, che crede fermamente nel valore aggiunto rappresentato dalla partecipazione attiva degli stakeholders nella realizzazione delle politiche di gestione. Sin dal 2006, attraverso il Codice etico di comportamento vengono esplicitati con chiarezza gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività, espletate sia dal personale dello IACP, sia dagli Amministratori. Lo IACP aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con quelle categorie di individui, fornitori, o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare i compiti istituzionali dell'Ente o che hanno comunque un interesse in gioco nel perseguimento degli stessi. Nella convinzione della necessità di collaborare con gli utenti, al fine di realizzare una gestione efficiente e rispondente alle loro esigenze, in una nuova ottica di diritti e doveri, sensibile alla maturata cultura della partecipazione, l'Istituto, ha inoltre predisposto e distribuito a tutti gli utenti la Carta dei Servizi. Il documento esplicita dettagliatamente, in coerenza con i valori fondanti, l'insieme dei servizi offerti agli utenti, i diritti e i doveri degli inquilini, le procedure che regolano assegnazioni, rilasci, decadenze, contratti di locazione, riscatti, manutenzione e quant'altro sia utile a chiarire e seguire le modalità operative in vigore.

### **FRONT OFFICE**

Per migliorare i rapporti con i propri utenti, lo I.A.C.P. di Isernia ha avviato un'azione mirata al miglioramento, alla semplificazione ed alla razionalizzazione delle procedure amministrative e delle operazioni da svolgere all'interno della propria struttura, il tutto finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati.

Con un concreto sforzo da parte di tutti i dipendenti, è stato attivato un servizio di Front Office interno che è da considerarsi un "prolungamento" dei singoli uffici dell'Ente e che svolge già svariate funzioni. In prima battuta raccoglie e registra le singole pratiche che gli utenti inoltrano o che devono necessariamente eseguire con l'Istituto, fornisce contestualmente tutte le informazioni

per il corretto svolgimento delle varie operazioni, in particolare verifica la corretta compilazione della modulistica, la completa presenza dei documenti da allegare alle pratiche, nonché chiarisce tutte le perplessità degli utenti.

Gli uffici coinvolti nel Front Office sono gli Uffici “Utenza” e “Manutenzione”. Il primo svolge le procedure relative alle nuove assegnazioni, contratti di locazione, le autogestioni, le vendite nelle unità immobiliari e ogni attività di tipo amministrativo legata alla gestione. Il secondo cura la manutenzione ordinaria del patrimonio immobiliare dell’Ente, e a cui è possibile effettuare segnalazioni e conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche già avviate. Cura, altresì, ogni attività di tipo tecnico legata alla gestione del patrimonio.

Nel Front office è disponibile tutta la documentazione occorrente per comunicazioni, segnalazioni, richieste, ecc.

Il Front Office dell’Ente è ubicato in locali facilmente accessibili, raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono le attività di amministrazione attiva e di maggior contatto con gli utenti. L’ambiente è dotato di spazi, risorse umane e strumentali adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico e con tutti gli uffici dell’ente. I locali e le relative postazioni di lavoro garantiscono il corretto svolgimento dei compiti e delle funzioni previste per il normale svolgimento delle singole pratiche o per il rilascio delle informazioni correlate alle stesse, oltre che il rispetto della legge sulla privacy (L. 675/96).

L’accesso a questo spazio dell’Ente è consentito negli orari di apertura al pubblico, fissati con apertura al pubblico anche pomeridiana, al fine di consentire al maggior numero possibile di utenti di fruire del servizio. Il corretto svolgimento di queste operazioni e la sicurezza degli impiegati e del servizio è affidata al personale che svolge le funzioni di usciere.

## **10 Giornate della Trasparenza**

Per quanto riguarda le giornate della trasparenza, si ritiene appropriato programmare per il 2014 una giornata pubblica nel corso della quale il Commissario Straordinario e la Direzione Generale possano illustrare e discutere, insieme agli utenti e alle associazioni sindacali che li rappresen-

tano, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi di programma. Comunque si provvederà a comunicare i risultati agli utenti tramite le note informative che periodicamente vengono trasmesse agli assegnatari.

Non sono infatti direttamente applicabili all'Istituto le disposizioni che prevedono il diretto coinvolgimento delle associazioni maggiormente rappresentative sul piano nazionale degli utenti e dei consumatori: pertanto, in attesa di definire i criteri sulla base dei quali individuare interlocutori effettivamente significativi per la nostra realtà locale, sembra comunque importante avviare un iter partecipativo che pur nella sua semplicità, costituisca senza dubbio un'importante apertura di spazi di collaborazione e confronto con la società civile sul tema dell'edilizia sociale.

IL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA E DELL'INTEGRITA'

F.to Ing. Nicandro Biasiello