

Barometro della trasparenza sezione: "Comunicazione e Partecipazione"



DEFINIZIONE

- *Questa dimensione di analisi prende in considerazione la capacità dell'amministrazione di fornire con efficacia informazioni e orientamento sulla struttura organizzativa, sui suoi compiti e sui servizi erogati, nonché di stabilire un processo aperto di comunicazione con i cittadini e con i portatori di interesse, garantendone la partecipazione informata.*
- *La comunicazione e la partecipazione viaggiano di pari passo con il concetto di trasparenza intesa come "accessibilità totale" che trova naturale attuazione, nell'era digitale, attraverso la pubblicazione sui siti web istituzionali delle amministrazioni pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione.*

Aree di interesse

Informazione e orientamento sulla struttura organizzativa, compiti e servizi

Qualità dei siti web

Comunicazione con il cittadino

Partecipazione



Informazione e orientamento sulla struttura organizzativa, compiti e servizi

- Le attività di informazione e di orientamento dell'Amministrazione sono attuate attraverso una gamma estesa di strutture di contatto, come ad esempio, l'ufficio per le relazioni con il pubblico, gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali, gli sportelli per le imprese, ecc.
- Le informazioni riguardanti la struttura organizzativa e i compiti sono divulgati in maniera completa, chiara, comprensibile e non equivoca
<http://www.salute.gov.it/ministero/sezMinistero.jsp?label=org>
- L'Amministrazione assicura la piena informazione circa le modalità con cui gli utenti possono fruire delle prestazioni e dei servizi erogati
<http://www.regione.puglia.it/index.php?page=servizionline&cat=48&opz=dispinfo&bytitle=1>
- L'Amministrazione ha dato attuazione all'obbligo di rendere identificabile il personale a contatto con il pubblico (cartellini identificativi, segnaletica interna, etc).
- L'Amministrazione ha pubblicato in maniera accessibile, completa e facilmente consultabile gli standard di qualità e quantità riguardanti le prestazioni e i servizi erogati.
<http://www.salute.gov.it/ministero/sezTrasparenzaDettaglio.jsp?label=trasp&sotSez=trasp2&idP=940&id=954>



Qualità dei siti web

- L'Amministrazione opera una selezione puntuale dei dati da pubblicare
- L'Amministrazione ha nominato un responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti del sito web istituzionale.
- Il sito web istituzionale dell'Amministrazione è accessibile e facilmente utilizzabile.
- L'Amministrazione ha dato attuazione all'obbligo di pubblicare sul proprio sito istituzionale un'apposita sezione di facile accesso e consultazione, denominata: «Trasparenza, valutazione e merito», contenente tutte le informazioni di cui all' art. 11 comma 8 del D.lgs. 150/09.
- Sul sito web istituzionale dell'Amministrazione è pubblicato almeno un indirizzo di posta elettronica certificata.
- L'Amministrazione pubblica sul sito web istituzionale le direttive, i programmi, le istruzioni, le circolari e gli atti relativi all'organizzazione, alle funzioni, agli obiettivi, ai procedimenti ovvero quelli nei quali si interpretano norme giuridiche o si danno indicazioni per l'applicazione di esse.
<http://www.regione.puglia.it/index.php?page=trasparenza&id=56>
- L'Amministrazione mette a disposizione dei cittadini dati pubblici (statistici, geografici, economici, ecc), utilizzando formati aperti e facilmente accessibili



Comunicazione con il cittadino

- Il cittadino che accede ai servizi erogati dall'Amministrazione ha un interlocutore unico che gestisce l'istanza dalla presa in carico alla soluzione del problema.
- L'Amministrazione garantisce la multicanalità e, cioè, la possibilità per i cittadini di accedere alle informazioni e di comunicare attraverso il canale più adeguato ai propri bisogni (fax, posta, e-mail, sportello fisico, ecc.).
- L'Amministrazione diffonde in maniera accessibile, completa e facilmente consultabile le informazioni relative alle procedure di reclamo attivabili dai cittadini.
- L'Amministrazione realizza con regolarità indagini di customer satisfaction e altre iniziative di acquisizione di valutazioni sui servizi da parte degli utenti.
- L'Amministrazione raccoglie il feedback dai cittadini e dagli stakeholder sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati.
- L'Amministrazione utilizza il bilancio sociale per "riorientare, nell'ottica del cittadino, i processi di pianificazione, programmazione e controllo e per ripensare l'assetto organizzativo dell'ente", nonché per la riallocazione delle risorse.



Partecipazione

Partecipazione alla definizione delle politiche

L'Amministrazione attiva iniziative di partecipazione che coinvolgono i cittadini ed i portatori di interesse

Partecipazione al procedimento

L'Amministrazione applica regolarmente le norme della legge 69/09, art.10 concernenti l'obbligo di garantire la partecipazione dell'interessato al procedimento.

