



Regione Siciliana
ERSU PALERMO
Ente Regionale per il Diritto
allo Studio Universitario

Ideato da U.C.I. by E.B.

E.R.S.U. DI PALERMO PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L' INTEGRITA'

2012/2014



Sommario

La trasparenza

- ❑ Oggetto e strumenti;
- ❑ Processo di accountability (rendicontazione), comprensivo del coinvolgimento degli stakeholder (gruppi di cittadini/utenti che hanno interessi comuni relativamente alle attività e ai servizi forniti dall'Ente).

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

- ❑ Selezione dei dati da pubblicare;
- ❑ Descrizione delle modalità di pubblicazione on line dei dati;
- ❑ Sezione programmatica: descrizione delle iniziative;
- ❑ Collegamenti con il Piano della Performance;
- ❑ Il ciclo integrato della trasparenza della performance: le Giornate della trasparenza.



La Trasparenza

L'E.R.S.U. di Palermo predispone il **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**, in attuazione dell'art.11, comma 2, del D.lgs.27/10/2009 n.150, per favorire il controllo diffuso dei cittadini sul proprio operato e verificarne la rispondenza alle finalità di pubblico interesse; garantisce ai cittadini-utenti l'accessibilità totale 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 (art. 11 c.1 D.lgs. n.150/2009). **La trasparenza** costituisce pertanto un **livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.117, comma 2, lettera m. della Costituzione** (art. 11, comma 1, d.lgs.150/2009) ed è pertanto la condizione essenziale per favorire il controllo dei cittadini-utenti sull'azione amministrativa.



La Trasparenza

Il **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità** dell'E.R.S.U. è realizzato con il coinvolgimento delle associazioni degli stakeholder, in una posizione di reciproca responsabilità, di condivisione delle informazioni e di impegno continuo nella risoluzione dei problemi.

E' affiancato da una serie di iniziative, volte a garantire un adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità.

Il controllo dei portatori di interesse sull'operato dell'Ente non deve limitarsi ad accertare che l'azione dell'E.R.S.U. sia conforme alle disposizioni di legge, ma a verificare altresì che il perseguimento del pubblico interesse si realizzi in maniera efficiente, efficace, in altre parole, senza spreco di risorse pubbliche.

L'attuazione del principio di trasparenza deve tradursi pertanto in un processo di comunicazione spontanea da parte dell'E.R.S.U., per realizzare un processo condiviso con gli stakeholder al fine di rappresentare le reciproche necessità.



Il Processo

Perché realizzare un programma triennale d'integrità e trasparenza

Il rapporto tra cittadini/utenti ed ente pubblico può essere assimilato al contratto di agenzia, dove il principale è la collettività e l'agente sono le istituzioni, la burocrazia.

La necessità di attivare il controllo sociale scaturisce dai comportamenti opportunistici che, in presenza di asimmetrie informative, caratterizzano il contratto di agenzia. L'analisi del modello principale-agente suggerisce che l'agente tende a massimizzare il proprio interesse (tendenza delle organizzazioni burocratiche all'auto-conservazione, alla crescita della spesa pubblica) anziché quello della collettività. Il ruolo del controllo sociale è di ridurre le asimmetrie informative: occorre aumentare il grado di "partecipazione" dei cittadini alla res publica.



Il Processo

Per favorire il controllo sociale è necessario rendere conto a cittadini e utenti favorendo processi di *accountability* attraverso:

- ❑ L'attuazione di un **processo di rendicontazione sociale** che, a differenza di quanto avviene per l'impresa, non dia conto delle ricadute sociali o ambientali, ma del modo con il quale l'E.R.S.U. interpreta e soddisfa le esigenze ed i bisogni della collettività di riferimento;
- ❑ La realizzazione dello **stakeholder engagement**, ovvero il coinvolgimento delle parti interessate in una posizione di reciproca responsabilità, di condivisione di informazioni e di impegno continuo nella risoluzione dei problemi.



Il Processo

Il *processo di accountability* è suddiviso in quattro parametri o dimensioni: ⁽¹⁾

1. **trasparenza**: riferita al grado di apertura di una organizzazione relativamente alle proprie attività, è l'attitudine a fornire informazioni in ordine ai processi decisionali che coinvolgono gli stakeholder, attuando e mantenendo costante il confronto;
2. **partecipazione**: processo attraverso il quale un'organizzazione permette agli stakeholder di avere un ruolo attivo nei processi decisionali;
3. **valutazione**: l'organizzazione, con il coinvolgimento degli stakeholder, monitora e rivede i suoi risultati in funzione degli obiettivi;
4. **reclami e meccanismi di risposta**: l'organizzazione permette agli stakeholder di rivolgere reclami contro le proprie decisioni ed azioni, fornisce adeguate risposte alle lagnanze e ne tiene conto nelle decisioni da assumere.

Ciascuna di queste quattro dimensioni è necessaria per affermare che l'organizzazione è *accountable*, ma nessuna da sola è sufficiente.

⁽¹⁾ *Pathways to Accountability: A short guide to the GAP Framework*" Monica Blagescu, Lucy de Las Casas and Robert Lloyd, One world Trust, London UK),2005



Il Processo

Il coinvolgimento degli stakeholder





Il Processo

FASE1: Pensare strategicamente

ovvero identificare le priorità strategiche per il coinvolgimento degli stakeholder:

- mappare gli stakeholder,
- identificare le tematiche,
- stabilire gli obiettivi strategici,
- definire le priorità.

FASE 2: Analizzare e pianificare

ovvero costruire le basi di conoscenza dell' E.R.S.U. e dei suoi stakeholder per stabilire le priorità e sviluppare un piano per il coinvolgimento:

- Identificare i partner potenziali;
- Schematizzare gli obiettivi specifici degli stakeholder;
- Creare un piano per il coinvolgimento degli stakeholder.



Il Processo

FASE 3: Rafforzare le capacità di coinvolgimento

ovvero sviluppare abilità individuali e sistemi organizzativi per coinvolgere efficacemente gli stakeholder:

- ❑ Sviluppare capacità interne all'E.R.S.U. per capire le problematiche degli stakeholder e attivarne il coinvolgimento.

FASE 4: Disegnare il percorso e realizzare il coinvolgimento

ovvero pianificare e realizzare l'attività di coinvolgimento degli stakeholder:

- ❑ Decidere la migliore modalità di coinvolgimento degli stakeholder;
- ❑ Realizzare il coinvolgimento;
- ❑ Prevedere modalità sistematiche di coinvolgimento con gli stakeholder.

FASE 5: Agire, rivedere e rendicontare

ovvero stabilire il livello di comprensione delle esigenze degli stakeholder:

- ❑ Creare un piano d'azione;
- ❑ Rendicontare agli stakeholder;
- ❑ Rivedere il coinvolgimento.



I dati

Dal **2012** l'Ente si impegna a pubblicare il **Piano della Performance** e i relativi target e la **Relazione della Performance**, che conterrà l'analisi sui servizi erogati e gli scostamenti rispetto ai target del Piano di Performance.

I dati pubblicati renderanno possibile esplicitare le responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi di performance, al relativo conseguimento e all'assolvimento degli obblighi di trasparenza relativamente alla performance attesa e realizzata, assicurandone una facile comprensione per gli stakeholder.



I dati

Pubblicazione on line dei dati

L'Ente ha già avviato la pubblicazione degli atti in modo da permettere una facile consultazione on line, anche attraverso modalità interattive, per accedere immediatamente all'informazione di specifico interesse concernente la performance.

La sezione porrà in primo piano la valutazione della performance.



Le iniziative: sezione programmatica

Iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità

- Carta dei servizi
- Partecipazione ai procedimenti amministrativi
- Piano per l'individuazione dei settori a rischio
- Sito istituzionale
- Diritto di accesso
- Pubblicità dei costi relativi ai servizi e al personale
- Posta elettronica certificata
- Stakeholder engagement/ giornate della trasparenza
- Pubblicità nei contratti pubblici
- Un bilancio trasparente e comprensibile
- La trasparenza interna



Le iniziative: Carta dei Servizi

Carta dei servizi

E' lo strumento di tutela dei cittadini ai quali viene attribuito un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. Con essa adotta standard di quantità e qualità dei servizi, li pubblicizza e ne garantisce il rispetto.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: partecipazione ai procedimenti amministrativi

Partecipazione ai procedimenti amministrativi

E' lo strumento con il quale i cittadini e i portatori di interessi collettivi prendono parte ai procedimenti amministrativi che a essi ineriscono.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: Piano per l'individuazione dei settori a rischio

Piano per l'individuazione dei settori a rischio

Individua all'interno dell'organizzazione le aree nelle quali è a maggior rischio l'integrità, ne identifica i punti di criticità e attiva audit di conformità.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: il sito istituzionale

Sito istituzionale: www.ersupalermo.it

Deve rispettare i principi di accessibilità, chiarezza, affidabilità, semplicità nella struttura e facilità di navigazione, omogeneità, interoperabilità.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: il sito istituzionale, sezione trasparenza, valutazione e merito

Sito istituzionale: www.ersupalermo.it

La sezione trasparenza valutazione e merito contiene gli atti di cui all'art.11, comma 8, del D.Lgs. 150/2009.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: Diritto di accesso

Diritto di accesso

L'Ente individua e aggiorna almeno una volta l'anno le categorie dei documenti sottratti all'accesso, comunicando sul sito i criteri di scelta; assicura la pubblicazione degli atti di carattere generale e dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente, e provvede alla archiviazione dei dati non più aggiornati, con particolare attenzione alle informazioni riguardanti le persone.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: pubblicità dei costi relativi ai servizi e al personale

Publicità dei costi relativi ai servizi e al personale

Pubblicazione sul sito dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei costi effettivi e del personale.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: la Pec

Posta elettronica certificata PEC

L'Ente ha proceduto all'attivazione delle seguenti PEC:

ersupalermo@pec.it, presidente@pec.ersupalermo.it, direttore@pec.ersupalermo.it,
direzione@pec.ersupalermo.it, protocollo@pec.ersupalermo.it, ufficiolegale@pec.ersupalermo.it,
ufficiostampa@pec.ersupalermo.it, uob1@pec.ersupalermo.it, uob2@pec.ersupalermo.it
uob2.ristorazione@pec.ersupalermo.it, sia@pec.ersupalermo.it

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: Stakeholder engagement/giornate della trasparenza

Stakeholder engagement/giornate della trasparenza

Processo di coinvolgimento dei portatori di interesse nelle decisioni strategiche dell'Ente e organizzazione ogni anno di due giornate della trasparenza, per presentare l'attività svolta con particolare attenzione al Piano e alla Relazione sulla performance.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: Stakeholder engagement/giornate della trasparenza

Accoglimento istanze stakeholder territoriali

Coinvolgimento dei portatori d'interesse a livello territoriale per valutarne le istanze ed effettuare analisi di customer satisfaction.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Le iniziative: pubblicità nei contratti pubblici

Publicità nei contratti pubblici

Trasparenza nelle procedure negoziali, assicurando, nell'ambito delle prerogative sancite dalle norme vigenti, la piena partecipazione degli interessati e la pubblicità dei provvedimenti finali.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: bilancio trasparente e comprensibile

Bilancio trasparente e comprensibile

Consente all'E.R.S.U. di comunicare ai cittadini, in modo comprensibile, la situazione economico-patrimoniale dell'Ente, le attività svolte, le spese sostenute, la destinazione degli investimenti, i risultati ottenuti in termini di qualità ed economicità dei servizi erogati.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa

Le iniziative: trasparenza interna

La trasparenza interna

L'E.R.S.U. garantisce la massima trasparenza anche all'interno della propria organizzazione.

Modalità di attuazione	Tempi di attuazione	Risorse dedicate	Strumenti di verifica dell'efficacia	Strutture competenti per l'aggiornamento e l'esecuzione
				Responsabile dell'iniziativa



Collegamenti con il Piano della performance

L'adozione e la pubblicazione del piano di misurazione e valutazione della performance è un aspetto qualificante dell'operazione trasparenza che, con riferimento alla performance organizzativa, si propone di:

- **Qualificare il rapporto con i cittadini e gli stakeholder** per favorire il controllo sociale e la partecipazione democratica;
- **Promuovere una focalizzazione sui risultati da produrre**, in assenza dei meccanismi tipici del mercato;
- **Qualificare l'attività di programmazione** esplicitando preventivamente progetti strategici, obiettivi e indicatori significativi e credibili;
- **Promuovere la responsabilità** attraverso l'introduzione della consuetudine a rendere conto e la promozione dell'integrità;

La **performance attesa** e **quella realizzata** sono pubblicate sul sito dell'E.R.S.U. attraverso il Piano e della Relazione della performance, in una modalità facilmente accessibile e consultabile in termini interattivi.



Il ciclo integrato della trasparenza della performance

L'E.R.S.U. adotta modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance (D. lgs. 150/09 art.3, c.3).

Realizza a tale fine un **Ciclo integrato della trasparenza della performance**, per dare piena conoscibilità e realizzare il massimo coinvolgimento degli stakeholder.

Si impegna ad organizzare a partire dall'anno 2012 2 giornate della trasparenza con argomento:

- **Piano della Performance;**
- **Relazione della Performance.**