



**COMUNE DI SCANDICCI**

**Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità**  
[Art. 10 D. Lgs. n. 33/2013]

**AGGIORNAMENTO 2015/2017**

**Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 114 del 14.07.2015**





## Comune di Scandicci

### Programma triennale per la trasparenza e l'integrità [2012 - 2014] AGGIORNAMENTO 2015-2017

#### INDICE

#### A. Introduzione: Informazioni generali, organizzazione e funzioni dell'Amministrazione

<b>1. Premessa</b> .....	pag. 4
<b>2. Trasparenza</b> .....	pag. 5
2.1 Diritto alla conoscibilità e accesso civico.....	pag. 6
2.2 Limiti alla trasparenza .....	pag. 6
<b>3.Obiettivi del Programma triennale</b> .....	pag. 7
3.1 . Coordinamento con il Piano di Prevenzione della Corruzione.....	pag. 8
3.2. Coerenza degli obiettivi con il Piano della Performance e con gli altri strumenti di programmazione .....	pag. 8
<b>4.Il Responsabile per la Trasparenza</b> .....	pag. 12
<b>5. L'Organismo di valutazione [OdV]</b> .....	pag. 12
<b>6. Dalla CIVIT all'Autorità Nazionale Anticorruzione</b> .....	pag. 12

#### B. Elaborazione e adozione del programma

<b>7. Amministrazione Trasparente. Individuazione dei dati da pubblicare</b> .....	pag. 13
<b>8. Organizzazione del lavoro</b> .....	pag. 14
<b>9. Tempi di attuazione</b> .....	pag. 15
<b>10. Risorse destinate</b> .....	Pag. 15

#### C. Processo di attuazione del programma

<b>11. Stato di attuazione delle attività programmate per l'anno 2014</b> .....	pag. 15
<b>11.1 Individuazione e sperimentazione nuove procedure monitoraggio attività         relative a Trasparenza, controlli interni, sistema anti corruzione</b> .....	pag. 16
<b>11.2. Nuovo sito web del Comune</b> .....	pag. 17
<b>11.3.Ufficio tecnico_ Rapporti con il cittadino</b> .....	pag. 17
<b>11.4. Gestione richieste dei cittadini al Sindaco</b> .....	pag. 17
<b>11.5. Coordinamento nuove procedure telematiche per la trasparenza nei contratti         pubblici</b> .....	pag. 17
<b>11.6. Informatizzazione delle procedure di segnalazione dei cittadini ed autorizzazioni         di carattere ambientale e verde pubblico</b> .....	pag.17
<b>11.7 Aggiornamento dei dati</b> .....	pag.20
<b>12. Programmazione delle attività anno 2015</b> .....	pag. 20

**D. Iniziative di comunicazione della trasparenza**

<b>13. Iniziative di promozione, diffusione, consolidamento della trasparenza</b> .....	pag. 21
<b>13.1. Il sito web istituzionale [www.comune.scandicci.fi.it]</b> .....	pag. 21
<b>13.2 La posta elettronica</b> .....	pag. 21
<b>13.3 L'Albo On line</b> .....	pag. 21
<b>13.4 L'Ascolto degli stakeholders</b> .....	pag. 21

**A. Introduzione: Informazioni generali, organizzazione e funzioni dell'Amministrazione**

**1. Premessa**

In attuazione dell'articolo 6 della *Convenzione* dell'ONU contro la corruzione, adottata dall'Assemblea Generale ONU il 31 ottobre 2003, e degli articoli 20 e 21 della *Convenzione Penale sulla corruzione di Strasburgo* del 27 gennaio 1999, il 6 novembre 2012 il legislatore ha approvato la legge n.190/2012 avente ad oggetto "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.*"

Questa norma individua quale strumento essenziale per contrastare il fenomeno della corruzione, la trasparenza dell'attività amministrativa, che viene elevata dal comma 15 dell'articolo 1 della legge 190/2012 a "*livello essenziale delle prestazioni concernenti i diritti sociali e civili ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m della Costituzione*".

Quale adempimento della delega contenuta nei commi 35 e 36, dell'articolo 1 della legge 190/2012, ad emanare "*un decreto legislativo per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, mediante la modifica o l'integrazione delle disposizioni vigenti, ovvero mediante la previsione di nuove forme di pubblicità*", il Governo ha emanato il D. lgs n.33 del 14 marzo 2013 avente ad oggetto il "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*".

Ed è a questa norma che viene fatto continuo ed ampio riferimento nel presente atto di programmazione, nel rispetto delle Linee Guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014\_2016, approvate con la delibera n.50/2013 del Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Il Programma sarà conseguentemente impostato secondo lo schema predefinito come di seguito indicato:

## **A. Introduzione: Informazioni generali, organizzazione e funzioni dell'Amministrazione**

- 1. Elaborazione e adozione del programma;**
- 2. processo di attuazione del programma;**
- 3. Iniziative di comunicazione della trasparenza;**

### **2. La Trasparenza**

Secondo l'articolo 1 del decreto legislativo 33/2013, la “*trasparenza*” è intesa come accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, la trasparenza concorre ad attuare il principio democratico ed i principi costituzionali d'uguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione.

La trasparenza è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali. Integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino. La trasparenza dell'azione amministrativa è garantita attraverso la “*pubblicazione*” [art.2 co.2 D.lgs n.33/2013]. Questa consiste nella pubblicazione nei siti istituzionali di documenti, informazioni, dati su organizzazione e attività delle P.A.

Alla pubblicazione corrisponde il diritto di chiunque di accedere alle informazioni direttamente ed immediatamente, senza autenticazione ed identificazione. La pubblicazione deve consentire la diffusione, l'indicizzazione, la rintracciabilità dei dati con motori di ricerca web e il loro riutilizzo [art.4 co.1 D.lgs n.33/2013]. I dati, infatti, sono liberamente riutilizzabili.

Documenti e informazioni devono essere pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del CAD (D.lgs n.82/2005). Inoltre è necessario garantire la qualità delle informazioni, assicurandone: integrità, aggiornamento, completezza, tempestività, semplicità di consultazione, comprensibilità, omogeneità, facile accessibilità e conformità ai documenti originali.

Dati e informazioni sono pubblicati per cinque anni computati dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui vige l'obbligo di pubblicazione. Se gli atti producono effetti per un periodo superiore a cinque anni, devono rimanere pub-

blicati sino a quando rimangano efficaci. Allo scadere del termine i dati sono comunque conservati e resi disponibili all'interno di distinte sezioni di archivio del sito.

La pubblicazione di determinate informazioni, è inoltre un'importante spia dell'andamento della performance delle pubbliche amministrazioni e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della performance. Con riferimento a quest'ultimo, occorre sottolineare che il Programma della trasparenza, da un lato, rappresenta uno degli aspetti fondamentali della fase di pianificazione strategica all'interno del ciclo della performance, dall'altro, permette di rendere pubblici agli *stakeholder* di riferimento, con particolare attenzione agli *outcome* e ai risultati desiderati/conseguiti, i contenuti del Piano e della Relazione sulla performance.

## **2.1. Diritto alla conoscibilità e accesso civico**

Per realizzare gli obiettivi del decreto legislativo 33/2013, il legislatore ha codificato il "*diritto alla conoscibilità*" [art.3], dei cittadini che è speculare al dovere di trasparenza e pubblicazione a carico delle amministrazioni.

Il diritto alla conoscibilità consiste nel diritto riconosciuto a chiunque di conoscere, fruire gratuitamente, utilizzare e riutilizzare documenti, informazioni e dati pubblicati obbligatoriamente.

Quale strumento di piena attuazione del diritto alla conoscibilità, il legislatore ha codificato "*l'accesso civico*" [art.5].

Si tratta del diritto riconosciuto a chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati obbligatoriamente conoscibili qualora non siano stati pubblicati. La richiesta d'accesso civico può essere avanzata da chiunque senza limitazioni, gratuitamente e non deve essere motivata. Va inoltrata al responsabile della trasparenza. Entro 30 gg la PA deve inserire nel sito il documento e trasmetterlo al richiedente. Oppure può comunicargli l'avvenuta pubblicazione e fornirgli il link alla pagina web. In caso di ritardo o omessa risposta, il richiedente potrà rivolgersi al titolare del potere sostitutivo [in caso di inerzia del responsabile del procedimento *ex art.2 co.9-bis l.241/1990*], che con deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 9 aprile 2013 per la nostra amministrazione è stato individuato nel Segretario Generale.

## **2.2. Limiti alla trasparenza**

Nel prevedere la più ampia accessibilità la norma di riferimento si è preoccupata di attuare anche il corretto bilanciamento degli interessi temperando tale estensione con la normativa sulla riservatezza e pertanto prevede che non sia possibile pubblicare e rendere noti ai sensi dell'art. 4 comma 4 i seguenti dati e informazioni:

1. i dati personali non pertinenti;
2. i dati sensibili o giudiziari che non siano indispensabili rispetto alle specifiche finalità della pubblicazione;
3. non sono pubblicabili le notizie di infermità, impedimenti personali o famigliari che causino l'astensione dal lavoro del dipendente pubblico;
4. non sono nemmeno pubblicabili le componenti della valutazione o le altre notizie concernenti il rapporto di lavoro che possano rivelare le suddette informazioni.

Restano fermi i limiti previsti dall'articolo 24 della legge 241/1990, nonché le norme a tutela del segreto statistico. In ogni caso, la conoscibilità non può mai essere negata quando sia sufficiente rendere "anonimi" i documenti, illeggibili dati o parti di documento, applicare mascheramenti o altri accorgimenti idonei a tutelare le esigenze di segreto e i dati personali.

### 3. Obiettivi del Programma triennale

Attraverso il programma e la sua concreta attuazione, l'amministrazione intende realizzare i seguenti obiettivi:

1. **la trasparenza** quale accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sulle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse;
2. la piena attuazione del **diritto alla conoscibilità** consistente nel diritto riconosciuto a chiunque di conoscere, fruire gratuitamente, utilizzare e riutilizzare documenti, informazioni e dati pubblicati obbligatoriamente;
3. il libero esercizio dell'**accesso civico** quale diritto riconosciuto a chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati obbligatoriamente conoscibili qualora non siano stati pubblicati;
4. l'integrità, l'aggiornamento costante, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, la conformità agli originali dei documenti, delle informazioni e dei dati pubblici relativi all'attività ed all'organizzazione amministrativa.

Gli obiettivi di cui sopra hanno la funzione precipua di indirizzare l'azione amministrativa ed i comportamenti degli operatori verso:

- a]** elevati livelli di trasparenza dell'azione amministrativa e dei comportamenti di dipendenti e funzionari pubblici, anche onorari;
- b]** lo sviluppo della cultura della legalità e dell'integrità nella gestione del bene pubblico.

A tal fine il programma di seguito definirà le misure, i modi e le iniziative per attuare gli obblighi di pubblicazione e le misure organizzative per assicurare regolarità e tempestività dei flussi informativi.

### 3.1. Coordinamento con il Piano di prevenzione della Corruzione

Le misure del presente programma tengono necessariamente conto:

- sia dell'approvazione del Regolamento Comunale sui Controlli interni [Deliberazione di Consiglio Comunale n.97 del 28.11.2013] nel quale sono previste alcune misure di controllo di legalità, in particolare relative alla pubblicità della situazione reddituale e patrimoniale dei titolari di cariche elettive
- sia delle misure e degli interventi previsti dal *Piano Triennale di prevenzione della Corruzione 2015\_2017* [l.190/2012] approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 8 del 20 gennaio 2015 nel quale al punto 7 viene richiamato integralmente, inoltre si precisa che il collegamento fra il Piano di prevenzione della corruzione ed il presente Programma è assicurato dal Responsabile della trasparenza.

### 3.2. Coerenza degli obiettivi con il Piano della Performance e con gli altri strumenti di programmazione

Gli obiettivi del Programma sono formulati in collegamento con la programmazione strategica e operativa definita negli altri strumenti di programmazione dell'Amministrazione.

#### Programmazione di medio periodo

Documento di programmazione	Periodo	Atto approvazione
Programmazione triennale del fabbisogno di personale	<b>2014/2016</b>	Deliberazione Giunta Comunale n. 182 del 21.10.2014 Integrazione Piano Occupazionale DGC n. 31 del 26.02.2015 . DGC 98 del 19.06.2015
Piano triennale delle azioni positive per favorire le pari opportunità	<b>2014/2016</b>	Deliberazione Giunta Comunale n.77 del 28.05.2013
Programmazione triennale dei LLPP [*]	<b>2015/2017</b>	Deliberazione Giunta Comunale n.91 del 09.06.2015 in corso di approvazione da parte del Consiglio Comunale

#### Programmazione operativa annuale - anno 2015

Documento di programmazione	Periodo	Atto approvazione
Bilancio annuale di previsione [*]	<b>2015</b>	Approvato schema DGC n.96 del 18.06.2015; in corso di approvazione da parte del Consiglio Comunale
Piano dettagliato degli obiettivi/ Piano della Performance	<b>2015</b>	Deliberazione Giunta Comunale n.1 del 8.01.2015
Dotazione organica, ricognizione annuale situazioni soprannumero eccedenza del personale	<b>2015</b>	DGC n. 198 del 10.12.2013, confermata con DGC n.98/2015

## Programmazione operativa annuale - anno 2015

Documento di programmazione	Periodo	Atto approvazione
Elenco annuale dei LLPP	2015	Approvato schema DGC n.92 del 09.06.2015; in corso di approvazione da parte del Consiglio Comunale Non ancora approvato

Con riferimento agli obiettivi del presente programma, elencati al precedente paragrafo 3, si segnalano i seguenti obiettivi gestionali, fissati nel PDO/2015, di rilevante interesse ai fini della trasparenza dell'azione e dell'organizzazione amministrativa:

Settore : **CONTROLLI INTERNI E INFORMATICA COMUNALE**

**Descrizione: PDO\_ revisione indicatori e implementazione operazione trasparenza**

Durante il corso dell'anno vengono raccolti indicatori richiesti sia come dimostrazione dei risultati del PDO, che come integrazione al Conto Annuale e al Conto Consuntivo, più altri richiesti dalla Corte dei Conti. Invece di richiedere agli uffici dati nei vari momenti dell'anno, gli indicatori prevedibili ad inizio anno verranno concentrati come allegati al PDO, procedendo inoltre alla revisione di quelli esistenti per verificarne l'effettiva congruità con quanto necessario e con il contenuto degli obiettivi.

**Fasi:**

**al 30.04.2015:** Analisi di tutti gli indicatori raccolti negli scorsi anni, con suddivisione fra dati obbligatori (Conto Consuntivo, Conto Annuale cc), dati legati al PDO e altri dati. Eliminazione degli indicatori ridondanti. Studio di indicatori quali/quantitativi che possano dare misura degli obiettivi di PDO.70%

**al 31.08.2015:** 2015 Prima verifica quadrimestrale su alcuni indicatori, implementazione del sistema e raccolta dati. 85%:

**al 31.12.2015:** Seconda verifica quadrimestrale del funzionamento del sistema, raccolta dati. 100%

Tipologia Obiettivo: Miglioramento

**Obiettivo congiunto Ufficio relazioni con il Pubblico, Ufficio Segreteria del Sindaco**

Settore : **SEGRETERIA GENERALE, SEGRETERIA DEL SINDACO**

**Descrizione: Progetto Comuni\_chiamo, Ufficio Segreteria del Sindaco, attività di supporto in collaborazione con URP.**

Obiettivo condiviso tra Segreteria del Sindaco e l'URP che dovrà individuare il programma di gestione dei reclami, procedere alle attività di formazione decentrata tra gli uffici maggiormente interessati alla attività. E' prevista una attività di coordinamento e verifica periodica circa il funzionamento del sistema e la tempistica delle risposte da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Fasi:**

**al 30.04.2015:** Individuazione da parte della Segreteria del Sindaco del programma di gestione dei reclami. Attività di formazione decentrata tra gli uffici maggiormente interessati inizio sperimentazione utilizzo sistema gestione reclami.30%

**al 31.08.2015:** Attività di coordinamento e verifica periodica circa il funzionamento del sistema e la tempistica delle risposte da parte dell'Ufficio Segreteria Sindaco e dell'Ufficio Relazioni con il pubblico. 70%

**al 31.12.2015:** Verifica del funzionamento del sistema, elaborazione dei primi report statistici. Valutazione della sua utilità ed implementazione di eventuali miglioramenti organizzativi. 100%

Tipologia Obiettivo: Consolidamento

**Settore : SUAP E PROMOZIONE SVILUPPO ECONOMICO****Descrizione: Procedimenti amministrativi Suap Telematici**

Per la realizzazione del progetto di ricevimento e trasmissione telematica delle pratiche SUAP abbiamo aderito al progetto RPC SUAP che prevede l'uso del Portale VBG allocato sul server di Linea Comune, società partecipata del Comune di Scandicci. Il nuovo sistema di informatizzazione prevede la progressiva eliminazione della posta certificata (Pec); Parallelamente prosegue il lavoro del Tavolo tecnico Regionale al quale il Comune di Scandicci partecipa come rappresentante dei comuni della piana per il completamento della banca dati regionale. E' stata effettuata l'integrazione con il protocollo INSIEL ed il back office integrato con il portale. E' cominciata la formazione del personale. Si prevede la dismissione del programma gestionale di back office Sinficon e sua sostituzione con il back integrato con il nuovo portale.

**Fasi:**

**al 30.04.2015:** Formazione personale e inserimento nel back office delle vecchie pratiche 30%

**al 31.08.2015:** Ricezione pratiche sperimentazione 60%

**al 31.12.2015:** Utilizzo esclusivo del portale 100%:

Tipologia Obiettivo: Miglioramento

**Settore : EDILIZIA PRIVATA**

obiettivo biennale 2014/2015 integrato nel PDO con Deliberazione di Giunta Comunale n. 136/2014 dell'Ufficio Edilizia Privata denominato **"SMART@EDILIZIA"**

**Descrizione:** Attività volte a fornire all'utenza esterna nuove modalità di accesso e comunicazione al servizio edilizia mediante strumenti informatici innovativi. Utilizzo di nuovi strumenti on-line da parte dei professionisti e dei cittadini. In particolare si intende raggiungere i seguenti obiettivi:

1) procedimenti edilizi on-line: possibilità di inserimento on-line delle pratiche da parte dei tecnici esterni;

- 2) agenda elettronica: automazione delle modalità di prenotazione degli appuntamenti con i tecnici istruttori comunali da parte dell'utenza esterna;
- 3) incremento utilizzo PEC: diversa modalità sia di comunicazione che di notifica di rilascio/diniego degli atti inerenti le pratiche edilizie e paesaggistiche, con intensificazione dell'uso dello strumento della posta elettronica certificata;
- 4) dematerializzazione on demand: attivazione su istanza dell'interessato, nei casi in cui sia possibile procedere nei tempi previsti, di una nuova modalità di accesso agli atti mediante la digitalizzazione delle pratiche edilizie richiesta in visura, rendendole poi disponibili per la consultazione on-line.

**Fasi:**

**al 30.04.2015:** Attività propedeutiche ed incontri formativi con il personale:

- 1) recepimento della nuova modulistica regionale unificata e individuazione del software idoneo per consentire l'inserimento on-line delle pratiche
- 2) individuazione del software idoneo all'utilizzo dell'agenda elettronica in collaborazione con il CED e scelta dell'interfaccia da utilizzare per l'inserimento dei dati.
- 3) studio delle diverse modalità di comunicazione e notifica agli interessati, mediante utilizzo della PEC; creazione di apposito modello di procura per autorizzare il professionista a ricevere la posta, da parte degli interessati
- 4) studio della nuova modalità di accesso agli atti in collaborazione con l'Archivio comunale (dematerializzazione on-demand). 30%

**al 31.08.2015:** Progressiva attivazione delle azioni previste:

- 1) adeguamento dei modelli informatici regionali e loro inserimento nel software di gestione delle pratiche edilizie per l'attivazione dei procedimenti edilizi on-line;
- 2) sperimentazione utilizzo del software per l'automazione delle modalità di prenotazione degli appuntamenti con i tecnici istruttori comunali da parte dell'utenza esterna (agenda elettronica);
- 3) progressivo incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata per l'invio di comunicazione e notifiche agli interessati;
- 4) individuazione di una \_utenza amica\_ e progressiva attivazione della nuova modalità di accesso agli atti (dematerializzazione on demand), mediante analisi delle richieste di visura da parte dell'ufficio edilizia e la digitalizzazione di parte delle pratiche richieste in visura da parte dell'Archivio comunale  
60%

**al 31.12.2015:** Sviluppo delle attività e progressiva attivazione dei servizi:

- 1) sperimentazione tramite utenza amica dell'inserimento della pratica edilizia on-line;
- 2) eventuale messa a punto del servizio a seguito della sperimentazione e avvio utilizzo dell'agenda elettronica;
- 3) progressivo incremento dell'utilizzo della posta elettronica certificata per l'invio di comunicazione e notifiche agli interessati

4) eventuale messa a punto del servizio di dematerializzazione on demand a seguito della sperimentazione.100%

Tipologia Obiettivo: Miglioramento

#### **4. Il Responsabile della Trasparenza**

Il Responsabile per la prevenzione della corruzione [art.1 co.7 L.190/2012] di norma svolge le funzioni di Responsabile per la trasparenza.

Nella nostra Amministrazione, con atto del Sindaco n.117 del 8 aprile 2013, il Segretario Generale è stato nominato quale responsabile della prevenzione della corruzione e dunque in tale veste svolge anche le funzioni di responsabile per la trasparenza ed i suoi compiti principali sono:

1. controllare l'adempimento da parte della PA degli obblighi di pubblicazione, assicurando completezza, chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni;
2. segnalare all'organo di indirizzo politico, all'Organismo di Valutazione (previsto dal D.Lgs: 150/2009) all'Autorità nazionale anticorruzione e, nei casi più gravi, all'ufficio disciplinare i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione;
3. provvedere all'aggiornamento del Programma, all'interno del quale sono previste specifiche misure di monitoraggio sull'attuazione degli obblighi di trasparenza e ulteriori misure e iniziative di promozione della trasparenza in rapporto con il Piano anticorruzione;
4. controllare e assicurare la regolare attuazione dell'accesso civico.

In caso di inottemperanza, il Responsabile inoltra un segnalazione all'organo di indirizzo politico, all'organismo di valutazione, a ANAC e, nei casi, più gravi, all'ufficio disciplinare. Gli inadempimenti sono altresì segnalati da ANAC ai vertici politici delle amministrazioni, all'OdV e, ove necessario, alla Corte dei Conti ai fini dell'attivazione delle altre forme di responsabilità.

#### **5. L'Organismo di Valutazione [OdV]**

L'OdV ha il compito di verificare la coerenza tra gli obiettivi del Programma e quelli indicati nel piano della performance, valutando altresì l'adeguatezza dei relativi indicatori.

I soggetti che svolgono la valutazione della performance e l'OdV utilizzano informazioni e dati relativi all'attuazione degli obblighi di trasparenza anche per valutare la performance -organizzativa e individuale - del Responsabile per la trasparenza e dei dirigenti responsabili della trasmissione dei dati.

## **6. Dalla CiVIT all'Autorità Nazionale Anticorruzione**

La legge n. 190 del 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" aveva individuato la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche CiVIT quale Autorità nazionale anticorruzione.

A far data dal 31 ottobre 2013, con l'entrata in vigore della legge n. 125 del 2013, di conversione del decreto legge del 31 agosto 2013, n. 101 la CiVIT ha assunto la denominazione di "*Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche*" (A.N.AC.) mantenendo le sue competenze in materia di valutazione e trasparenza delle amministrazioni pubbliche con seguenti specifici compiti:

1. controlla l'adempimento degli obblighi di pubblicazione;
2. esercita poteri ispettivi mediante richiesta di notizie, informazioni, atti e documenti;
3. ordina l'adozione di atti o provvedimenti richiesti dalla normativa, ovvero la rimozione di comportamenti o atti contrastanti con i piani e le regole sulla trasparenza;
4. controlla l'operato dei Responsabili per la trasparenza a cui può chiedere il rendiconto del controllo svolto;
5. può chiedere all'OdV ulteriori informazioni sul controllo dell'esatto adempimento degli obblighi di trasparenza;
6. può avvalersi delle banche dati, istituite presso il Dipartimento della funzione pubblica, per il monitoraggio degli adempimenti di pubblicazione;
7. in relazione alla loro gravità, segnala i casi di inadempimento o di adempimento parziale all'ufficio disciplinare della PA;
8. nei casi più gravi, segnala gli inadempimenti ai vertici politici, agli OdV e alla Corte dei Conti e rende pubblici i relativi provvedimenti;
9. controlla e rende noti i casi di omessa pubblicazione delle informazioni

### **B. Elaborazione e adozione del programma;**

## **7. Amministrazione Trasparente. Individuazione dei dati da pubblicare**

Nella homepage del sito istituzionale deve essere prevista una sezione denominata "*Amministrazione trasparente*", per l'accesso alla quale è vietato installare filtri od altre soluzioni tecniche che impediscano ai motori di ricerca web di effettuare prelievi da tale sezione.

Le informazioni che la sezione "*Amministrazione trasparente*" deve contenere sono indicate in modo specifico alle sotto-sezioni di 1° e 2° livello elencate

nell'allegato al decreto legislativo 33/2013 ed organizzate nella seguenti macroaree:

- Disposizioni Generali
- Organizzazione
- Personale
- Consulenti e collaboratori
- Bandi di concorso
- Performance
- Enti controllati
- Attività e procedimenti
- Provvedimenti
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione del patrimonio
- Controlli e rilievi sulla Amm.ne
- Servizi erogati
- Pagamenti della Amministrazione
- Opere Pubbliche
- Pianificazione del territorio
- Informazioni ambientali
- Interventi straordinari e Emergenza
- Altri contenuti

L'elenco dei contenuti indicati per ogni sotto-sezione sono da considerarsi i **contenuti minimi** che devono essere presenti nella sotto-sezione stessa. In ogni sotto-sezione possono essere inseriti altri contenuti, riconducibili all'argomento a cui si riferisce la sotto-sezione stessa, ritenuti utili per garantire un maggior livello di trasparenza.

Eventuali ulteriori contenuti da pubblicare ai fini di trasparenza e non riconducibili a nessuna delle sotto-sezioni indicate devono essere pubblicati nella sotto-sezione «Altri contenuti».

Nel caso in cui sia necessario pubblicare nella sezione «Amministrazione trasparente» informazioni, documenti o dati che sono già pubblicati in altre parti del sito, è possibile inserire, all'interno della sezione «Amministrazione trasparente», un collegamento ipertestuale ai contenuti stessi, in modo da evitare duplicazione di informazioni all'interno del sito dell'amministrazione. L'utente deve comunque poter accedere ai contenuti di interesse dalla sezione «Amministrazione trasparente» senza dover effettuare operazioni aggiuntive.

## **8. Organizzazione del lavoro**

L'articolo 43 comma 3 del decreto legislativo 33/2013 prevede che *“i dirigenti responsabili degli uffici dell'amministrazione garantiscano il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge”*.

Al fine di garantire l'attuazione degli obblighi di pubblicazione di cui al decreto legislativo 33/2013 e la realizzazione degli obiettivi del presente Programma attraverso il *“regolare flusso delle informazioni”*, si specifica quanto segue:

- Data la struttura organizzativa dell'ente, non è stato possibile individuare un unico ufficio per la gestione.
- la Redazione del sito web collabora con un gruppo di lavoro denominato “Gruppo referenti sito web” costituito con atto del Direttore generale del 24 settembre 2008, riconfermato con aggiornamenti con propria Disposizione n.23 del 24.10.2011 e costituito da almeno un rappresentante designato per ciascuno degli uffici depositari dei dati, delle informazioni e dei documenti da pubblicare;
- Ciascun referente dell'ufficio è preposto all'inserimento materiale dei contenuti propri del settore di appartenenza, della loro manutenzione ed aggiornamento, ed è a tale scopo opportunamente formato;
- Dei contenuti oggetto della pubblicazione è responsabile il dirigente del settore di riferimento;
- Riguardo all'Albo On Line, l'invio della documentazione con l'indicazione dei tempi di pubblicazione oltre che la responsabilità del contenuto degli atti in pubblicazione è competenza decentrata nei singoli uffici, mentre la responsabilità e le attività connesse alla pubblicazione e alla resa del referto di avvenuta pubblicazione sono di competenza dell'Ufficio Albo On Line sotto la responsabilità del Settore Segreteria Generale

Il Responsabile per la trasparenza, coordina, sovrintende e verifica l'attività dei componenti il Gruppo dei referenti, verifica la tempestiva pubblicazione da parte di ciascun ufficio,

## **9. Tempi di attuazione**

Il decreto legislativo 33/2013 non ha disciplinato alcun periodo transitorio per permettere alle amministrazioni di adeguare i propri siti istituzionali alle nuove prescrizioni normative e pubblicare tutti i dati, le informazioni e i documenti previsti. Conseguentemente, le prescrizioni del decreto 33/2013 sono vincolanti dalla data di entrata in vigore della normativa.

Se è vero che la maggior parte dei dati e dei documenti previsti erano già pubblicati sul sito istituzionale in forza di previgenti disposizioni (abrogate proprio dal decreto 33/2013), è pur necessario prevedere un intervallo temporale per

consentire agli uffici di adattare il sito alle impostazioni richieste dalla nuova normativa.

CIVIT con le “*linee guida per l’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2013-2015*” aveva fissato il calendario seguente per gli adempimenti a carico degli enti locali:

<b>Adempimento</b>	<b>Scadenza</b>
Adozione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2013-2015	20 luglio 2013
Attestazione dell’OdV dell’adempimento degli obblighi di pubblicazione	31 dicembre 2013

Pertanto, in via straordinaria ed esclusivamente per il 2013, primo anno di applicazione del decreto trasparenza, il **termine ultimo** per adeguare il sito internet istituzionale e registrare in esso i dati, la documentazione e le informazioni previste è stato fissato nel **31 dicembre 2013**

Successivamente, a regime, viene applicato il principio della tempestività di pubblicazione, come di seguito precisato.

L’aggiornamento dei dati, delle informazioni e dei documenti deve avvenire in modo “**tempestivo**” secondo il decreto 33/2013.

Il legislatore non ha però specificato il concetto di tempestività, concetto la cui relatività può dar luogo a comportamenti difformi rispetto alle finalità dalla norma.

Pertanto, al fine di “*rendere oggettivo*” il concetto di tempestività, tutelando operatori, cittadini utenti e pubblica amministrazione, si definisce quanto segue:

**è tempestiva la pubblicazione di dati, informazioni e documenti quando effettuata entro 3 giorni dalla disponibilità definitiva dei dati, informazioni e documenti.**

## **10. Risorse destinate**

Oltre al responsabile per la trasparenza, sono destinate alle attività previste dal presente programma:

- i componenti della Redazione del sito web
- il personale designato a far parte del Gruppo dei referenti del sito web;
- il personale dell’ufficio Albo On Line per le attività centralizzate di pubblicazione

Inoltre, a parità di risorse complessive di bilancio quindi senza oneri aggiuntivi per l’ente, le risorse finanziarie impiegate saranno individuate annualmente con l’approvazione del Bilancio preventivo e pluriennale dell’ente.

## **C. Processo di attuazione del programma**

### **11. Stato di Attuazione attività programmate anno 2014**

Con riferimento agli obiettivi gestionali, fissati nel PDO/2014, come attività di rilevante interesse ai fini della trasparenza dell'azione e dell'organizzazione amministrativa si riportano di seguito i report sulla loro percentuale di raggiungimento:

#### **11.1\_ Settore Segreteria Generale: Individuazione e sperimentazione di nuove procedure di monitoraggio e controllo sulle attività relative alla Trasparenza, controlli interni, sistema anti\_corruzione**

**Descrizione:** Individuazione e sperimentazione di procedure di monitoraggio e controllo in ordine alle attività di competenza del Segretario Generale relative a:  
**Trasparenza:** Pubblicazioni obbligatorie ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n.33/2013 nell'apposita sezione del sito Amministrazione Trasparente. Necessità di una procedura di monitoraggio e controllo sulle avvenute pubblicazioni, sui tempi di aggiornamento e sul contemporaneo rispetto delle normative in materia di dati personali e di privacy;

**Controlli interni:** supporto al Segretario e all'Unità Operativa, per le attività collegate a controlli successivi di regolarità amministrativa, come la predisposizione e il reperimento dei testi degli atti soggetti al controllo, gestione e tenuta della documentazione, redazione e trasmissione degli atti tra uffici;

**Sistema anti-corruzione:** monitoraggio e verifica dell'attuazione delle disposizioni del Piano relative alle misure di prevenzione ivi stabilite.

#### **Fasi:**

**al 30.04.2014:** Individuazione delle opportune procedure di monitoraggio e controllo in relazione ai tre ambiti di competenze individuati 35%

**al 31.08.2014:** Redazione e sperimentazione delle procedure individuate con l'adeguata formazione ove necessario del personale assegnato 80%

**al 31.12.2014:** Dopo avere individuato le opportune procedure di monitoraggio e controllo specifiche in relazione a tre ambiti di competenze, il personale assegnato è stato adeguatamente formato e dopo un periodo di sperimentazione il sistema di monitoraggio e controllo è a regime, e potrà essere elencato nel 2015 tra le attività ordinarie della Segreteria Generale

#### **Report:**

**Obiettivo: Grado di raggiungimento 100 %**

#### **11.2\_Ufficio del Sindaco e Comunicazione: Nuovo sito web del Comune**

**Descrizione:** Realizzazione del nuovo sito web del Comune sia in termini di modifiche dei contenuti sia nell'impostazione grafica

#### **Fasi:**

**al 30.04.2014:** Formulazione di alcune ipotesi di sviluppo del nuovo sito

**al 31.08.2014:** Scelta dei nuovi contenuti e della nuova impostazione grafica

**al 31.12.2014:** Realizzazione di quanto previsto nella fase precedente

**Report 31.12.2014:** Sono stati scelti i contenuti che ricalcano sostanzialmente quelli già esistenti e scelta la nuova impostazione grafica (colori e altro). E' stato affidato l'incarico al grafico entro la fine del 2014; la parte strutturale è stata quindi realizzata, manca la messa on line

**Obiettivo: Grado di raggiungimento 90 %**

### **11.3\_Settore : Ufficio Tecnico Comunale\_ Descrizione: Rapporti con il cittadino.**

Fornire informazioni alla cittadinanza tramite il sito internet del Comune relativamente all'esecuzione dei lavori sulle sedi stradali e negli edifici comunali

#### **Fasi:**

**al 30.04.2014:** Studio schema flusso informazioni da pubblicare sul sito internet del Comune nella sezione Amministrazione Trasparente - Opere Pubbliche

**al 31.08.2014:** Sperimentazione inserimento dati sul sito internet del Comune  
Lo studio dello schema di flusso informazioni è stato esperito. La fase di sperimentazione è stata rimandata per cercare di valutare attentamente il dispendio di energie necessario per mantenere il sistema in perfetto grado di efficientamento, che dovrà essere calibrato con le risorse effettivamente disponibili all'interno dell'ufficio. 60%

**al 31.12.2014:** In attesa di decisione dell'Amministrazione su quali dati pubblicare il progetto è stato sospeso

**Obiettivo: Sospeso/ Grado di raggiungimento 60 %**

### **11.4\_Ufficio del Sindaco e Comunicazione: Gestione richieste dei cittadini al Sindaco.**

**Descrizione:** Monitoraggio, conteggio e classificazione delle richieste/segnalazioni che arrivano al Sindaco sia scritte (posta, e mail) sia derivanti dall'attività di ascolto effettuata direttamente dall'ufficio

#### **Fasi:**

**al 30.04.2014:** Inserimento nel file utilizzato per il monitoraggio delle richieste/segnalazioni scritte anche delle istanze pervenute dall'attività di ascolto effettuata direttamente dall'ufficio

**al 31.08.2014:** Classificazione delle richieste per tipologia

**al 31.12.2014:** Analisi e confronto delle classificazioni precedenti , redazione report annuale, e diffusione dei risultati

**Report 31.12.2015:** Con il cambio della legislatura si è scelto di rimodulare l'obiettivo cercando un programma di gestione che consentisse anche un migliore approccio con il cittadino. Di conseguenza sono stati effettuati una serie di incontri con una ditta esterna che ha a disposizione un software di grande impatto. Il sistema strutturato durante la prima parte dell'anno non è stato imple-

mentato ed è quindi rimasto inutilizzato se non per quanto fatto nei primi sei mesi. Obiettivo in ritardo per rimodulazione

**Obiettivo: Grado di raggiungimento 70%**

#### **11.5\_Ufficio Contratti, Gare, appalti: Coordinamento nuove procedure telematiche per la trasparenza nei contratti pubblici**

**Descrizione:** Coordinamento e gestione di nuove procedure telematiche in materia di Trasparenza D.Lgs. n. 33/2013, nonché AVCpass e RASA

**Fasi:**

**al 30.04.2014:** Ricognizione della normativa e delle direttive dell'Autorità di Vigilanza Contratti Pubblici per la definizione dei dati della stazione appaltante che devono essere comunicati ad AVCP ora ANAC.

**al 31.08.2014:** Iscrizioni a sistema, individuazione procedura e verifica delle attività correlate. Regolamentazione attività di tutti gli uffici interessati.

**al 31.12.2014:** Raccolta dati ed inserimento a regime.

**Report 31.12.2014:** L'obiettivo era fermo ad agosto in attesa che ANAC procedesse a dettagliare le specifiche sulla trasmissione dei dati. La situazione a dicembre non è cambiata. Per il monitoraggio delle attività contrattuali dell'ente, inserito nell'ambito della Trasparenza, ANAC nella seconda metà del 2014 ha spostato l'attenzione dalle tematiche di questo obiettivo verso l'individuazione dei prezzi massimi di aggiudicazione dei contratti e sul tema dell'aggregazione della spesa, in linea con le previsioni introdotte dai DL 66 e DL 90 del 2014. Sono stati effettuati gli adempimenti previsti dall'art.1 c.32 della L.190, vale a dire la trasmissione ad ANAC dei dati relativi agli affidamenti dei contratti pubblici ex art. 37 D. Lgs 33/2013. La scadenza per i relativi adempimenti sarà marzo 2015

**Obiettivo: Grado di raggiungimento 20%**

#### **11.6\_Ufficio Parchi e Verde Pubblico: Informatizzazione procedure di segnalazione dei cittadini ed autorizzazioni di carattere ambientale e verde pubblico**

**Descrizione:** Definizione di procedure informatizzate per la gestione delle segnalazioni dei cittadini e dei relativi interventi eseguiti, e geo-referenziazione dati inerenti a procedure di autorizzazione con conseguente riduzione dei tempi di attesa e miglioramento qualitativo del servizio fornito alla cittadinanza e ai settori dell'amministrazione comunale

**Fasi:**

**al 30.04.2014:** Sviluppo e messa a punto di procedura informatizzata per la gestione delle segnalazioni dei cittadini e geo-referenziazione dati inerenti a procedure di autorizzazione

**al 31.08.2014:**. Completamento procedura informatizzata per la gestione delle segnalazioni dei cittadini e geo-referenziazione dati inerenti a procedure di autorizzazione

**al 31.12.2014:** Inizio utilizzo procedure informatiche di gestione delle segnalazioni e dei procedimenti autorizzativi e verifica di funzionalità delle stesse

**Report 31.12.2014:** Avviato utilizzo programma Comuni-chiamo per la gestione delle segnalazioni ed utilizzo della geo-referenziazione dei dati inerenti a procedure di autorizzazione

**Obiettivo: Grado di raggiungimento 95%**

### **11.7 Aggiornamento dei dati**

I contenuti del presente piano sono oggetto di aggiornamento per l'anno 2015, e oltre allo stato di attuazione e alle verifiche dei precedenti paragrafi, si è mantenuta la previsione di un costante monitoraggio e l'aggiornamento a cadenza annuale dei dati pubblicati, così come previsto dal D. Lgs 33/2013

## **12. Programmazione attività anno 2015**

Contestualmente a quanto previsto nel Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione, in relazione all'attuazione delle Misure di prevenzione in ordine alla trasparenza viene precisato che essa è già stata avviata in quanto è già presente sul sito web l'apposito spazio denominato "Amministrazione Trasparente" e già sono stati approntati specifici applicativi per la pubblicazione in formato aperto dei dati oggetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 33/2013.

Restano da implementare procedure e strumenti che incrementino ulteriormente i dati pubblici, e quindi la trasparenza, in particolare in relazione ai processi relativi al rilascio di provvedimenti autorizzatori e concessori. Dunque, oltre alla costante manutenzione del sistema nel corso del triennio, per i due processi di cui è necessaria l'implementazione si prevede la completa realizzazione nel corso del 2015;

In particolare nell'anno 2014 è già stata svolta la dettagliata analisi ai fini dell'individuazione degli atti autorizzatori e concessori di cui trattasi, le loro modalità di gestione e produzione [analogica o digitale], e le modalità di pubblicazione per quelli già digitalizzati mentre nel 2015 deve essere implementata la proposta della modalità gestionale digitale per quelle analogiche e la sua messa a regime definitiva con la pubblicazione dei provvedimenti suddetti nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.

Obiettivo dell'amministrazione è quello di sensibilizzare i cittadini all'utilizzo del sito istituzionale dell'Ente, al fine di sfruttarne tutte le potenzialità, sia dal punto di vista meramente informativo per conoscerne le funzioni, le modalità di ge-

stione delle risorse pubbliche e delle iniziative e progetti realizzati, sia dal punto di vista della fruizione di un numero sempre maggiore di servizi on-line.

Per questo motivo, ulteriore obiettivo del 2015 a completamento delle attività sopradescritte, sarà la riorganizzazione del Gruppo Referenti sito web con una maggiore indicazione del dettaglio delle loro competenze e attività, non solo in relazione alle attività di pubblicazione dei contenuti obbligatori di cui al D. Lgs 33/2013 al loro monitoraggio, aggiornamento e implementazione, ma anche alla individuazione, elaborazione e redazione di contenuti ulteriori rispetto a quelli obbligatori che possano servire a migliorare ulteriormente la conoscibilità da parte di cittadini e utenti delle attività amministrative e dell'organizzazione dell'Ente.

Per il resto delle attività, si ricorda che dovranno essere portati a compimento gli obiettivi la cui realizzazione è stata solo in percentuale parziale per il 2014 e che sono stati riproposti anche nel 2015, oltre a quelli esplicitamente citati specificamente al paragrafo 3.2. in relazione agli specifici obiettivi gestionali, fissati nel PDO per il 2015;

#### **D. Iniziative di comunicazione della Trasparenza**

### **13. Iniziative di promozione, consolidamento della trasparenza e accesso alle informazioni da parte dei cittadini**

#### **13.1. Il sito web istituzionale [www.comune.scandicci.fi.it](http://www.comune.scandicci.fi.it)**

Il sito web istituzionale è il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile ed il meno oneroso, attraverso il quale l'amministrazione garantisce un'informazione trasparente ed esauriente sul suo operato, promuove nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA, pubblicizza e consente l'accesso ai propri servizi, consolidando la propria immagine istituzionale.

Ai fini dell'applicazione dei principi di trasparenza e integrità, l'ente ha da tempo realizzato un sito internet istituzionale del quale si intendono sfruttare tutte la potenzialità, e inoltre per comunicare le proprie attività, diffondere informazioni sui servizi resi e le iniziative intraprese si avvale dei principali *social network*.

E' prevista nel corso del 2015 una attività di actualización grafica del sito per migliorarne la fruizione da parte dei cittadini.

#### **13.2. La posta elettronica**

L'ente è munito di posta elettronica ordinaria e certificata. Entrambe sono strumenti ordinari di comunicazione ampiamente utilizzati sia nei rapporti tra Ente e cittadini che tra l'ente e le altre Pubbliche Amministrazioni. In particolare per i

rapporti con le Amministrazioni Toscane, il Comune di Scandicci è iscritto all'Indice IPAR [Indice delle Pubbliche Amministrazioni Regionali] in quanto partecipa del progetto InterPro per l'interoperabilità dei protocolli e lo scambio dei documenti all'interno del Sistema di Cooperazione Applicativa [CART] di RTRT a norma del Codice della Amministrazione Digitale

Sul sito web, nella *home page*, è riportato l'indirizzo PEC istituzionale [comune.scandicci@postacert.toscana.it](mailto:comune.scandicci@postacert.toscana.it).

La casella di Posta elettronica certificata è completamente integrata con l'applicativo del Protocollo Informatico nel corso del triennio si prevede l'implementazione della gestione e archiviazione documentale con il software Open source "Alfresco".

Nelle sezioni dedicate alle ripartizioni organizzative sono indicati gli indirizzi di posta elettronica ordinaria di ciascun ufficio, nonché gli altri consueti recapiti (telefono, fax, ecc.).

### **13.3.L'Albo On Line**

La legge 69/2009 riconosce l'effetto di "*pubblicità legale*" soltanto alle pubblicazioni effettuate sui siti informatici delle PA.

L'articolo 32 della suddetta legge ha disposto che "*a far data dal 1° gennaio 2010, gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati*".

L'amministrazione ha adempiuto al dettato normativo sin dal 1° gennaio 2010: l'albo pretorio è esclusivamente informatico. Il relativo link è ben indicato nella *home page* del sito istituzionale.

Come deliberato da CIVIT, quale *Autorità nazionale anticorruzione* (legge 190/2012), per gli atti soggetti a pubblicità legale all'albo pretorio on line, nei casi in cui tali atti rientrano nelle categorie per le quali l'obbligo è previsto dalle legge, rimane invariato anche l'obbligo di pubblicazione in altre sezioni del sito istituzionale, nonché nell'apposita sezione "*trasparenza, valutazione merito*" divenuta oggi "*amministrazione trasparente*".

### **13.4 Ascolto degli stakeholders**

L'amministrazione è attenta alle critiche, ai reclami e ai suggerimenti che vengono dalla cittadinanza e dai molteplici portatori di interessi, in qualsiasi forma e con qualunque modalità.

Per queste finalità sul sito web, nella *home page*, è riportato l'indirizzo PEC istituzionale che può essere liberamente utilizzato per comunicare con l'ente, sono considerate anche quelle indicazioni, suggerimenti reclami che pervengano all'indirizzo di mail ordinaria [urp@comune.scandicci.fi.it](mailto:urp@comune.scandicci.fi.it). così come agli altri indi-

rizzi di posta elettronica ordinaria di ciascun ufficio, nonché agli altri consueti recapiti (telefono, fax, ecc.).

Inoltre, per i cinque uffici/servizi certificati per la qualità UNI/EN/ISO 9001

- Demografici
  - Entrate
  - Edilizia Privata
  - Sportello Unico Attività Produttive [SUAP]
  - Centro Risorse Educative e Didattiche [CRED] - Agenzia Formativa
- annualmente viene realizzata una rilevazione di “customer satisfaction”