

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'



AGGIORNAMENTO E INTEGRAZIONE ANNO 2014

Sommario

| | |
|--|----|
| 1 Premessa | 3 |
| 2 Campo di applicazione | 4 |
| 3 Terminologia e abbreviazioni | 4 |
| 3.1 Glossario | 4 |
| 3.2 Abbreviazioni | 4 |
| 4 Organizzazione e funzioni dell'ARPAM | 5 |
| 5 Normativa di riferimento | 5 |
| 6 Dati soggetti a pubblicazione | 6 |
| 7 Iniziative di promozione e diffusione della trasparenza nel triennio 2013-2015 | 7 |
| 7.1 Informazione e comunicazione istituzionale | 7 |
| 7.2 Il sito web (www.arpa.marche.it) | 9 |
| 7.3 Percorsi di comunicazione interna | 10 |
| 7.4 Giornate della trasparenza | 10 |
| 7.5 Accesso civico | 11 |
| 8 Responsabilità, aspetti procedurali e monitoraggio | 11 |
| 9 Portatori di interesse (stakeholders) | 12 |
| 10 Posta elettronica certificata | 13 |
| 11 Cultura della legalità | 13 |

1 Premessa

Il D.Lgs. 33/2013 "riordino delle discipline riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ribadisce il nuovo e diverso concetto di trasparenza, introdotto dal D.Lgs. 150/2009, e lo definisce in termini di *"accessibilità totale delle 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"*.

Il concetto di trasparenza assume oggi una dimensione più ampia rispetto a quella collegata ai diritti di accesso alle informazioni previsti dalla legge n. 241/1990 e dal d. lgs. n. 195/2005, connotandosi quale vero e proprio diritto di accesso civico alle informazioni ed ai dati individuati secondo quanto disposto dal recente d.lgs.14 marzo 2013 n. 33. L'attribuzione di tale diritto si traduce in stimolo continuo per le pubbliche amministrazioni a revisionare i propri processi produttivi per renderli compatibili con le esigenze di efficacia ed efficienza richieste dalla moderna società. La nozione di trasparenza si traduce quindi nel diritto del cittadino di conoscere l'operato delle pubbliche amministrazioni e nella necessità, da parte delle stesse, di perseguire risultati e garantire il *"miglioramento continuo"* nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico.

In questo senso, la trasparenza è strumentale alla promozione dell'integrità ed allo sviluppo della cultura della legalità in funzione preventiva dei fenomeni corruttivi all'interno delle organizzazioni pubbliche; essa favorisce lo sviluppo della cultura della responsabilità attraverso:

- a) il controllo diffuso di ogni fase del ciclo di gestione della *performance*;
- b) la conoscenza, da parte dei cittadini, della qualità dei servizi erogati e delle loro modalità di erogazione, nonché dei loro costi;
- c) la prevenzione di fenomeni corruttivi e la promozione della cultura dell'integrità, fornendo all'amministrazione stessa ed alla collettività strumenti utili alla individuazione di comportamenti illeciti o semplicemente di cattiva gestione.

Al concetto di integrità, inoltre, si associano i principi di efficienza, imparzialità, indipendenza e riservatezza che l'Agenzia e i suoi operatori debbono assicurare nello svolgimento delle attività istituzionali e nell'utilizzo delle risorse pubbliche.

La trasparenza delle scelte e delle azioni dell'amministrazione costituisce pertanto dovere etico, prima che giuridico; ARPAM intende garantire al cittadino una effettiva conoscenza non solo dei dati gestionali, economici ed organizzativi ma anche, e soprattutto, delle informazioni ambientali che detiene in quanto da essa stessa prodotte o ricevute.

Alla luce delle disposizioni previste dal d.lgs. n.33/2013, che ha integrato e modificato la normativa precedentemente in vigore, il presente documento definisce il **Programma triennale sulla trasparenza e l'integrità dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche**, costituente parte integrante del Piano di Prevenzione della Corruzione previsto dalla legge 190/2012.

Il programma ha durata triennale, prevede le iniziative volte a garantire un adeguato livello di trasparenza, di legalità e di sviluppo della cultura dell'integrità, e va aggiornato con cadenza annuale.

2 Campo di applicazione

Le previsioni del presente programma e in ogni caso le prescrizioni in materia di trasparenza trovano applicazione rispetto a tutte le funzioni dell'Agenzia come individuate nelle fonti legislative e regolamentari in materia, nei confronti di tutto il personale dipendente nonché dei prestatori di lavoro che a qualunque titolo forniscono la loro opera.

Trovano applicazione anche nei confronti dei soggetti componenti gli organismi istituzionali come individuati dalle disposizioni in materia nel tempo vigenti.

3 Terminologia e abbreviazioni

3.1 Glossario

La *trasparenza* è definita dal legislatore come accessibilità totale delle 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, concorre altresì ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa 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 e costituisce altresì livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche a fini di trasparenza, prevenzione, contrasto della corruzione e della cattiva amministrazione, a norma dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione.

Per *pubblicazione* si intende la partecipazione in conformità alle specifiche e alle regole tecniche di cui all'allegato A del D. Lgs. n. 33/2013 ed alle vigenti norme in materia di obbligo di pubblicazione, nei siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni dei documenti, delle informazioni e dei dati concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, cui corrisponde il diritto di chiunque di accedere al sito istituzionale dell'Agenzia direttamente e immediatamente, senza autenticazione ed identificazione.

Si intende per *accesso civico* il diritto di chiunque di richiedere, in caso di omessa pubblicazione, i documenti, le informazioni o i dati che la normativa vigente impone alle pubbliche amministrazioni di pubblicare. Tale richiesta non deve essere motivata ed è gratuita e va presentata al responsabile della trasparenza.

3.2 Abbreviazioni

CiVIT: Commissione indipendente per la valutazione, l'integrità e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni

OIV: Organismo indipendente di valutazione

U.O.: Unità organizzativa

4 Organizzazione e funzioni dell'ARPAM

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche (ARPAM) è un ente di diritto pubblico, dotato di autonomia tecnico-giuridica, amministrativa e contabile con sede in Ancona, istituita e disciplinata con Legge Regionale 2/9/1997, n. 60. La stessa è preposta all'esercizio delle funzioni tecnico-scientifiche di interesse regionale per la vigilanza e i controlli ambientali nonché all'erogazione di prestazioni laboratoristiche ambientali e di sanità pubblica (con esclusione dell'attività chimico-clinica).

L'ARPAM fornisce prestazioni e servizi in molteplici campi di azione a supporto della Regione, degli Enti Locali, dell'ASUR ma anche di imprese e cittadini.

Per l'esercizio delle funzioni e delle attività l'Agenzia si articola in una struttura centrale, sita ad Ancona e in Dipartimenti Provinciali, siti nei capoluoghi delle cinque Province, che costituiscono la rete tecnico-scientifica dell'Agenzia.

L'ARPAM agisce secondo quanto disposto nel proprio regolamento di organizzazione interna e di funzionamento aggiornato, da ultimo, a seguito dell'istituzione del nuovo Dipartimento di Fermo ed approvato con DGRM n. 1259 del 02/08/2010.

C'è da evidenziare che è in corso di realizzazione il progetto di revisione del modello organizzativo che si presume andrà a regime nell'anno 2014.

Il Direttore Amministrativo, con determina del Direttore Generale n. 51 del 07/05/2012, è stato nominato Responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi della Legge 190/2012, nonché Responsabile per la trasparenza ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

5 Normativa di riferimento

Il presente Programma è redatto secondo le seguenti fonti normative e documentali:

1. D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, «*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*»
2. Legge 6 novembre 2012, n. 190 «*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*»
3. D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, «*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*»
4. D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, «*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*»
5. D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, «*Codice in materia di protezione dei dati personali*»

6. Deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali 2 marzo 2011, n. 88, «*Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web*»
7. D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, «*Codice dell'amministrazione digitale*»
8. Decreto del Presidente della Repubblica 23 aprile 2004, n. 108, «*Regolamento recante disciplina per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento del ruolo dei dirigenti presso le amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo*»
9. D.lgs. 12 aprile 2006, n. 163, «*Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*»
10. Legge 18 giugno 2009, n. 69, «*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*»
11. Delibera CiVIT 14 ottobre 2010, n. 105, «*Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (art. 13, comma 6, lettera e, del d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150)*»
12. Delibera CiVIT n. 2/2012, «*Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*»
13. Delibera CiVIT n. 50/2013, «*Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016*»
14. Circolare del Dipartimento della Funzione pubblica n. 2/2013 del 19 luglio 2013, «*D.lgs. n. 33 del 2013, attuazione della trasparenza*»

6 Dati soggetti a pubblicazione

I dati, i documenti e le informazioni, oggetto di pubblicazione obbligatoria o resi disponibili a seguito dell'accesso civico, da pubblicare nella sezione "Amministrazione aperta" del sito istituzionale, sono dettagliatamente elencati dalla normativa vigente.

Un Gruppo di lavoro interno appositamente costituito ha pertanto provveduto ad effettuare una prima analisi volta ad identificare i dati e le informazioni oggetto di obbligo di pubblicazione da parte dell'Agenzia, definendone nel contempo tempi, modalità ed unità organizzative responsabili. I dati, i documenti e le informazioni da pubblicare sul sito istituzionale sono stati selezionati in ottemperanza alle prescrizioni di legge in materia di trasparenza, alle indicazioni di cui alle delibere CiVIT n. 105/2010, n. 2/2012 e n. 50/2013 e, più in generale, al quadro normativo inerente gli obblighi di pubblicazione *on line* delle Amministrazioni.

Si è in primo luogo proceduto alla verifica dei dati già pubblicati nelle diverse sezioni del sito istituzionale di ARPAM, riconducendoli all'interno della nuova sezione "Amministrazione trasparente" (che sostituisce la precedente sezione "Trasparenza, valutazione e merito") in modo da offrire una visione coordinata e complessiva degli stessi. Nello specifico, la nuova sezione è articolata in sotto-sezioni di primo e di secondo livello corrispondenti a tipologie di dati da pubblicare, come indicato nell'allegato A del D.lgs. 33/2013.

In secondo luogo si procederà alla identificazione dei dati al momento non disponibili o non ancora pubblicati, e si predisporranno le azioni necessarie alla produzione/pubblicazione degli stessi, alla definizione dei tempi necessari ed alla individuazione delle strutture organizzative responsabili dei relativi adempimenti.

L'allegata Tabella 1 "Obblighi di pubblicazione e strutture responsabili", formante parte integrante e sostanziale del presente Programma e con riferimento agli obblighi di questa Agenzia, indica:

- a) con riferimento ai livelli e sottolivelli della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web:
 - nella prima colonna: la denominazione della sottosezione di livello 1 (Macrofamiglie)
 - nella seconda colonna: la denominazione della sottosezione di livello 2 (Tipologia di dati)

- b) con riferimento alla natura e contenuto dei dati soggetti ad obbligo di pubblicazione ed ai processi organizzativi dell'Agenzia:
 - il riferimento normativo (colonna 3)
 - la denominazione del singolo obbligo (colonna 4)
 - il contenuto dell'obbligo (colonna 5)
 - lo stato di attuazione dell'adempimento dell'obbligo (colonna 6)
 - la periodicità di aggiornamento dei dati (colonna 7)
 - Il Dirigente e l'U.O. responsabile dell'istruttoria per l'aggiornamento (colonna 8)

La tabella individua altresì gli adempimenti non applicabili presso l'Agenzia in quanto estranei all'attività e/o all'organizzazione della stessa.

7 Iniziative di promozione e diffusione della trasparenza nel triennio 2013-2015

Ad avvenuta adozione del presente Programma, l'Agenzia ne curerà l'attuazione, l'informazione e la diffusione attraverso modalità partecipate che impegneranno l'intero triennio di programmazione.

Le iniziative avviate, da avviare e quelle che proseguiranno nel triennio 2013-2015 sono principalmente finalizzate alla piena attuazione degli adempimenti prescritti dal decreto legislativo n. 33/2013.

Si evidenziano di seguito, in una elencazione certamente non esaustiva, le azioni, gli strumenti e gli obiettivi che rivestono per l'Agenzia particolare rilevanza e costituiscono priorità di intervento.

7.1 Informazione e comunicazione istituzionale

Per le amministrazioni pubbliche, curare ed organizzare le proprie attività di comunicazione è obbligo di legge ormai dal 1993 (D. Lgs. n. 29/1993), così come armonizzare e coordinare i prodotti destinati agli utenti interni ed esterni è senza dubbio divenuto imprescindibile per un'organizzazione che voglia interagire socialmente con un profilo moderno ed efficace.

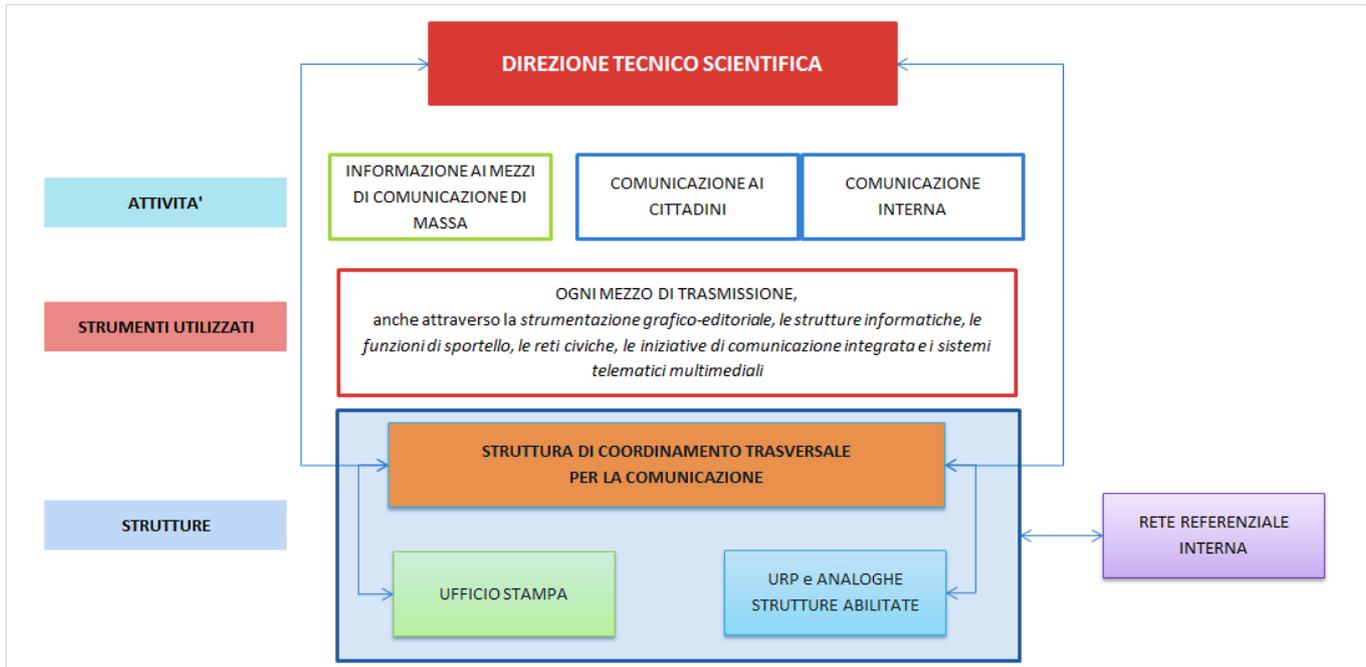
Analogamente, è ben nota, nonché ribadita in numerosi documenti ed interventi di quest'Agenzia, la volontà di sviluppare e presidiare una comunicazione ed informazione istituzionale affidata a risorse efficaci ed incisive, nell'indubbio riconoscimento di quale importanza rivestano tali attività in una società sempre più complessa e competente.

E' pertanto obiettivo dell'Agenzia, anche costituendo un apposito Gruppo di Lavoro, implementare un quadro operativo per il miglioramento e la successiva gestione dei più importanti strumenti di comunicazione/informazione attualmente operativi in ARPAM e di quelli successivamente progettabili, e parimenti lavorare ad una proposta di organizzazione funzionale per l'istituzione di una eventuale apposita struttura da incardinare nell'assetto dotazionale dell'ente.

Si ritiene infatti che lo sviluppo e la migliore organizzazione di un'area dedicata alle attività di informazione e comunicazione può efficacemente collaborare a garantire, assieme alla creazione di una adeguata rete di referenti interni, la piena attuazione dei principi fondanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni.

Tale area, implementata nell'organizzazione con diretta afferenza alla Direzione tecnico-scientifica, viene schematicamente rappresentata, nel rispetto di quanto espresso dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", come indicato in Figura 1.

Figura 1. Organizzazione di un'area per l'informazione e la comunicazione istituzionale.



A titolo esemplificativo e certamente non esaustivo, nella seguente tabella vengono esplicitate le attività e gli organismi di competenza per l'erogazione finale dei servizi, rispettivamente, di informazione e comunicazione:

| Ambito | INFORMAZIONE (indirizzata prioritariamente ai mezzi di comunicazione di massa) | COMUNICAZIONE (indirizzata prioritariamente ai cittadini) |
|----------|--|--|
| Ufficio | UFFICIO STAMPA | RELAZIONI CON IL PUBBLICO ed eventuali strutture analoghe autorizzate dell'organigramma dell'ente |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • comunicati stampa e rapporti con i mezzi di comunicazione di massa • newsletter, notiziari e prodotti editoriali • sito web (area stampa) • rassegna stampa quotidiana o periodica • conferenze, incontri ed eventi stampa | <ul style="list-style-type: none"> • informazione, accesso e partecipazione (Legge n. 241/90 e D. Lgs. 195/2005) • facilitazione per la fruizione dei servizi • sito web (anche come supporto al Resp. per la Trasparenza) • reclami e customer satisfaction • comunicazione interna • rapporti con strutture di comunicazione di altri enti |

Particolare attenzione va infine posta alla "Rete referenziale interna" ed all'organismo denominato "Struttura di coordinamento trasversale", dove la prima costituisce primo e imprescindibile strumento di acquisizione delle informazioni destinate alla diffusione, nonché di promozione del coinvolgimento del personale e del senso di appartenenza alla mission dell'ente (si veda a questo proposito anche il paragrafo 7.3 "*Percorsi di comunicazione interna*"), ed il secondo necessario organismo di coordinamento ed armonizzazione della cifra distintiva della comunicazione dell'Agenzia.

Per la particolare forma di organizzazione di ARPA Marche, infine, va segnalato il ruolo riservato alle figure dei Direttori dei Dipartimenti provinciali, che rappresentano, a questo proposito, i garanti del corretto e tempestivo svolgersi del flusso informativo tra le diverse realtà territoriali e le Direzioni Generale e Tecnico scientifica, finalizzato alla diffusione delle informazioni ai clienti esterni ed interni dell'Agenzia.

7.2 Il sito web (www.arpa.marche.it)

Con riguardo al sito web di ARPA Marche, due sono gli aspetti che qui si intendono sottolineare:

- da una parte, il suo recente *restyling*, che ha portato l'Agenzia a pubblicare il nuovo sito (rinnovato nella veste grafica e nella suddivisione e classificazione delle sezioni e dei contenuti) negli ultimi mesi dell'anno 2012;
- dall'altra, la sua peculiare natura di mezzo di comunicazione perennemente *in progress*, in continua e tempestiva evoluzione, così da renderlo principale strumento di trasparenza in conformità alle norme vigenti ed alle attese della collettività.

Sono pertanto in atto azioni mirate a completare e successivamente presidiare tutti i processi di tempestivo aggiornamento dell'intero sito, in accordo con gli obblighi previsti dal D. Lgs. n. 33/2013, dal D. Lgs. n. 195/2005 in materia di informazione ambientale e dalle ulteriori leggi vigenti in materia di informazione e comunicazione istituzionale, avendo cura di implementare ed utilizzare interfacce e percorsi di navigazione snelli ed immediati che:

- favoriscano una navigazione intuitiva e *citizen oriented*, raggruppando i contenuti in sezioni semantiche quanto più possibile omogenee;
- consentano di accedere ai dati con il minor numero di passaggi (clicks) possibile;
- propongano pagine e contenuti costantemente e tempestivamente aggiornati.

Particolare cura sarà inoltre rivolta all'accessibilità in formato aperto dei dati e delle informazioni contenute nel sito istituzionale, affinché possano essere fruiti senza difficoltà dalla più ampia fascia di utenti e contribuiscano a consolidare il dialogo con i portatori di interesse.

L'Agenzia ha inoltre aderito al progetto "*Bussola della trasparenza dei siti Web*" predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, che consente alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi ed il monitoraggio dei siti web. Il principale obiettivo è di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni on-line e dei servizi digitali. Questa iniziativa è in linea con i principi dell'*open government* ed in particolare mira a rafforzare la trasparenza, la partecipazione e l'*accountability* dell'ente. E' a questo proposito da segnalare che, a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 33/2013, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha elaborato una nuova versione della Bussola della Trasparenza finalizzata alla verifica dell'adeguamento delle strutture dei siti web a quanto indicato dall'allegato A al medesimo Decreto.

7.3 Percorsi di comunicazione interna

Al fine di migliorare la trasparenza all'interno dell'ente, la Direzione dell'Agenzia proseguirà, nel triennio ricompreso nel presente Programma e come già tradizionalmente attuato, nella programmazione ed organizzazione di iniziative di informazione del personale, tendenti a promuovere ed ampliare il coinvolgimento sulle scelte strategiche operate, sull'evoluzione normativa riguardante vari aspetti del rapporto di lavoro e, più in generale, sulla conoscenza delle attività delle diverse unità organizzative.

La conoscenza della *mission* agenziale e la sua condivisione costituiscono infatti elementi importanti per promuovere la relazione efficace con gli utenti interni, e costituiscono altresì stimolo alla produttività ed elemento di promozione interna del benessere organizzativo attraverso lo sviluppo del senso di appartenenza. Gli strumenti dedicati a tali azioni sono individuati in incontri periodici con il personale, iniziative di formazione, diffusione della informazione interna attraverso ausili multicanale (posta elettronica, newsletter, bacheche telematiche, intranet, ecc.).

7.4 Giornate della trasparenza

A seguito dell'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, ed ai fini della sua eventuale integrazione e rimodulazione, si provvederà annualmente alla organizzazione di almeno una "*Giornata della trasparenza*", caratterizzando tale iniziativa in termini di massima apertura ed ascolto verso l'esterno (delibera CiVIT 2/2012).

In particolare l'Agenzia punterà ad utilizzare i suggerimenti (sia verbali che scritti) formulati nel corso delle giornate per la trasparenza, per la rielaborazione annuale del ciclo della performance e per il miglioramento dei livelli di trasparenza per l'aggiornamento del Programma.

7.5 Accesso civico

Tra le novità introdotte dal D. Lgs. n. 33/2013 particolare importanza assume l'introduzione dell'istituto dell'*accesso civico* (art. 5), che si configura come il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'Autorità ne abbia omesso la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale.

Al fine di pienamente garantire a cittadini, clienti interni/esterni e stakeholders il concreto e più agevole ricorso a tale istituto, ARPA Marche intende fattivamente implementare processi efficaci di comunicazione e ascolto dell'utenza, con particolare riguardo ai cittadini sia singoli che organizzati in libere forme associative, dando piena attuazione ed ampliando quanto più possibile gli strumenti già previsti nella prima stesura del Programma per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015 e nel corrispondente Piano della Performance.

A titolo esemplificativo, nell'intento di favorire in tal senso il più completo ricorso all'accesso civico come descritto nella delibera CIVIT n. 50/2013, vengono inseriti quali punti qualificanti ad integrazione degli obiettivi aziendali già previsti quali risultati da conseguire tramite la realizzazione dei Piani triennali di Prevenzione della Corruzione e dei Programmi Triennali della Trasparenza, le seguenti attività:

- attenzione permanente alla pubblicazione ed all'organizzazione dei contenuti sul sito web agenziale, compresa la chiara indicazione dei responsabili e delle figure preposte agli obblighi di trasparenza, nonché la messa a disposizione di modelli e/o documenti per l'esercizio dell'accesso civico;
- implementazione e promozione di idonei strumenti di ascolto e raccolta feedback (rilevazione degli accessi, rilevazione del gradimento e della percezione di fruibilità e utilità dei contenuti, raccolta suggerimenti e reclami, ecc.);
- elaborazione dei feedback e rimodulazione delle proposte informative sulla base dei dati raccolti;
- pubblicazione almeno annuale dei dati e delle azioni conseguenti al monitoraggio ed alla valutazione dei feedback;
- attuazione e promozione di sistemi di comunicazione "a due vie" che includano, ad esempio, l'uso di nuovi media e di altri strumenti di promozione di una relazione diretta con cittadini e stakeholders.

8 Responsabilità, aspetti procedurali e monitoraggio

Il **Direttore amministrativo** è il Responsabile della trasparenza dell'Agenzia, con il compito di controllare il procedimento di elaborazione e di aggiornamento del Programma triennale.

Il monitoraggio sull'attuazione del Programma, attività necessaria a verificare la progressiva esecuzione delle attività programmate ed il raggiungimento degli obiettivi, avverrà a cura del Responsabile della trasparenza, coadiuvato dall'Ufficio Affari Generali, ed in stretta collaborazione con il personale della Direzione tecnico scientifica e con i dirigenti e referenti degli uffici amministrativi, anche attraverso l'organizzazione di riunioni periodiche utili non solo al monitoraggio delle fasi attuative del programma, ma anche alla gestione di ulteriori fasi di adeguamento alle continue evoluzioni normative.

Il **Direttore tecnico scientifico** è responsabile:

- della informazione e comunicazione istituzionale;
- della corretta gestione del sito web agenziale;
- del buon funzionamento del processo e dei meccanismi informatici di identificazione e di profilazione degli utenti con diritti di creazione e modifica dei contenuti e dei dati presenti sul sito;
- della sua piena accessibilità da parte degli utenti.

9 Portatori di interesse (stakeholders)

La pubblicazione dei dati e delle informazioni nel sito dell'Agenzia, nella sezione "Amministrazione aperta", ed il loro regolare aggiornamento, unitamente alle iniziative di comunicazione interna descritte ai paragrafi precedenti, rappresentano la più efficace e diretta modalità per informare e coinvolgere la partecipazione di tutti i possibili portatori di interesse, nonché promuovere e realizzare gli obiettivi del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

A tale fine si provvederà a pubblicare lo stesso sul sito Internet istituzionale e sulla rete Intranet nonché a farne oggetto di incontri informativi all'interno delle strutture.

Per garantire un adeguato livello di trasparenza e di sviluppo della cultura dell'integrità, l'Agenzia provvederà a sviluppare iniziative e attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Programma stesso e dei dati pubblicati.

Fermo restando l'istituto dell'accesso civico, di cui all'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013, nella tabella seguente vengono individuati, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, i principali soggetti interessati all'acquisizione delle informazioni inerenti le attività svolte dall'Agenzia (stakeholders), unitamente all'indicazione dei principali canali che si intendono utilizzare per la promozione dell'accesso e della partecipazione.

| STAKEHOLDERS | STRUMENTI WEB | ALTRI CANALI/STRUMENTI |
|---|--|---|
| Cittadini | <ul style="list-style-type: none"> - Albo online - "Amministrazione trasparente" - Banche dati - Pubblicazioni, video - Servizi di news e bollettini informativi - Social networks, liste di discussione, ecc. | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicati stampa e rapporti con i mass media - Newsletters, periodici di informazione - Pubblicazioni - Incontri, eventi - Indagini di customer satisfaction ed altre forme di rilevazione del gradimento dei servizi offerti - Organizzazione "Giornate della Trasparenza" |
| Pubblica Amministrazione centrale e locale, altri enti pubblici | | |
| Università e soggetti/enti di ricerca scientifica | | |
| Associazioni ambientaliste e di tutela di interessi diffusi | | |
| Operatori economici | | |
| Organizzazioni sindacali | | |
| Personale dell'Agenzia (cliente interno) | | |

10 Posta elettronica certificata

Per lo scambio dei documenti digitali l'ARPAM si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale, sia per la Direzione Generale che per i Dipartimenti Provinciali, iscritta all'indice delle Pubbliche Amministrazioni e collegata con il sistema di protocollazione.

Al fine di comunicare in forma digitale le imprese, i privati e le pubbliche amministrazioni potranno inviare istanze, richieste e comunicazioni aventi valore legale all'indirizzo di PEC istituzionale:

arpam@emarche.it

arpam.dipartimentoancona@emarche.it

arpam.dipartimentoascoli@emarche.it

arpam.dipartimentofermo@emarche.it

arpam.dipartimentomacerata@emarche.it

arpam.dipartimentopesaro@emarche.it

11 Cultura della legalità

La trasparenza costituisce uno strumento importante nell'ambito della pubblica amministrazione per il corretto svolgimento dei suoi compiti, in quanto consente che i cittadini siano presenti nella vita dell'Agenzia.

Per "integrità" si intende la salvaguardia, da parte dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti, dell'efficienza, dell'imparzialità, dell'indipendenza, della riservatezza delle attività istituzionali. Rilevano a tal fine la correttezza dei comportamenti individuali, il disinteresse personale di dirigenti e dipendenti e l'adeguatezza del loro impegno professionale, le relazioni con soggetti privati esterni; le verifiche sull'attività amministrativa e contabile; la tutela dell'immagine dell'Agenzia.

Una buona qualità delle istituzioni si riflette, inoltre, sull'esistenza di un sistema di controllo capace di impedire lo sviluppo di dinamiche di mal funzionamento. Ne consegue che gli elementi di *governance* che maggiormente consentono di combattere le illegalità e le illiceità sono la regolamentazione ed il controllo interno da parte delle strutture deputate al medesimo e da parte dell'organo di controllo interno il Revisore unico.