REGIONE SICILIANA

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali - U.O. 2 U.R.P.

URP
Ufficio Relazioni con il Pubblico

2^ Giornata della Trasparenza 2017
Indagine di Customer Satisfaction
Palermo – 27 Novembre 2017

Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali
Unità Operativa 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico

2^ Giornata della Trasparenza anno 2017:

Hanno partecipato all'iniziativa:

Elaborazione e redazione questionario:	Emanuele NICOLOSI	Dirigente U.R.P.
	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.
	Caterina LO BIANCO	U.R.P.
Somministrazione questionario:	Emanuele NICOLOSI	Dirigente U.R.P.
	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.
	Caterina LO BIANCO	U.R.P.
Caricamento dati nell'applicativo informatico:	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.
Predisposizione e creazione foglio elettronico in excel per analisi dei dati ed elaborazione dei relativi grafici	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.
Redazione documento finale:	Emanuele NICOLOSI	Dirigente U.R.P.
	Salvatore Mario LIPARI	U.R.P.

URP
Ufficio Relazioni con il Pubblico

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Siciliana

Assessorato Regionale delle Autonomie Locali e della Funzione Pubblica
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Area Affari Generali
U.O. 2 - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Viale Regione Siciliana, 2194 90145 Palermo

2^ Giornata della Trasparenza anno 2017:
"La percezione della trasparenza tra bulimia normativa e ritardi culturali"

Indagine di customer satisfaction - P.T.P.C.T. 2017 - 2019

Presentazione dell'iniziativa:

La Regione Siciliana, nella persona della D.ssa Luciana Giammanco - Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza della Regione Siciliana, già da alcuni anni continua a porre in essere iniziative per inculcare nelle coscienze sociali, il "principio della Trasparenza Amministrativa" con l'obiettivo di analizzare il fondamento teorico, l'evoluzione e il ruolo che detto principio assume nella prevenzione della corruzione e dell'illegalità.

Il concetto di trasparenza inteso nella sua accezione più ampia, è strettamente legato alla evoluzione sia storica che culturale delle società civili, in quanto varia in base al modello giuridico posto alla base dell'organizzazione e dell'attività della Pubblica Amministrazione, derivante sia dalla diversa provenienza geografica, sia riguardo all'arco temporale di riferimento.

Detto principio rappresenta, di fatto, una esigenza fondamentale per la Pubblica Amministrazione, divenendo un prezioso contributo per il rapporto e la partecipazione dei cittadini nelle attività istituzionali, dando vita negli ultimi decenni a una fase di profondo mutamento, idonea a rafforzare sempre più, negli stessi, la percezione di maggiore trasparenza e di efficienza.

In questo scenario, l'ascolto dei cittadini, rappresenta una grande opportunità per la Pubblica Amministrazione, non solo per informare e comunicare in maniera efficace, ma anche per costruire una relazione di fiducia, e attraverso il monitoraggio costante, diventa tangibile la dimensione sociologica della "fame" che si delinea nel bisogno di nuove norme che accrescano la promozione e la condanna sociale della corruzione, di ricercare sempre più il bene dell'etica pubblica ed arrivare a un cambiamento culturale generale in tema di rispetto delle istituzioni.

Pertanto in tale ottica le indagini di customer satisfaction, inserite nelle "Giornate della Trasparenza" organizzate dalla D.ssa Luciana Giammanco, servono per raccogliere i dati, elaborarli e pubblicarli in modo che possano essere di supporto per le strategie amministrative da porre in essere.

Per l'anno in corso, in data 27 Novembre 2017, è stata organizzata la "Seconda Giornata della Trasparenza" a Palermo presso l'Auditorium dell'Assessorato Regionale Territorio e Ambiente, sito in Via La Malfa n. 169, avente come tematica: "La percezione della trasparenza tra bulimia normativa e ritardi culturali", nell'ambito del monitoraggio delle iniziative previste dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza- aggiornamento 2017 - 2019.

Sono intervenuti:

- D.ssa Luciana Giammanco: Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza della Regione Siciliana;
- Dr. Calogero Ferlisi: Presidente T.A.R. Sicilia - Palermo;
- Dr. Cancilla: Magistrato della Corte dei Conti - Sezione Controllo Sicilia ;
- Dr. Emanuele Nicosia: Rappresentante di Liberi Professionisti;
- Dr. Fabio Massimo Lo Verde: Docente di Sociologia dell'Università degli Studi di Palermo;
- Dr. Giacinto Pipitone: Editorialista del Giornale di Sicilia - Moderatore.

I risultati ottenuti, saranno attenzionati e approfonditi, in quanto costituiranno elemento di riflessione per la rimodulazione dei servizi resi ai cittadini, al fine di rilanciare quelle azioni atte alla valorizzazione e allo sviluppo complessivo della Regione Siciliana.

Il campione intervistato:

L'indagine campionaria è stata realizzata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso un questionario in forma cartacea e consegnato a tutti i partecipanti alla Giornata della Trasparenza in argomento, appartenenti a diversi settori lavorativi e professionali: dipendenti regionali, liberi professionisti, imprenditori, cittadini/utenti portatori di interesse.

La dimensione campionaria, pari a 187 partecipanti, ha soddisfatto il risultato statistico.

Si è quindi proceduto alla elaborazione dei dati raccolti e alla analisi dei risultati ottenuti, evidenziando le risposte alle domande più generali con le variabili più dirette al tema oggetto della Giornata.

Il questionario:

Il questionario è stato articolato in 11 domande, di cui alcune aventi un range graduato con diversi livelli di gradimento e sono stati previsti campi a disposizione del compilatore per indicare eventuali azioni e servizi sul tema della nuova disciplina degli appalti e le tutela della concorrenza, come pure per esprimere eventuali suggerimenti. Tramite l'utilizzo di statistiche descrittive vengono riportati i risultati relativi ai diversi aspetti analizzati attraverso le domande di seguito elencate:

1 - A quale categoria di utente appartiene?

I partecipanti erano per la maggior parte dipendenti regionali, come si evince dalla seguente tabella, pari a 181 unità di personale.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Dipendente regionale	181	96%
Studente	2	1,5%
Imprenditore	0	0%
Libero professionista	1	0,5%
Altro	3	2%

2 - Come è venuto a conoscenza dell'evento?

La maggior parte dei partecipanti è venuta a conoscenza dell'evento tramite invito, ed in misura ridotta mediante il sito web del Dipartimento.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Invito	161	86%
Sito web	25	13%
Passaparola	1	1%
Mass Media	0	0%
Altro	0	0%

3 - Perché ha deciso di partecipare all'evento?

Tra i partecipanti è emerso che la loro presenza è stata determinata principalmente per esigenze formative, seguite da motivazioni di natura personali e istituzionali.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Per interesse personale	48	23%
Per formazione	135	64%
Per curiosità	6	3%
Per obbligo istituzionale	23	10%

4 - Conosce il Piano di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) aggiornamento 2017 - 2019 della Regione Siciliana?

Il dato che si evidenzia è un elevato livello di conoscenza del Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione e del relativo aggiornamento triennale 2017-2019.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	150	82%
NO	34	18%

5 - Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana?

La Sezione "Amministrazione Trasparente" è conosciuta dalla grandissima parte dei partecipanti, mentre il numero di quelli che non la conoscono si attesta al 10% circa.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	167	90%
NO	19	10%

6 - <u>Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana:</u>

In merito all'apprezzamento del grado di soddisfazione della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web della Regione Siciliana, la maggior parte delle risposte si è concentrata sulla opzione "abbastanza".

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla	
	Risposta -	%	Risposta -	%	Risposta -	%	Risposta -	%
Facilità di individuazione	32	30%	102	27%	21	17%	0	0%
Chiarezza	18	17%	110	29%	27	22%	1	33%
Utilità	37	35%	79	21%	37	29%	1	33%
Completezza	19	18%	87	23%	40	32%	1	34%

7 - <u>Con quale frequenza consulta il sito internet della Regione Siciliana?</u>

Il dato che è emerso evidenzia che il maggior numero dei partecipanti si collegano al sito internet della Regione Siciliana con frequenza giornaliera ed in minore percentuale una o più volte alla settimana.

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Tutti i giorni	109	58%
Una o più volte a settimana	41	22%
Una o più volte al mese	15	8%
Sporadicamente	19	10%
Mai	3	2%

8 - Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana:

Anche in questo caso, per tutte le opzioni, la maggior parte delle risposte è confluita sull'opzione "abbastanza".

Risultati ottenuto - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Molto		Abbastanza		Poco		Per nulla	
	Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %		Risposta - %	
Facilità di accesso al sito	53	37%	105	25%	7	7%	3	23%
Chiarezza	23	16%	112	28%	30	31%	3	23%
Utilità	47	32%	98	23%	22	22%	1	8%
Completezza	22	15%	101	24%	41	40%	6	46%

9 - Reputa esaustivi i contenuti in relazione al tema della Giornata?

I maggiori consensi sono stati concentrati sull'apprezzamento del tema oggetto di questa Giornata della Trasparenza.

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
SI	155	89%
NO	20	11%

10 - Esprima un giudizio complessivo sull'evento?

Dalle risposte riscontrate si evince un giudizio sull'evento in massima parte "buono".

Risultati ottenuti - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero delle risposte riscontrate	Percentuale
Ottimo	44	24%
Buono	96	53%
Discreto	31	17%
Sufficiente	11	6%

11 - Indichi quali ulteriori azioni e servizi (anche on line) riterrebbe utile che l'Amministrazione Regionale realizzasse in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza:

Dalle risposte pervenute si evince una notevole richiesta di costante formazione del personale, nonché di emanare norme e direttive più chiare

Elenco delle risposte pervenute - vedi grafico allegato:

Opzioni della risposta:	Numero risposte	Percentuale
Formazione ed aggiornamento professionale costante	129	29%
Rotazione periodica del personale	34	8%
Maggiore attenzione nel contenzioso	46	10%
Maggiori controlli interni	54	12%
Norme e direttive più chiare	95	21%
Miglioramento del sito web istituzionale	47	11%
Istituzione sportello "anticorruzione"	38	9%

Suggerimenti:

Elenco dei suggerimenti - vedi grafico allegato:

In materia logistica
Maggiore trasparenza nell'attribuzione degli incarichi di vertice e dirigenziali
Aggiungere sedie in sala - Aula più grande - Usare location più adeguate
Formazione obbligatoria del personale in relazione alla categoria/qualifica e competenze
Presenza di un responsabile della Trasparenza in tutti gli Uffici, anche periferici
Tutti i Dipartimenti dovrebbero avere lo stesso tipo di Home Page
Chiarezza e semplicità delle circolari interne per unità di indirizzo

Altro
Interessanti e da approfondire i temi sviluppati dal Presidente del T.A.R.
Inserimento nel contratto dirigenziale di un codice etico da firmare per adesione
Corsi per i dipendenti in materia di modalità di pubblicazione e redazione PIR
Più chiarezza per l'accesso alla consultazione
Rispetto della struttura gerarchica della fonti del diritto
Evitare la paralisi delle richieste del cittadino con comportamenti ostativi della P.A.
Per il benessere della P.A. e del cittadino occorre attivare la semplificazione della Trasparenza mediante lo snellimento delle norme
Dare sempre più spazio agli aspetti giuridici illustrati egregiamente dal Presidente del T.A.R.
Ripetere la Giornata
Evitare la duplicazione di circolari
Il Tema affrontato è troppo generico

Conclusioni:

In conclusione, da quanto sopra esposto emerge che le riforme normative in materia di trasparenza, abbiano inciso positivamente sul rapporto tra il cittadino e la P.A., nonché sulla prevenzione dei fenomeni corruttivi.

Infatti rafforzando la partecipazione dei cittadini nei processi amministrativi, la promozione di maggiori livelli di trasparenza diviene obiettivo strategico per ogni Pubblica Amministrazione, che deve tradursi nella messa in atto di quei canoni di chiarezza, comprensibilità e qualità dell'attività istituzionale, veicolando i quali, diventano significativi mezzi di accrescimento della percezione da parte dell'utenza dei predetti livelli.

Firmato

Il Dirigente dell'U.R.P.

Emanuele Nicolosi

(Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 comma 2 DEL D. Lgs. n. 39/93)

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA E DEL PERSONALE - AREA AA.GG. - U.O.2 U.R.P.

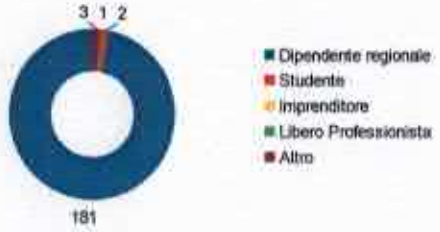
2^ GIORNATA DELLA TRASPARENZA PER L'ANNO 2017 DELLA REGIONE SICILIANA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - QUESTIONARI CARICATI: N. 187

DOMANDA N. 1:

A quale categoria di utente appartiene?

			N.
Dipendente regionale			181
Studente			2
Imprenditore			0
Libero Professionista			1
Altro			3



DOMANDA N. 2:

Come è venuto a conoscenza dell'evento?

			N.
Invito			161
Sito web			25
Passaparola			1
Mass media			0
Altro			0

DOMANDA N. 3:

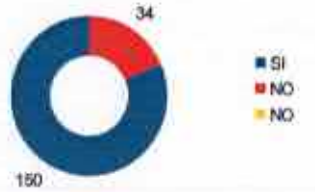
Perché ha deciso di partecipare all'evento?

			N.
Per interesse personale			48
Per formazione			135
Per curiosità			6
Per obbligo istituzionale			23

DOMANDA N. 4:

Conosce il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità - aggiornamento 2017 - 2019 della Regione Siciliana?

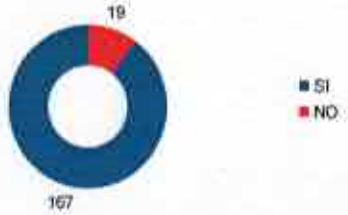
			N.
SI			150
NO			34



DOMANDA N. 5:

Conosce la Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Siciliana?

			N.
SI			167
NO			19



DOMANDA N. 6:

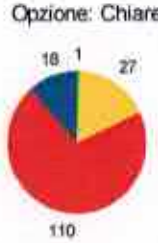
Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione			32	102	21	0
Chiarezza						
Utilità						
Completezza						

DOMANDA N. 6:

Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

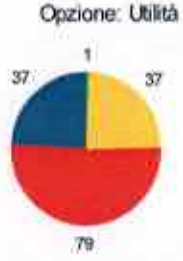
			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione						
Chiarezza			18	110	27	1
Utilità						
Completezza						



DOMANDA N. 6:

Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

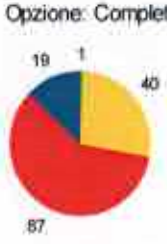
			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione						
Chiarezza						
Utilità			37	79	37	1
Completezza						



DOMANDA N. 6:

Se ha risposto SI alla precedente domanda, esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche della Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Regione Sicilia

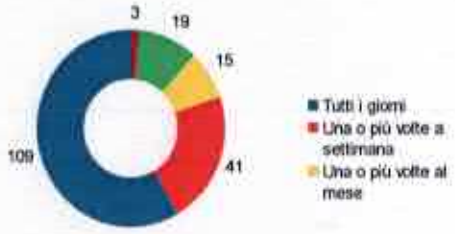
			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di individuazione						
Chiarezza						
Utilità						
Completezza			19	87	40	1



DOMANDA N. 7:

Con quale frequenza consulta il sito internet della Regione Siciliana?

			N.
Tutti i giorni			109
Una o più volte a settimana			41
Una o più volte al mese			15
Sporadicamente			19
Mai			3



DOMANDA N.8:

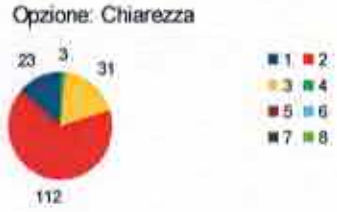
Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana

			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito			53	105	7	3
Chiarezza						
Utilità						
Completezza						

DOMANDA N.8:

Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana

			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito						
Chiarezza			23	112	31	3
Utilità						
Completezza						



DOMANDA N.8:

Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana

			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito						
Chiarezza						
Utilità			47	98	22	1
Completezza						

DOMANDA N.8:

Esprima il grado di soddisfazione per le seguenti caratteristiche del sito internet della Regione Siciliana

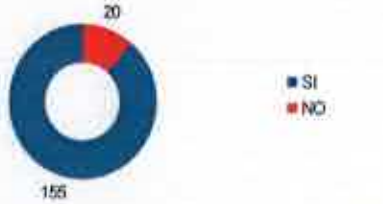
			Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Facilità di accesso al sito						
Chiarezza						
Utilità						
Completezza			22	101	41	6

101

DOMANDA N. 9:

Reputa esaustivi i contenuti in relazione al tema della Giornata?

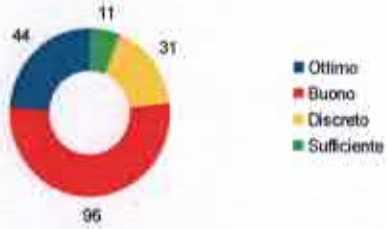
			N.
SI			155
NO			20



DOMANDA N. 10:

Esprima un giudizio complessivo sull'evento

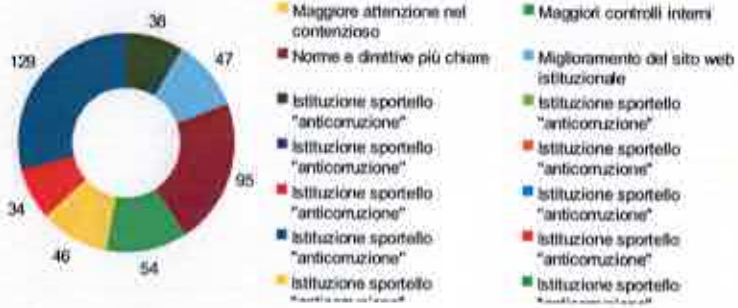
			N.
Ottimo			44
Buono			96
Discreto			31
Sufficiente			11



DOMANDA N. 11:

Indichi quali ulteriori azioni e servizi (anche on line) riterebbe utile che l'Amministrazione regionale realizzasse in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza

					N.
Formazione ed aggiornamento professionale costante					129
Rotazione periodica del personale					34
Maggiore attenzione nel contenzioso					46
Maggiori controlli interni					54
Norme e direttive più chiare					95
Miglioramento del sito web istituzionale					47
Istituzione sportello "anticorruzione"					38



SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE I SERVIZI:

In materia logistica:

Maggiore trasparenza nell'attribuzione degli incarichi di vertice e dirigenziali
Aggiungere sedie in sala
Programmi software più aggiornati
Diverse persone hanno dovuto assistere non assise. Predisporre soluzioni in tal senso o usare altra location
Aula più grande
Formazione obbligatoria di tutto il personale in relazione alla categoria o qualifica e competenze
Presenza di un responsabile della Trasparenza in tutti gli Uffici, anche in quelli perifierici
Spazio insufficiente per queste Giornate sulla Trasparenza. Occorre un locale più ampio
Tutti i Dipartimenti dovrebbero avere lo stesso tipo di Home page
Chiarezza e semplicità delle circolari interne per unità di indirizzo

Altro:

Interessanti e da approfondire i temi sviluppati dal Presidente del T.A.R.
Inserimento nel contratto dirigenziale di un codice etico da firmare per adesione
Corsi per i dipendenti in materia di modalità di pubblicazione e redazione PIR
Più chiarezza per l'accesso alla consultazione
Rispetto della struttura gerarchica delle fonti del diritto (legge 104 modificata da atto emesso dalla F.P.)
Evitare la paralisi delle richieste del cittadino attraverso compartamenti ostativi della P.A.
Per il benessere della P.A. e del cittadino è necessario attivare la semplificazione della trasparenza mediante lo snellimento delle norme
Dare sempre più spazio agli aspetti giuridici illustrati egregiamente dal Presidente del T.A.R.
Ripetere la Giornata
Evitare la duplicazione di circolari
Il tema affrontato è troppo generico