



PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ

2013 - 2015

PREMESSA e MONITORAGGIO 2012

Premessa

Il presente documento illustra metodologie e attività relative al Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015. Rappresenta l'aggiornamento del Programma 2011-2013 e del Programma 2012-2014, adottati dall'Ente rispettivamente con delibere CdA n. 64 di data 31.05.2011 e n. 5 di data 30.01.2012, ai sensi dell'art. 11, c. 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e delle delibere n. 6/2010 e n. 105/2010 della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit). Inoltre integra le indicazioni fornite dalla stessa CIVIT con la delibera n.2/2012.

Il Programma intende illustrare ai portatori di interesse (stakeholder) e alla comunità di riferimento strategie e attività che il Consorzio per l'Area di ricerca scientifica e tecnologica di Trieste, Ente Gestore di AREA Science Park - successivamente denominato per comodità "Ente" o "AREA Science Park"-, si propone di realizzare per:

- garantire un adeguato livello di trasparenza dell'organizzazione e dell'azione amministrativa, intesa nella nuova nozione di "accessibilità totale" delle informazioni salienti concernenti l'organizzazione, così da assicurare più compiutamente il rispetto dei valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni;
- implementare, conseguentemente, l'apposita sezione del sito istituzionale, denominata "Trasparenza, valutazione e merito", dedicata alla pubblicazione degli atti e delle informazioni concernenti l'organizzazione, gli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse, il perseguimento delle funzioni istituzionali, e i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti;
- diffondere e contribuire a migliorare e sviluppare la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

In tal senso, e in conformità a quanto disposto dalla legge e dalle citate delibere Civit, il presente "**Programma triennale per la trasparenza e l'integrità**":

- specifica le modalità, i tempi di attuazione, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica delle iniziative intraprese ai fini indicati;
- sarà pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Ente, nell'apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito".

Monitoraggio 2012

Il precedente Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità dell'Ente copriva il periodo temporale 2012-2014. Si ritiene utile, prima di pianificare le attività 2013-2015, evidenziare i risultati dell'attività di monitoraggio sulle sole attività previste per l'anno 2012.

Il sistema di monitoraggio è descritto in seguito.

SEZIONE "DATI DA PUBBLICARE" ENTRO IL 31.12.2012		
1 - Programma trasparenza e integrità		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità		Pubblicato
2 – Piano e Relazione Performance		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Piano delle Performance		Pubblicato
Sistema di misurazione e valutazione della performance		Pubblicato
3 – Dati su organizzazione e procedimenti		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione uffici, dotazione organica con evidenza dei posti coperti e vacanti, programmazione triennale del fabbisogno)		Pubblicato ma non completo
Elenco delle caselle di posta elettronica attive		Pubblicato
Elenco delle caselle di posta elettronica certificata attive		Pubblicato
Elenco delle tipologie di procedimento (con termini, responsabile, ..)		Non Pubblicato
Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati		Non Pubblicato
Elenco dei concorsi e bandi di gara		Pubblicato
Informazioni circa la dimensione delle qualità dei servizi erogati (Standard qualitativi ed economici dei Servizi erogati)		Pubblicato
Pubblicità legale (Albo online)		Pubblicato
Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza		Da individuare l'esatta casistica
Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali,		Non applicabile

<p>nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione</p>		
<p>4 – Dati informativi relativi al personale</p>		
<p>Contenuti specifici</p>		<p>Aggiornamento al 31.12.2012</p>
<p>Curricula e compensi dei dirigenti</p>		<p>Publicato</p>
<p>Curricula dei titolari di posizioni organizzative</p>		<p>Publicato</p>
<p>Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico-amministrativo</p>		<p>Publicato</p>
<p>Nominativi e curricula dei componenti degli OIV</p>		<p>Publicato</p>
<p>Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale</p>		<p>Publicato</p>
<p>Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance</p>		<p>Non aggiornato</p>
<p>Grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità</p>		<p>Non aggiornato</p>
<p>I codici disciplinari e i codici di comportamento</p>		<p>Publicato</p>
<p>Pubblicazione sul sito degli ordini professionali degli atti di sospensione a carico degli iscritti</p>		<p>Non applicabile – Non sussiste casistica</p>
<p>5 – Dati relativi ad incarichi e consulenze</p>		
<p>Contenuti specifici</p>		<p>Aggiornamento al 31.12.2012</p>
<p>Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti</p>		<p>Publicato</p>
<p>6 – Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici</p>		
<p>Contenuti specifici</p>		<p>Aggiornamento al 31.12.2012</p>
<p>Contabilizzazione dei costi dei servizi erogati</p>		<p>Scade il 31.5.2013</p>
<p>Contratti integrativi, relazione tecnico-finanziaria</p>		<p>Non aggiornato</p>
<p>Consorzi, enti e società partecipate</p>		<p>Publicato</p>
<p>Schede di certificazione della spesa per utilizzo delle autovetture</p>		<p>Publicato</p>
<p>“Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio” al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati</p>		<p>Non applicabile per mancanza di Decreto legislativo Attuativo</p>
<p>7 – Dati sulla gestione dei pagamenti</p>		

Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni		Non pubblicato
8 – Dati relativi alle buone prassi		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico		Non pubblicato
9 – Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica.		Non pubblicato
10 – Dati sul “public procurement”		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Dati previsti dall'articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006		Pubblicato
11 – Livello di soddisfazione dei cittadini		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Livello di soddisfazione generico fra gli stakeholder, emerso dal sistema di feedback online (utilizzo web 2.0)		Pubblicato
Livello di soddisfazione fra gli stakeholder in merito al Piano Trasparenza		Pubblicato
12 – Dati sulla gestione e utilizzo delle risorse		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Contenuto da individuare		Non pubblicato
13 – Statistiche di genere		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Dati statistici, numero azioni di conciliazione del tempo di vita con il tempo di lavoro.		Non pubblicato
14 – Utilizzo della PEC		
Contenuti specifici		Aggiornamento al 31.12.2012
Numero di comunicazioni giunte nel 2012 alla PEC dell'Ente		Non aggiornato

SEZIONE "MODALITA' DI PUBBLICAZIONE"	
Indicazioni tecniche	Aggiornamento al 31.12.2012
Pubblicazione delle informazioni e dati richiesti, nell'apposita sezione del sito di AREA Science Park, denominata "Trasparenza, valutazione e merito"	Pubblicato
Organizzazione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" in modo che i contenuti siano strutturati in coerenza con quanto indicato nel paragrafo 4.2 della Delibera Civit n° 105/2010	Pubblicato
Contestualizzazione di ogni contenuto informativo pubblicato	Fatto
Inserimento di strumenti di notifica degli aggiornamenti (ad esempio, RSS).	Fatto
Pubblicazione on line, nella sezione dedicata alla performance, dei dati provenienti direttamente dalle banche dati dell'Ente e legati ad aspetti di performance particolarmente rilevanti per gli stakeholder	Non pubblicato
Possibilità per gli utenti di fornire feedback e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate	Fatto
Elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima.	Non pubblicato

1. INTRODUZIONE: ORGANIZZAZIONI E FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE

In questa sezione vengono riportate in sintesi le funzioni dell'amministrazione per rendere maggiormente comprensibili le scelte effettuate nella definizione dei contenuti del programma.

Direzione Generale

Oltre ai compiti rimessi al Direttore Generale dallo Statuto del Consorzio, la **Direzione Generale** cura e gestisce i seguenti settori di competenza istituzionale: segreteria degli organi e vertici; ufficio stampa; comunicazione istituzionale e gli eventi ad essa collegati; promuove, nell'ambito degli indirizzi strategici dell'Ente, una rete regionale, nazionale e internazionale di rapporti di carattere operativo e istituzionale e di relazioni di partenariato e, in generale, promuove, anche su indicazione del Presidente, i programmi di internazionalizzazione dell'Ente;

Il **Servizio Trasferimento Tecnologico (STT)** realizza le politiche dell'Ente in materia di diffusione dell'innovazione ed il trasferimento tecnologico finalizzato a favorire lo sviluppo tecnologico e la competitività delle imprese della Regione. Attraverso il collegamento con le Università e le altre Istituzioni scientifiche, promuove la valorizzazione dei risultati della Ricerca e la creazione di imprese innovative e spin-off.

Il **Servizio Insediamenti e Sistemi Informativi (ISI)** ha la responsabilità della gestione degli insediati e dei risultati connessi a tale attività, nonché del rapporto con gli stessi e con i Servizi di AREA a vario titolo coinvolti. Provvede inoltre alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi informatici e telematici dell'Ente e del Parco Scientifico

Il **Servizio Bilancio e Controllo di Gestione (BIL)** predisponde il bilancio di previsione, il conto consuntivo e le variazioni di bilancio. Predisponde ed attua i programmi di finanziamento dell'attività ordinaria e degli investimenti dell'Ente. Assicura inoltre la correttezza e la regolarità delle registrazioni nella contabilità finanziaria dell'Ente

Il **Servizio Formazione, Progettazione e Gestione Progetti (PRF)** dà attuazione ai programmi di alta formazione postuniversitaria ed alle iniziative di formazione superiore non universitaria programmati dall'Ente. Inoltre individua le opportunità di finanziamento nell'ambito degli indirizzi strategici dell'Ente e prepara le candidature dell'Ente per la realizzazione di progetti a valere su Programmi Quadro dell'Unione Europea o altri fondi strutturali.

Il **Servizio Ingegneria, Tecnologia e Ambiente (SET)** predisponde i piani urbanistici del Parco Scientifico. Realizza i laboratori, gli altri edifici, gli impianti e le infrastrutture del Parco Scientifico, curando la progettazione, l'appalto, la direzione lavori ed il collaudo tecnico-amministrativo delle opere. Gestisce e mantiene in efficienza i laboratori, gli altri edifici, gli impianti e le infrastrutture del Parco Scientifico. Cura la gestione dei servizi comuni e della logistica.

Informazioni di dettaglio su Funzioni e Attività sono disponibili a questo indirizzo web:

http://www.area.trieste.it/opencms/opencms/area/it/chi-siamo/ente_nazionale/organigramma/index.html

I regolamenti dell'Ente invece sono online sulla seguente pagina web:

http://www.area.trieste.it/opencms/opencms/area/it/chi-siamo/ente_nazionale/Chi_siamo/regolamenti.html

2. SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

In questa sezione del Programma sono indicati i dati e le informazioni già pubblicati sul portale istituzionale, nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" nonché quelli che lo saranno prossimamente, con l'indicazione delle tempistiche previste per gli adempimenti.

L'individuazione delle categorie di informazioni da pubblicare è stata effettuata tenendo conto:

- delle indicazioni riportate nella Delibera Civit n. 2 del 2012
- delle prescrizioni di legge in materia di trasparenza;
- delle indicazioni riportate nella Delibera Civit n. 105/2010, in particolare nel paragrafo 4.2;
- delle indicazioni riportate nelle "Linee guida per i siti web della PA";
- della tipologia dei servizi erogati, dell'assetto organizzativo dell'Ente;
- delle tipologie di utenza di riferimento;
- delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, comprensive delle delibere dell'Autorità garante e, in particolare, di quanto previsto nelle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e di diffusione sul web di atti e documenti".

Usabilità dei dati

L'obiettivo dell'Ente è quello di promuovere dati che siano:

- completi ed accurati
- comprensibili
- aggiornati
- tempestivi
- in formato aperto.

Le informazioni, i dati e i documenti, oggetto di pubblicazione, sono descritti nella Tabella successiva, unitamente all'indicazione della loro già avvenuta pubblicazione ovvero del termine previsto per la stessa.

Di seguito vengono riportate le informazioni di dettaglio sui dati da pubblicare, suddivisi per:

- dati di cui era già prevista la pubblicazione (sulla base del precedente Programma)
- dati la cui pubblicazione è obbligatoria sulla base della nuova normativa
- dati la cui pubblicazione è suggerita o consigliata.

Tabella 1 Riepilogo Dati (pubblicati e da pubblicare)

SEZIONE A - DATI PREVISTI				
Di seguito si riporta l'elenco dei dati la cui pubblicazione era già prevista dal Precedente Programma 2012-2014				
1 - Programma trasparenza e integrità				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione o precedente scadenza	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	Publicato	Aggiornamento effettuato	Direzione Generale	File in formato aperto
2 – Piano e Relazione Performance				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Piano delle Performance	Non aggiornato	30.06.2013	Direzione Generale	File in formato aperto
Sistema di misurazione e valutazione della performance	Publicato	Aggiornamento effettuato	Direzione Generale	File in formato aperto
3 – Dati su organizzazione e procedimenti				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione uffici, dotazione organica con evidenza dei posti coperti e vacanti, programmazione triennale del fabbisogno)	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Elenco delle caselle di posta elettronica attive	Publicato (URP inserisce tutti le email)	Aggiornamento effettuato	U.O. Sistemi Informativi	Dati
Elenco delle caselle di posta elettronica certificata attive	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Servizi Generali	Dati
Elenco delle tipologie di procedimento (con termini, responsabile, ..)	31.12.2012	30.06.2013	Direzione Generale - URP	Dati e File in formato aperto
Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati	31.12.2012	30.06.2013	Direzione Generale – URP	Dati e File in formato aperto
Elenco dei concorsi e bandi di gara	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane Ufficio Approvvigionamenti e Legale	Dati e File in formato aperto
Informazioni circa la dimensione delle qualità dei servizi erogati (Standard qualitativi ed economici dei Servizi erogati)	31.12.2012	Aggiornamento effettuato	LEG	Dati e File in formato aperto
Publicità legale (Albo online)	Publicato	Publicato	LEG	Dati e File in formato aperto
Per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art.1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	31.12.12	31.12.13	LEG	Da definire dopo l'identificazione dell'esatta casistica

Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per onere informativo si intende qualunque adempimento che comporti la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione	/	/	/	Non applicabile - Non sussiste casistica
4 – Dati informativi relativi al personale				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione o precedente scadenza	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Curricula e compensi dei dirigenti	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Curricula dei titolari di posizioni organizzative	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico-amministrativo	30.06.2012	Aggiornamento effettuato	Direzione Generale - URP	Dati e File in formato aperto
Nominativi e curricula dei componenti degli OIV	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
I codici disciplinari e i codici di comportamento	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	Dati e File in formato aperto
Pubblicazione sul sito degli ordini professionali degli atti di sospensione a carico degli iscritti	/	Non applicabile – Non sussiste casistica	/	/
5 – Dati relativi ad incarichi e consulenze				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane	/
6 – Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Contabilizzazione dei costi dei servizi erogati	31.05.13	31.05.13	Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	/
Contratti integrativi, relazione tecnico-finanziaria	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Organizzazione e Risorse Umane Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	Dati e File in formato aperto
Consorzi, enti e società partecipate	Publicato	Aggiornamento	Ufficio Gestione	Dati e File in

		effettuato	Insedimenti	formato aperto
Schede di certificazione della spesa per utilizzo delle autovetture	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Servizi Generali	Dati e File in formato aperto
“Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio” al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l’effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	31.12.12	31.12.13	Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	Non ancora applicabile in attesa del Decreto Legislativo Attuativo/
7 – Dati sulla gestione dei pagamenti				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione o precedente scadenza	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni	31.12.12	31.12.13	Ufficio Contabilità Finanziaria e Patrimonio	/
8 – Dati relativi alle buone prassi				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Buone prassi in ordine ai tempi per l’adozione dei provvedimenti e per l’erogazione dei servizi al pubblico	30.6.12	30.6.13	Direzione Generale – URP Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	/
9 – Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica.	31.3.12	Aggiornamento effettuato (Amm Trasparenza)	Direzione Generale - URP	/
10 – Dati sul “public procurement”				
Contenuti specifici		Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Dati previsti dall’articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006	Publicato	Aggiornamento effettuato	Ufficio Approvvigionamenti e Legale	Dati e File in formato aperto
11 – Livello di soddisfazione dei cittadini				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Livello di soddisfazione generico fra gli stakeholder, emerso dal sistema di feedback online (utilizzo web 2.0)	Publicato	Publicato	Direzione Generale – URP	Dati e File in formato aperto
Livello di soddisfazione fra gli stakeholder in merito al Piano Trasparenza	Publicato	Publicato	Direzione Generale – URP	Dati e File in formato aperto
12 – Dati sulla gestione e utilizzo delle risorse				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Contenuto da individuare	/	31.12.13	???	/
13 – Statistiche di genere				

Contenuti specifici	Stato pubblicazione	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Dati statistici, numero azioni di conciliazione del tempo di vita con il tempo di lavoro.	1.6.2012	30.06.13	LEG	/
14 – Utilizzo della PEC				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Numero di comunicazioni giunte nel 2012 alla PEC dell'Ente	/	Aggiornamento effettuato	Ufficio Servizi Generali	Dati e File in formato aperto

SEZIONE B - DATI RACCOLTI SULLA BASE DEI NUOVI ADEMPIMENTI

Amministrazione Aperta				
Contenuti specifici	Stato pubblicazione	Stato attuale o nuova scadenza	Referente	Note
Informazioni inerenti la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere di cui all'articolo 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ad enti pubblici e privati.	/	Aggiornamento effettuato	LEG	Dati e File in formato aperto

NOTA BENE:

Nella

Tabella 1 Riepilogo Dati (pubblicati e da pubblicare) vengono riportate in formato tabellare le informazioni sui dati, pubblicati e da pubblicare, con l'indicazione dello stato attuale di pubblicazione, dei soggetti responsabili, della tempistica e della modalità di pubblicazione online, quando di interesse peculiare.

3. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

3.1 Obiettivi strategici dell'Ente

Come riportato nei documenti ufficiali, la **Vision dell'Ente** è la seguente:

“essere riferimento internazionale del Trasferimento Tecnologico e dell'innovazione organizzativa per la gestione, strategica e operativa, di ricerca e impresa”

La **Mission** è:

“accrescere la competitività e l'attrattività dei territori di riferimento mediante la:

- *valorizzazione di ricerca e impresa;*
- *formazione per lo sviluppo d'impresa e per la gestione di ricerca e innovazione;*
- *promozione di reti di eccellenza scientifiche ed imprenditoriali.*

Per definire gli obiettivi strategici in modo sistematico e il più possibile esaustivo, si è scelto di svolgere due tipi di attività:

1. Declinare la missione di AREA per i sei gruppi di stakeholder principali, come individuati nel Bilancio Sociale dell'Ente:

- a) RISORSE UMANE DI AREA
- b) PARCO SCIENTIFICO E TECNOLOGICO
- c) IMPRESE ESTERNE AL PARCO
- d) RICERCA (UNIVERSITÀ ED ENTI)
- e) AMBIENTE ED ENERGIA
- f) PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

2. Definire l'albero delle performance secondo la procedura indicata dalla delibera 89/2010 della CIVIT (nuova catena logica italiana) per ogni tipo di stakeholder.

In sintesi:

- Ogni gruppo di stakeholder rappresenta un'area strategica (cfr. delibera Civit 112/2010, paragrafo 3.5);
- Per ogni stakeholder si sono definiti in successione:
 - o il programma ed i relativi outcome (risultati ultimi di un'azione per gli stakeholder);
 - o gli indicatori di performance (strumenti che rendono possibile l'attività di acquisizione delle informazioni);
 - o gli obiettivi strategici con i relativi indicatori;
 - o i target intesi come risultati a tre anni (con dati misurabili e possibilmente qualitativi);
- le principali azioni per il soddisfacimento di obiettivi e target.

Per la definizione degli obiettivi in modo dettagliato, si rimanda alla sezione web dedicata al Piano delle Performance: www.area.trieste.it/valutazione

3.2 Collegamenti col Piano delle Performance

Le informazioni riguardanti la performance costituiscono il **profilo dinamico del processo di trasparenza**; pertanto, l'adozione e la pubblicazione del modello di misurazione e valutazione della performance – integrato con il modello di **Accountability** dell'Ente – costituiscono di per sé una pratica qualificante per l'Ente.

La performance attesa e quella realizzata sono e saranno rese accessibili sul sito istituzionale, attraverso la pubblicazione aggiornata del “Piano della performance” e della “Relazione sulla performance”.

AREA è consapevole che la puntuale informazione dei portatori di interessi e della collettività sui dati relativi all'organizzazione, ai suoi obiettivi, alle attività programmate e realizzate e ai risultati previsti e conseguiti è in grado di stabilire quell'interazione con gli stakeholder che costituisce un presupposto fondamentale ai fini del miglioramento continuo dei servizi offerti.

A tale proposito AREA rende pubblici sistematicamente e con tempestività in apposita sezione del proprio sito web, all'indirizzo: http://www.area.trieste.it/opencms/opencms/area/it/chi-siamo/ente_nazionale/bilancipianificazione/ tutti i risultati ed i documenti più significativi.

Inoltre, il personale di AREA è direttamente informato dal Presidente e dal Direttore in assemblee e riunioni periodiche. Ulteriore diffusione di missione, programmi, direttive e risultati viene assicurata a mezzo stampa, in convegni specialistici e altre occasioni (giornate della trasparenza ecc).

3.3 Indicazione degli uffici coinvolti per l'individuazione dei contenuti del programma

Le risorse umane dedicate all'attuazione delle azioni indicate sono state individuate tra i componenti delle seguenti strutture:

- Unità Operativa Relazioni con il Pubblico;
- Unità operativa di Segreteria Istituzionale;
- Servizio Legale, Approvvigionamenti e Risorse Umane
- Servizio Trasferimento Tecnologico;
- Servizio Insediamenti e Sistemi Informativi;
- Servizio Bilancio e controllo di gestione;
- Servizio Ingegneria, Tecnologia e Ambiente;
- Servizio Formazione, Progettazione e Gestione progetti

Struttura di riferimento

L'UO Relazioni con il Pubblico e l'UO di Segreteria Istituzionale sono individuati quali strutture di riferimento per:

- la redazione del piano e dei relativi aggiornamenti;
- lo svolgimento delle attività operative ordinarie, concernenti la raccolta e la pubblicazione delle informazioni.

Dirigente

Come richiesto dalla norma e, in particolare, per l'applicazione delle misure previste dall'art. 11, c. 9, del D.lgs. n. 150/2009, è designato quale responsabile del processo di realizzazione delle iniziative il Direttore Generale.

Organismo indipendente di valutazione della performance

L'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (O.I.V.) di cui all'art. 14 del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, è stato nominato con deliberazione del C.d.A d.d. 16.6.2010, n. 15, divenuta esecutiva in data 10.11.2010 a seguito della determinazione Presidenziale d'urgenza dd. 10.11.2010, n. 50. L'OIV è costituito da tre componenti che rimangono in carica per tre anni e svolge le funzioni di controllo interno e strategico, nonché le funzioni di cui al citato art. 14 del D. Lgs. n. 150/2009.

3.4 Modalità di coinvolgimento degli Stakeholder

In sintesi, possiamo identificare 3 macrocategorie:

- **stakeholder interni** all'Ente: personale del Consorzio di AREA Science Park – 140 unità circa;
- **stakeholder interni** al Parco: 85 realtà (suddivise fra imprese e centri di ricerca) attive nel Parco (con personale di circa 2500 unità);
- **stakeholder esterni**, segmentabili nelle seguenti macrocategorie:
 - o stakeholder "diretti": singole realtà (aziende/enti di ricerca e regioni/ agenzie per l'innovazione) beneficiarie delle tecnologie e delle metodologie di innovazione sviluppate da AREA Science Park;
 - o stakeholder "mediati": associazioni e realtà in grado di amplificare – presso i propri "associati"- le opportunità di sviluppo offerte dall'Ente;
 - o collettività: costituisce in realtà lo stakeholder principale di una Amministrazione Pubblica quale AREA Science Park che, attraverso la ricerca e l'innovazione tecnologica ed organizzativa, punta a incrementare la qualità della vita.

Le attività di coinvolgimento degli stakeholder – riassunte nel capitolo 5 - sono quindi modulate a seconda delle tipologie di stakeholder. Particolare attenzione verrà data alla comunicazione della Trasparenza agli stakeholder interni all'Ente e al Parco, in quanto primi portatori di interesse e veicolo per l'esterno.

In tutti i casi, verranno implementate iniziative di **Social Media Monitoring**, per affiancare - agli strumenti tradizionali - modalità di ascolto partecipativo, peculiari degli strumenti web 2.0.

3.5 Termini e modalità di adozione del Programma da parte dei Vertici

Le singole attività, sintetizzate nei paragrafi successivi, possono essere raggruppate nelle seguenti categorie:

- a) ottimizzazione dei processi di organizzazione e comunicazione interna legati alla trasparenza;
- b) ottimizzazione della comunicazione dei contenuti legati alla Trasparenza;
- c) definizione di criteri e procedure di monitoraggio continuo.

L'organo di indirizzo politico-amministrativo di ogni amministrazione adotta il Programma triennale o il suo aggiornamento entro il 31 gennaio di ogni anno.

4. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE

Dopo aver analizzato i dati, le modalità di elaborazione, pubblicazione e adozione del Programma, di seguito vengono elencate le attività e le iniziative per la trasparenza, legalità e integrità, rivolte in particolare all'organizzazione di:

- **Giornate della Trasparenza**, come strumenti di coinvolgimento degli stakeholder per la promozione e la valorizzazione della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni. il contenuto essenziale delle giornate sia la presentazione del piano della performance e della relazione sulla performance.
- attività di promozione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati

Iniziativa dell'Ente per garantire un adeguato livello di trasparenza

L'Ente risulta impegnato da tempo in iniziative di trasparenza e comunicazione dei dati al grande pubblico, nonché in attività di divulgazione scientifica, come si evince dalle linee strategiche illustrate nel Piano Triennale 2008-2010 e successivi.

Questo in considerazione del fatto che – in modo particolare per un Ente con finalità strategiche quali quelle di AREA Science Park – gli stakeholder rappresentano non semplici portatori di interesse ma elementi attivi nell'ecosistema dell'innovazione, in particolare nel processo di trasformazione dei risultati in prodotti di successo sul mercato.

Tappa fondamentale nel processo di apertura e coinvolgimento degli stakeholder è rappresentata dall'introduzione del primo Bilancio Sociale dell'Ente, datato 2003.

Si configura infatti come il primo momento di una strategia che ha portato alla creazione di un sistema di accountability articolato e improntato sui più recenti principi di trasparenza e responsabilità.

Gli strumenti che compongono tale sistema sono i seguenti:

- il Bilancio Finanziario, come richiesto dalla normativa vigente;
- il Bilancio Economico, anche se non richiesto dalla normativa vigente;
- il Bilancio Sociale, dal 2003 lo Strumento che espone periodicamente alla collettività i risultati dell'azione dell'Ente, al fine di rafforzare e valorizzare la comunicazione all'esterno degli impegni assunti e dei risultati conseguiti, non solo in termini economici, ma anche sotto il profilo sociale, culturale e ambientale;
- Il Bilancio del Capitale Intellettuale, dal 2007 lo Strumento per l'analisi del capitale umano (o capitale pensante), strutturale (o capitale pensato) e relazionale dell'Ente;
- il Profilo Dinamico delle Attività (PDA), primo Ente di Ricerca ad adottarlo nel 2007, che dà conto delle attività dei servizi operativi (Trasferimento Tecnologico, Formazione, Reti e Gestione del Parco) con risorse dedicate, costi, ricavi e risultati di ognuno di essi.

Questo sistema di accountability integra e rafforza l'efficacia delle attività di trasparenza e comunicazione che AREA Science Park realizza nel corso dell'anno, sia a livello istituzionale sia come promozione di singole opportunità.

Senza pretesa di completezza, le iniziative di trasparenza e comunicazione sono rappresentate da:

- eventi di OpenDay con stakeholder esterni;
- eventi di condivisione obiettivi e risultati con stakeholder interni;
- iniziative legate al Coordinamento Enti di Ricerca regionali, di cui l'Ente è stato nominato nel 2005 coordinatore;
- brochure e materiale promozionale;
- partecipazione a Fiere, sia settoriali sia legate al mondo dell'innovazione nella PA;

- eventi e incontri per promuovere i risultati del Parco, anche attraverso la creazione di incontri con imprese esterne interessate ad accordi di business;
- l'annuale "Notte dei Ricercatori": mostre, spettacoli, esperimenti e giochi;
- la presenza sui principali Social Media, con l'obiettivo di utilizzare le opportunità offerte dal web 2.0 per avviare iniziative di Ascolto, Coinvolgimento e Comunicazione agli stakeholder.

Una particolare segnalazione per attività legate agli stakeholder interni va data alla ormai consolidata Rilevazione del Clima Aziendale e la successiva condivisione dei risultati ottenuti. L'obiettivo di tale attività, giunta nel 2011 alla quarta annualità, è la condivisione dei punti di forza e debolezza e soprattutto l'illustrazione delle pratiche organizzative previste per colmare i gap evidenziati, in un'ottica di spiccata Trasparenza e Coinvolgimento dello Stakeholder interno.

Iniziative dell'Ente per garantire un adeguato livello di legalità e un adeguato sviluppo della cultura dell'integrità

La trasparenza di tutta la documentazione citata, che l'Ente assicura con i mezzi a disposizione, costituisce di per sé garanzia di integrità e fattore di prevenzione.

Gli strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative

Ognuna delle attività, riportate nel prospetto riepilogativo pubblicato di seguito, sarà oggetto di controllo periodico (semestrale), sullo stato di attuazione; l'esito delle verifiche, comprensivo della percentuale di raggiungimento degli obiettivi, sarà altresì pubblicato sul sito istituzionale, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Le giornate della trasparenza

Ogni giornata della Trasparenza, sarà progettata valutando 3 aspetti principali:

- a) **l'individuazione dei soggetti esterni ed interni** che si vogliono coinvolgere e le modalità nonché i criteri di selezione di tali soggetti. Sarà possibile organizzare eventi rivolti a singole tipologie di *stakeholder* o trasversali, con l'obiettivo di raggiungere anche cittadini che, per motivi di diversa natura, non utilizzano tecnologie informatiche;
- b) la **preparazione dei contenuti** delle Giornate, eventualmente coinvolgendo in via preventiva gli *stakeholder* (interni ed esterni) - mediante, ad esempio, questionari ed incontri - per finalizzare l'organizzazione di tali Giornate alle concrete esigenze di conoscenza dei partecipanti;
- c) la possibilità di consentire **interventi** dei partecipanti e uno spazio adeguato al **dibattito**.

Il significato principale delle Giornate si traduce nella capacità dell'amministrazione di utilizzare gli elementi risultanti dal confronto per la rielaborazione annuale dei documenti del ciclo della *performance* e per il miglioramento dei livelli di trasparenza. La progettazione delle Giornate prevede anche la definizione e il perseguimento delle modalità di raccolta, di analisi e di **elaborazione dei feedback** emersi nel corso delle stesse.

SEZIONE RIEPILOGATIVA DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ (Pubblicazione dati + attività da realizzare)				
Macrocategoria	Destinatari	Attività/Azione	Referente	Tempistica prevista
Organizzazione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Tutti gli stakeholder	In modo che i contenuti siano strutturati in coerenza con quanto indicato nel paragrafo 4.2 della Delibera Civit n° 105/2010	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento
Organizzazione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Tutti gli stakeholder	Integrazione dei dati con quelli indicati precedentemente nella "SEZIONE B - DATI RACCOLTI SULLA BASE DEI NUOVI ADEMPIMENTI" (Tabella 1)	Direzione Generale	Attività realizzata secondo le tempistiche indicate
Ottimizzazione tecnica del sito	Tutti gli stakeholder	Definizione piano di azione per ottimizzare a livello tecnico le modalità di pubblicazione dei dati nell'attuale sito di AREA Science Park	Direzione Generale	Attività realizzata
Ascolto utenza	Tutti gli stakeholder	Elaborazione di strumenti di ascolto e feedback interni ed esterni	Direzione Generale	Attività realizzata
Ascolto utenza	Tutti gli stakeholder	Raccolta e analisi dei dati di accesso alla "Trasparenza, valutazione e merito"	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento
1° Giornata della Trasparenza	Stakeholder interni al l'Ente e al Parco	Prima giornata della Trasparenza (restituzione clima allo stakeholder interno)	Direzione Generale – Ufficio Personale	Attività realizzata
Ascolto utenza	Stakeholder esterni	Piano di Social Media Monitoring: dare spazio e rispondere ai suggerimenti e feedback provenienti dal pubblico. Eliminare la distanza tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento
Ascolto utenza	Stakeholder esterni	Avvio alla creazione di una community (network) di enti e cittadini, per condividere esperienze, documenti, idee. Partecipazione ai network esistenti, promossi per esempio da ForumPA o InnovatoriPA.	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento
2° Giornata della Trasparenza	Stakeholder esterni	Seconda giornata della Trasparenza durante la Notte dei Ricercatori	Direzione Generale	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Entro il 31.12 verrà studiato un sistema per l'automazione delle notifiche (simile a RSS)	Direzione Generale	Attività realizzata
Stato attuazione	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dello stato semestrale di attuazione del Programma. Inserire sul sito un prospetto riepilogativo delle informazioni relative al Programma e al relativo stato di attuazione.	Direzione Generale	Attività realizzata
3° Giornata della Trasparenza	Stakeholder esterni	Seconda giornata della Trasparenza durante la Notte dei Ricercatori	Direzione Generale	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione on line, nella sezione dedicata alla performance, dei dati provenienti	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento

		direttamente dalle banche dati dell'Ente e legati ad aspetti di performance particolarmente rilevanti per gli stakeholder		
Ottimizzazione tecnica del sito	Tutti gli stakeholder	Introduzione dei requisiti tecnici della normativa vigente nella gara per il nuovo sito web dell'Ente	Tutti i Servizi	Attività realizzata
4° Giornata della Trasparenza	Stakeholder esterni	Seconda giornata della Trasparenza durante la Notte dei Ricercatori	Direzione Generale	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder		Direzione Generale	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Stakeholder esterni	Garantire la tempestività della pubblicazione e la trasparenza dei criteri di validità (storia, pubblicazione, archiviazione)..	Direzione Generale	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dati in formato aperto	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo miglioramento
Ascolto utenza	Stakeholder interno	Strumenti di ascolto continuo presso l'intranet	Direzione Generale	Attività realizzata e in continuo aggiornamento
Amministrazione Aperta	Tutti gli stakeholder	Informazioni inerenti la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere di cui all'articolo 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ad enti pubblici e privati.	LEG	Attività realizzata
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Informazioni circa la dimensione delle qualità dei servizi erogati (Standard qualitativi ed economici dei Servizi erogati)	LEG	Attività realizzata (LEG)
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Aggiornamento del numero di comunicazioni giunte nel 2012 alla PEC dell'Ente	Ufficio Servizi Generali	Attività realizzata (Loda)
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Contabilizzazione dei costi dei servizi erogati	Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	31.5.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Aggiornamento Piano delle Performance		30.06.13
Buone prassi	Stakeholder interno	Forum e modalità di individuazione di buone prassi nell'Ente	Direzione Generale - Servizio Bilancio e Controllo di Gestione	30.06.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Dati statistici, numero azioni di conciliazione dei tempi di vita con il tempo di lavoro	Ufficio Approvvigionamenti e Legale	30.06.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Indicazione dei tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi relativi all'anno precedente	Direzione Generale	30.06.13
Organizzazione	Tutti gli stakeholder	Analisi di tutti i suggerimenti raccolti e introduzione di interventi migliorativi. Pubblicazione di un report di bilancio su riscontri e suggerimenti ricevuti da target	Direzione Generale	30.06.13

		interno ed esterno		
Progetto Open AREA	Tutti gli stakeholder	Progetto di Valorizzazione del Dialogo con gli Stakeholder	Tutti i Servizi	30.06.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Elenco delle tipologie di procedimento (con termini, responsabile, ..)	Direzione Generale - URP	30.06.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati	Direzione Generale - URP	30.06.13
5° Giornata della Trasparenza	Stakeholder interno	Giornata della Trasparenza.	Tutti i Servizi	30.09.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Aggiornare i tempi di pagamento	Direzione Generale	31.12.13
6° Giornata della Trasparenza	Tutti gli stakeholder	Giornata della Trasparenza.	Tutti i Servizi	31.12.13
Ottimizzazione tecnica del sito	Tutti gli stakeholder	Realizzazione di un portale web conforme alla normative vigente	Direzione Generale	31.12. 13
Standard qualitativi ed economici dei Servizi erogati	Tutti gli stakeholder	Redazione e pubblicazione degli Standard qualitativi ed economici dei Servizi erogati.	Servizio Bilancio e Controllo di Gestione	31.12.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza	LEG	31.12.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	Ufficio Contabilità Generale e controllo di gestione	31.12.13
Pubblicazione dati	Tutti gli stakeholder	Dati su gestione e utilizzo delle risorse (contenuti da individuare)	Ufficio Personale ?	31.12.13
Qualità	Tutti gli stakeholder	Realizzazione di una Carta dei Servizi	Servizio Bilancio e controllo di gestione	31.12. 13
Buone prassi	Tutti gli stakeholder	Individuazione e pubblicazione delle buone prassi per l'erogazione di servizi al pubblico	Direzione Generale Servizio Bilancio e Controllo di Gestione	31.12. 13
Stato attuazione	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dello stato semestrale di attuazione del Programma	Direzione Generale	30.06.14
Giornata della Trasparenza	Stakeholder interno	Giornata della Trasparenza	Direzione Generale	30.09.14
Stato attuazione	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dello stato semestrale di attuazione del Programma	Direzione Generale	31.12.14
Giornata della Trasparenza	Tutti gli stakeholder	Giornata della Trasparenza	Direzione Generale	31.12.14
Stato attuazione	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dello stato semestrale di attuazione del Programma	Direzione Generale	30.06.15
Giornata della Trasparenza	Stakeholder interno	Giornata della Trasparenza	Direzione Generale	30.09.15
Stato attuazione	Tutti gli stakeholder	Pubblicazione dello stato semestrale di attuazione del Programma	Direzione Generale	31.12.15
Giornata della Trasparenza	Tutti gli stakeholder	Giornata della Trasparenza	Direzione Generale	31.12.15

5. ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

In questa sezione sono analizzate le attività per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicazione. Inoltre viene descritto il servizio di gestione dei reclami per ritardi e inadempienze.

5.1 Strategia di ascolto

Prima fase

Attualmente è già in essere una strategia integrata offline-online per l'ascolto degli stakeholder.

In sintesi, la strategia punta a raccogliere spunti sui seguenti **principali aspetti**:

- AREA Science Park: identità a livello generale
- Piano performance e trasparenza: obiettivi strategici e opendata
- Comunicazione online dell'Ente.

Gli strumenti di ascolto sono attualmente i seguenti:

- Offline:
 - attività di PR tramite visite quotidiane con i principali stakeholder (lo staff dell'Ente realizza visite presso PMI e enti di ricerca e raccoglie in un software gestionale le principali esigenze e feedback)
 - attività di ascolto durante eventi/incontri/seminari organizzati dall'Ente, tramite la redazione e monitoraggio di questionari
 - Giornate della Trasparenza
- Online
 - Form di contatto sul sito
 - Sezione dedicata all'Ascolto: <http://www.area.trieste.it/ascolto>
 - Azioni mirate di Social Media Marketing

Seconda fase

E' in fase di valutazione la realizzazione di un Progetto sperimentale per la gestione strategica della Relazione con gli Stakeholder: Ascolto, Dialogo, Customer Satisfaction e Coinvolgimento per la Riorganizzazione dei Processi.

In sintesi, il Progetto "AREA OPEN" nasce con l'obiettivo di dare una valenza strategica e integrata alle suddette attività, attraverso:

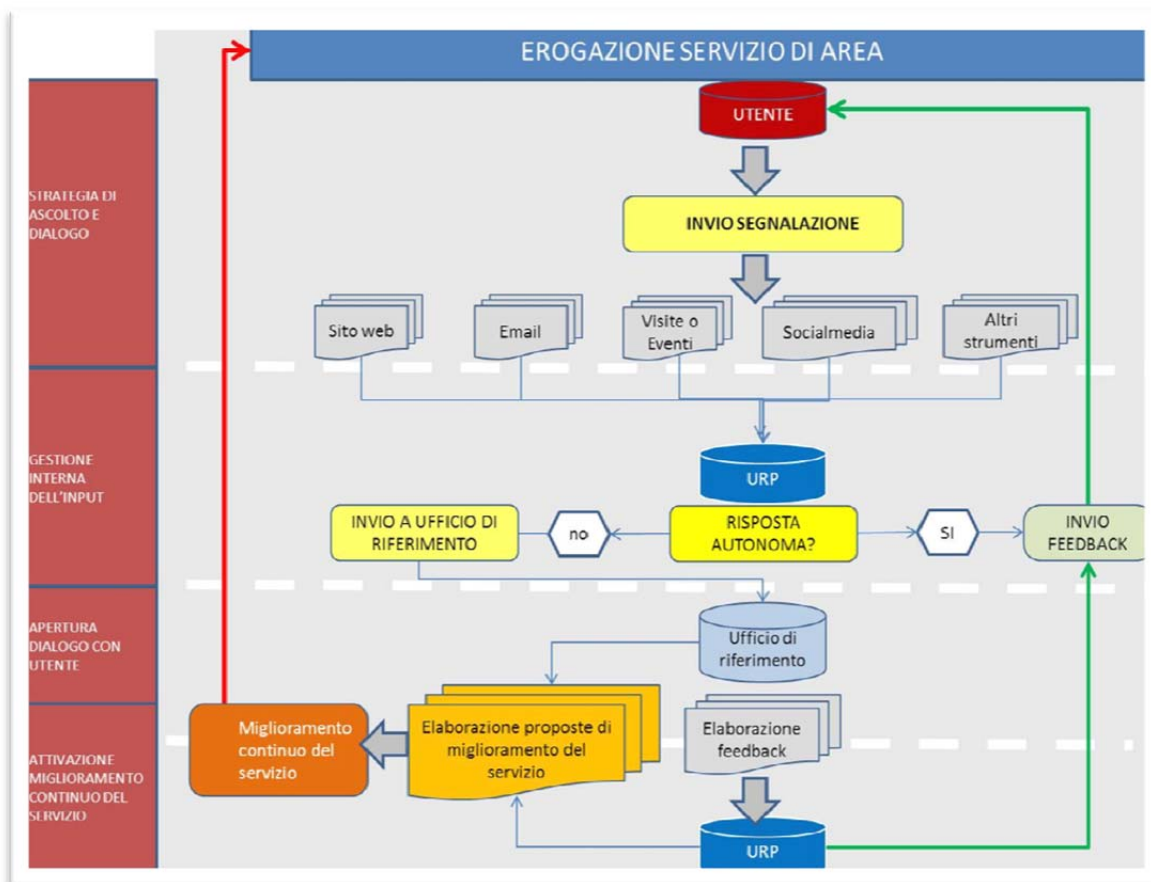
- il coordinamento di opportunità, strumenti e canali di "apertura" con i Target;
- l'integrazione dei dettami normativi con le esigenze di comunicazione.

5.2 Gestione dei reclami

Nella prospettiva di migliorare le misure adottate per incrementare i propri livelli di trasparenza e per innalzare il livello di soddisfazione e di consenso sulle attività realizzate, vengono indicati di seguito gli strumenti per la gestione di un servizio di reclami.

Procedura

La seguente procedura rappresenta una prima release progettuale.



Principali strumenti di rilevazione dei reclami

- Offline
 - Telefono (centralino o URP)
 - Visite
 - Questionari
 - Giornate della Trasparenza
- Online
 - Form di contatto sul sito
 - Sezione dedicata all'Ascolto: <http://www.area.trieste.it/ascolto>
 - Azioni mirate di Social Media Marketing

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

In questa sezione viene descritto il monitoraggio effettuato da soggetti individuati dall'amministrazione e quello degli OIV. Il sistema di monitoraggio sull'attuazione del Programma, attività necessaria a verificare la progressiva esecuzione delle attività programmate e il raggiungimento degli obiettivi, prevede:

- Responsabile: Direttore Generale
- Referente per il monitoraggio operativo: U.O. URP e Comunicazione Istituzionale
- Periodicità del monitoraggio: semestrale
- Criteri del Monitoraggio:

- 1. Scadenze temporali
- 2. Risultati quantitativi da raggiungere
- 3. Stime di gradimento e coinvolgimento degli Stakeholder
- Flusso di informazione con OIV: monitoraggio continuo e predisposizione/invio di un report all'OIV prima dell'approvazione al CDA per le loro attività di verifica, per l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza ed, eventualmente, per segnalare inadempimenti che danno luogo a responsabilità ai sensi dell'art. 11, comma 9 del decreto.

Viene inoltre pubblicato, nella sezione web dedicata oltre che nel capitolo "PREMESSA e MONITORAGGIO" di questo Programma, un **prospetto riepilogativo** sullo stato di attuazione del Programma, in cui sono indicati gli scostamenti dal piano originario e le relative motivazioni nonché eventuali azioni nuovamente programmate per il raggiungimento degli obiettivi

9. RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- L. 14.8.1990, n. 241;
- D.lgs. 27.10.2009, n. 150;
- D.Lgs. 30-12-2010, n. 235;
- Delibera Civit n. 6/2010;
- Delibera Civit n. 105/2010;
- Delibera Civit n. 2/2012;
- "Linee guida in materia di trattamento di dati personali effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e di diffusione sul web di atti e documenti" di cui alla deliberazione 2 marzo 2011 del Garante per la protezione dei dati personali;
- "Linee guida per i siti web della PA" di cui alla Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione