

## **PROGETTO “Interventi a supporto delle Riforme della PA”**

LINEA ATTIVITA' 3 - ULTERIORI INTERVENTI PER LA PREVENZIONE DELLA  
CORRUZIONE NELLE AMMINISTRAZIONI REGIONALI E LOCALI DEL MEZZOGIORNO

# **Ascoltare i cittadini o stordirli di informazioni? Il mito del sito perfetto**

*Marco Barbieri*

## Il cittadino al centro della PA

ACCOUNTABILITY URP PERFORMANCE

RETE PARTECIPAZIONE LEGALITÀ

COMUNICAZIONE ANTICORRUZIONE

### CITTADINO PA

COLLABORAZIONE DOVERI DIRITTI

STATO SOCIETÀ CIVILE RIFORME

INTEGRITÀ STANDARD DI SERVIZIO

ASCOLTO SEMPLIFICAZIONE

OPEN DATA PROGRAMMAZIONE

## Controllo diffuso, cioè partecipazione

Garantire e favorire il **controllo diffuso** della Pubblica Amministrazione e dello Stato, quale premessa della **democrazia**.

Sostenere l'**accessibilità totale** alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, in base ai principi di:

- **trasparenza**
- **partecipazione**
- **collaborazione.**



## Troppe norme?

271 obblighi di legge a luglio 2014

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241**
- **Legge 7 giugno 2000, n. 150**
- **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**  
Codice dell'amministrazione digitale
- **Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**  
Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni
- **Legge 6 novembre 2012, n. 190**  
Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33**  
Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- **Legge 30 ottobre 2013, n. 125**  
Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni
- **Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90**  
Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari

«La trasparenza nella PA finisce in un maxi ingorgo» - Il Sole 24 Ore, 18 novembre 2013

«La trasparenza è ancora un'aspirazione lontana» - La Stampa, 7 febbraio 2014

«Vade retro trasparenza» - L'Espresso, 20 marzo 2014

## Il ciclo dell'ascolto

- **Semplificazione: dalle PA alla PA**
- **L'amministrazione e il cittadino: il servizio**
- **L'amministrazione e il cittadino: le informazioni utili**
- **L'accesso civico**

# Oltre il mito del sito perfetto, per un sito utile e fruibile

Gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione previsti dal **Decreto Trasparenza** non devono tradursi in una overdose di informazioni inutilizzabili.

Si deve piuttosto garantire una **pubblicazione ragionata delle informazioni**, perché siano di effettivo interesse e facilmente raggiungibili per gli utenti/cittadini.



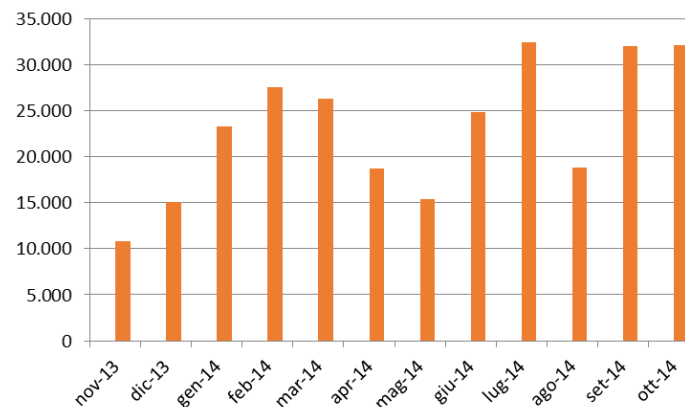
The screenshot shows the INPS website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'INPS COMUNICA', 'L'ISTITUTO', 'BANCHE DATI E BILANCI', etc. Below this is a search bar and a 'TROVA' button. The main content area is divided into several sections:

- TROVA SUBITO**: Includes buttons for NEWS, CIRCULARI E MESSAGGI, AVVISI E CONCORSI, and MODULI.
- COME FARE PER**: Lists actions like 'Ottendere e gestire il PIN', 'Verificare i propri contributi', etc.
- I PIU' RICHIESTI**: Lists popular services like 'La pensione', 'Indennità di disoccupazione ASpl', etc.
- CONTATTI**: Includes 'AI telefono', 'Le sedi INPS', 'INPS risponde', and 'Ufficio Stampa'.
- Informazioni**: A red banner section with a list of topics: 'La riforma delle pensioni', 'La pensione', 'Lavoratori migranti', 'I contributi da lavoro', 'I contributi individuali', 'Prestazioni a sostegno reddito', and 'Amministrazione trasparente' (highlighted with a red box).
- Servizi Online**: Includes 'FATTURAZIONE ELETTRONICA' and 'Fatturazione elettronica le istruzioni per gli operatori economici'.
- In Evidenza**: Lists 'Cassa integrazione: i dati di ottobre' and 'Alluvioni: versamenti contributivi'.
- Amministrazione trasparente**: A detailed section with a red header, containing text about transparency and a list of sub-sections like 'Disposizioni generali', 'Organizzazione', etc.

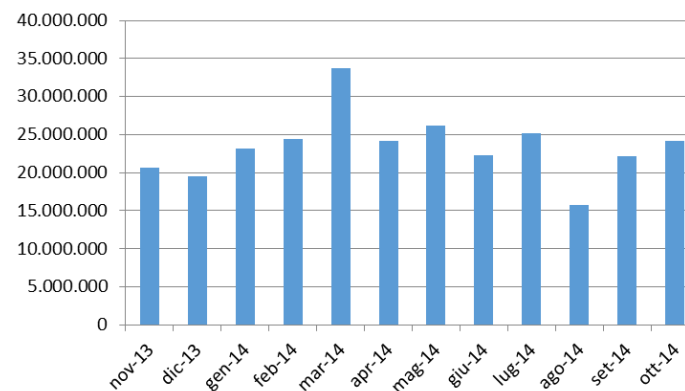
## Le visite

Una visita su 1.000 al portale web Inps si è indirizzata alla sezione Amministrazione Trasparente.

Andamento mensile delle visite alla sezione **Amministrazione Trasparente**

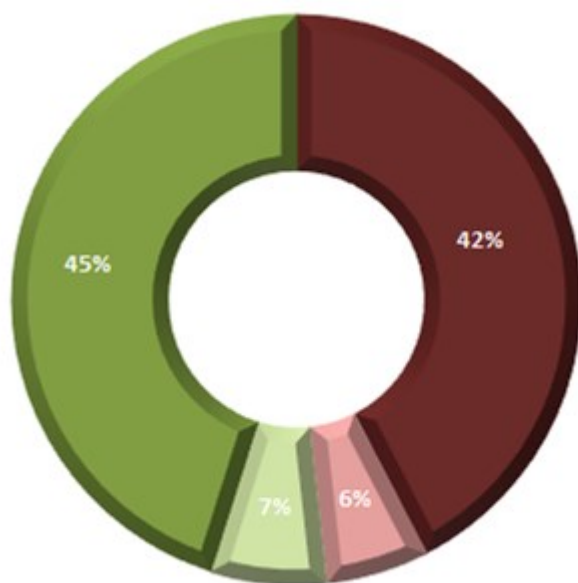


Andamento mensile delle visite al **portale web**



# I feedback degli utenti

## Voti totali espressi



Periodo di analisi: 26 novembre 2013 - 31 ottobre 2014

Stelle usate nella valutazione	Numerosità	Percentuali polarità
1 stella * Contenuto "Per niente" chiaro/utile/esauriente	410	48 % VALORI NEGATIVI
2 stelle ** Contenuto "Poco" chiaro/utile/esauriente	56	
3 stelle *** Contenuto "Abbastanza" chiaro/utile/esauriente	64	52 % VALORI POSITIVI
4 stelle **** Contenuto "Molto" chiaro/utile/esauriente	436	
<b>TOTALE</b>	<b>966</b>	<b>100 %</b>

\*  
 \*\*  
 \*\*\*  
 \*\*\*\*

Nel grafico, le valutazioni negative (Contenuto "Per niente- Poco" chiaro/utile/esauriente) riassumono i dati giornalieri relativi a **1 stella\*** e **2 stelle\*\***; nelle valutazioni positive (Contenuto "Abbastanza-Molto" chiaro/utile/esauriente) i dati relativi alle **3 stelle\*\*\*** e **4 stelle\*\*\*\***.



# L'accesso civico

14 richieste di accesso civico presentate da ottobre 2013 ad oggi.

«Ogni cittadino ha il diritto di chiedere alla pubblica amministrazione, inadempiente sugli obblighi di pubblicazione, le informazioni, i dati e i documenti omessi. Questa richiesta non necessita di alcuna legittimazione, è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al responsabile della trasparenza.

...

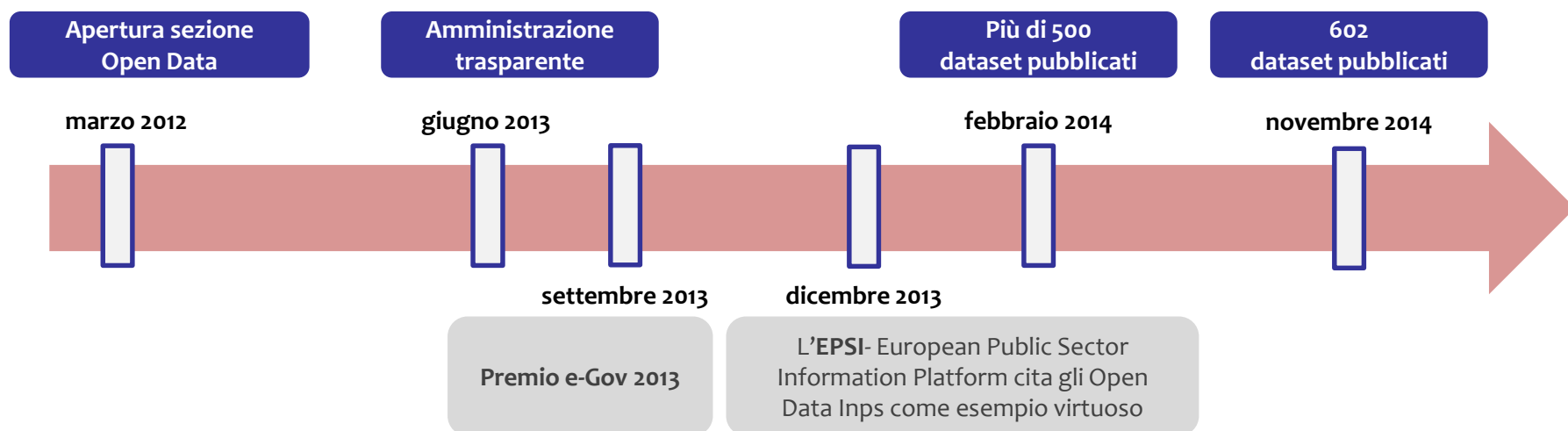
Il responsabile della trasparenza deve provvedere a pubblicare l'informazione, il dato o il documento omesso entro trenta giorni e a darne comunicazione al richiedente.»



The screenshot shows the 'Accesso civico' page on the Italian Government website. The page is titled 'Accesso civico' and is part of the 'Informazioni' section. It features a navigation menu with 'Servizi Online' and a breadcrumb trail: 'HOME > INFORMAZIONI > AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE > ALTRI CONTENUTI > ACCESSO CIVICO'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a list of categories: 'La riforma delle pensioni Area dedicata', 'La pensione', 'Lavoratori migranti Area dedicata', 'I contributi da lavoro', 'I contributi individuali', 'Prestazioni a sostegno reddito', 'Lavoro accessorio Area dedicata', and 'Amministrazione trasparente'. The right column contains the text of the request, dated 11/04/2014, and contact information for Marco Barbieri. A sidebar on the right contains a 'CHIUDI' button, a 'Utilizza questo spazio per dare la tua opinione sui contenuti dell'area trasparenza' section with a rating scale (Chiari, Utili, Esaurienti), a 'Legenda' section, and an 'INVIA' button. At the bottom, there is a link to 'Leggi questo articolo in formato PDF' and a 'Torna su' button.

## Gli Open Data

Nell'ambito del percorso orientato alla **trasparenza** e alla **semplificazione amministrativa**, l'Inps ha pubblicato sul portale web una sezione dedicata agli **Open Data**, dati liberamente accessibili ai fini del riuso da parte di soggetti esterni quali cittadini, aziende, enti, istituzioni (Direttiva del Parlamento Europeo 2003/98/CE).



**Oltre 4 milioni di download effettuati** (il 9% eseguito dall'estero)

L'**apprezzamento dei cittadini** è dimostrato dal buon indice di gradimento medio espresso (8 su 10).

## Conclusioni

**Non c'è Riforma della PA che possa prescindere dalla "qualità" della **TRASPARENZA**.**

**Non c'è Trasparenza della PA che possa prescindere dalla "qualità" di una **NUOVA RELAZIONE** con il cittadino.**