



# *Corte dei Conti*

*Sezione Regionale di Controllo per la  
Calabria*

**“Indagine sui servizi della informazione  
e comunicazione (ICT) nell’ambito dei  
fondi gestiti dalla Regione Calabria”.**

**Relatore: Cons. Giuseppe Ginestra**

**Catanzaro, 1°luglio 2005**

---

**Coordinatore amministrativo Responsabile: Dr. Elena RUSSO**

**Assistente amministrativo contabile: Rag. Iolanda CRISTOFALO**

**Assistente tecnico-informatico: Sig. Pasquale CICCIA**

# INDICE

## PARTE I

### INTRODUZIONE

1. **L'interazione tra l'informare e il comunicare**  
.....Pag.1
2. **La Strategia Comunicativa di sistema nella Regione**  
.....Pag.6
3. ***Excursus* storico: dalla teleamministrazione all'e-  
government.....Pag.7**
4. **Funzione legislativa e compiti operativi della  
Regione.....Pag.10**

### LA COMUNICAZIONE INTERNA E L'INFORMAZIONE NEL SISTEMA REGIONALE IN CALABRIA

- 1) **La comunicazione  
interna.....Pag.20**
- 2) **L'informazione  
regionale.....Pag.24**
- 3) **Prime notazioni sulla nuova conformazione della comunicazione e  
informazione  
regionale.....Pag.26**

### COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE NEL SISTEMA REGIONALE

- 1) **Il sistema di comunicazione del Consiglio  
Regionale.....Pag.31**

- 2) Attività di indagine “sul campo” : la comunicazione  
interistituzionale.....Pag.33**
- 3) ICT e “Digital  
divide” .....Pag.37**

## **COMUNICAZIONE WEB**

- 1) Sistema di comunicazione web in  
Calabria.....Pag.43**
- 2) Sito Internet e barriere  
digitali.....Pag. 46**
- 3) Conclusione.....**  
.....Pag. 48

## **ESAME DIPARTIMENTI REGIONE CALABRIA.....Pag. 54**

## **LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE NELLA REGIONE CALABRIA**

- 1) Strategia ed  
iniziative.....Pag. 68**
- 2) La Misura 6.3 del POR.....**  
.....Pag. 70
- 3) Altre utilizzazioni dei Fondi  
POR.....Pag. 70**
- A. Piano di  
comunicazione.....Pag  
. 70**
- B. Servizi di informazione, comunicazione, pubblicità e assistenza  
informativa sul FSE del POR Calabria 2000-  
2006.....Pag. 71**
- C. Campagna di informazione e comunicazione diretta  
esclusivamente ai destinatari delle Misure POR 3.7, 3.8  
.....Pag.71**

**D. Programma pluriennale di promozione turistica-promozione dell'offerta turistica (FESR-Misura 4.3).....Pag. 72**

**4) Altri progetti relativi alla Società dell'informazione.....Pag. 73**

**5) Il Piano Telematico Calabria.....Pag.74**

**6) Conclusione.....Pag.76**

## **QUADRO SINOTTICO DELL'ISTRUTTORIA**

### **QUADRI RIEPILOGATIVI QUESTIONARI**

## **PARTE II**

### **APPENDICE**

Tabelle

Riepilogo capitoli Dipartimenti Regione Calabria

Controdeduzioni Regione Calabria

# INTRODUZIONE

## 1. L'interazione fra l'Informare e il Comunicare

### 1.1. Il Potere/dovere della Comunicazione Pubblica

Nella storia della pubblica amministrazione italiana, gli ultimi quindici anni rappresentano un periodo contrassegnato emblematicamente dal ruolo assunto dalla comunicazione, quale fattore di rivoluzione e cambiamenti tali che può anche non risultare enfatico definire di carattere epocale.

Ai fini della presente indagine<sup>1</sup> - che non ha, secondo quanto è dato conoscere, specifici precedenti in correlazione alla peculiarità dell'oggetto (*recte*: del servizio/funzione) trattato - il concetto di Comunicazione Pubblica è assunto nell'accezione sinonimica di Comunicazione Istituzionale, ciò che rimanda, intuitivamente, al carattere di servizio erogato dalle pubbliche amministrazioni in favore dei soggetti destinatari delle attività di comunicazione nella loro veste di cittadini al contempo fruitori e partecipi di tale importante funzione.

Il **potere/dovere** della comunicazione pubblica - le cui prime fonti esplicative si possono individuare nella legge n. 142/90 recante le norme sull'ordinamento delle Autonomie Locali, nella regolamentazione del diritto d'accesso e di partecipazione introdotta dalla legge n. 241/90, nonché nel decreto legislativo n. 29/93 concernente le disposizioni di razionalizzazione dell'organizzazione delle Amministrazioni Pubbliche - ha trovato infine sistemazione organica nella legge 7 giugno 2000, n. 150 che ridefinisce la disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Nella tabella riassuntiva che segue sono sinteticamente esposte le tappe essenziali dell'evoluzione legislativa della comunicazione istituzionale.

Tabella 1

---

<sup>1</sup> L'indagine, svolta nell'esercizio del controllo successivo sulla gestione devoluto alla Corte dei conti (leggi n. 20 del 1994 e n. 639 del 1996) e, in particolare, alle Sezioni regionali di controllo (art.7, commi 7, 8 e 9 della legge n. 131 del 2003), è stata deliberata dalla Sezione regionale con del. n. 13 del 14 novembre 2003 nell'ambito del programma 2004 ed aggiornata fino alla data corrente.

<b>Legge 8 giugno 1990, n. 142</b>	<b>Si afferma il potere/dovere delle istituzioni di comunicare</b>
<b>Legge 7 agosto 1990, n. 241</b>	<b>La comunicazione viene posta al servizio dei principi di trasparenza ed accesso</b>
<b>Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29</b>	<b>La comunicazione si dota di proprie strutture : l' URP Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>
<b>Legge 15 marzo 1997, n. 59</b>	<b>La comunicazione accompagna i grandi processi di semplificazione</b>
<b>Legge 15 maggio 1997 n.127</b>	<b>La comunicazione viene posta al servizio dello snellimento dell'attività amministrativa</b>
<b>Legge 7 giugno 2000, n. 150</b>	<b>La comunicazione e l'informazione vengono definitivamente legittimate e riconosciute come costanti dell'azione di governo nella pubblica amministrazione</b>

La legge n. 150 prende le mosse da un'esplicita dichiarazione di intenti, consistente, in attuazione dei criteri di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa (secondo la logica già dettata peraltro dalla legge n. 241/90 citata), nella codificazione strutturale delle "attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni" (art. 1, comma 1).

Le disposizioni del successivo comma 4 sono testualmente dirette a regolamentare:

- a) **l'informazione** ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) **la comunicazione esterna** rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti, attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- c) **la comunicazione interna** nell'ambito di ciascun ente.

Come ben si vede, informazione e comunicazione vengono distinte in relazione alla diversità dei rispettivi destinatari (i mezzi di comunicazione di massa, per la prima; i cittadini, le collettività, altri enti e le articolazioni interne della stessa amministrazione, per la seconda), nonché, secondo quanto stabilisce il successivo

art. 6, comma 1, con riferimento alle strutture deputate, essendo le attività di **informazione** attribuite al portavoce e all' ufficio stampa e quelle di **comunicazione** all' ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) e/o ulteriori articolazioni analoghe (sportelli per il cittadino, sportelli unici della pubblica amministrazione, sportelli polifunzionali, sportelli per le imprese).

Ma il legislatore, nel mentre ha provveduto a precisare le diversità di finalità, soggetti, forme e strumenti delle attività di informazione e di comunicazione, non ha dettato alcuna definizione concettuale distintiva e nulla dice, quindi, in ordine alla discriminazione dei rispettivi contenuti, ritenendo, evidentemente, inadeguata la via dell'astratta disciplina normativa.

La presente indagine, perciò, condotta attraverso un ampio lavoro istruttorio di raccolta, osservazione ed analisi svolto essenzialmente <<sul campo>>, ha perseguito l'intento di cogliere, per quanto possibile, il frutto degli insegnamenti scaturenti dall'esperienza concreta, nella considerazione/ auspicio di risultare utile a definire proposte e suggerimenti funzionali all'azione operativa, di supporto ai soggetti che quotidianamente sono chiamati ad agire concretamente, affinché la comunicazione istituzionale assolva effettivamente a quella valenza strategica, nel processo di cambiamento della P.A., prefigurata dall'ordinamento (*rectius*: dalle buone intenzioni che hanno mosso il legislatore della riforma).<sup>2</sup>

- Prima di proseguire sul tema, può risultare necessario ricordare, brevemente, che le relazioni della Corte dei conti – momento di sintesi delle verifiche svolte e atti di referto circa gli esiti valutativi – sono portate alla *diretta* cognizione delle Assemblee elettive, venendo così a configurarsi come peculiare espressione della natura collaborativa del controllo sulla gestione, cui corrisponde, va pure sottolineato, un obbligo di cooperazione da parte delle Amministrazioni interessate

---

<sup>2</sup> La legge 150 specifica l'obbligo di ogni Istituzione pubblica a render pubblicamente conto del proprio operato e, puntualmente qualificando la valenza strategica della comunicazione istituzionale nel cambiamento della pubblica amministrazione, attribuisce notevole rilievo, in particolare, alla funzione dell'URP (Ufficio già introdotto dal d.lgs. 3 febbraio 1993, n. 29) e degli Uffici Stampa, al fine di assicurare il massimo grado di trasparenza delle comunicazioni nelle materie di competenza dell'amministrazione. Il cittadino può far valere il diritto ad essere informato correttamente anche nei confronti delle istituzioni pubbliche (di tutte), in quanto lo Stato deve garantire a tutti il diritto ad essere informati, eliminando, da una parte, gli ostacoli che impediscono la libera circolazione delle informazioni, dall'altra favorendo il libero accesso alle notizie "prodotte" o comunque a disposizione della pubblica amministrazione. Altresì, costituisce corollario dell'interesse generale all'informazione, indirettamente protetto dall'art. 21 della Costituzione (Corte Costituzionale, sentenza n. 105 del 1972), il concetto per cui il diritto/dovere della informazione istituzionale rappresenta non solo una sorta di pre-condizione dell'esercizio delle legittime pretese in generale dei cittadini nei confronti dello Stato, ma anche il mezzo per spingere la pubblica amministrazione ad un'azione rispondente al principio stesso di buon andamento (art. 97 Cost.) e, pertanto, responsabile (art.28 Cost.).



(sul punto cfr. Corte Costituzionale sentenza n. 29 del 27 gennaio 1995; V. pure Corte cost. sentenza n. 470 del 1997).

L'altra faccia, pertanto, della natura collaborativa del controllo sulla gestione è costituita dall'immanenza del **dovere di cooperazione** in capo alle amministrazioni, ciò che, del resto, risulta esattamente connaturale (speculare) al **potere di accertamento** dalla legge espressamente intestato alla Corte dei conti (art. 3, co.4. della legge n. 20 del 1994).

Ma non solo: all'esito del referto, in capo agli enti medesimi si configura un ulteriore e preciso obbligo di legge: quello di comunicare alla Corte dei conti e agli organi elettivi "**le misure consequenziali adottate**" (art. 3, co.6, l.n.20/94 cit.).

Ed è proprio quest'ultimo il punto che disvela la compiuta essenza della natura collaborativa del controllo sulla gestione, poiché, da un lato, le amministrazioni sono messe nella possibilità (confluente in un'ovvia responsabilità di livello istituzionale) di attivare processi di autocorrezione di modelli e processi operativi risultati irregolari o antieconomici, nonché, dall'altro, le Assemblee elettive interessate vengono poste nella condizione di intervenire, opportunamente quanto responsabilmente, alla luce delle risultanze statuite in sede di controllo dalla Corte dei conti, organo indipendente e neutrale dello Stato-ordinamento.

- Ritornando ora al tema specifico, poiché nella realtà **informare** e **comunicare** risultano attività distinte ma logicamente complementari, con molti punti di sovrapposizione e interazione, va detto che gli elementi discretivi sostanziali delle due tipologie di azione si possono ricavare partendo dalla disamina dell'essenza semantica delle rispettive denominazioni (connotazioni) terminologiche:

**Informare** deriva dal latino "*In-formare*": "dare forma" ⇔ "istruire" ⇔ "dare notizia".

**Comunicare** discende dal latino *communi-care*, derivato di *communis*, "comune": comunicare è, pertanto, l'azione del rendere partecipi più soggetti.

Nell'azione dell'informare si crea un rapporto unidirezionale (⇨): la trasmissione di informazioni da parte di un soggetto attivo, la fonte delle informazioni, nei confronti di uno o più soggetti passivi, i destinatari delle informazioni.

Invece, prefigurando l'azione del comunicare un elemento qualificante: la reciprocità ovvero lo scambio (⇔), ciò sta a significare che tutti i soggetti condividono, partecipano l'un l'altro qualcosa, insomma **dialogano**.

L'obiettivo proprio di chi vuol comunicare non è fornire informazioni, bensì la condivisione di un messaggio che provochi nel recettore un certo tipo di (re)azioni:

da qui la *bidirezionalità* del comunicare, rispetto all'*unilateralità* dell'informare.

La comunicazione favorisce la democrazia, intendendo con ciò la possibilità di partecipare e interloquire da protagonisti ascoltati: il suddito diventa cittadino.

Ed esattamente in ciò risiede la ragione d'essere della lunga "dissertazione" semantica che precede.

Svolta da soggetti pubblici (anche in base al *principio di sussidiarietà* ex art.118, co. 4, Cost.), la comunicazione pubblica è **un indicatore della qualità** dei rapporti fra cittadini e Amministrazioni.

La più volte citata legge n. 150 rappresenta, al tempo stesso, un punto di arrivo e un punto di partenza.

Punto di arrivo, in quanto, nella società dell'informazione e della conoscenza, se le Pubbliche Amministrazioni non comunicano (cosa diversa, come già visto, dal semplice informare) i cittadini non possono essere sovrani secondo la previsione di cui all'art.1 cpv, Cost. (al più saranno utenti/clienti).

La legge 150 è anche un punto di partenza, perché è da essa che bisogna muovere per allargare sempre di più i confini della **cittadinanza amministrativa**.

Occorre evitare che l'applicazione della legge e lo svolgimento della funzione di comunicazione decadano a mero adempimento burocratico e che le competenze dei professionisti della comunicazione siano considerate come accessorie e marginali rispetto alle competenze tradizionalmente presenti nelle pubbliche Amministrazioni.

A fronte dei diritti, il legislatore ha predisposto **strumenti di garanzia** e, quindi, doveri a carico dei soggetti pubblici: quello della informazione si concretizza nell'obbligo di istituire apposite strutture che consentano l'effettivo esercizio del diritto di accesso e di partecipazione, così come il dovere di comunicazione si realizza anche attraverso l'interconnessione degli uffici mediante sistemi informatici e statistici pubblici (cfr., rispettivamente, d.lgs. n. 29/93 e d.lgs. n. 39/93).

E' necessario, pertanto, che le Amministrazioni pubbliche siano consapevoli che all'interno di quel processo quotidiano che è la riforma amministrativa **la funzione di comunicazione è strategica**.

Certamente, però, non è l'atto in sé della comunicazione che raggiunge lo scopo.

Infatti, e l'interrogativo non è retorico, qual'è la discriminante circa l'elemento suggestivo, ovvero la stimolazione subliminale su cui è impostata la comunicazione *tout court* "pubblicitaria" e, quindi, anche quella politica che dalla prima sovente mutua metodi e concetti, rispetto alla comunicazione prettamente istituzionale che ovviamente è la sola che qui interessa?

La risposta è immediata, in quanto ci riporta direttamente ad un altro concetto importante: quello di **servizio**, per cui ogni proposizione informativa/comunicativa necessita di **una validazione**, e questa è data dal **fatto verificato** e non già dall'elemento suggestivo in ipotesi adoperato.

La legge 150, peraltro, indica già alcuni strumenti e adempimenti essenziali come, ad esempio, **i piani di comunicazione e la validazione dell'attività di informazione e comunicazione**.

A questo punto, il passo verso la comprensione della funzione e degli scopi di un controllo esterno ed indipendente, in chiave collaborativa e, pertanto, dell'apporto specifico delle nuove Sezioni regionali di controllo della Corte dei conti, è, invero, assai breve.

## ***2. La Strategia Comunicativa di sistema nella Regione.***

Alla luce di quanto precede, risulta evidente lo spirito informatore della presente indagine, con cui questa Sezione regionale di controllo ha inteso focalizzare l'attenzione sui servizi di comunicazione e informazione sviluppati dall'Ente Regione.

La comunicazione pubblica, primariamente, richiede chiarezza di linguaggio e postula esigenza di dialogo, perciò un modo d'esprimersi costruito " per " e " con " i destinatari.

Per comunicare non occorrono toni enfatici, raffiche di esternazioni, siti-web meri contenitori di notizie affastellate.

La platea dei destinatari è estremamente variegata, perché, accanto ai soggetti "diversamente abili" (non vedenti, non udenti, portatori di handicap in genere) costituenti categorie oggettivamente disagiate rispetto all'utilizzo dei moderni sistemi di comunicazione, esiste una massa di utenti con particolari caratteristiche culturali, sociali e personali che la comunicazione pubblica deve saper considerare per concretizzare un sistema di dialogo realmente bidirezionale.

Il sistema di comunicazione pubblica deve essere modellato, perciò, e non è un paradosso, sull'utente "qualsiasi", affinché chiunque (appunto) entri in contatto con una pubblica amministrazione riesca a comunicare con essa.

Occorre che il comunicatore pubblico verifichi ciò che trasmette, calibrando la propria espressione su ogni potenziale interlocutore marginale.

E se finalità imprescindibile delle amministrazioni pubbliche è quella di migliorare le relazioni con i fruitori dei propri servizi, occorre una **strategia comunicativa di sistema** che consideri la valenza trasversale della funzione di comunicazione rispetto a tutti gli ambiti di competenza istituzionale

In particolare nell'ambito locale, la comunicazione istituzionale rappresenta l'opportunità di conoscere la Pubblica Amministrazione dalla parte, finalmente, dei risultati e non solo del mezzo formale (le procedure, gli atti, ecc.).

### **3. Excursus storico: dalla teleamministrazione all'e- government**

Il Governo elettronico (*e-Government*) in funzione dell' *e-Democracy* (vicinanza per via elettronica della P.A. ai cittadini), l'informatizzazione integrata (RUPA), l'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), l'attività di formazione del personale in funzione del fabbisogno di nuove professionalità (il Comunicatore Pubblico), le attività di valutazione e autocontrollo, come pure, infine, i controlli esterni, costituiscono - tutti - mezzi e strumenti essenziali per dare corretta e compiuta attuazione al potere/dovere di informazione.

In questo scenario operativo, non va sottovalutata perciò l'importanza assunta dall'uso di nuove tecnologie (**ICT**).

La distinzione tra comunicazione tradizionale e tecnologica, come, del resto, tra analogica e digitale, ci introduce rapidamente all'epoca telematica.

Per quanto riguarda la P.A. in genere, la prima fase (anni Cinquanta) corrisponde al processo di *meccanizzazione* a mezzo di schede perforate per la selezione automatica di documenti; a partire dagli anni Sessanta (seconda fase) vengono introdotti gli *elaboratori elettronici*: è l'avvio del processo di *informatizzazione* della attività amministrativa.

La terza fase è quella *della amministrazione telematica*.

L'elemento essenziale di quest'ultima fase è che i dati inseriti nel computer non rimangono isolati ma, da un lato, circolano nella rete e, dall'altro, determinano procedimenti (telematici) e provvedimenti (informatizzati) che non necessitano del supporto cartaceo per la loro formalizzazione.<sup>3</sup>

Per il vero, la terza fase ufficialmente inizia nel 1990 con la legge sul procedimento amministrativo n. 241/90, già citata, avente l'obiettivo di adeguare l'azione amministrativa al principio di buon andamento e imparzialità secondo la previsione dell'art. 97 cost.

Più in dettaglio, la legge stigmatizza i principi di trasparenza, responsabilità, diritto di accesso, efficacia, efficienza, raggiungibili in modo compiuto attraverso la informatizzazione.

Ed infatti è nel 1994 che la informatizzazione penetra nelle procedure di emissione dei mandati di pagamento e di controllo da parte della Corte dei conti (D.P.R. 20 aprile 1994 n. 367, che modifica il regolamento di contabilità di cui al

---

<sup>3</sup> Si assiste al fenomeno ben noto della «dematerializzazione» dell'attività della pubblica amministrazione dove la forma elettronica a mano a mano sostituisce quella scritta.

r.d. 23 maggio 1924 n. 827); ed è nel 1997 che viene ribadita la validità giuridica degli atti pubblici e privati in forma elettronica (Legge 15 marzo 1997 n. 59, art. 15) e introdotta la crittografia asimmetrica: la firma digitale di cui al D.P.R. 10 novembre 1997, n. 513.

Nel 1998, sono emanati il regolamento dello sportello unico (D.P.R. 20 ottobre 1998 n. 447) e quello per la tenuta del protocollo amministrativo con procedura informatica; nel 1999 sono adottate le regole sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni (D.P.R. 8 marzo 1999, n. 70)<sup>4</sup> ed una direttiva in materia di gestione informatica dei flussi documentali; nel 2000 sono approvati: il regolamento avente ad oggetto le regole tecniche sul protocollo informatico (seguito da un Decreto MIT del 2003 recante "Le linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi"); il t.u. sulla documentazione amministrativa (D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445), nonché varata la legge n. 150, più volte citata.

Ulteriori provvedimenti legislativi concernenti singoli settori sono indicati nel prosieguo della relazione.

### ***3.1. Piano d'azione per l' e-government. L'integrazione dei Sistemi Informativi.***

Il Piano d'azione nazionale per l' *e-government*<sup>5</sup> contiene sia le azioni dirette ad erogare servizi ai cittadini ed alle imprese spesso implicanti un'integrazione tra i servizi di varie amministrazioni, sia quelle rivolte a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi, evidenziando la necessità di coinvolgere nel progetto tutte le amministrazioni centrali e periferiche nonché le autonomie territoriali.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> L'art. 1, D.P.R. 8 marzo 1999 n. 70 definisce il telelavoro come quella prestazione eseguita dal dipendente di una delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 comma 2, d.lg. 3 febbraio 1993 n. 29 in qualsiasi luogo ritenuto idoneo dalla contrattazione collettiva collocato fisicamente al di fuori della sede fisica dell'amministrazione interessata alla prestazione lavorativa.

<sup>5</sup> Se con il "Piano di Azione per l'e-Government", varato nel giugno del 2000 (e che rappresenta la programmazione nazionale italiana con riferimento al più ampio progetto denominato "e-Europe, per la Società dell'Informazione" predisposto dall'Unione Europea), sono state poste le basi per lo sviluppo di una civiltà digitale, nel successivo biennio 2001-2002 è stata avviata un'attività di revisione strategica ed amministrativa postulata anche dalla nomina di un Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie (MIT), il quale, in esecuzione della delega ricevuta in materia di promozione e gestione dell'e-Government, ha provveduto, tra l'altro, ad emanare "Le Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione" (dicembre 2001) e "Le linee guida per lo sviluppo della Società dell'Informazione" (giugno 2002).

<sup>6</sup> Il modello della Rete nazionale, elaborato dall'Unità strategica per il piano d'azione di *E-Government*, si configura come una *internet work* di reti paritetiche, appartenenti ai diversi soggetti, con la presenza della RUPA per le amministrazioni centrali dello Stato, le RUPAR per quelle regioni che hanno adottato il modello RUPA, scegliendo una modalità di interconnessione diretta con quest'ultima, le *Community Network* che raggruppano sia le reti di categoria che le reti territoriali, ed infine gli enti locali. Tutte le reti che usufruiscono direttamente del sistema di interconnessione della RN sono connesse tra loro attraverso gli *Exchange Point Operator* (RN-EPO) cui sono assegnate diverse funzioni.

Con D.P.C.M. del 24 ottobre 2001 sono disciplinate le procedure e le modalità per l'utilizzo dei fondi assegnati al finanziamento del Piano di *e- government*, individuando nell'ambito delle azioni previste dal programma le seguenti tipologie progettuali:

- a) progetti di competenza delle regioni e degli enti locali;
- b) progetti di competenza di amministrazioni centrali;
- c) progetti di competenza del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie della Presidenza del Consiglio dei ministri.

### **3.2. Le reti civiche interattive**

Le autonomie locali costituiscono i maggiori fornitori di informazioni legate al cittadino, l'anello di congiunzione primario fra le istituzioni dello Stato e la popolazione e sono, dunque, i soggetti pubblici più interessati a conseguire benefici economici e qualitativi dalla creazione di un circolo virtuoso della comunicazione che possa dare ai cittadini la maggiore interazione possibile con tutte le organizzazioni della pubblica amministrazione.

E gli enti locali, difatti, sono quelli che hanno per primi avviato il processo di strutturazione delle reti civiche.

Queste sono ambienti telematici<sup>7</sup> che servono a favorire la comunicazione, la cooperazione, lo scambio e l'erogazione di servizi fra i cittadini e tutti i soggetti pubblici e privati che costituiscono la comunità locale.

L'*e-Democracy*, che appare come un necessario corollario del principio di trasparenza, rende evidente la connessione fra il ricorso alle moderne tecniche comunicative e l'evoluzione dei principi che costituiscono il fondamento storico del nostro ordinamento giuridico.

In questo senso, va dunque ricercato il vero significato del principio costituzionale di buon andamento dell'amministrazione, inteso come idoneità a raggiungere il risultato voluto con riferimento anche allo svolgimento dell'attività comunicativa pubblica, secondo quanto, del resto, previsto dall'art. 8 della legge n. 150, laddove, al secondo comma lett. c), è stabilito che le amministrazioni pubbliche devono provvedere, nell'ambito delle proprie potestà regolamentari, a

---

<sup>7</sup> Le reti civiche si ispirano alle esperienze statunitensi dove hanno cominciato il loro sviluppo a partire dalla seconda metà degli anni Ottanta. La prima rete civica fu attivata nel 1984 a Cleveland nell'Ohio; si trattava di una *freenet*, rete libera o *community net*, nata con l'intento di risolvere problemi di carattere medico con consultazioni *on line*. Poco tempo dopo si assisteva alla nascita delle *civic nets* ossia reti civiche in senso stretto: strutture promosse dalle amministrazioni allo scopo di fornire per via telematica informazioni e servizi di pubblica utilità. Con il loro svilupparsi si vengono a definire le differenze fra le *free nets* (reti di cittadini), le *civic networks* (reti promosse dalle municipalità) e le *city nets* (reti delle municipalità in cui vengono illustrati i servizi della città). Le prime hanno lo scopo di facilitare la comunicazione fra le componenti della comunità, permettendo ad ognuna di esse di avere spazio ed opportunità di espressione.

promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e al coordinamento delle reti civiche.

Il quadro va integrato con la normativa sulla pubblicità istituzionale; con la rinnovata disciplina a tutela della riservatezza della persona (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196- Codice in materia di protezione dei dati personali- sostitutivo della legge 31.12.1996, n. 675 , c.d. legge sulla *privacy*), che delimita con maggior chiarezza il confine tra principio di pubblicità e principio di segretezza; con le nuove norme sull'erogazione dei servizi pubblici, dove il precetto della "qualità" della prestazione si fonda sullo scambio di informazioni con gli utenti e, infine, con le generali norme di semplificazione.

Ora, è vero che, nelle parti relativi ai singoli uffici, le disposizioni statali dovrebbero valere per le sole amministrazioni centrali dello Stato e non per gli enti territoriali e locali, i quali restano, però, anche questo va osservato, comunque vincolati al rispetto ed all'attuazione **dei principi generali** e dei fini enunciati nelle leggi di riforma dell'amministrazione.

Un nodo cruciale irrisolto resta ancora quello relativo ai rapporti (e, dunque, alla capacità di comunicazione) tra le diverse amministrazioni e, in un tale sfondo, si può allora ben comprendere come **la comunicazione interattiva** costituisca un elemento essenziale anche nei rapporti con i cittadini.

Infine, la comunicazione va considerata una **funzione trasversale**, non solo in quanto coinvolge l'intera amministrazione, ma anche perché riguarda tutto il processo dell'azione pubblica, dalla individuazione dei problemi e di lettura/ascolto dei bisogni (momento conoscitivo) alla gestione delle scelte (comunicazione di servizio e trasparenza) alla valutazione della qualità (*customer satisfaction*) per implementare nuove soluzioni e progetti di miglioramento (*marketing* istituzionale).

#### ***4. Funzione legislativa e compiti operativi della Regione.***

Premesso tale quadro, un ulteriore impulso al radicamento e allo sviluppo della comunicazione pubblica può e deve essere garantito dalla funzione legislativa dell'Ente Regione, indotta e favorita dalla legge 150 e confermata dalla recente riforma costituzionale, trattandosi di concorrere a stabilire l'obbligatorietà, all'interno di ciascuna Amministrazione, di una struttura organizzativa diretta da un comunicatore pubblico, a presidio e coordinamento dei progetti, servizi e strumenti di comunicazione interna ed esterna.

Nel rispetto – si ricorda- dei principi generali indicati dalla legge 150.

Le funzioni della Regione si svolgono attraverso due articolazioni principali:

A) il rapporto con gli Enti Locali (Province, Comuni, Comunità montane), che, a sua volta, si estrinseca nelle attività di:

- verifica delle modalità dell'esercizio delle funzioni trasferite o delegate dalla Regione agli Enti Locali;
- verifica/valutazione degli effetti delle politiche pubbliche attraverso la determinazione delle modalità di cooperazione per il coordinamento delle politiche di settore tra le Regioni, nonché dei sistemi per la circolazione delle informazioni;
- diffusione delle esperienze positive (*best practices*);

B) il rapporto con le Amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, che, a sua volta, è definito dalle modalità di relazione e cooperazione nella fase di devoluzione dall'Amministrazione statale alle Regioni.

Un'attività regionale di tal segno, anche per la capacità di (ri)orientare l'intero sistema delle autonomie locali, costituisce un obbligo politico (nel senso proprio del termine) della massima istituzione regionale, un'occasione per fare crescere la cultura e la pratica del cambiamento attraverso il corretto esercizio della funzione di comunicazione e per concorrere a migliorare, una volta tanto, il sistema amministrativo interno rispetto agli stessi standard europei attuali.

Il riferimento è sia alle determinazioni comunitarie – in materia di trasparenza, accesso, *ombudsman* europeo, campagne di informazione - sia ai singoli interventi nazionali, quali, ad esempio, la *citizen's card* inglese (1991) o la carta dei servizi pubblici emanata in Francia nel 1992, ovvero la carta di identità elettronica (CIE) e il recentissimo CAD in Italia.<sup>8</sup>

L'evoluzione dei concetti di comunicazione e di informazione, consacra definitivamente l'esigenza di decentramento del controllo delle conoscenze a livello degli utilizzatori finali (gli *stakeholders*, i fruitori interessati) ed una democraticizzazione (intesa nel senso classico del termine: *demos*=popolo) del consumo delle informazioni.

L'evoluzione della comunicazione istituzionale è andata in parallelo con i processi di modernizzazione della pubblica amministrazione, provocando diffuse resistenze in sede di adattamento ai nuovi concetti e moduli operativi.

E siffatti mutamenti - di norma- sono realizzabili solo se accompagnati da una estesa informatizzazione, da una riorganizzazione organica degli apparati amministrativi, da una formazione continua e dalla valorizzazione concreta delle professionalità e responsabilità, a partire del personale addetto all'URP.

---

<sup>8</sup> V. recente Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 in G.U. 16.05.2005.



Infatti, del tutto diverso, rispetto al portavoce ed all'ufficio stampa, è il profilo professionale del personale destinato alle strutture amministrative (URP) deputate a gestire la vera e propria funzione di comunicazione istituzionale che assolve molteplici ed articolate finalità: garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione; promuovere sistemi di interconnessione telematica; attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi; assicurare la reciproca informazione con le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

Alla luce della complessità e ricchezza di tali attribuzioni, è ovvio che "il sapere" (in genere) sia presupposto del (saper) comunicare e, in particolare, come il *sapere giuridico* debba costituire dote essenziale anche del personale URP.

Infatti, il dovere di " *illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime*" (art. 8, lett. b, legge n. 150 cit.) non definiscono un ambito di competenze riducibili alla burocratica applicazione dei meccanismi e limiti del diritto di accesso, bensì rappresentano la volontà chiara del legislatore di individuare nel dialogo con l'utenza lo strumento per agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti.

L'URP, pertanto, non va considerato solo come punto di riferimento per la cittadinanza, ma essenziale strumento di miglioramento, il "filtro" tra l'elaborazione del prodotto amministrativo e quella del **prodotto comunicativo**.

Il problema, però, è che ancora oggi, come vedremo avanti, il patrimonio di conoscenza che viene ad essere acquisito dai punti di contatto con l'utenza non viene adeguatamente utilizzato dai decisori e dai vertici (politici e amministrativi).

Ciò riporta, in primo luogo, alla problematica del mancato riconoscimento del ruolo strategico e dell'autonomia della funzione di comunicazione all'interno dell'organizzazione e che viene spesso segnalata dallo stesso personale come una delle cause principali della insufficienza di risorse umane, strumentali ed economiche (*budget*) destinate al funzionamento effettivo degli uffici in questione.

Inoltre, proprio nel quadro della comunicazione interna, persiste uno scollamento tra le diverse strutture, imputabile sia a carenze culturali (retaggio di mentalità burocratiche consolidate e poco inclini al cambiamento innovativo) sia all'assenza di un radicato patrimonio di <<buone pratiche>> della comunicazione organizzativa, nonché, infine, all'inveterato costume di gestione delle attività per compartimenti stagni e che porta alla frammentazione delle iniziative (sul punto *amplius* nel capitolo dedicato ai singoli dipartimenti).

- Per constatare che ruolo abbia assunto nel sistema regionale calabrese la comunicazione istituzionale, la Sezione ha proceduto alla rassegna ed analisi anche

delle disposizioni normative adottate dalla Regione Calabria, partendo, *in primis*, dal raffronto del vecchio dettato statutario con quello nuovo.<sup>9</sup>

<p><i>VECCHIO STATUTO</i> <b>(Legge n. 519 del 1971)</b></p>	<p><b>NUOVO STATUTO</b> <b>(Legge Regionale n. 25/2004)</b></p>
<p>“La Regione riconosce il diritto delle organizzazioni sociali e dei cittadini all’informazione sull’attività regionale e predispone gli strumenti per il suo esercizio.(art.42, comma 1)                      Assicura la disponibilità dei dati raccolti dai propri uffici o degli enti e aziende dipendenti, nel rispetto dei diritti costituzionali dei cittadini e con il limite della riservatezza necessaria per il buon funzionamento dell’amministrazione” (comma 2).</p>	<p><i>La Regione, nel rispetto del pluralismo, predispone gli strumenti necessari per offrire un’informazione costante sull’attività istituzionale e per acquisire informazioni sulle esigenze e sulle aspirazioni della comunità calabrese in Italia e all’estero.(Art.9, comma 1)</i>  <i>La regione istituisce appositi organismi per assistere i cittadini nella ricerca ed acquisizione delle informazioni sull’attività regionale e per favorire il controllo sociale sul buon andamento e sull’imparzialità dell’azione amministrativa (comma 2).</i>  <i>La Regione riconosce nel diritto all’informazione il presupposto fondamentale della partecipazione ed un aspetto essenziale dei diritti del cittadino ed assicura la più ampia informazione sugli atti, sui programmi e sulle iniziative di propria competenza, nonché sul funzionamento dei propri organi ed uffici attraverso l’impiego di strumenti di informazione e di comunicazione di massa e, in particolare, di quelli radiotelevisivi (comma 3).</i></p>
<p>“In relazione alle finalità di cui all’art. 3 del presente Statuto, nell’ambito delle proprie competenze ed in concorso con lo Stato, la Regione:...(omissis)                      z) assume iniziative per assicurare un’ampia e democratica informazione, anche in ordine all’organizzazione dei servizi pubblici relativi “(art. 56).</p>	<p><i>La Regione promuove la partecipazione dei singoli, delle formazioni sociali e politiche...alla vita delle istituzioni calabresi..... prevedendo la consultazione di organismi rappresentativi di istanze sociali diffuse ....(art. 4).</i></p>

<sup>9</sup> Con la legge regionale 19 ottobre 2004, n. 25, è stato definitivamente varato il nuovo Statuto della Regione Calabria.

<p>“L’attività amministrativa della Regione è informata ai principi dell’autonomia e democrazia, al più ampio snellimento ed alla pubblicità delle procedure..... (art.66, comma 1).</p>	<p><i>L’attività amministrativa della Regione è informata di principi del buon andamento e dell’imparzialità, della semplificazione e della pubblicità delle procedure e degli atti amministrativi, della partecipazione degli interessati alle fasi istruttorie e decisorie del procedimento, nonché della consensualità dell’azione amministrativa, nel rispetto dei principi stabiliti dalle leggi dello Stato e dalla normativa comunitaria (art.49 comma 1).</i></p>
	<p><i>(...) La Regione realizza, altresì, altre forme di collegamento con gli organi dell’Unione Europea per l’esercizio delle proprie funzioni relative all’applicazione delle normative comunitarie e per l’adeguamento dei propri atti alle fonti comunitarie (art.3, comma 3)</i></p>
	<p><i>(...) La Regione utilizza gli istituti della concertazione e della programmazione negoziata come strumenti essenziali di governo, disciplinando con legge le procedure, le forme e le modalità relative alla stipula e all’attuazione degli accordi e delle intese (art. 46, comma 3).</i></p>

Appare di tutta evidenza come con il nuovo Statuto si sia segnata una svolta nell’impianto normativo e regolamentare della Regione Calabria, con riferimento proprio alla funzione di comunicazione.

Infatti, per la prima volta, a tale “materia di intervento” viene addirittura dedicato un corposo articolo (art,9) che, tuttavia, va detto pure, pone in rilievo talune difficoltà dello stesso costituente in sede di percezione della materia *de qua* e nell’individuazione dei suoi netti contorni e precisi contenuti.

Ed invero, l’articolo in questione è rubricato semplicemente “Informazione”, laddove, in realtà, all’interno vengono dettate disposizioni in merito ad una serie di interventi che, più propriamente, si attagliano ad attività di vera e propria comunicazione istituzionale.

Il che, peraltro, come del resto emergerà dal seguito della relazione, potrebbe anche portare a dubitare della compiuta presa di coscienza e cognizione circa la necessaria distinzione tra informazione e comunicazione e della correlata esigenza di interazione, almeno nei risvolti pratici ed operativi assunti dall’Ente come proprio principio fondamentale prima e come programma esecutivo e di esercizio di governo poi.

## Tavola 1



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### ***SCHEMA RELAZIONE***

- **INTRODUZIONE**
- **LA COMUNICAZIONE INTERNA E L'INFORMAZIONE NEL SISTEMA REGIONALE IN CALABRIA**
- **COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE NEL SISTEMA REGIONALE**
- **COMUNICAZIONE WEB**
- **ESAME DIPARTIMENTI REGIONE CALABRIA**
- **LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE NELLA REGIONE CALABRIA**

## Tavola 2



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi  
gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

# I INTRODUZIONE

- **L'interazione tra l'informare e il comunicare**
- **La Strategia Comunicativa di sistema nella Regione**
- ***Excursus storico: dalla teleamministrazione all'e-Government***
- **Funzione legislativa e compiti operativi della Regione**

### Tavola 3



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

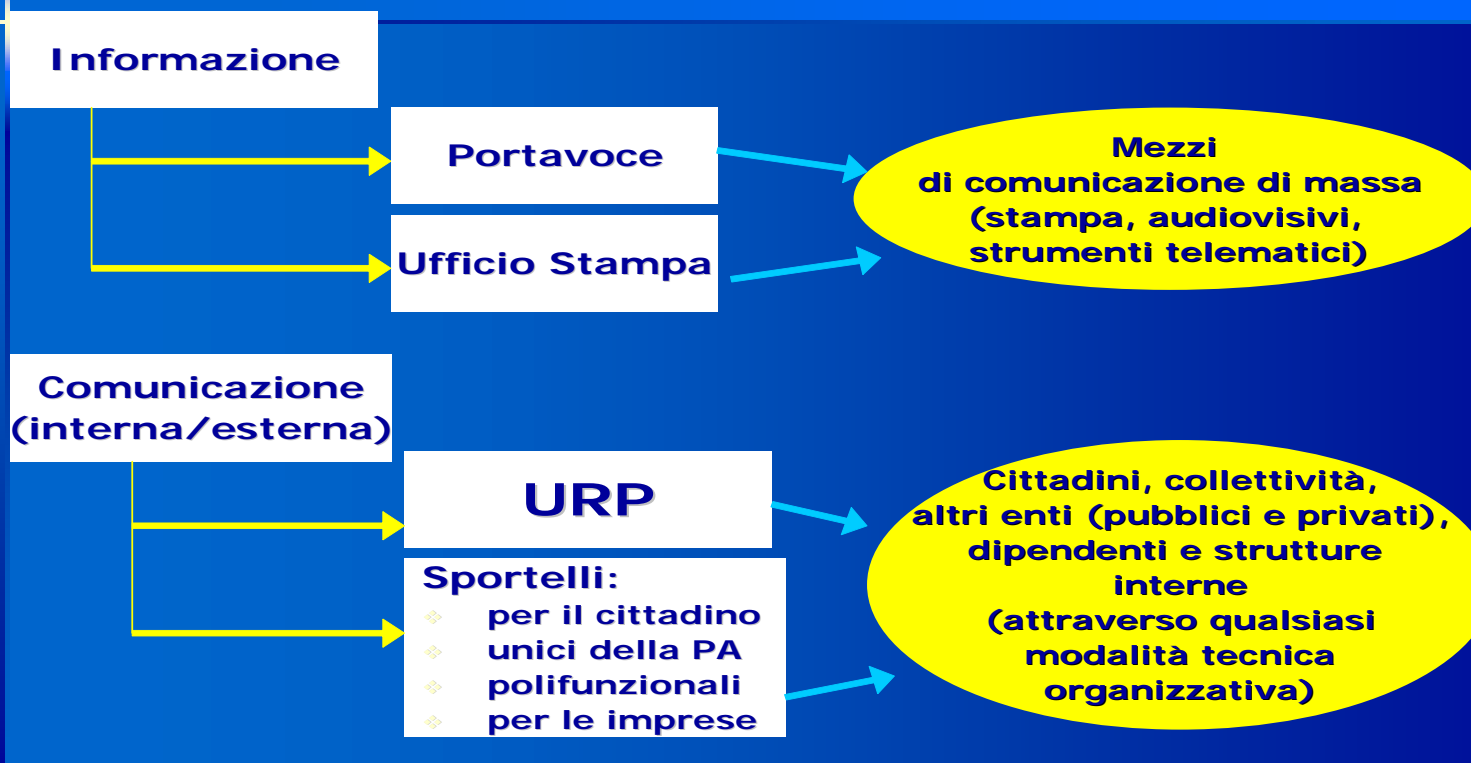


## Tavola 4



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### Legge 7 giugno 2000 n. 150



## Tavola 5



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### *I Contenuti*

#### **Informazione**

"dare forma" → "istruire" → "dare notizia"

**Rapporto unidirezionale**

Trasmissione di informazioni da parte di un soggetto attivo  
**(fonte dell'informazione)**  
nei confronti  
di uno o più soggetti passivi  
**(destinatari dell'informazione)**

#### **Comunicazione**

"*communis*", ossia l'azione del rendere partecipi più soggetti

**Rapporto bidirezionale**

Condivisione di un messaggio idoneo a provocare nel recettore un certo tipo di (re)azioni .  
**Tutti i soggetti "condividono"**  
partecipano l'un l'altro qualcosa  
**"dialogano"**



## II

### LA COMUNICAZIONE INTERNA E L'INFORMAZIONE NEL SISTEMA REGIONALE

#### 1. La comunicazione interna

Un'amministrazione che riesce a comunicare con i cittadini è un'amministrazione che prima di tutto al suo interno si esprime attraverso una fitta rete di informazioni che circolano tra le varie componenti istituzionali, attraverso paradigmi operativi ben delineati, chiari, contenuti in procedure ben costruite, in prassi operative efficienti.

Come già accennato, la comunicazione interna è, invece, sottovalutata, pur rappresentando il filo di Arianna dell'intera struttura burocratica.

I moduli attraverso cui si effettua la comunicazione interna (posta elettronica, newsletter, ordini di servizio, sistema informativo interno- intranet, ecc.) vengono utilizzati in maniera disorganica, inappropriata allo scopo comunicativo.

Manca una "regia" unitaria del sistema di comunicazione interna e ciò avviene anche perché difetta la capacità di stimolo al dialogo e all'interscambio informativo da parte dei vertici delle strutture burocratiche (carenza di *leadership*).

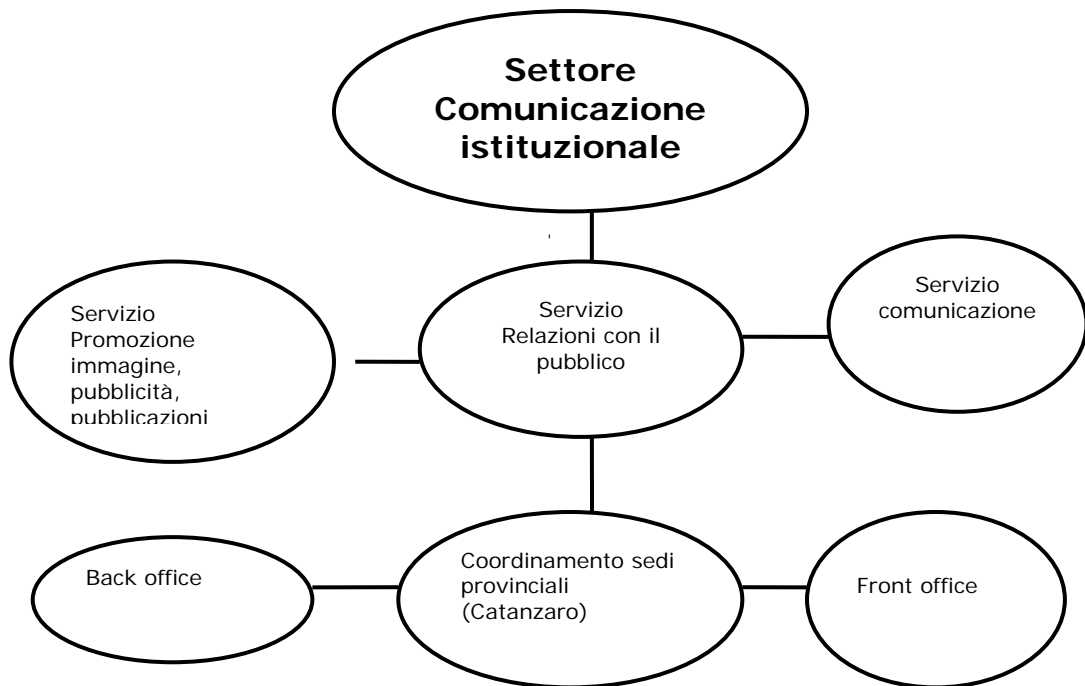
Ne consegue, in primo luogo, l'inadeguatezza nel considerare la comunicazione in termini organizzativi e, quindi, la mancanza di coordinamento sinergico delle attività.<sup>10</sup>

Il sistema di comunicazione interno della Regione Calabria è stato oggetto di approfondimento specifico da parte della Sezione anche con riferimento al sistema integrato di comunicazione pianificato.

La struttura che fino a qualche settimana fa (v. *infra*) si occupava della comunicazione istituzionale era il Settore che prendeva lo stesso nome, inserito nell'organigramma dell' (ex) Dipartimento Obiettivi strategici, ripartito in tre servizi, come dal grafico sottostante:

---

<sup>10</sup> La direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri- Dipartimento Funzione pubblica del 7 febbraio 2002, relativa ad "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", inserisce tra le finalità delle pubbliche amministrazioni la "realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico, senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione delle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni".



La collocazione del Settore dedicato specificatamente alla funzione di comunicazione nel Dipartimento Obiettivi Strategici (DGR n. 944 del 15.10.2002 - v. pure Tabella n.2 in Appendice) stava ad indicare come la funzione *de qua* fosse stata (seppure in ritardo) riconosciuta quale priorità strategica del sistema di governo regionale, in relazione anche alle direttrici politiche ed operative attivabili in virtù di una corretta e completa attività di informazione e comunicazione.

Invero, il Dipartimento Obiettivi strategici ha costituito una singolare novità strutturale nell'organizzazione amministrativa calabrese, proiezione di una articolazione burocratica in grado di rappresentare (almeno sulla carta) i gangli vitali della pianificazione politica regionale. Gli altri settori compresi nel Dipartimento erano: Settore Delegazione di Roma, relazioni istituzionali; Settore energia, piani commerciali, telecomunicazioni; Sistemi informatico e statistico, new economy; Enti subregionali, politiche sociali.

Ad avviso della Sezione, un Settore Comunicazione istituzionale effettivamente operante può contribuire a garantire la salvaguardia dell'unità di indirizzo e dell'efficienza organizzativa del sistema di comunicazione regionale, assicurando quella fattiva sinergia tra i vari Dipartimenti la cui mancanza invece costituisce il principale elemento di *defaillance* della situazione attuale.

Invero, era (ed è) fortemente sentito il bisogno (e sempre più crescente quindi la richiesta) di notizie ed informazioni sull'attività regionale, sulla normativa, sui

servizi disponibili; così come altrettanto pressante era (ed è) la necessità di creare una sinergia con gli enti locali e le altre istituzioni, di sviluppare una politica di comunicazione integrata con i cittadini, le imprese, i professionisti, le associazioni di categoria, economiche e sociali (aspetti su cui *funditus avanti*).

Con Delibera n. 42/2002 la Giunta regionale ha costituito un **“Comitato per la comunicazione e l'informazione”**, avente il compito di creare un sistema integrato di comunicazione ed informazione, reperendo le risorse umane e strumentali occorrenti.

Intervento portante nella costruzione di tale sistema di comunicazione è stato l'avvio di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, chiamato **“prontoRegione”**.

Le attività propedeutiche intraprese hanno coinvolto anche il FORMEZ che ha gestito un progetto, cui ha aderito la Regione (DGR n. 297 del 23.04.2003), con la finalità di elaborare programmi formativi per la crescita professionale degli addetti alla Comunicazione istituzionale, di migliorare i modelli di comunicazione delle amministrazioni, di trasferimento di “best practices” tra le varie regioni: si tratta del progetto “PROMOS 2” cofinanziato dal FSE nell'ambito del PON ATAS Ob.1, titolarità del Dipartimento della Funzione Pubblica, a valere sulla Misura 2.2. All'uopo, è stato approvato (v. DGR n. 30 del 17 giugno 2003) tra la regione Lombardia e la Regione Calabria un protocollo d'intesa finalizzato proprio al trasferimento di buone prassi per la costituzione dell' URP in Calabria.

Le linee operative per la costruzione del primo URP regionale sono state individuate attraverso l'adozione del “Modello di comportamento del settore comunicazione istituzionale”, dove risultano puntualizzati missione e ruolo del Settore Comunicazione istituzionale; ruolo e compiti dell'URP, della banca dati, delle sedi provinciali del “Prontoregione”; il ricorso alla *customer satisfaction*.

La Sezione ha potuto constatare il positivo fenomeno di una rinnovata attività d'impulso della Regione, concretizzatasi nella circostanza che l'Ente, proprio durante il periodo di svolgimento dell'attività istruttoria da parte della Corte, ha impresso una consistente accelerazione all'attuazione dei principi generali della legge 150/2000, fino a poco prima pressocchè disattesi.

Infatti, in data 3 maggio 2004, con DGR n. 300, è stato emanato l'Atto di indirizzo per l'applicazione della Legge 150/2000 in materia di comunicazione ed informazione, contenente le Linee guida le misure organizzative, le strutture e relative competenze, nonché le metodologie operative di un sistema unico integrato regionale erogante i servizi di comunicazione istituzionale.

La Giunta, in assenza tuttora di una specifica legislazione regionale, ha riconosciuto per la prima volta formalmente *“la comunicazione e l'informazione istituzionale quali funzioni strategiche per il perseguimento dei propri obiettivi”*, sicché tutte le strutture regionali e gli enti strumentali sono stati chiamati a realizzare le attività di informazione e comunicazione, utilizzando gli strumenti previsti dalla legge 150.

Inoltre, è stato previsto l'obbligo per tutti i dirigenti delle strutture interne e degli enti ed organismi regionali di garantire il flusso di notizie sull'attività di rispettiva competenza, al fine di consentire alla struttura regionale di informazione e di comunicazione l'effettivo e compiuto svolgimento del proprio ruolo.

La qualità di tale collaborazione dovrebbe essere opportunamente considerata ai fini della valutazione dei dirigenti, in sede di verifica del raggiungimento degli obiettivi e per la corresponsione dell'indennità di risultato, inoltre *“fatte salve le responsabilità per omissioni o ritardi”*.

Con DPGR n. 121 del 10 agosto 2004, il citato Comitato per la Comunicazione e l'informazione è stato ricostituito <sup>11</sup> e con DPRG n. 146 del 12 ottobre 2004 sono state ridefinite le modalità di collaborazione delle varie strutture regionali in esecuzione delle Linee guida anzidette.

Da ultimo, con Decreto del Dirigente generale del Dipartimento Obiettivi strategici n. 3389 del 14 marzo 2005, sono state impartite le direttive e le misure organizzative per assicurare il funzionamento dell'URP.

E' stata, infine, manifestata espressamente l'esigenza di creare un raccordo con la struttura di comunicazione del Consiglio regionale.

Per quanto riguarda l'attività dei singoli servizi:

- il Servizio relazioni con il pubblico ha attivato l'URP telematico che è peraltro l'unica forma di relazione con il pubblico attualmente esistente;
- Il servizio Comunicazione ha dichiarato di avere in corso la reimpostazione del sito internet;
- Il servizio Promozione immagine, pubblicità, pubblicazioni ha riferito di non aver svolto un'attività pregnante nel proprio ambito di competenza, ad eccezione dell'organizzazione di qualche evento sporadico, per indisponibilità di fondi, assegnati impropriamente al Dipartimento Presidenza.

---

<sup>11</sup> Nelle persone del Dirigente del Settore comunicazione istituzionale, dei dirigenti del settore legislativo, dell'Autorità di gestione POR, del responsabile per la Società dell'informazione, del dirigente del servizio pubbliche relazioni, del direttore responsabile del giornale elettronico della Calabria e di un dirigente di settore del Dipartimento cultura, beni culturali, pubblica istruzione. Il Comitato è integrato da tre componenti esterni (della cui indispensabilità però non è dato conoscere il fondamento).

In realtà, l'assunto anzidetto non coincide con quanto sostenuto dal Dipartimento Bilancio e programmazione, atteso che il capitolo di riferimento risulta assegnato all'ex Dipartimento Obiettivi strategici.

Già da quanto fin qui esposto, emerge una situazione variegata, con luci ed ombre, complessivamente contraddittoria e, per alcuni versi, paradossale.

Positivo certamente è stato il fermento che ha permeato l'attività più recente della (ex) Giunta Regionale, finalizzata a recuperare un *gap* operativo di ameno tre anni e comportante il coinvolgimento di tutto l'apparato regionale, dalle strutture di vertice a quelle operative. Tuttavia, è evidente come il concetto di sistema integrato di comunicazione faccia ancora notevole fatica a farsi largo, soprattutto tra coloro che ne dovrebbero rappresentare le parti vitali.

La resistenza da parte degli organi di vertice, l'assenza di chiare istruzioni all'interno dei singoli dipartimenti, la stessa polverizzazione delle dotazioni finanziarie sono segnali di inadeguatezza dell'intero apparato burocratico regionale.

Peraltro, anche dall'analisi condotta a livello di Dipartimenti singoli (v.avanti), è emerso che ogni struttura svolge una propria autonoma (quanto disorganica) attività di comunicazione e di promozione, strettamente correlata ai singoli specifici compiti istituzionali.

Al riguardo, basti accennare al problema della sovrapposizione delle competenze, legato anche all'assegnazione (recte:cattiva distribuzione) dei capitoli di spesa per improvvida attività degli organi preposti. Anche ciò impedisce la circolarità delle informazioni e la chiarezza delle stesse, elementi invece assolutamente necessari per attivare una proficua e legittima comunicazione interna e, quindi, esterna.

## **2. L'informazione regionale**

Va detto che pure la Sezione ha "faticato" alquanto per riuscire ad ottenere tempestivamente le informazioni minimali sulle due figure sancite per legge, in quanto le richieste istruttorie sono rimbalzate da un Dipartimento all'altro, secondo un confuso intreccio di competenze e di adempimenti burocratici che sicuramente disattende l'esigenza, normativamente prevista, di *"promuovere conoscenze allargate e approfondite..."*, *"di favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati ..."*, attraverso l'esercizio appunto della funzione di comunicazione.

- L'Ufficio stampa è stato costituito come struttura speciale con la L.R. n. 7 del 1996 (art.9) e con l'utilizzazione a contratto di giornalisti professionisti e pubblicitari

iscritti negli albi professionali. La legge stabilisce che gli incarichi siano conferiti per il periodo di un anno, confermati di anno in anno per la durata della legislatura e domanda infine alla Giunta Regionale la competenza circa l'individuazione del contingente di personale da assegnare.

Con la Delibera G.R. n.9 del 14 gennaio 2003, l'Ufficio Stampa e l'Ufficio del Portavoce sono stati posti alle dirette dipendenze del Presidente della Giunta Regionale, ma è con la successiva Deliberazione G.R. n. 99 del 4 febbraio 2003 che vengono assegnati alla nuova Struttura Speciale "Ufficio Stampa" i giornalisti già in servizio all'Ufficio stampa della Giunta regionale.

Le spese per l'ufficio stampa sono state imputate alla UPB 1.2.01.01 "Spese per il personale regionale" (gestito dal Dipartimento Organizzazione e personale).

Infine, con DGR n. 660 del 2003, è stato affidato al Dirigente del Settore AA.GG. del Dipartimento Presidenza il compito di assicurare alla predetta struttura l'assistenza amministrativa per la sola stipula delle convenzioni con le Agenzie di Stampa.

L'allocazione delle spese relative a tali convenzioni è alquanto eterogenea: infatti risulta attribuita al Dipartimento Presidenza la gestione di due capitoli di cui uno relativo alla liquidazione delle obbligazioni pregresse nei confronti delle agenzie giornalistiche Ansa, Agi e televideo Rai (*UPB 1.2.04.02-Cap. 12040210*) e l'altro relativo alle spese per l'Agenzia informazione regionale nonché per convenzione Ansa, Asca e Italia ( fino al 2003, *UPB 1.2.04.02-Cap.1008102*).

Quanto all'esercizio 2004, la spesa autorizzata per le agenzie giornalistiche è stata allocata nell'UPB 1.2.04.02- Cap. 12040213 istituito con la legge regionale di variazione di bilancio n. 18 del 11.08.2004, in attuazione del disposto di cui alla L.R. n.8/2003, art.32, a norma del quale la Giunta regionale è impegnata a rinnovare prioritariamente le convenzioni in essere con le agenzie di stampa, prevedendo la durata triennale dei contratti ed applicando il canone mensile stabilito con le convenzioni stipulate nel 2002.

L' Ufficio Stampa deve curare i rapporti con i media, provvedere a convocare le conferenze stampa, elaborare i testi dei comunicati stampa, sovrintendere ai rapporti con le agenzie di stampa nazionali e locali.

Sino al 15 maggio 2005, la predetta Struttura speciale era composta di due giornalisti, più tre unità lavorative, dipendenti regionali.

A seguito delle innovazioni introdotte dal nuovo Esecutivo regionale (v. paragrafo seguente) è previsto che l'Ufficio Stampa sia composto di un Capo ufficio, n. 15 (quindici) giornalisti e una struttura amministrativa e tecnica di 8 (otto) unità lavorative.

- Quanto al Portavoce, operatore dell'informazione la cui presenza accanto all'organo di vertice dell'amministrazione pubblica è ritenuta discrezionale dalla Legge 150/2000, va detto che esso ha compiti "di diretta collaborazione ai fini dei rapporti di carattere politico-istituzionale con gli organi di informazione".

Pertanto, il portavoce esprime il pensiero e le scelte dell'organo politico di vertice del momento, cui è legato da un rapporto fiduciario (può essere anche scelto all'esterno dell'amministrazione, e di norma così avviene) ed esclusivo (divieto specifico di svolgere altre attività). La sua previsione evidenzia che nelle amministrazioni pubbliche l'informazione ha assunto una rilevanza cruciale e che, quindi, è necessario verificare il flusso informativo che va dal vertice dell'ente ai cittadini (da qui la professionalità richiesta al portavoce, che si qualifica come "un punto di riferimento di ogni processo esterno di informazione, fedele interprete e non passivo esecutore").

La professionalità del portavoce si identifica con la capacità di garantire un costante ed elevato livello di verità e correttezza, riuscendo a relazionarsi in maniera obiettiva con i media e con tutte le espressioni della società "senza dover necessariamente suscitare consenso, bensì interesse e partecipazione".

### ***3. Prime Notazioni sulla nuova conformazione della comunicazione e informazione regionale <sup>12</sup>***

A seguito della consultazione elettorale dell'aprile 2005 con cui è stato eletto il nuovo Consiglio Regionale, la organizzazione amministrativa della regione Calabria ha subito mutamenti sostanziali ad opera del nuovo Esecutivo.

Per quanto riguarda la materia di che trattasi, occorre ricordare la soppressione del Dipartimento Obiettivi strategici ed una alquanto diversa articolazione e collocazione della funzione di "Comunicazione" in genere .

Da una prima quanto sommaria analisi si può rilevare, allo stato, che le attività della comunicazione sono state redistribuite secondo differenti criteri funzionali ed operativi, e che un tale mutamento non sembra prevedere (e il dato non è di certo positivo) una struttura organica ad hoc posta a presidio e coordinamento della comunicazione istituzionale intesa come funzione strategica e complessiva (strategia comunicativa di sistema - v. *supra*).

Tale esigenza era stata invece teoricamente ben definita e strutturata dall'Amministrazione regionale precedente, in relazione all'art. 6 della legge

---

<sup>12</sup> Nelle more della definizione del presente referto si sono svolte le elezioni regionali; per completezza di indagine, si è preferito inserire qualche osservazione sui primi provvedimenti adottati dal nuovo Presidente della Giunta relativi alla riorganizzazione della struttura amministrativa

150/2000, anche attraverso l'istituzione del Dipartimento O.S. (e in disparte qualsiasi valutazione sull'attività effettivamente svolta da questo).

Si nota che, oggi, molta attenzione è stata data alla "Società dell'informazione" come attività a se stante, nella nuova struttura risultando ben valorizzata con la previsione di un'articolazione funzionale ad hoc, avuto riguardo sia al profilo dello sviluppo dell'economia, sia al profilo delle ICT.

Quanto alla (non meglio definita) "comunicazione", infine, la sua collocazione all'interno del Dipartimento "Organizzazione, personale, logistica e servizi operativi" sembrerebbe diretta ad enfatizzare il ruolo che dovrebbe assumere la comunicazione all'interno dell'organizzazione amministrativa operativa, tenuto conto che risulta compresa in un settore (relazioni sindacali, contrattazione e comunicazione interna) che si occupa precipuamente dell'organizzazione delle risorse umane e del loro ottimale impiego.

### **Quadro di raffronto**

STRUTTURA	PRIMA	DOPO
Dipartimento Obiettivi strategici-Settore "Comunicazione istituzionale" 5	Articolato in tre servizi: -Relazioni con il pubblico -Promozione immagine, pubblicità, pubblicazioni -Comunicazione	Eliminato per intero il Dipartimento
Ufficio stampa	Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente della Giunta Regionale, Formata da: -un Capo Ufficio stampa, -un vice capo ufficio stampa -una struttura amministrativa composta da 3 dipendenti regionali	Struttura speciale alle dipendenze del Presidente Giunta. Formata da: -un Capo ufficio stampa -15 giornalisti -una struttura amministrativa e tecnica composta da 8 unità lavorative
Portavoce	Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente della Giunta Regionale	Ufficio alle dirette dipendenze del Presidente della Giunta Regionale
Promozione immagine della Regione	-Dipartimento obiettivi strategici -Settore Comunicazione istituzionale -Servizio Promozione immagine, pubblicità, pubblicazione	Assorbito nell'attività prevalente dell'Ufficio Stampa, che si denomina "Ufficio Stampa e promozione immagine della Regione"
Servizio relazioni con il pubblico	- Dipartimento Obiettivi strategici - Settore Comunicazione istituzionale -Servizio Relazioni con il pubblico	-Dipartimento 2 "Presidenza" -Settore 4 "Affari generali ed istituzionali. Cerimoniale" -Servizio 11"Ufficio elettorale, persone giuridiche ed albo associazioni. Relazioni con il pubblico".
Settore Delegazione di Roma e relazioni istituzionali	-Dipartimento Obiettivi strategici -Settore "Delegazione di Roma. Relazioni istituzionali" -Servizio Conferenza Stato-regioni (ROMA) -Servizio Relazioni istituzionali (ROMA)	-Dipartimento 3 "Affari interni ed internazionali.Politiche di sviluppo dell'Area del Mediterraneo" -Settore 7" Delegazione di Roma e relazioni istituzionali"
Ufficio di Bruxelles	Sede di rappresentanza	-Dipartimento 3"Affari interni ed internazionali.Politiche di sviluppo dell'Area del Mediterraneo" -Settore 8 "Delegazione di Bruxelles e relazioni comunitarie"



Società dell'informazione		-Dipartimento 4 "Economia" -Settore 14 "Servizi alle imprese e cooperazione, società dell'informazione"
Società dell'informazione		-Dipartimento 11 "Istruzione cultura, alta formazione, università e innovazione tecnologica"  -Settore 41 "Ricerca scientifica, innovazione e sviluppo della scienza e della tecnica"  -Servizio 108 "Società dell'informazione. Sistema delle reti informatiche"
Comunicazione	-Dipartimento obiettivi strategici -Settore Comunicazione istituzionale -Servizio comunicazione	-Dipartimento 5 "Organizzazione , personale, logistica e servizi operativi", -Settore 17 "Organizzazione del personale, gestione ruolo e reclutamento, gestione lavoro interinale" -Servizio 43 "Relazioni sindacali, contrattazione e comunicazione interna"
BUR Regionale	-Dipartimento Presidenza -Settore legislativo -Servizio 2 "BUR- Repertoriare contratti"	-Dipartimento 2 "Presidenza" -Settore 4 "Affari generali ed istituzionali. Cerimoniale" -Servizio 12 "Innovazione della Pubblica amministrazione, BUR, repertorio contratti, documentazione, biblioteca"
Sistema informativo regionale	-Dipartimento Obiettivi strategici -Settore Sistemi informatico e statistico, new economy -Servizio Sistema informatico -Servizio sistema statistico -Servizio new economy	-Dipartimento 2 Presidenza -Settore 5 "Sistema informativo regionale" -Servizio 13 "Sistema informatico e statistico regionale. Ufficio statistico" -Servizio 14 "Centro elaborazione dati. Servizio di supporto alla new economy"

Naturalmente, come già detto, non è ancora possibile formulare alcuna approfondita valutazione in ordine alla ristrutturazione funzionale ed organizzativa disposta in materia dalla neonata Amministrazione regionale, se non attraverso un mero e rapido accenno generale per ribadire la mancanza di una idonea struttura ad hoc deputata a presiedere e coordinare le strategie della **funzione Comunicazione istituzionale**, la quale appare, invece, sia sotto il profilo istituzionale che operativo, ancora distribuita (polverizzata) all'interno delle varie e singole strutture decisionali ed operative in cui si articola a sua volta l'Esecutivo regionale stesso.

A sommo (ma convinto) avviso di questo Giudice, la bussola orientativa in materia dovrà comunque necessariamente essere rappresentata dall'art. 9 del novello Statuto regionale (v. *infra*), alla luce dei principi generali (validi anche per l'Ente Regione) di cui alla più volte riferita legge n. 150 del 2000.

## Tavola 6



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti  
dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### II LA COMUNICAZIONE INTERNA E L'INFORMAZIONE NEL SISTEMA REGIONALE IN CALABRIA

- La comunicazione interna
- L'informazione
- Notazioni sulla nuova conformazione della comunicazione e informazione regionale

## Tavola 7



///

*COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE NEL SISTEMA REGIONALE*

**1. Il sistema di comunicazione del Consiglio Regionale.**

La Sezione ha proceduto a verificare anche il sistema dei rapporti dell'Amministrazione regionale con altri soggetti istituzionali e non, operanti nell'ambito territoriale.

Ciò premesso, è stato monitorato, *in primis*, il sistema di comunicazione realizzato nell'ambito della struttura del Consiglio Regionale.

Vi è da precisare, al riguardo, che proficui ed improntati alla massima collaborazione sono stati i rapporti con il primario organo politico regionale, concretizzatisi in incontri con il Presidente del Consiglio regionale, con il Segretario generale, il Dirigente Generale del Dipartimento della comunicazione e con tutto lo staff operativo che collabora nel campo della comunicazione e informazione istituzionale.

Grazie alle informazioni fornite in maniera precisa ed esauriente, si è potuto rilevare come siano molteplici le strutture che espletano all'interno dell'organizzazione consiliare attività di comunicazione ed informazione, per lo più incentrate nel Dipartimento studi, relazioni esterne e comunicazione.

**NORMATIVA E ADEMPIMENTI**

Tabella 3

Art. 18 Del. UP 67/2001- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Consiglio regionale -	Ogni dirigente è tenuto ad agevolare le relazioni : <ul style="list-style-type: none"><li>❖ tra la struttura burocratica e i Consiglieri regionali;</li><li>❖ tra il Consiglio regionale e i cittadini, gli enti pubblici, le associazioni, le formazioni sociali.</li></ul> Modalità esplicative : <ul style="list-style-type: none"><li>❖ verificare che tutta la produzione del Consiglio (documenti e atti) sia espressa in un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro;</li><li>❖ agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi, assicurando che gli operatori a diretto contatto con l'utenza siano adeguatamente sostenuti da un apparato organizzativo e gestionale idoneo.</li></ul>
---	---

Tra le altre, anche le singole Direzioni generali sono preposte ad attività che attengono alla comunicazione ed informazione (art. 7, comma 2, Del. 67/2001)

L'ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, con Deliberazione n. 173 del 2003, ha approvato l'assetto organizzativo del Consiglio, con relativa declaratoria delle funzioni, confermando l'istituzione dell'Ufficio stampa e del Portavoce del Consiglio, istituendo il Settore Relazioni esterne nell'ambito del Dipartimento studi, relazioni esterne e comunicazione, che comprende l'URP e l'URUI e completando, così, la struttura prevista dalla legge 150/2000. Nell'ambito del predetto Dipartimento studi è stato inserito anche il Settore sviluppo e gestione dei sistemi informatici che gestisce, tra l'altro, il sito istituzionale del Consiglio Regionale ([www.consiglio.calabria.it](http://www.consiglio.calabria.it)) realizzato utilizzando prevalentemente professionalità interne e, quindi, con oneri ridotti.

Nell'ambito del Consiglio Regionale, non vi è dunque una struttura unitaria cui facciano capo tutte le attività di informazione e comunicazione, bensì il predetto Dipartimento studi, relazioni esterne viene affiancato da distinti e articolati organismi distribuiti nei settori di vari Dipartimenti ed in strutture "fuori organigramma".

L'organizzazione burocratica del Consiglio si compone di 1 Segretariato generale, 4 Direzioni generali, 5 strutture speciali, 21 settori, 11 servizi, 28 posizioni organizzative, 75 uffici, 4 strutture atipiche fuori organigramma.

Queste ultime dipendono funzionalmente dal Segretariato generale, ma dal punto di vista gestionale rientrano nella competenza del Dipartimento gestione, mentre le varie attività di informazione e di comunicazione sono allocate all'interno della ripartizione funzionale del Consiglio: l'esposizione analitica delle attività di comunicazione e informazione della struttura organizzativa del Consiglio regionale trovasi nella Tabella n. 4 in Appendice.

Anche in seno al Consiglio regionale l'attuazione della legge 150/2000 è avvenuta con ritardo, nell'ottobre del 2003 essendo stato costituito l'URP e nel mese di febbraio 2004 attivato.

Inoltre all'interno dell'organizzazione del Consiglio Regionale esiste anche l'URUI, ossia l'Ufficio Relazioni utenti istituzionali che, in particolare, cura i rapporti con le Camere, il Governo centrale, la Giunta regionale, le altre Regioni, province e Comuni per divulgare l'attività istituzionale del Consiglio. Costituisce il tramite tra l'attività del Consiglio e le istanze locali, valutando le eventuali osservazioni dei predetti enti sull'azione legislativa regionale. L'URUI è stato dotato anche di una

pagina web all'interno del sito del Consiglio (sito attualmente in rifacimento) e l'iniziativa ha riscosso consenso soprattutto tra le realtà locali più piccole.

I rapporti con gli enti territoriali calabresi sono stati da subito difficili, per la scarsa dotazione tecnologica in possesso di quest'ultimi; infine, tuttavia, i contatti hanno contribuito a favorire presso una parte delle amministrazioni locali la creazione di strutture minime di comunicazione istituzionale.

Accanto al già costituito (novembre 2001) *Gruppo della comunicazione* (composto da il segretario generale, i direttori generali, il responsabile flussi informatici, il responsabile Ufficio stampa e il Portavoce), avente il compito di coordinare e rendere omogenee le attività di comunicazione del Consiglio, con Deliberazione consiliare del 17.02.2004 è stata costituita la *Struttura di coordinamento in tema di comunicazione e informazione*. Detta struttura, *rebus sic stantibus*, è composta (e ancora potrebbe essere integrata dal responsabile URP e responsabile ufficio sviluppo e gestione sistemi informatici) dal Segretario generale, dal Dirigente del Dipartimento studi, dal capo dell'Ufficio stampa e dal Portavoce, ed ha funzioni di raccordo, programmazione e indirizzo delle attività di comunicazione da realizzare.

Il Gruppo della comunicazione ha sempre presentato, a partire dal 2001, il Piano annuale di comunicazione.-

## ***2. Attività di indagine "sul campo": la comunicazione interistituzionale.***

Il primo nodo irrisolto resta – come già accennato - quello relativo ai rapporti (e, dunque, alla comunicazione) tra le diverse amministrazioni.

In sede istruttoria, questo Giudice ha svolto un complemento di indagine sulla c.d. *"customer satisfaction"* relativamente ai servizi di comunicazione ed informazione gestiti dalla Regione Calabria, misurandone, almeno in parte, l'impatto su alcune determinate categorie di destinatari.

La metodologia utilizzata non ha avuto certo la pretesa di misurarsi, per così dire, con analoghe iniziative realizzate da istituti specializzati in materia, ma si colloca in un ampio esperimento di comunicazione interistituzionale che, indirettamente, ha visto la Sezione stessa da un lato come soggetto controllore e dall'altro come "oggetto" a sua volta di confronto con i soggetti pubblici e privati coinvolti, riuscendo in tal modo a valutare in termini concreti anche la propria capacità di comunicazione e di interazione sul territorio, secondo lo spirito delle innovazioni apportate dalla recente legge La Loggia (art. 7 ss. legge n. 131/03 cit.).

Sono state così effettuate numerose **audizioni di rappresentanti di diverse realtà locali**, selezionate non solo tra le amministrazioni ed enti pubblici,<sup>13</sup> quanto e soprattutto tra le categorie economiche,<sup>14</sup> tra quelle sociali<sup>15</sup>, e, in particolare, tra le categorie disagiate<sup>16</sup>, secondo oggettivi criteri di rappresentatività.

Inoltre, sempre per meglio approfondire la materia oggetto dell'indagine "calandosi" nella realtà territoriale, la Sezione ha predisposto appositi questionari inviati a tutti i soggetti coinvolti, quale strumento di guida e ausilio per rispondere alle richieste della Sezione.

In taluni casi, come per esempio i Comuni e le Comunità montane, si è ritenuto di coinvolgere direttamente le associazioni di categoria (ANCI e UNCEM) per ovvi problemi pratici (numero considerevole delle amministrazioni locali calabresi) e nel rispetto della loro prerogativa di enti esponenziali di istituzioni territoriali, confidando soprattutto nella capacità di coordinare tutti i rappresentati, anche quelli di ridotte dimensioni.

In proposito, insoddisfacente è risultato l'apporto dell'ANCI, che, dopo aver interessato una parte dei comuni della Calabria all'istruttoria di che trattasi, scelti secondo un concordato criterio demografico (popolazione superiore ai 20 mila abitanti), non risulta si sia sufficientemente attivata, e, comunque, inadeguata è stata la (capacità di) collaborazione da parte della struttura amministrativa interna.

A questo punto, è da sottolineare, invece, un dato altamente positivo ed assolutamente originale ed innovativo (anche in ambito nazionale), in quanto l'iniziativa della Sezione regionale di controllo ha molto favorevolmente "sorpreso"

---

<sup>13</sup> Amministrazioni Provinciali: di Catanzaro (audizione del 25.10.2004); di Cosenza (non effettuata); di Crotone (Audizione del 25.11.2004); di Reggio Calabria (Audizione del 28.10.2004); di Vibo Valentia (Audizione del 25.10.2004); ANCI (audizione del 29.06.2004); UNCEM (Audizione del 29.06.2005); Università' Magna Graecia di Catanzaro (Audizione del 25.11.2004).

<sup>14</sup> Categorie economiche:

ANCE- Associazione Nazionale Costruttori Edili (Audizione del 28.06.2004);  
CONFAPI- Confederazione Italiana della piccola e media industria (Audizione del 28.06.2004);  
CONFAGRICOLTURA (Audizione del 28.06.2004);  
CONFINDUSTRIA (Audizione del 28.06.2004);  
CNA- Confederazione Nazionale artigianato (Audizione del 28.06.2004);  
CONFCOMMERCIO (Non intervenuta).

<sup>15</sup> Categorie sociali:

ACLI- Associazioni cristiane lavoratori italiani (Audizione del 20.06.2004);  
ENCAL- Ente nazionale confederale assistenza lavoratori (Audizione del 20.06.2004);  
INCA- Istituto nazionale Confederale di assistenza (Audizione del 20.06.2004);  
INAS- Istituto Nazionale assistenza sociale (Audizione del 20.06.2004);  
ITAL (Non intervenuta).

<sup>16</sup> Categorie disagiate:

ENS- Ente nazionale sordo muti (Audizione del 1.07.2004)  
UIC- Unione italiana ciechi (Audizione del 1.07.2004).

le ulteriori istituzioni e i soggetti pubblici e privati coinvolti nell'istruttoria, che hanno collaborato con entusiasmo e partecipazione.

E' apparso singolare, ed unico nel suo genere, che il massimo Organo di controllo abbia realizzato un riscontro ad incrocio dei dati coinvolgendo direttamente i destinatari dell'attività monitorata, all'inizio convinti, quest'ultimi, che, per definizione e tradizione, l'attività dalla Sezione dovesse essere esclusivamente di carattere cartolare e comunque meramente "burocratico".

Ma, soprattutto, ciò che ha destato apprezzamento ed attiva collaborazione è stata l'attenzione riservata da questo Giudice alle istanze di comunicazione e di partecipazione, di crescita e di innovazione provenienti dal livello orizzontale, nonché la possibilità offerta, in una sede così inusuale, di poter esprimere le proprie opinioni e valutazioni su un tema di evidente importanza trasversale per la strategia istituzionale dei soggetti pubblici e relativi destinatari interessati.

La situazione emersa è risultata diversificata in relazione alla differente natura dei rapporti, a seconda che essi riguardino gli enti pubblici tra di loro, particolarmente quelli territoriali, ovvero altri destinatari, pubblici e privati.

Tuttavia, comune è stato il giudizio emesso sul grado di efficienza ed efficacia dell'attività di comunicazione istituzionale della regione, ritenuto da oltre la metà del campione insufficiente ed inadeguato.

Dal punto di vista propriamente tecnico, sono stati indicati, quali mezzi di comunicazione più diffusamente utilizzati, il fax, la posta tradizionale e quella elettronica, in aggiunta ai contatti diretti e telefonici, ritenuti però molto difficili e comunque poco efficienti.

Le carenze maggiormente rilevate nei rapporti con la regione dagli enti territoriali sono stati:

- il mancato (almeno sino alla data ultima delle audizioni: inizio marzo 2005) trasferimento delle deleghe ex D.Lgvo n.112/1998 <sup>17</sup>;
- l'assenza di un'attività di coordinamento e di interlocutori facilmente individuabili e reperibili aggravata da carenza di disponibilità e di collaborazione;
- in sede di utilizzo delle tecnologie *on line*:
  - scarsa qualità dei contenuti;
  - assenza totale di tecnologie interattive;
  - difficoltà della ricerca nel sito web, per inadeguatezza dei sistemi tecnologici utilizzati.

---

<sup>17</sup> Con Decreto n. 3808 del 18 marzo 2005 è stato disposto il "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle province in attuazione della DGR n. 961 del 3.12.2004 (LR n. 34/2002).



Allo stato, non esiste un sistema di comunicazione e informazione integrata realizzato d'intesa con la Regione, a parte qualche banca dati condivisa e il ricorso improvvisato a videoconferenze.

Quanto alla valutazione del sistema di comunicazione regionale sotto il profilo dei contenuti e della trasparenza, da intendersi e come "visibilità" dall'esterno della struttura amministrativa regionale e come "capacità di espressione" dell'attività, il quadro emerso è pure sconcertante.

Le istituzioni territoriali interrogate sono state tutte concordi nel sostenere e pretendere che una reale ed efficace strategia di comunicazione regionale debba prevedere il loro coinvolgimento preventivo, soprattutto per una realistica e sinergica individuazione delle linee di attività che possano interessare e coinvolgere il territorio, al fine di concorrere a realizzare un concreto sviluppo economico e sociale.

I sistemi individuati e suggeriti sono: tavoli di concertazione; condivisione di banche dati; programmazione congiunta e accordi operativi; circolarità delle informazioni; conferenze delle autonomie locali; accordi di programma.

Come ben si può notare, è sempre più crescente la richiesta di partecipazione degli enti locali alle decisioni che riguardano la gestione diretta del territorio, in un'ottica di sussidiarietà che li vede impegnati in prima linea nell'erogazione di servizi agli amministrati.

Il federalismo mirante a favorire le realtà locali presuppone un raccordo interistituzionale dove i sistemi di *governance* ai diversi livelli istituzionali possano dialogare e interagire.

I Comuni assumono un ruolo primario in quanto gli sportelli fisici o virtuali dell'ente locale di base costituiscono il principale punto di accesso ai servizi.

Ma la maggiore vicinanza all'utenza non è solo una questione geografica: l'autonomia istituzionale garantisce flessibilità nella differenziazione delle priorità in relazione immediata ai bisogni locali.

Un ruolo portante viene assunto anche dagli enti intermedi (Province e Comunità montane): supplenza, coordinamento, integrazione tra realtà locali e amministrazioni centrali.

Le Regioni sono, infine, gli enti regolatori per eccellenza e che, in quanto detentori dei poteri normativi ad esse attribuiti dalla riforma del Titolo V della Costituzione, hanno il delicato ed essenziale compito di una lungimirante e coordinata attività di regolamentazione, programmazione e controllo, con particolare riferimento alla coerenza delle soluzioni, attraverso anche l'elaborazione di una strategia di finanziamento delle diverse attività e, inoltre, rendendosi

garanti delle infrastrutture e dei sistemi territoriali di supporto (come ad es. centri di progettazione e gestione a livello del territorio regionale che coinvolgano ente regione, province, comuni, comunità montane).

- Per completare il quadro di definizione dei rapporti interistituzionali attivati dalla Giunta regionale calabrese, occorre riferire della Delegazione di Roma, istituita con Legge Regionale n. 11 del 1987 e articolata in due servizi: il Servizio Conferenza Stato-Regioni, e il Servizio Relazioni istituzionali. Il primo cura gli adempimenti e i rapporti con la Conferenza Stato-Regioni, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e la Conferenza unificata. Il secondo, invece, cura i rapporti con le Camere e con le Commissioni Parlamentari quando i provvedimenti in itinere prevedano il parere delle Regioni, riferendo quotidianamente alla Presidenza della Giunta sulle audizioni parlamentari.

### **3. ICT e "Digital divide"**

Un problema molto serio è costituito dall'eliminazione di quello che oggi viene chiamato "*digital divide*", divario digitale, ossia lo squilibrio nell'ambito della società dell'informazione (anche su questo *melius* avanti).

E' necessario non essere tagliati fuori dalla rete di opportunità sociali ed economiche offerte dalla cd. *new economy*, per cui l'implementazione e l'ottimizzazione dei sistemi di informazione e comunicazione soprattutto infra regionali sono da ritenersi strumenti indispensabili per lo scopo.

E in primo luogo le Regioni sono chiamate ad attivare all'interno del proprio territorio sistemi complementari e compatibili che realizzino un effettivo processo di *e-government*, adottando protocolli comuni e favorendo il c.d. "riuso" di soluzioni tecnologiche già a disposizione.

Purtroppo, non meno sconcertante è il quadro emerso dalle risposte fornite dagli altri soggetti interrogati, ossia, siccome anticipato, le categorie economiche (associazioni di categoria), le categorie sociali (patronati), le categorie "svantaggiate" (ciechi e sordomuti).

Si tratta dei destinatari finali dei servizi di comunicazione ed informazione regionale che meglio riescono a percepire le distonie di un sistema mal realizzato, e che sono portatori di istanze ed esigenze spesso sconosciute o comunque ignorate da parte di chi amministra la cosa pubblica.

In particolare, le carenze maggiormente riscontrate hanno riguardato:

▶ per le associazioni di categoria:

- la mancanza di una rete extranet e di adeguati uffici decentrati sul territorio;

- per le categorie sociali:

- l'assenza assoluta di un qualsiasi rapporto di comunicazione;

- ▶ per le categorie disagiate , l'assenza:

- di efficienti canali di comunicazione;

- di referenti capaci di fornire risposte tempestive;

- di informazioni specifiche sulle normative applicabili alle categorie e di informazioni sulle possibilità di lavoro.

(Ma pure l'accesso fisico agli uffici costituisce un problema per coloro che devono affrontare disagi quotidiani a causa delle barriere architettoniche).

I rimedi suggeriti per migliorare il sistema di comunicazione regionale- oltre a quello di introdurre nel sistema proprio il dato elementare (la notizia) - spaziano dall'introduzione di una rete extranet all'aggiornamento dei siti dei dipartimenti regionali; dall'attivazione di un sistema informatico capace di velocizzare le procedure alla possibilità di un costante monitoraggio delle varie fasi istruttorie; dal rendere accessibili ai non vedenti le informazioni al soddisfacimento delle specifiche esigenze di informazione dei disabili in genere.

E' stata anche qui ribadita la necessità di un contraddittorio preventivo tra le categorie e la regione, attraverso tavoli di confronto, newsgroup, sistemi di videoconferenza, ecc.

E l'insufficienza di collegamento tra le strutture regionali ed i destinatari della comunicazione istituzionale evidenzia ulteriormente l'altra carenza del sistema: l'assenza di un sistema di monitoraggio della *customer satisfaction*.

Tutti i soggetti interrogati, infine, hanno deplorato la mancanza di forme di misurazione dell'azione di comunicazione, ed invero la Sezione ha constatato che non sussiste alcun sistema di rilevamento della qualità percepita dagli amministrati, ma solo qualche sporadica forma di verifica della comunicazione interna.

## Tavola 8

Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005



### III

## COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE

- Il sistema di comunicazione all'interno della struttura del Consiglio Regionale
- Attività di indagine "sul campo" : la comunicazione interistituzionale
- ICT e "Digital divide"

## Tavola 9



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### **INDAGINE SUL CAMPO: LA COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE**

**Soggetti monitorati**

**Istituzioni**  
(Province, Comuni, Comunità montane, Università)

**Categorie economiche**

**Categorie sociali**

**Soggetti diversamente abili**

## Tavola 10



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
 Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti  
 dalla Regione Calabria  
 Adunanza del 1° luglio 2005

### CUSTOMER SATISFACTION: LE CARENZE

**Mancato trasferimento deleghe (incertezza nella definizione delle reciproche competenze)**

**Carenza flussi informativi e interazione, assenza di circolarità delle notizie, soprattutto sulle normative specifiche applicabili alle varie categorie di utenti**

**Assenza attività di coordinamento**

**Assenza di un sistema di misurazione della propria azione di comunicazione**

**Assenza di un sistema di comunicazione e informazione regionale integrato**

**Mancanza di professionalità e necessaria formazione del personale, rispetto alle tecnologie utilizzate**

**Assenza sul territorio di uffici decentrati capaci di soddisfare le utenze locali**

**Insufficiente accessibilità ai canali di comunicazione**

**Assenza di interlocutori facilmente individuabili e reperibili**

**Assenza di sensibilizzazione verso le tematiche specifiche di alcune categorie sociali**

**Assenza di disponibilità e di collaborazione da parte del personale, incapace di fornire risposte tempestive**

**Inidoneità delle tecnologie interattive di comunicazione:**

- Assenza totale di tecnologie interattive
- Carente attenzione alla qualità dei contenuti
- Difficoltà di ricerca nel sito web
- Inadeguatezza dei sistemi tecnologici utilizzati
- Assenza rete extranet

## Tavola 11



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### **CUSTOMER SATISFACTION: I "DESIDERATA"**

**Programmazione congiunta e  
raccordo operativo con EE.LL e  
Categorie**

**Coinvolgimento preventivo dei  
destinatari della comunicazione**

**Tavoli di concertazione**

**Accordi di programma**

**Conferenze delle Autonomie  
locali**

**Attivazione di una rete  
extranet**

**Aggiornamento e  
monitoraggio dei siti  
istituzionali regionali**

**Videoconferenze, newsgroup,  
tavoli di confronto**

**Condivisione di banche dati**

**Circolarità di informazioni  
chiare e tempestive**

# IV

## Comunicazione Web

### **1. Sistema di comunicazione WEB in Calabria**

Meritevole di segnalazione, in primo luogo, è il Regolamento della comunicazione Web e Multicanale della Regione Calabria n. 7 del 29 luglio 2003, con cui il sito internet della Giunta regionale viene identificato come "strumento essenziale per la comunicazione e l'informazione istituzionale sull'attività, sui servizi, sugli atti e sulle iniziative della Regione Calabria e degli enti ed organismi strumentali".

Gli obiettivi dichiarati del Regolamento sono: promuovere la conoscenza e l'immagine della Calabria; far conoscere l'attività legislativa e amministrativa regionale, le opere e gli interventi finanziabili con fondi comunitari; promuovere attività istituzionali, culturali, artistiche, sociali e produttive in Calabria.

In relazione all'esistenza del Giornale elettronico e della Web TV (fonte di informazione telematica affiancata al sito internet, attivata, dal dicembre 2004, come strumento per favorire le attività di comunicazione nei confronti dei destinatari del POR 2000-2006), il Regolamento ha previsto la nomina di un direttore responsabile e di un Comitato di redazione misto.<sup>18</sup>

E' stato previsto, inoltre, che tale Comitato, già di per sé articolato, venga affiancato da una struttura di collaborazione formata da personale regionale dotato "di particolare attitudine" (sarebbe stato preferibile parlare piuttosto "di spiccata professionalità").<sup>19</sup>

Ancora, è stata esplicitamente ribadita la collaborazione di tutte le strutture regionali ed enti e organismi strumentali. La responsabilità e l'obbligo

---

<sup>18</sup> Tali nomine sono intervenute con il DGR n. 302 del 3.05.04 e con il successivo Decreto presidenziale n. 120 del 10 agosto 2004. Con quest'ultimo decreto presidenziale, il Direttore Responsabile del sito Web è stato individuato nella persona del Portavoce del Presidente della Giunta *pro tempore*; il Comitato di Redazione misto (tre giornalisti e tre dirigenti) è coordinato dal dirigente del Settore Comunicazione istituzionale.

<sup>19</sup> Su richiesta del Presidente della Giunta Regionale, la testata giornalistica internet "Calabria Web", che apparteneva in precedenza al Consorzio TELCAL, è definitivamente transitata nel patrimonio della Regione Calabria.



dell'aggiornamento ricadono sui dirigenti delle competenti strutture, in quanto titolari o gestori dei dati forniti e/o informazioni rese.

In realtà, dall'istruttoria svolta dalla Sezione e dai contatti intercorsi con la struttura di coordinamento è emerso che i singoli Dipartimenti non hanno collaborato in maniera adeguata, tant'è che nel primo trimestre del 2005 nella quasi totalità delle strutture regionali non erano state ancora adottate le misure organizzative necessarie per consentire il normale flusso informativo, il corretto funzionamento dell'URP e quindi la circolazione delle notizie indispensabili per l'espletamento della funzione di comunicazione istituzionale.

Il Settore Comunicazione Istituzionale ha di recente riferito che sarebbe in corso d'opera la reimpostazione del sito web e la revisione dei suoi contenuti generali, al fine di superare l'antiquata impostazione concettuale e tecnologica di quello attuale, siccome rilevata e segnalata da questa Sezione già in corso di istruttoria, soprattutto in tema di **accessibilità e usabilità** (su cui *infra*).

Il nuovo portale, strutturato secondo lo schema di suddivisione in aree, dovrebbe favorire, altresì, l'attuazione dello sviluppo della Società dell'Informazione secondo le linee di intervento del POR 2000-2006 (v. *infra*), quale sostegno per lo sviluppo e la creazione di portali integrati verticali.

La procedura di gara non risulta ancora conclusa, nonostante che siano passati due anni dalla sua indizione (Delibera G.R.n. 279 dell'8 aprile 2003).

E' di tutta evidenza la dannosità di tale protratto immobilismo, considerato soprattutto che la procedura si trova in uno stato avanzato di attuazione<sup>20</sup>, mancando solo la formale aggiudicazione alla ditta selezionata.

- La Regione, sin dal 1990,<sup>21</sup> ha affidato alla soc. Abramotel la realizzazione di un "Progetto di informazioni in tempo reale per gli enti locali attraverso l'utilizzazione del servizio VIDEOTEL SIP". Tale sistema all'epoca non prevedeva, ovviamente, l'utilizzazione di Internet, ma consentiva lo scambio di informazioni e la ricerca di documenti d'interesse della PAL (Pubblica amministrazione locale).

Successivamente<sup>22</sup> è stata stipulata una nuova convenzione, di durata triennale, con la stessa Società per la fornitura e gestione di un "Servizio informazioni in tempo reale agli enti locali e informazione ai cittadini" attraverso i servizi internet di ANCITEL.

Erogati con la concessione all'erogatore del diritto di registrazione e gestione del sito ufficiale della regione ([www.regione.calabria.it](http://www.regione.calabria.it)) e del relativo dominio regolarmente registrato presso la competente Autorità (CNR), detti servizi

---

<sup>20</sup> La Commissione aggiudicatrice, tempestivamente nominata, ha già espletato la procedura di valutazione delle offerte.

<sup>21</sup> Deliberazione della G.R. n° 163 del 08/02/1990

<sup>22</sup> Deliberazione della G.R. n° 3281 del 06/07/1998.

comprendono informazioni di carattere nazionale di proprietà dell'ANCITEL S.p.a, esclusivista unico sul territorio della Calabria.

Il sito internet della Regione ha preso vita nel 1998 come prestazione collaterale dei servizi resi agli enti locali calabresi, con l'estensione ai cittadini, e da allora risulta affidato, con convenzioni di volta in volta rinnovate, alla Società anzidetta<sup>23</sup>, per un importo annuo pari a € 774.685.

- Una annotazione particolare merita la pubblicazione via Web del Bollettino Ufficiale della regione Calabria (BURC).

Quest'ultimo è di fatto lo strumento ufficiale, e quindi unico, di diffusione degli *"atti amministrativi emanati dagli organi della Regione, compresi quelli per i quali è prescritta dalla legislazione statale la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica, nel Bollettino Ufficiale dei Ministeri o nel Foglio Annunzi Legali della Provincia"*(Legge Regionale 17 maggio 1976 "Pubblicazione atti amministrativi della Regione"). Una successiva legge regionale (n. 19 del 4 settembre 2001) contiene (art. 50) l'elencazione di tutti gli atti soggetti a tale tipo di pubblicità, tra cui le deliberazioni del Consiglio e della Giunta regionale; decreti, ordinanze ed altri atti del Presidente della Giunta regionale; le deliberazioni e i comunicati del Presidente o dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale; le determinazioni dirigenziali con valenza esterna.

Tuttavia, dall'istruttoria svolta è emerso che non tutti gli atti prodotti sono pubblicati sul BUR, per cui una parte dell'attività regionale viene sottratta all'accesso per tale via.

Peraltro, il reperimento dei contenuti del BUR sul sito costituisce una sorta di "caccia al tesoro", date le difficoltà che l'utente medio deve superare sia per individuare il bollettino contenente il documento desiderato, qualora non conosca (com'è naturale nella maggior parte dei casi) la data della sua pubblicazione, sia per estrarre il documento dalla banca dati (ad es. per acquisire e conservare un atto reperito sul BUR elettronico, occorre scaricare l'intero volume, con aggravio di tempi e spese di collegamento, stampa, etc.).

Ora, è bensì vero che esiste un motore di ricerca avanzato (accessibile peraltro solo attraverso il sub portale del Consiglio regionale): trattasi, però, siccome ancora constatato "sul campo" dalla Sezione direttamente, di un percorso per addetti ai lavori, e quindi, presumibilmente sconosciuto ai navigatori meno esperti ovvero anche ai marginali (ma non per questo da emarginare ulteriormente).

Il Settore Comunicazione Istituzionale ha riferito di avere l'intenzione di introdurre un sistema di *Web measurement*, allo stato inesistente come mezzo di

---

<sup>23</sup> Deliberazione di Giunta Regionale n. 900 del 23 novembre 2004.

“customer satisfaction” degli utenti. Infatti, l'attuale sistema di rilevazione (un semplice contatore) segnala esclusivamente il traffico in ingresso, senza evidenziare l'efficacia del collegamento ovvero consentire di misurare la performance dei servizi on line.

## **2. Sito Internet e barriere digitali**

**Il sito internet** è luogo e strumento di innovazione: rimanendo a casa, il cittadino è in grado di "recarsi" nei diversi uffici e interagire con l'ente in tempo reale, dalla semplice informazione alla presentazione di un'istanza, al monitoraggio del suo iter, etc.

Se questo è valido per la generalità dei cittadini, vi sono alcune categorie per le quali l'innovazione non rappresenta semplicemente un miglioramento, ma costituisce un radicale mutamento di prospettiva.

Ed è proprio qui che sorge il problema delle barriere digitali: per essere adattata all'utente, l'informazione digitale deve presentare condizioni di accessibilità ed usabilità in assenza delle quali l'utente troverà sempre un ostacolo che gli preclude l'accesso o comunque lo rende estremamente difficoltoso.

Per **accessibilità** si intende, in via generale, la possibilità data a tutti di accedere alle informazioni, ai contenuti e ai servizi on line senza alcuna difficoltà o limitazione, eliminando appunto le “barriere tecnologiche”.

Appare di tutta evidenza come l'accessibilità sia strettamente collegata al diritto di accesso e alla legge sulla trasparenza amministrativa, per cui le “piazze” virtuali di incontri e di comunicazione sul web (le “Agorà” del XXI secolo) devono essere fruibili da tutti.

Ne consegue che ogni amministrazione pubblica dovrebbe predisporre gli opportuni strumenti e accorgimenti tecnologici per eliminare e comunque ridurre il “digital divide”, dovuto esso che sia a menomazioni fisiche<sup>24</sup>, all'età, ovvero a carente conoscenza dello strumento tecnologico, ecc. (la tipologia è vasta ed articolata, perché il *discrimen* tra abilità e disabilità in rapporto allo strumento telematico è molto variegato e non si può elaborare una valida teorizzazione di carattere generale).

Il sito accessibile è quello che garantisce un'ampia utilizzazione generale, in quanto adeguato dal punto di vista non solo tecnologico (navigabile, ad es., con strumenti anche diversi dal PC, che non richieda apparecchiature o software costosi

---

<sup>24</sup> Disabilità della vista (ipovisione, cecità, daltonismo), disabilità dell'udito (sordità totale o parziale), disabilità fisiche (deficit nel controllo dei movimenti, disturbi della parola, del linguaggio, della coordinazione dei movimenti), disabilità cognitive (difficoltà di apprendimento, del pensiero, deficit di attenzione) e così via.

e complicati, ecc.), ma anche dei contenuti, perché semplifica il linguaggio, facilita la comprensione, snellisce le procedure interne e di consultazione (ad es. motori di ricerca veloci e selettivi).

Il W3C- *World Wide Web Consortium*<sup>25</sup> già dal 1997 ha elaborato il progetto internazionale denominato *WAI-Web Accessibility Initiative*, che mira a conseguire l'accessibilità del Web in cinque settori: tecnologia, linee guida, strumenti, istruzione e discriminazione, ricerca e sviluppo.

La WAI ha sviluppato le WCAG<sup>26</sup>, riconosciute come norme universali fondamentali per la progettazione di siti web, tra cui la versione 1.0 che definisce le linee guida per l'accessibilità dei contenuti, al fine di consentire la navigazione in contesti diversi.<sup>27</sup>

Il Piano d'Azione *e-Europe* prevede che i siti web delle pubbliche amministrazioni siano impostati in modo da consentire ai disabili di accedere alle informazioni e ai contenuti, sfruttando al massimo le potenzialità e le utilità che il sistema delle amministrazioni on line offre soprattutto a chi si scontra quotidianamente con difficoltà operative e cognitive.

Diversa dall'accessibilità è **l'usabilità** dei siti web: mentre scopo dell'accessibilità è di rendere fruibile l'informazione all'universalità degli utenti ed è verificabile in rapporto a determinate linee guida, l'usabilità attiene precipuamente alla progettazione del sito. L'usabilità si attua attraverso il ricorso a standard operativi, con un meccanismo di *work in progress*, che, partendo dall'*user model* (prototipo dell'utente finale), analizza la qualità dell'interazione del sito, procedendo con test nel tempo e progettazione per *step*, mediante l'osservazione sistematica dei fruitori finali.<sup>28</sup>

In Italia, la realizzazione dei siti web è stata ripetutamente oggetto di attenzione<sup>29</sup>, ma è solo con la recente **legge n.4 del 9 gennaio 2004 (c.d. legge**

---

<sup>25</sup> Il W3C (ovvero Consorzio mondiale del Web) è stato costituito da Tim Berners Lee nell'ottobre del 1994 presso il MIT (Massachusetts Institute of Technology) in collaborazione con il CERN (Consiglio Europeo per la Ricerca Nucleare). Linguaggi come HTML, XHTML, i fogli di stile e così via sono nati da questa organizzazione che ha sviluppato linguaggi "standard" per consentire la comunicazione web a livello globale. Attualmente il W3C conta quasi 500 organizzazioni con presenze in tutto il mondo: in Italia esiste un ufficio italiano del W3C presso il CNR.

<sup>26</sup> Le WCAG -Web Content Accessibility Guidelines sono quattro e riguardano, oltre l'accessibilità dei contenuti, l'accessibilità del software, l'accessibilità del browser, e lo sviluppo di applicazioni che usano il linguaggio XML. Sull'accessibilità dei contenuti sono state elaborate 14 linee guida, 63 checkpoint, oltre a Checklist e Techniques. La conformità del sito alle WCAG 1.0 si esamina in rapporto a tre diversi livelli: A, AA, AAA. Quest'ultimo rappresenta il livello ottimale

<sup>27</sup> Es. monitor di ridotte dimensioni, browser solo testo o vocale, connessione internet lenta, uso di browser poco aggiornati o alternativi.

<sup>28</sup> Secondo la norma ISO 9241, "l'usabilità è il grado in cui un prodotto può essere usato da determinati utenti per raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione, in uno specifico contesto d'uso".

<sup>29</sup> Tant'è che con Circolare n. 3/2001 del 13 marzo 2001 la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha definito le "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni". La circolare fornisce indicazioni sugli aspetti più importanti che riguardano i siti Web

**Stanca)** che si fa un serio passo avanti, integrandosi il quadro normativo a livello primario, per favorire l'accesso dei disabili a dati e servizi, riconoscendo *in primis* (art. 1) il "*diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici*". E tale diritto deve essere garantito dai soggetti erogatori, in ossequio al principio di uguaglianza sancito dall'art. 3 Cost., sia nelle procedure per l'acquisto di beni e per la fornitura di servizi informatici, sia nella stipula di contratti per la modifica di siti Internet (che sono nulli qualora non rispettino i requisiti tecnici di accessibilità - art. 11).

La legge distingue i siti delle amministrazioni pubbliche, soggette ai predetti obblighi, dai siti dei privati, per i quali è previsto che la concessione di contributi pubblici finalizzata all'acquisto di beni e servizi informatici destinati all'utilizzo da parte di lavoratori disabili, anche per postazioni di telelavoro, sia subordinata alla rispondenza di tali beni ai requisiti tecnici fissati dal regolamento tecnico.<sup>30</sup>

E' interessante far notare come la legge preveda l'inosservanza alle disposizioni in essa contenute quale causa di responsabilità dirigenziale e disciplinare, definendo quindi l'accessibilità degli strumenti informatici come espressione di un "*diritto sociale alla corretta informazione*".

Tale normativa, di sicura avanguardia, può evitare che le nuove tecnologie comportino forme di esclusione peggiori rispetto a quelle già in atto nei confronti dei soggetti disabili, abbattendo le barriere che limitano l'integrazione di tale tipologia di utenti con la società dell'informazione, nonché l'accesso alle varie opportunità di studio, di lavoro, di comunicazione.

Una commendevole novità in tal senso è nella previsione di una formazione specifica per la tematica dell'accessibilità e le tecnologie assistive<sup>31</sup>; ed in quella che i testi scolastici per gli studenti disabili siano resi disponibili pure in formato digitale, con particolare attenzione quindi agli studenti non vedenti o ipovedenti.

Il regolamento di attuazione della Legge Stanca è stato adottato con DPR n. 75 del 1 marzo 2005 (in G. U. n. 101 del 3 maggio 2005).

### **3. Conclusione**

---

pubblici, ribadendo la regola generale che il web deve diventare mezzo di diffusione privilegiato di tutta l'attività generata dalla Pubblica amministrazione.

<sup>30</sup> Viene altresì fatto obbligo al datore di lavoro pubblico e privato di fornire al lavoratore subordinato disabile tutta la strumentazione hardware e software, nonché la tecnologia assistiva adeguata alla specifica disabilità, anche in caso di telelavoro, in relazione alle mansioni svolte dai lavoratori.

<sup>31</sup> Da intendersi quali strumenti e soluzioni che consentono al disabile di superare o ridurre le condizioni di svantaggio nell'accesso ai servizi e alle informazioni erogate con sistemi informatici. Esempi di tal genere sono il browser vocale per i non vedenti, che sintetizza le pagine scritte leggendole.

Come già anticipato, dall'indagine svolta da questa Sezione sia direttamente sia attraverso l'analisi condotta su di un significativo campione di utenti (istituzionali e non), è emersa con assoluta evidenza l'inidoneità del sito regionale a rappresentare strumento di comunicazione globale in ordine all'attività dell'Ente.

Ora, Usabilità ed Accessibilità dei siti della P.A. sono un aspetto essenziale della comunicazione pubblica: occorre dunque rendere *comunicativo* il servizio ovvero il sito web.

Peraltro, il pieno rispetto e la compiuta applicazione dei principi, solo particolarmente ribaditi negli ultimi lustri dal legislatore, ma già presenti nella carta costituzionale, quali quelli di uguaglianza (art.3), buon andamento ed imparzialità dell'amministrazione (art.97), non sono conseguiti se l'amministrazione pubblica non riesce a differenziare le prestazioni in base alla diversità delle situazioni dei fruitori.

La questione, come pure abbiamo visto, è organizzativa, è sociale, è *comunicazionale*, ma i comunicatori sono coinvolti solo di rado.

I limiti non sono tanto tecnologici, quanto concettuali.

Considerare Internet solo come una rete di computer, prima che riduttivo, è comunque sbagliato: Internet è - e in primo luogo - *una rete di persone* collegate attraverso i computer.

"*Sistema di Comunicazione Web*" rende maggiormente l'idea di ciò che si dovrebbe realizzare quando si vuole implementare un sito nell'ambito di una pubblica amministrazione: con l'attivazione di un tal Sistema l'ente pubblico è costretto a ripensare i tempi e gli spazi attraversati dalla comunicazione e quindi ad affrontare alcune sfide culturali.

I siti web, per come documentato sin qui, dal punto di vista dei contenuti, della organizzazione e delle priorità di uso riflettono l'organizzazione e la cultura del sistema che li produce, piuttosto che i bisogni, la cultura e gli obiettivi propri dei cittadini e fruitori esterni.

L'utente deve quindi farsi carico della comprensione del funzionamento del sistema con cui interagisce.

Errori evitabili se si cominciasse invece ad affrontare l'implementazione delle ICT nella P.A. come una questione comunicativa.

Non serve avere una casa di vetro se poi il contenuto è interpretabile solo dagli addetti ai lavori.

Il web deve essere progettato e gestito in modo da includere e non escludere, favorire l'accesso e non impedire.

E se è vero che occorre semplificare il linguaggio burocratico, perché troppo autoreferenziale e criptico, per essere compresi, per comunicare, per essere veramente trasparenti è vero pure che necessita semplificare l'interazione e la fruizione dei servizi, per non correre il rischio, tra l'altro, di (ri)cadere in una sorta di burocrazia tecnologica.

## Tavola 12



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

# IV COMUNICAZIONE WEB

- **Sistema di comunicazione web in Calabria**
- **Le barriere digitali**
- **Conclusione**



### Tavola 13



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

## ACCESSIBILITA': Test di Validazione:

#### 1. W3C HTML Validator:

Controlla se è stato prodotto un linguaggio aderente ai canoni tecnici dettati dal W3C.

#### 2. W3C Css Validator

Verifica la correttezza dei Fogli di Stile a cascata (Css) .  
Un sito accessibile utilizza i fogli di stile a cascata in modo che il codice HTML sia "device-free", cioè indipendente dalla tecnologia assistiva di navigazione.

#### 3. Bobby ®

Bobby (validatore inglese) non rivolge la sua attenzione alla correttezza tecnica del linguaggio e ricorre invece ad una serie di criteri interconnessi per verificare quale livello di corrispondenza ci sia con i canoni di accessibilità WAI redatti dal W3C, indicando infine il livello raggiunto: A, AA, AAA; nessuno.

#### 4. Torquemada

Validatore italiano che verifica le pagine alla ricerca di possibili errori che potrebbero limitarne l'accessibilità a persone che non siano normodotate o in possesso di browser dell'ultima generazione. Restituisce infine un dettagliato report per categorie di errori riscontrati

#### 5. Visicheck

Per simulare la vista di un daltonico affetto da Deuteranopia (la forma di daltonismo maggiormente diffusa, il software aggiuntivo (plug-in) Visicheck consente la necessaria alterazione dei colori.

#### 6. Jaws

Letture vocale di schermo per persone con handicap visivi.

#### 7. Lynx

Poiché l'utilizzo di questo software (browser testuale) inibisce la visualizzazione delle immagini, dei colori e della grafica, un sito che risulti agevolmente fruibile in tali condizioni, con ogni probabilità, lo sarà con ogni browser e dispositivo di navigazione.

#### 8. Presenza o meno di una versione testuale

#### 9. Presenza o meno di una versione per la stampa su carta.

## Tavola 14



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

# Il rispetto delle norme e le certificazioni

Questo sito, preso ad esempio, rispetta:

- la Legge 9 gennaio 2004, n.4 " Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici ";
- la circolare della funzione pubblica per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web delle pubbliche amministrazioni (Circolare 13 Marzo 2001, n. 3/2001);
- la Circolare AIPA 6 settembre 2001 "  Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili "
- osserva quanto prescritto in tema di accessibilità nei documenti delle iniziative eEurope, eEurope 2002 ed eEurope 2005.



Nel recepire le linee guida sull'accessibilità dei siti internet (Web content accessibility guidelines 1.0) facenti parte del progetto WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C (World Wide Web Consortium) si è raggiunto il livello AAA (corrisponde al livello di accessibilità massimo).



La Validazione del layout (codice e contenuti) è stata effettuata attraverso il validatore XHTML del W3C (le pagine sono realizzate in XHTML 1.0 Transitional Valido), il Validatore CSS del W3C (le pagine sono costruite con l'ausilio dei "fogli di stile a cascata" di seconda generazione CSS2.0! Validi ) ;



Le pagine del sito sono state altresì validate attraverso il sistema di validazione Italiano Torquemada ed il sistema di validazione inglese Bobby (conseguendo il livello AAA).

## Tavola 15

# Esempio di sito conforme ai requisiti di accessibilità e usabilità

Scuola Regionale di Polizia Locale - Benevento - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo <http://www.polizia.campania.it/scuola/>

Regione Campania  
Scuola di Polizia Locale

19 Ottobre 2005

Ti Trovi in [Scuola di Polizia Locale - Regione Campania](#)

Homepage | Stampa la pagina | Aggiungi ai preferiti | Scrivici

**Chi Siamo**  
La Polizia Locale in Campania  
Offerta Formativa  
Albo Docenti  
Progetti Europei  
ECDL  
Normativa  
Documenti Scaricabili  
Regione: Progetti Sicurezza  
Il Santo Patrono  
Collegamenti Utili

Nome Utente  
utente  
Password  
\*\*\*\*\*  
Entra

...la Regione Campania, attraverso la Scuola di Polizia Locale, una delle migliori a livello nazionale nella formazione di alta professionalità, ha messo in atto un sistema integrato di formazione che va da corsi di base e specialistici sino al corso universitario istituito con l'Università di Benevento in Organizzazione e Gestione della Sicurezza...

Avv. Andrea Abbamonte  
Assessore Regionale alla Sicurezza delle Città

**Corso di Laurea in Organizzazione e Gestione della Sicurezza**  
Iniziano le attività didattiche integrative del Corso di laurea

**Novità**  
[Archivio Novità]

**15 Ottobre 2005**  
Disponibile da oggi la sezione del Sito della Scuola destinata alla Patente Europea per il Personal Computer

**14 Ottobre 2005**  
La Scuola Regionale di Polizia Locale partecipa al COM-PA di Bologna

**13 Ottobre 2005**  
Offerta Formativa: un solo link di accesso per consultare agevolmente i corsi, i percorsi di alta specializzazione e il Corso di Laurea

**07 Ottobre 2005**  
Lunedì 10 ottobre la Scuola Regionale a Sala Consilina

^ Torna ad inizio pagina

< < Mappa | Guida | Privacy | Accessibilità | XHTML 1.0 | CSS 2.0! | WAI-AAA | Bobby AAA | SSL > >

© 2005 Giunta Regionale della Campania - Scuola di Polizia Locale

## V

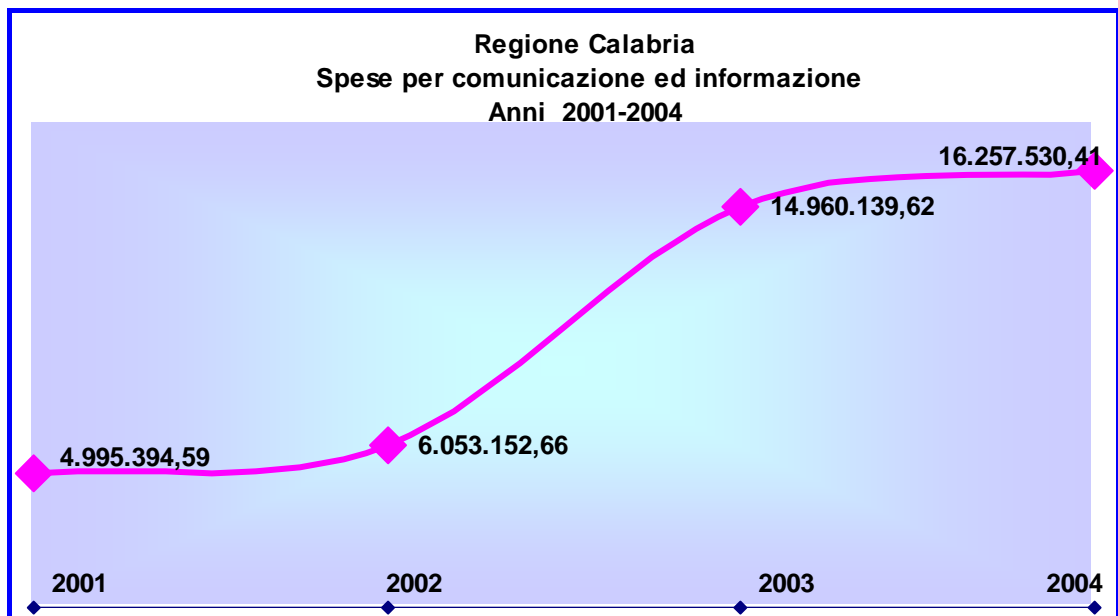
### ESAME DIPARTIMENTI REGIONE CALABRIA

La Sezione inizialmente ha richiesto al **Dipartimento bilancio**<sup>32</sup> di conoscere:

- l'entità delle risorse destinate alla realizzazione di tutti i servizi di informazione e comunicazione (URP, Ufficio stampa, Portavoce, portale web, etc) distinte per fonte di provenienza ed oggetto, a partire dall'anno 2001 ad oggi
- l'entità degli oneri sostenuti distinti per destinazione ed oggetto riferiti al predetto periodo 2001/2004.

Dalla documentazione ricevuta è emerso, in un primo momento, che le spese per comunicazione, informazione e ICT sostenute con riferimento al periodo 2001-2004, ed attribuite, quali centri di spesa specifici, unicamente al Dipartimento Presidenza e al Dipartimento Obiettivi strategici, ammonterebbero nel triennio 2001-2003 a 26 milioni di euro circa e a oltre 16 milioni nel 2004.

Grafico 1



I dati del triennio 2001-2003 sono riferiti ai pagamenti totali; quelli del 2004 sono dati da previsione.

Elaborazione Corte dei conti su dati forniti, dalla Regione Calabria, nell'audizione del Dirigente del Dipartimento Bilancio e Programmazione in data 04.11.2004.

<sup>32</sup> Con nota prot. 2734 del 18 ottobre 2004.

Dalla rappresentazione grafica che precede può rilevarsi un trend di costante crescita della spesa per la comunicazione e l'informazione nel corso del periodo monitorato e, soprattutto, nell'anno 2003 con un incremento del 147% rispetto all'anno precedente e del 199 % rispetto al 2002.

Al Dipartimento Obiettivi strategici è riferibile mediamente il 66% delle spese totali, il restante 34% al Dipartimento Presidenza Giunta Regionale.

**Grafico 2**



I dati del triennio 2001-2003 sono riferiti ai pagamenti totali; quelli del 2004 sono dati da previsione.

Elaborazione Corte dei conti su dati forniti dalla Regione Calabria

L'incremento di spesa registrato nel 2003 è da imputarsi prevalentemente: ad interventi finalizzati a sostenere la società dell'informazione in Calabria (fondi comunitari, Misura POR 6.3); a garantire la gestione delle attività relative al rinveniente TELCAL; al Portavoce, Ufficio Stampa etc. Quest'ultima tipologia risulta attivata dal 2002, ma è nel 2003 che la assume una portata di rilievo (€ 900.000). Ciò dimostra che la Regione Calabria ha iniziato il cammino verso l'attuazione della legge 150/2000 solo a tre anni di distanza dalla sua entrata in vigore.

Tra le voci di spesa più rilevanti spicca quella relativa alla pubblicazione del BURC (Bollettino Ufficiale Regione Calabria) per un importo pari a 2,35 milioni di euro nel 2003.

Tutto ciò premesso, occorre evidenziare i risultati di un'ulteriore attività istruttoria decisa dalla Sezione "in corso d'opera", consistente nel riscontro dei dati (quali e come) forniti dal citato **Dipartimento Bilancio** con quelli ricavati invece da altri i documenti contabili acquisiti e dai generali dati di bilancio.

Orbene, da siffatta verifica incrociata è emerso che, in realtà, le attività (e relative spese) nella materia *de qua* non sono solo quelle imputabili al Dipartimento Obiettivi Strategici e al Dipartimento Presidenza Giunta Regionale, in quanto

ulteriori e diversi dipartimenti facenti capo ai più svariati assessorati regionali svolgono, in proprio e quasi sempre senza alcuna conoscenza reciproca, attività istituzionale di informazione e comunicazione.

La Sezione ha dovuto, quindi, intervenire sui singoli dipartimenti regionali, al fine di conoscere in merito all'attività svolta autonomamente:

- le relazioni funzionali intercorrenti tra ciascun Dipartimento e la struttura regionale di coordinamento;
- le attività di comunicazione istituzionale realizzate in proprio dai singoli Dipartimenti;
- le spese affrontate direttamente dai Dipartimenti in materia di informazione e comunicazione istituzionale e la loro incidenza sul totale delle assegnazioni globali di bilancio.

La situazione emersa è stata schematizzata in apposito quadro riepilogativo e di cui alla Tabella 5 in Appendice.

Ora, benché il Dipartimento Obiettivi strategici fosse stato identificato giustamente (sulla carta) come la sede propria di coordinamento di tutta l'attività di comunicazione ed informazione della Regione Calabria, in effetti ci si è trovati di fronte ad una vera e propria proliferazione dei servizi di comunicazione ed informazione, non sorretti da alcuna attività di coordinamento, programmazione e pianificazione operativa e ciò anche con riferimento al mero profilo amministrativo contabile di stretta competenza del Dipartimento Bilancio e Programmazione della Regione Calabria (v. oltre).

Per ciascun dipartimento, i dati contabili (UPB e capitoli di spesa relativi) individuati dalla Sezione sono analiticamente esposti in Appendice.

#### **Dipartimento Presidenza**

Sono pervenute le relazioni concernenti l'attività svolta dal Portavoce e dall'Ufficio Stampa. Da segnalare difficoltà di dialogo e di raccordo tra il Dipartimento in parola e il Dipartimento Obiettivi strategici.

Alla Presidenza risulta assegnata la spesa relativa al Portavoce allocata nella UPB 1.2.04.07 "Studi, ricerche e consulenze".

#### **Dipartimento Obiettivi Strategici**

Il Dipartimento O. S. ha riferito di aver gestito solo alcuni capitoli relativi alla Comunicazione istituzionale (1008104, 1008109, 12040212), mentre altro capitolo (1004102 relativo all'attività di promozione immagine), sebbene attribuito alla sua competenza, è stato di fatto gestito dal Dipartimento Presidenza.

#### **Dipartimento Organizzazione e Personale**

Il Dirigente generale del Dipartimento ha affermato che nessuna spesa autonoma è stata sostenuta dal Dipartimento nella materia *de qua* e che i rapporti intercorrenti con la struttura responsabile della comunicazione riguardano esclusivamente l'individuazione dei referenti, in applicazione di quanto prescritto con l'atto di indirizzo DGR n. 300 del 3.05.04. La struttura del Dipartimento prevede l'esistenza di un Settore "Strategie organizzative- Formazione", articolato nel Servizio "Ricerca e sviluppo dell'organizzazione e dell'informatizzazione".

Al Dipartimento è stata demandata la cura degli adempimenti contabili relativi a rimborsi spesa ed erogazione gettoni di presenza in favore dei componenti esterni del Comitato per la comunicazione e l'informazione di cui alle Delibere di G.R. n. 42 del 15 gennaio 2002, al DPGR 62 dell'8 marzo 2002, ed infine al DPGR n. 121 del 10 agosto 2004. Tali spese gravano su apposito capitolo della Presidenza della Giunta Regionale (UPB 1.2.04.05, cap. 1013101).

Le spese relative all'Ufficio Stampa sono state inserite "Spese per il personale regionale"-UPB 1.2.01.01

### **Dipartimento Urbanistica**

Nell'ambito del Settore Pianificazione e programmazione urbanistica, si rinviene il Servizio "Programmazione e pianificazione integrata del territorio. Sistema informativo territoriale". Il Dipartimento ha riferito di non aver sostenuto direttamente alcuna spesa per la comunicazione istituzionale e che le uniche attività di comunicazione realizzate sono state le conferenze stampa di presentazione dei Piani di Sviluppo Urbano (PSU), in collaborazione con le città capoluogo di provincia.

### **Dipartimento Ambiente**

La struttura del Dipartimento in esame prevede un Settore specifico, "Tutela e valorizzazione delle risorse ambientali", all'interno del quale è ricompreso il Servizio "Pianificazione e gestione aree protette. Beni paesaggistici ed ambientali. Danno ambientale. Sistema informativo ambientale. Valutazione impatto ambientale". L'istruttoria è stata alquanto "travagliata" perché solo alla fine del mese di marzo 2005, e dopo ripetuti contatti anche in via breve, è finalmente pervenuta una nota a riscontro della richiesta istruttoria della Corte risalente al 17 dicembre 2004, ma inspiegabilmente giunta alla conoscenza del Direttore Generale a tre mesi di distanza dall'invio. In merito alla Misura 1.10 del POR, concernente afferente la RER (Rete Ecologica Regionale) è stato riferito alla Corte che l'attività di comunicazione relativa al relativo piano di attuazione (PIS) è stata inserita nella generale attività informativa della Regione. Le azioni divulgative sono state

effettuate tramite testate giornalistiche locali e nazionali. Le spese relative sono state quindi sostenute dalla Misura 7.1 del POR.

Quanto al Servizio 2.2 (?), il Dirigente ha riferito di aver espletato "attività di comunicazione e informazione "in ossequio alla normativa vigente".

La risposta è manifestamente elusiva.

### **Dipartimento Trasporti**

Il Dipartimento Trasporti ha comunicato di non aver sostenuto direttamente alcuna spesa per attività di comunicazione ed informazione, ad eccezione di quelle relative alla preparazione di conferenze stampa.

**Il Dipartimento Bilancio e programmazione**, dal canto suo, non ha riferito di alcun capitolo di pertinenza del Dipartimento, sebbene il capitolo riportato in tabella risulti attribuito proprio alla gestione di competenza del Dipartimento predetto, collocandosi la relativa UPB di riferimento, rubricata "Gestione del sistema del trasporto pubblico locale", nell'Area di intervento 2 "Sviluppo economico".

### **Dipartimento Lavori Pubblici ed Acque**

Il Dipartimento ha riferito di non aver realizzato direttamente alcuna attività istituzionale di comunicazione ed informazione, segnalando di aver esclusivamente nominato i referenti per la comunicazione. Null'altro.

### **Dipartimento Attività Produttive**

La struttura organizzativa del Dipartimento prevede un Settore "Promozione turistica" cui afferisce il Servizio "Promozione e commercializzazione", ed un altro Settore "Sistemi turistici locali" cui a sua volta inerisce il Servizio "Offerta turistica locale. Prodotti e strutture"

Il Dirigente generale del Dipartimento ha riferito di non avere svolto alcuna attività di comunicazione istituzionale in quanto l'attività di comunicazione è quella esclusivamente riferibile alle proprie competenze in campo di promozione del turismo in Calabria, senza alcuna relazione funzionale con la struttura regionale responsabile della comunicazione istituzionale.

Ciò è rappresentativo in maniera emblematica di quanto già detto circa la mancata presa di coscienza del valore strategico della "funzione di comunicazione".

Nonostante i diversi contatti a fini chiarificatori intercorsi con questo Organo di controllo, nella risposta fornita dal Dipartimento non è contenuto alcun riferimento all'Osservatorio turistico regionale, attivato, a decorrere dal 2002, con lo scopo di *"monitorare la realtà turistica attraverso la ideazione e partecipazione a progetti*



*strategici e la attivazione di diversi osservatori (statistico e motivazionale, revisionale sull'immagine e promozione, sulla concorrenza e sui bacini di origine, sull'economia e le imprese, sulla legislazione, sull'immagine, sui prodotti tipici, su ambiente e turismo, sulla formazione). Tale osservatorio è stato fortemente voluto... per capire con maggiore chiarezza l'efficacia delle azioni svolte in campo promozionale, al fine di poter impostare adeguate azioni di politica economica" (v. home page del relativo portale).*

Anche quanto precede rappresenta un grave difetto di comunicazione, nonché costituisce ennesima esemplificazione della mancanza di un'apposita "cabina di regia" che, a livello di coordinamento regionale, superando la pessima prassi dei compartimenti stagni (conseguenza dell'altrettanto deleteria logica delle "riserve di gestione"), svolga compiti di programmazione, verifica e monitoraggio, anche sul piano dell'efficacia, efficienza ed economicità degli interventi regionali in *subjecta* materia.

### **Dipartimento Agricoltura, caccia e pesca**

La struttura interna del Dipartimento comprende, nell'ambito del settore "Valorizzazione prodotti agroalimentari e tutela della qualità", due Servizi: "Promozione prodotti agroalimentari e partecipazione a fiere e mercati" e "Valorizzazione prodotti agricoli e agroalimentari (DOP-IGP), che riguardano attività finalizzate alla diffusione dell'immagine Calabria nonché alla valorizzazione delle potenzialità agricole e agroalimentari della Regione.

Il Dipartimento ha riferito di aver realizzato, a valere sui fondi POR 2000-2006, attività di comunicazione concernente la divulgazione delle iniziative e modalità per accedere ai corrispondenti benefici a mezzo pubblicazione nel sito "ASSAGRICALABRIA, nonché di aver sostenuto costi per attività di pubblicazione a mezzo stampa: del Programma anno 2003; del convegno Leader + (anno 2003); del bando di gara per "affidamento assistenza tecnica" (anno 2004) e per la creazione di un sito web dedicato al Leader+ Calabria.

Ancora una volta, **il Dipartimento Bilancio e programmazione** non ha riferito di alcun capitolo gestito direttamente dal Dipartimento di che trattasi. Dall'esame dei documenti contabili regionali, invece, è emersa la situazione rappresentata nella tabella relativa (v. Appendice).

Da osservare, infine, che le fornite notizie relative all'attività di comunicazione non esauriscono il contesto della comunicazione svolta nel settore dell'Agricoltura, caccia e pesca, residuando ancora ogni informazione relativa agli Enti strumentali regionali operanti nel settore de quo. I relativi dati sono, peraltro, di difficile

estrapolazione, in quanto inserite nell'ambito di gestioni autonome, assolutamente disancorate da quella complessiva regionale. Giova rammentare che le linee guida elaborate dal Dipartimento Obiettivi strategici, Settore comunicazione istituzionale, fanno carico anche agli enti strumentali di realizzare le attività di informazione e comunicazione utilizzando forme e strumenti previsti dalla legge 150/2000.

### **Dipartimento Foreste, Forestazione, protezione civile**

Il Dipartimento ha evidenziato che l'unica attività di comunicazione istituzionale svolta autonomamente riguarda la campagna di sensibilizzazione e prevenzione rischi incendi boschivi. Tale attività rientra nel più generale Piano per la programmazione delle attività di previsione, prevenzione e lotta agli incendi boschivi approvato, per l'anno 2004, con DGR n. 128 del 16 marzo 2004. La specifica spesa relativa ammonta per l'anno predetto a € 512.101,44 ed incide per il 7% sull'intero importo del piano.

**Il Dipartimento Bilancio e programmazione** anche nella fattispecie non ha riferito di alcun capitolo di spesa intestato al Dipartimento in esame per la comunicazione istituzionale. Nella pertinente tabella, invece, sono stati esposti i capitoli attribuiti alla gestione del Dipartimento *de quo*, rientranti nell'attività di comunicazione, ed allocati nelle Aree funzionali di intervento 3 "Uso e salvaguardia del territorio" ("UPB 3.1.01.01"Acqua e suolo" e 3.02.04.05 "Tutela del patrimonio forestale e sviluppo del demanio forestale") e 7 "Difesa civile e sicurezza 2 (UPB 7.1.01.01 "Organizzazione del sistema di protezione civile"). In quest'ultimo capitolo, in particolare, rientrano anche campagne divulgative e di informazione relative ad interventi di protezione civile.

### **Dipartimento Istruzione pubblica, Beni culturali, Diritto allo studio, Università, Ricerca scientifica e tecnologica, Informazione**

Nell'ambito del Dipartimento in esame è stato individuato un Servizio "Promozione culturale" ricompreso nel settore "Beni ed attività culturali".

Il Dipartimento Bilancio e programmazione finanziaria però, ancora una volta, non riporta alcun capitolo gestito direttamente dal Dipartimento *de quo*.

In verità, come si può agevolmente rilevare dall'esame dei documenti contabili regionali (v.tabella) è emerso che il Dipartimento Istruzione ha un vastissimo campo di intervento in materia di comunicazione e di divulgazione della cultura e dell'attività sportiva, ripartito nei tre settori di cui si compone: .

- il Settore 35/bis "Ricerca, università e alta formazione" che ha svolto iniziative di informazione e comunicazione solo relativamente ai bandi e alle manifestazioni d'interesse afferenti alle Misure 3.16, 3.7, 3.8 del POR Calabria 2000-2006;

- il Settore 36 "Beni e attività culturali" che ha riferito di aver svolto attività istituzionale di informazione ai mezzi di comunicazione di massa e telematici, con il supporto del Dipartimento Obiettivi strategici, e di comunicazione esterna (rivolta ai cittadini, alla collettività ed altri enti) e interna (realizzata all'interno del settore e dell'intero dipartimento), finalizzata alla diffusione della conoscenza del patrimonio culturale e storico regionale.

Le modalità operative sono diversificate con riferimento sia ai soggetti destinatari (beneficiari finali diretti, organizzazioni professionali, parti economiche, associazioni culturali) sia agli strumenti utilizzati (ufficio stampa, convegni, seminari, sito internet, pubblicazione di linee guida, ecc.).

La comunicazione interna si è avvalsa di incontri periodici con i dipendenti.

- il terzo Settore (n. 35), che si occupa dell'Istruzione, diritto allo studio, edilizia scolastica e servizi tecnici, ha elaborato un progetto triennale di informazione e comunicazione relativo alla dispersione scolastica e formativa, allo scopo di sensibilizzare le famiglie, le istituzioni scolastiche, gli enti locali sul tema della prevenzione dell'abbandono scolastico e del disagio giovanile. Il progetto è stato inserito nell'ambito della Misura 3.6.a del POR Calabria ed attuato da un Consorzio che si è aggiudicato l'appalto per un importo di € 750.000,00.

### **Dipartimento Sanità**

Solo a seguito di avviso della chiusura di attività istruttoria da parte della Sezione, il Dipartimento ha evaso le richieste della Corte, segnalando disguidi vari, e dimostrando anche così evidenti carenze di capacità di comunicazione interna allo stesso Dipartimento. E' stato comunque riferito che sono state svolte iniziative di informazione su vari mezzi di informazione, sostenendo una spesa pari a 93.716,12 € per la pubblicazione dell'organigramma e di stralci del Piano Sanitario Regionale.

Da sottolineare la grande importanza potenziale che la comunicazione (interna ed esterna) può assumere per il sistema della sanità calabrese e la fruibilità dei servizi sanitari: non a caso all'interno della struttura è stato individuato uno specifico settore (Programmazione, sistemi informativi e controllo di gestione) che comprende il Servizio "Sistema informativo e flussi informativi", ma della cui incisività non è stato possibile rilevare un appropriato grado di apprezzamento.

### **Dipartimento Lavoro, Cooperazione, Emersione lavoro non regolare**

Il Dipartimento Politiche del lavoro, sprovvisto di uno specifico settore o servizio destinato alla comunicazione e informazione, ha riferito di non disporre di alcuna disponibilità finanziaria nell'ambito delle proprie UPB di attribuzione.

Le relazioni funzionali con la struttura responsabile dei servizi di comunicazione ed informazione regionale si limitano all'applicazione delle citate Linee guida per l'applicazione della legge 150/2000. Infatti, il Dipartimento ha nominato i referenti della Comunicazione che curano i rapporti col Servizio Relazioni con il pubblico, nonché la diffusione delle notizie relative al Dipartimento via Web, tramite il Portale unico regionale. Inoltre, le attività di informazione istituzionale sono state realizzate attraverso l'Ufficio stampa della Giunta Regionale.

In realtà, molto intensa è apparsa l'attività di informazione istituzionale svolta dal Dipartimento in esame e consistente ad esempio nella pubblicazione di avvisi pubblici inerenti iniziative di politica attiva del lavoro e nel trasferimento di risorse a favore delle Amministrazioni provinciali calabresi per attività promozionali e divulgative dalle stesse effettuate (a valere sul POR Calabria, Asse III 2000-2006), quali:

- l'individuazione di soggetti promotori e datori di lavoro ospitanti per Work Esperienze;
- nuove attività imprenditoriali, professionali e di lavoro autonomo ;
- incentivi economici a favore di portatori di handicap fisici per il lavoro autonomo e l'avvio di nuove imprese sotto forma di prestito d'onore;
- erogazione diretta di servizi di consulenza per la progettazione d'impresa o di lavoro autonomo e servizi di accompagnamento per l'avvio e lo sviluppo dell'iniziativa finanziata;
- individuazione dei datori di lavoro pubblici e privati interessati alla stabilizzazione occupazionale dei LSU e LPU (in attuazione degli artt. 4 e 9 LR n.20/2003).

La spesa per la pubblicazione di quest'ultimo avviso pubblico ha gravato sui fondi assegnati al Dipartimento per l'attuazione della L.R. 20/2003 dalla legge finanziaria regionale per il 2003.

Il Dipartimento bilancio e programmazione non ha però riferito di nessun capitolo direttamente gestito dal Dipartimento politiche del lavoro, nonostante che le UPB (di cui alla relativa tabella in Appendice) rientrino funzionalmente nell'Area di intervento 4 "Istruzione-Formazione professionale e Lavoro" ed il bilancio annuale per Dipartimenti assegna alla Struttura di che trattasi.

### **Dipartimento Formazione Professionale ed economato**

Nell'ambito del Dipartimento in oggetto non risulta individuato alcun settore funzionalmente deputato all'espletamento di attività di comunicazione .

Pur tuttavia il Dipartimento ha riferito di aver svolto un'intensa attività di tale genere, essendo titolare delle azioni "Comunicazione, informazione e pubblicità" delle Misure FSE 3.2,3.3, 3.4, 3.5,3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13 del POR Calabria 2000/2006 (Asse III, Risorse Umane).

Invero, il Dipartimento, quale beneficiario finale rivolto ad una variegata platea di destinatari individuati partitamente per ciascuna Misura di riferimento deve (unitamente alle Istituzioni locali, Università, Centri regionali di formazione professionale ed organismi di formazione, Agenzie pubbliche e private che operano nel settore dei servizi per l'impiego) promuovere la conoscenza:- del sistema formativo regionale e relativi servizi, attraverso un rapporto annuale sulle politiche delle risorse umane e del lavoro;-delle nuove iniziative imprenditoriali attivabili nella Regione e relativi strumenti di attuazione;-delle opportunità di partecipazione femminile al mercato del lavoro e dei relativi modelli e strumenti di attuazione.

Il Dipartimento ha predisposto il "Piano di informazione e comunicazione istituzionale" a valere sul Fondo FSE 2000-2006, approvato con DGR n. 1105 del 17.12.2001, in coerenza con quanto disposto nel CdP del POR Calabria (punto 1.5.9), ad integrazione del "Piano generale di comunicazione e informazione delle Azioni POR Calabria", .

Per tutte le azioni finalizzate alla comunicazione ed informazione nell'ambito delle misure FSE sono stati stanziati nel bilancio regionale € 4.768.506,00.

Le attività di informazione, comunicazione, pubblicità e assistenza informativa sul FSE, suddivise per progetti di intervento, sono state affidate mediante apposita gara alla ATI capofila MEDIATAG, per un importo di aggiudicazione complessivo di € 2.199.720,00 (contratto 10 maggio 2004).

Dall'esame del bilancio regionale è emerso che la struttura regionale in parola è intestataria anche di ulteriori competenze, benché il Settore Bilancio e programmazione del Dipartimento omonimo, abbia segnalato, in sede istruttoria, unicamente il Capitolo 12040212, peraltro attribuendolo alla responsabilità degli Obiettivi strategici.

Dall'esame del rendiconto generale 2003 la UPB 1.2.04.02 è rubricata "Comunicazione istituzionale" e rientra nell'area di intervento 1-"Servizi generali. Tuttavia nel bilancio annuale distinto per dipartimento i predetti capitoli sono stati attribuiti alla gestione del Dipartimento formazione professionale ed economato.

Ciò posto, non si riesce a comprendere di chi sia la reale responsabilità di gestione, né a giustificare il fatto che il Dipartimento Bilancio abbia limitato la segnalazione esclusivamente al capitolo anzidetto.

### Conclusione

A questo punto, la Sezione ha cercato di quantificare la spesa complessiva effettivamente sostenuta dalla Regione.

Va precisato che gli importi di cui alla tabella riepilogativa seguente non comprendono le spese concernenti alcuni capitoli "misti", in quanto, per mancanza delle necessarie specifiche indicazioni da parte dei competenti organismi regionali (Dipartimento bilancio e singoli Dipartimenti interessati), non è stato possibile estrapolare i dati relativi alle voci di spesa riguardanti esclusivamente la materia che ne occupa in questa sede.

Conseguentemente, il dato finale ottenuto è sicuramente inferiore a quello reale, e ciò costituisce è anch'esso effetto e testimonianza ulteriore della carenza di capacità di fornire informazioni e del difetto di circolazione dei dati del sistema organizzativo regionale.

**Tabella 6**

	2002			
	Stco	Imp	Pagtot	Rescomp
<b>capitoli indicati dalla Regione</b>	<b>33.529</b>	<b>16.688</b>	<b>6.051</b>	<b>12.115</b>
capitoli rilevati dalla Sezione	16.082	10.236	10.779	6.417
<b>totali</b>	<b>49.611</b>	<b>26.924</b>	<b>16.830</b>	<b>18.532</b>
	2003			
	Stco	Imp	Pagtot	Rescomp
<b>capitoli indicati dalla Regione</b>	<b>47.513</b>	<b>26.413</b>	<b>14.959</b>	<b>17.030</b>
capitoli rilevati dalla Sezione	25.826	12.682	10.058	9.144
<b>totali</b>	<b>73.339</b>	<b>39.095</b>	<b>25.017</b>	<b>26.174</b>
	2004			
	Stco	Imp	Pagtot	Rescomp
<b>capitoli indicati dalla Regione</b>	<b>42.221</b>	<b>27.981</b>	<b>20.426</b>	<b>16.258</b>
capitoli rilevati dalla sezione	28.544	15.242	10.087	10.484
<b>totali</b>	<b>70.765</b>	<b>43.223</b>	<b>30.513</b>	<b>26.742</b>

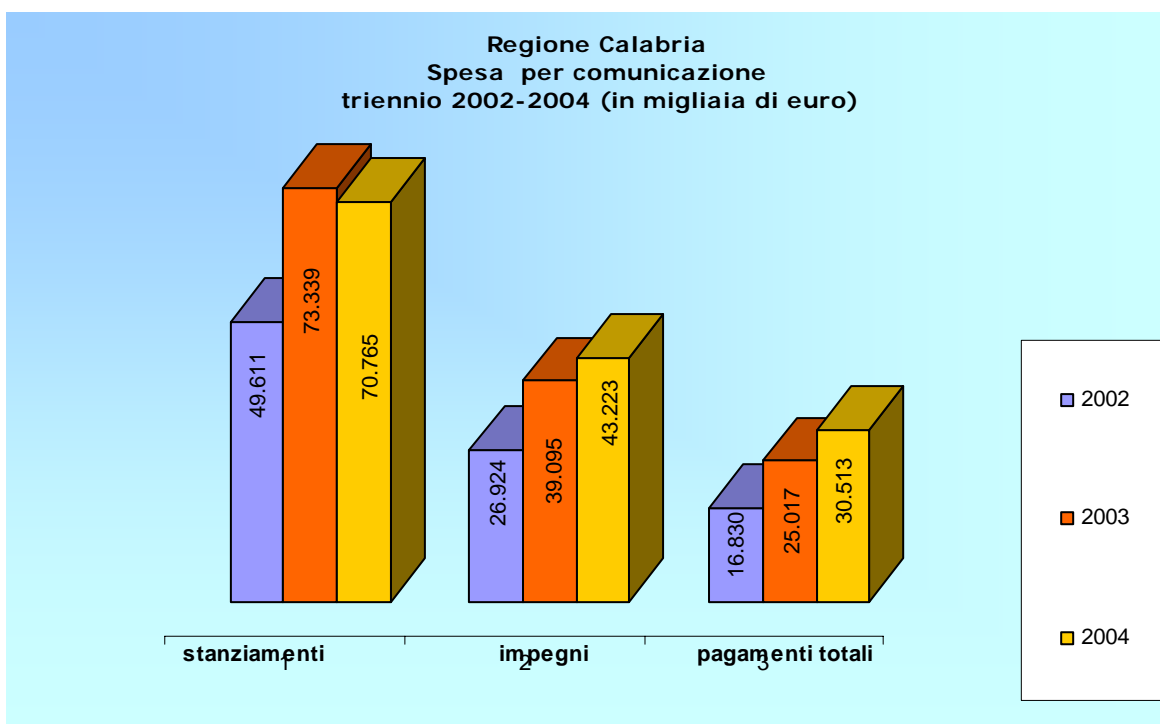
Fonte: elaborazione Corte dei conti sui dati da Rendiconto regionale.

Legenda: **Stco**=Stanziameti di competenza - **Imp**=Impegni **Pagtot**=Pagamenti totali - **Rescomp**=Residui di competenza.

La tabella non riporta le spese per l' **Ufficio stampa** in quanto gravanti sui capitoli concernenti la spesa per il personale, né quella relativa al **Portavoce** imputata ai capitoli spese per studi, consulenze e ricerche .

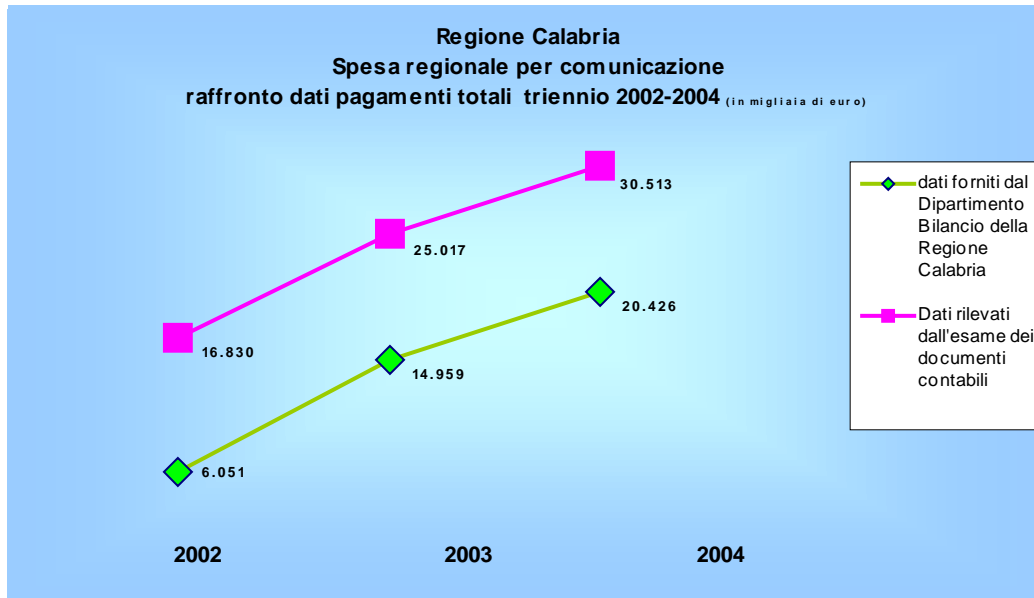
I dati quali riferiti dal Dipartimento Bilancio costituiscono mediamente solo il 60% circa del totale del triennio di riferimento.

### Grafico 3



Come ben si vede dal grafico che precede, lo stanziamento di competenza ha avuto la massima espansione nel 2003, mentre gli impegni e i pagamenti totali hanno subito l'incremento maggiore nel 2004: ciò è dipeso dalla gestione della Misura 6.3, unica misura del POR 2000-2006 inserita nell'analisi effettuata, per la sua specifica attinenza con la materia trattata e che da sola incide, sul totale degli stanziamenti, per il 49% nel 2002, il 39% nel 2003, il 31% nel 2004.

Grafico 4



Il suesposto grafico n.4 evidenzia la differenza tra il totale emergente dai dati trasmessi dal **Dipartimento Bilancio** e quello risultante dall'esame dei documenti contabili effettuato direttamente dalla Sezione.

Come si può notare, esiste un divario alquanto significativo, che, al di là del dato meramente contabile, induce a riflessioni di significato sostanziale.

Infatti tale differenza, che potremmo definire **"forbice del gap comunicativo"**, dimostra che all'interno della Regione Calabria non v'è ancora un adeguato livello di "cultura della comunicazione", sicché l'attività ad essa connessa sfugge, nella sua organicità, persino agli organismi deputati alla sua concreta gestione e alla contabilizzazione.

Attraverso i contatti diretti avuti, la Sezione ha potuto riscontrare *de facto* che tra i vari Dipartimenti esiste una certa difficoltà nell'intendere ciascuno il relativo ruolo nel contesto del sistema strategico di comunicazione, espressione ciò- forse- di inadeguato senso di appartenenza all'organizzazione complessiva regionale, in un'ottica di competenze settoriali e di risultato individuale e, dunque, alquanto miope e ristretta ("ghettizzata").

Sotto tale profilo, quindi, la struttura di coordinamento non viene avvertita ancora come necessitato snodo vitale di una strategia di azione complessiva, essenziale al fine del potenziamento ed ottimizzazione anche della comunicazione interna.



Nel complesso, l'immagine che emerge è perciò quella di un'amministrazione atomizzata, eccessivamente settorializzata, priva di idoneo coordinamento o collegamento funzionale.

Sono state rilevate notevoli difficoltà di dialogo tra le strutture, con la conseguenza di improduttive e costose duplicazioni di attività, stratificazioni di moduli operativi, rallentamenti nella gestione.

Tutto ciò non può che minare dall'interno l'operosità dell'Ente, con conseguente disarticolazione della strategia esecutiva regionale e del perseguimento della *mission* istituzionale, con buona pace del principio di buon andamento di cui all'art. 97 cost. e dei suoi corollari applicativi : correttezza e trasparenza, economicità, efficacia, efficienza.

Anche nel rapporto con l'Organo di controllo, le diverse strutture hanno adottato comportamenti variegati, perché, accanto a quelle che hanno risposto alle richieste istruttorie in maniera puntuale, altre hanno evaso le richieste con sensibile ritardo, adducendo difficoltà organizzative e lamentando assenza di dialogo e collaborazione, addirittura tra strutture dello stesso Dipartimento.

Del resto, non migliore al riguardo si presenta la situazione del **Dipartimento bilancio e programmazione economica**, punto di necessaria confluenza di tutta l'attività regionale sotto l'aspetto finanziario e, pertanto, custode della conoscenza della "universalità" delle informazioni relative.

Le notizie fornite da tale Dipartimento sono state invece alquanto "essenziali", stentate, e tali da necessitare un approfondimento della Sezione sui documenti contabili regionali, siccome riportato in altre parti della relazione.

La circostanza che il Dipartimento Bilancio non sia riuscito ad estrapolare - dall'ambito delle singole strutture - le attività (e relative spese) riguardanti la funzione di comunicazione, è, almeno in parte, conseguenza anche della **perdurante assenza di riorganizzazione contabile dell'Ente** e di un sistema di contabilità analitica per centri di costo, ciò che impedisce di imputare correttamente gli oneri sostenuti agli specifici centri di spesa.

In mancanza, peraltro, di un avviato, sperimentato ed efficace **sistema di controllo interno di gestione**, la costruzione di **un sistema integrato di comunicazione** appare, *rebus sic stantibus*, un'operazione di difficile attuazione, tenuto conto, infine, che la struttura per poter funzionare deve avere un'idonea architettura funzionale, in cui le competenze, le prerogative e i confini di attività siano non solo ben definiti e, ove possibile, condivisi, ma comunque ricondotti nell'ambito di un'ottica di squadra che operi e lavori, se non propriamente in maniera concorde, perlomeno *coordinata*.

## VI

### LA SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE NELLA REGIONE CALABRIA

#### 1. *Strategia ed iniziative*

In ordine alla “**Società dell’Informazione**” (SI), molte sono le iniziative ed i progetti che si interconnettono, in generale riconducibili tutti a tre canali di finanziamento: risorse comunitarie, fondi nazionali *e-government* e fondi regionali.

Strettamente collegato con il diffondersi della SI è lo sviluppo delle *Information & Communication Technologies (ICT)*, strumento essenziale del complesso processo di sviluppo e modernizzazione che la P. A. sta vivendo e che, soprattutto negli ultimi tre lustri, si è trasformata in una stringente strategia operativa.

Le ICT sono indispensabili anche ai fini di un “sostenibile” federalismo.

La Pubblica amministrazione locale, infatti, come già visto, è chiamata a sostenere un ruolo fondamentale nell’attuazione dell’e-Government, costituendo il naturale *front end* di un’amministrazione pubblica orientata, anche secondo il principio di sussidiarietà, alla produzione di servizi avanzati.

La Calabria, per il vero, è stata una delle prime regioni ad aver avvertito ed affrontato il problema della impostazione di una strategia di sviluppo della SI.

Infatti, nel 1996 è stato elaborato il progetto RISI– Arianna<sup>33</sup> incluso tra le azioni innovative promosse dalla DG REGIO dell’Unione europea nell’ambito degli interventi sostenuti dall’art.10 del FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale).

Il progetto (marzo 1997-giugno 1999), finalizzato alla elaborazione del *Piano strategico e d’azione per lo sviluppo della società dell’informazione*, perseguiva l’intento di aprire una nuova metodologia d’azione del tipo *bottom-up*, ossia partendo dalle istanze dei destinatari finali e favorendo così la partecipazione delle parti sociali e la concertazione sugli interventi da attuare.

Il progetto RISI-Arianna, per la sua impostazione, ha assunto una grande rilevanza ai fini della successiva programmazione dei Fondi Strutturali 2000-2006, tant’è che il Piano Strategico e d’Azione è stato sino ad oggi il principale punto di riferimento in materia di politiche regionali per la S.I. in Calabria.

Il Piano RISI ha prodotto buoni risultati nell’ambito dei 22 progetti elaborati.

Nel 1999 la Commissione Europea ha invitato le regioni RISI a presentare una nuova proposta per la prosecuzione della fase esecutiva dell’azione RISI.

---

<sup>33</sup> Regional Information Society Iniziative.

La nuova iniziativa ha preso il nome di *RISI +* e la Regione Calabria ha presentato il progetto *RISI+Arianna*, avviato il 1 aprile 2000 e concluso il 1 marzo 2002.

L'attività principale è consistita nel fornire assistenza tecnica ai Dipartimenti regionali interessati. Gli interventi individuati sono stati riversati nel POR e nel suo Complemento di Programmazione ed in particolare nella Misura 6.3 "Società dell'informazione".

La fase attuativa dei progetti RISI e RISI + è stata in parte affidata al CRC (Centro regionale di competenza per l'e-government e la S.I.) attraverso un Protocollo d'intesa con il Ministro per le Innovazioni Tecnologiche.<sup>34</sup>

Delineato come sopra per grandi linee l'iter di origine della Società dell'informazione nella Regione, occorre ora inquadrare l'evoluzione più recente delle iniziative relative, tenendo sempre presente che tutta l'attività del POR concernente la Società dell'informazione si conforma agli obiettivi del Piano strategico e d'Azione 1999 anche per il periodo di programmazione 2000-2006:

La strategia del piano RISI prevedeva le seguenti linee di intervento:

- infrastrutture telematiche (realizzazione di una rete pubblica regionale (RUPAR) e di sottoreti settoriali);
- sviluppo delle ICT nella P.A. : servizi interni ed esterni rivolti a cittadini e imprese; interazione tra i cittadini e le strutture sanitarie (*e-health*);
- interventi a supporto di soluzioni di *e-business* da parte delle PMI;
- interventi di valorizzazione del terzo settore;
- interventi formativi.

I singoli interventi (v. tabella n. 7 in Appendice) sono stati raggruppati secondo tre tipologie che perseguono, a dimostrazione della trasversalità del settore dell'informazione, più obiettivi strategici contemporaneamente,:

- Interventi **nel settore pubblico**, diretti a diffondere e favorire l'utilizzo delle ITC presso la P.A.L. e il terzo settore.
- Interventi **nel settore privato**, finalizzati a sostenere e favorire l'utilizzo delle ICT nel settore privato.
- Interventi (di tipo **trasversale**) volti a creare i presupposti per la diffusione della Società dell'Informazione.-

---

<sup>34</sup> Con DGR n. 515 del 18 giugno 2002 è stata approvata la convenzione tra il Ministro per l'innovazione e le tecnologie e la Regione Calabria per la costituzione del Centro Regionale di Competenza per l'E-government (CRC) con lo scopo di affiancare e facilitare le autonomie locali nell'innovazione dei servizi e nello sviluppo di piani e progetti di e-government e della Società dell'informazione. E' una struttura snella ed operativa sul territorio regionale che si rivolge soprattutto agli aspetti organizzativi, allo sviluppo di professionalità e di competenze, ai cambiamenti istituzionali ed a tutto ciò che favorisce l'innovazione dei servizi.

## **2. LA MISURA 6.3 DEL POR**

Difficoltosa in Calabria è stata (ed è) l'espansione della Società dell'Informazione, sia per la scarsa conoscenza delle effettive potenzialità del sistema, sia per le immanenti resistenze culturali all'innovazione che rendono carente la domanda di servizi collegati alle ICT, sia, infine, per un livello di competenze professionali ancora troppo basso e comunque inadeguato.

La Misura 6.3 del POR Calabria 2000-2006 ha subito una significativa variazione nel corso del 2004; in particolare, il Complemento di programmazione è stato modificato<sup>35</sup> in coerenza con il nuovo Piano Strategico e d'Azione, ed anche in relazione agli esiti di una indagine condotta nel 2004. Da tale indagine è emerso un quadro di utilizzo delle ICT nella regione ancora tecnologicamente assai limitato, anche se un'evoluzione si è registrata ma solo sul piano quantitativo (maggiore diffusione di PC, aumento delle utenze Internet, ecc).

Attualmente la Misura 6.3 si articola in quattro linee di azioni:

- pianificazione strategica della S.I.;
- "governo elettronico" delle Amministrazioni Pubbliche ;
- diffusione delle ICT presso le PMI, soluzioni *e-business*;
- accesso alla S.I, al fine di eliminare qualsiasi situazione di *digital divide* sia geografico che sociale.

Struttura, stato di avanzamento finanziario e fisico della Misura al 31.12.2004 sono rappresentati, rispettivamente, nella Tabella 8, 9 e 10 in Appendice.

Dal raffronto dei dati, nel 2004 si registra un'impennata nella realizzazione degli interventi, con un'utilizzazione delle risorse disponibili pari al 20,55% del costo programmato, il doppio di quella registrata nell'anno precedente (10,77%).

Tuttavia, l'avanzamento è ancora lento e stentato.

## **3. Altre utilizzazioni dei Fondi POR**

### **A. Piano di Comunicazione**

La Sezione ha interessato l'Autorità di Gestione del POR Calabria in ordine all'utilizzo dei Fondi POR nella materia di cui trattasi.

Il Complemento di Programmazione del POR prevede un'attività specifica di informazione sull'attuazione delle politiche comunitarie, attraverso la pubblicazione e la diffusione degli strumenti programmatori, il cui costo stimato è complessivamente di € 39.884.000.

I prodotti informativi di cui al Piano di Comunicazione del POR Calabria, da realizzare secondo le fasi previste dal Regolamento (CE) N° 1159/2000, sono :

---

<sup>35</sup> Con decisione del Comitato di Sorveglianza del dicembre 2004

prodotti editoriali cartacei, prodotti editoriali multimediali interattivi (CD-Rom); servizi telematici interattivi (Sito Internet della Regione sui Fondi strutturali, Numero Verde); Convegni e seminari; pubblicità sui media regionali e nazionali; ecc.

Il costo previsto è di 3 milioni di Euro, di cui € 2.500.000 a carico della Misura 7.1.b (il 47% del Piano finanziario complessivo che è pari a € 5.982.000) ed euro 500.000 a carico della Misura 6.3 "Società dell'informazione".

#### **B. Servizi di informazione, comunicazione, pubblicità e assistenza informativa sul FSE del POR Calabria 2000-2006**

Il Piano di comunicazione sopra descritto non contempla le azioni relative al Fondo Sociale Europeo (FSE), per il quale le misure cofinanziate prevedono un autonomo e specifico programma di informazione, sviluppato attraverso distinte azioni di sensibilizzazione, informazione e pubblicità peculiari e legate alla specificità degli interventi realizzabili e dei destinatari degli stessi, costituenti un ambito sicuramente più ristretto di quello cui è diretto il Piano di Comunicazione POR.

Queste tipologie di azioni, che sono specifiche del FSE e sono quindi strettamente finalizzate per contenuti e modalità di erogazione/fruizione agli specifici destinatari degli interventi, non possono essere comprese nel Piano di Comunicazione del POR Calabria che ha finalità, strategie e strumenti informativi richiedenti, nella gran parte dei casi, una informazione di primo livello. La Regione ha pertanto elaborato uno specifico "Piano per la promozione e informazione delle Azioni POR Calabria per le risorse umane", approvato con DGR 1105 del 17 dicembre 2001. Su tale piano e sulle azioni connesse ha puntualmente riferito il competente Dipartimento (*v. supra*).

#### **C. Campagna di informazione e comunicazione diretta esclusivamente ai destinatari delle Misure POR 3.7 e 3.8**

Le Misure 3.7 "Formazione Superiore Universitaria" e 3.8 "Istruzione e formazione permanente" sono gestite dal Dipartimento 10 "Pubblica istruzione, beni culturali e ricerca scientifica" e sono cofinanziate dal FSE. Il Piano di comunicazione relativo a queste due misure è stato avviato per il biennio 2004-2005 con il DD. n. 21131 del 2 dicembre 2004 recante Avviso pubblico per la presentazione di progetti per la realizzazione di una campagna di informazione e comunicazione rivolta esclusivamente ai destinatari delle predette Misure. Tale progetto prevede un importo a base d'asta di 987.000 € (IVA esclusa).

#### **D. Programma pluriennale di promozione turistica- Promozione dell'offerta turistica (FESR)-Misura 4.3**

Intensa è l'attività di informazione prevista nel POR per il settore turistico, cofinanziato dal Fondo FESR sulla Misura 4.3 "Promozione e fruizione dell'offerta turistica".

Gli interventi, in particolare nella Misura 4.3.a), sono finalizzati alla promozione dell'immagine della Calabria sui mercati nazionali e internazionali, attraverso campagne di comunicazione che utilizzino tutti i media ed ogni altro utile strumento di comunicazione e di divulgazione. Le altre azioni prevedono il sostegno alla progettazione, realizzazione e commercializzazione di pacchetti turistici (Misura 4.3.b), ovvero incentivazioni ai trasporti (Misura 4.3.c).

La Regione ha costituito un Osservatorio Turistico , al fine della realizzazione di campagne promozionali efficienti, ma anche per le scelte relative alle strategie di sviluppo della industria turistica regionale.

L'attività relativa alla Misura 4.3, ad eccezione dell'Osservatorio turistico, si incentra quindi sull'attuazione del Programma pluriennale di promozione turistica, con una spesa dichiarata ammissibile pari a 33,3 milioni di euro.

Il Dipartimento competente non ha fornito alcuna informazione al riguardo.

Secondo quanto riferito dall'Autorità di gestione, le attività relative all'informazione e comunicazione nell'ambito del POR alla fine del 2004 presentano il seguente avanzamento finanziario:

**Tabella 11**

<b>INTERVENTO</b>	<b>Somme per progetto impegnate</b>	<b>Somme ammissibili spese</b>
Piano di comunicazione POR	3.000.000,00	0
Servizi di informazione, comunicazione, pubblicità e assistenza informativa sul FSE del POR 2000-2006	2.199.720,00	439.944,00
Programma pluriennale di promozione turistica –Misura 4.3 "Promozione dell'offerta turistica"	40.560.249,35	33.369.078,00
Misura 7.1 "Attività di accompagnamento del POR e di Assistenza tecnica"	1.101.187,91	549.974,08
Campagna di informazione e		

comunicazione rivolta solo ai destinatari delle Misure POR 3.7"Formazione superiore universitaria" e 3.8"Istruzione e formazione permanente"	987.000,00	0
--	------------	---

Fonte: Autorità di gestione POR2000-2006

#### **4. Altri progetti relativi alla Società dell'informazione** <sup>36</sup>

##### **- Piano di Azione territoriale per l'e-government (PAT)**

Con deliberazione di Giunta n. 516 del 2002, è stato approvato il Piano di Azione territoriale per l'e-government (PAT) allo scopo di specializzare obiettivi e tipologia delle afferenti iniziative di sviluppo nel territorio, e, al contempo, garantire la necessaria sinergia tra il Piano strategico per la diffusione della S.I. nelle pubbliche amministrazioni locali calabresi (POR 2000-2006) ed il Piano e-government nazionale.

Sono stati presentati 32 progetti (1^ avviso)<sup>37</sup>, ma solo tre sono stati approvati con l'attribuzione di un cofinanziamento ministeriale ( pari a € 1.720.000) <sup>38</sup>, tra cui il progetto denominato **CAT@HOSPITAL** (Capofila la Provincia di Catanzaro) ultimato nel mese di marzo 2005.<sup>39</sup>

- Quanto alla più recente progettualità nel campo della S. I., occorre segnalare il programma nazionale "**per il Sud e non solo**" con cui il Ministero per l'innovazione e le tecnologie ha consolidato le azioni di e-government già in atto, mediante un programma di finanziamento aggiuntivo definito dalla delibera CIPE n. 17 del 2003 - triennio 2003/2005 - quale rifinanziamento della legge n. 208 del 1998.

Le direttrici strategiche del programma concernono: la trasformazione della P.A. tramite le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e la realizzazione di interventi per l'innovazione e lo sviluppo della S.I.

Lo schema dell'Accordo di programma quadro relativo alla Regione Calabria è stato approvato con Delibera di Giunta n. 879 del 23.11.2004. I progetti elaborati sono articolati secondo aree tematiche: salute, impresa, alfabetizzazione, territorio, modernizzazione della PA (titolarità del MIT), e-government.

<sup>36</sup> V. in Appendice tabelle 12 13, 14 e 15 (iniziative progettuali ai temi della S.I. nel settore ambientale, della sanità e dello sviluppo urbano e locale).

<sup>37</sup> Pubblicato dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT) nell'aprile 2002 per l'erogazione di 120 MEURO come cofinanziamento per la realizzazione dei progetti.

<sup>38</sup> Si tratta dei progetti [CAT@HOSPITAL](#) (Provincia di Catanzaro), [ST@RT](#) (Comune di Reggio Calabria); Golem (Comune di Catanzaro).

<sup>39</sup> Con il coinvolgimento di altri 85 enti (Regione Calabria, 78 Comuni della Provincia, 2 Aziende Sanitarie, 2 Aziende ospedaliere, 1 Comunità Montana). Con tale progetto è stato realizzato un sistema di teleprenotazione sanitaria allocato presso i punti di front office dislocati nei Municipi dei Comuni coinvolti, ovvero presso altre strutture abilitate, al fine di accedere ad un CUP (centro unico prenotazioni), funzionante come unico sportello telematico. Sul territorio sono stati dislocati più CUP che interagiscono consentendo ai cittadini di prenotare da qualsiasi punto della rete.

Soggetto attuatore dei progetti è la Regione, nelle more di costituzione dell'ente strumentale SVIMEC.

- I Programmi nazionali (PON), attivati con le risorse per la società dell'informazione con delibera CIPE 17/03, sono:

• Programma "Per il Sud e non solo", sopra citato; • Programma "ICT per l'eccellenza dei territori" (risorse CIPE destinate ad obiettivi di rafforzamento della società dell'informazione); • Programma Banda Larga nel Mezzogiorno.-

## 5. IL PIANO TELEMATICO CALABRIA (PTC).CENNI

Il Piano Telematico Calabria (PTC), finanziato dal MIUR per 409 miliardi di lire circa, rappresenta, ancora oggi, l'investimento forse più importante. Avviato dallo Stato quasi 20 anni fa con Delibera CIPE del 29.12.1986, a valere sull'Azione Organica n. 2 della legge 64/86 ed inserito nel programma triennale di sviluppo del Mezzogiorno 1987/1989, l'attuazione del Piano venne affidata al Consorzio TELCAL, costituito dall'IRI nel 1987, e composto da soggetti privati: Telecom Italia (24%); Intersiel Spa (24%), società di informatica calabrese del gruppo Finsiel e Italeco Spa (12%).

Con Legge regionale n. 10 dell'8 luglio 1991 la Regione Calabria venne autorizzata a partecipare al suddetto Consorzio con una quota fissata al 40% del fondo consortile e il compito di definire le modalità di gestione dei sistemi, senza alcun onere di copertura delle spese di funzionamento del Consorzio.

Il Piano, che si articolava in 12 azioni progettuali<sup>40</sup>, nella sua versione originaria riguardava tutti i settori strategici della società calabrese, prevedendo iniziative che, partendo dalle ICT, dovevano realizzare un impatto diretto sull'economia calabrese e farla decollare in ambiti di mercato globale e circuiti di intescambio.

Dopo dieci anni di stasi, il piano è stato riprogettato ed il nuovo PTC, avviato il 6 agosto 1998, si è concluso il 31 dicembre 2001: durante tale periodo, la Telcal ha sottoscritto una serie di Accordi di servizio con utenti pubblici e privati, al fine della sperimentazione dei servizi prodotti e rilasciati.

Le rinvenienze della prima fase sono state consegnate alla Regione Calabria (e in parte al Ministero della Giustizia), in assenza, però, di qualsiasi inventariazione, determinazione di consistenza e presa in carico del patrimonio relativo.

Con la L.R. n.27 del 1999, venne prevista (art. 7 bis) la costituzione di una società mista a prevalente capitale pubblico regionale per la gestione e

---

<sup>40</sup> Amministrazione regionale, sanità, teledidattica, giustizia, agricoltura, turismo, ricerca, Comuni, formazione diffusa, centro consortile, rete, CED sviluppo-Ricerca nel settore delle telecomunicazioni.



l'implementazione del sistema informativo regionale e, in particolare, di beni e servizi provenienti dal PTC e destinati agli EE.LL. alle imprese, al sistema territoriale locale.

Tale società a tutt'oggi non risulta costituita, nel mentre permangono ingenti problemi relativi al capitale umano e strumentale proveniente dal PTC dalla Regione affrontati con interventi tampone, settoriali, emergenziali.

Nel 2003 è stata effettuata un'indagine sul livello di gradimento dei servizi rilasciati dal PTC da cui è emerso che la TELCAL ha stipulato 971 accordi di servizio con 800 utenti diversi, potenziali fruitori (a titolo gratuito) dell'uso sperimentale dei prodotti, ripartiti secondo le tipologie di cui alle tabelle nn.16, 17 e 18 in Appendice.

Dei servizi all'origine programmati (951) solo 562 (pari al 59%) sono stati attivati; altri non sono stati mai resi operanti ovvero sono rimasti inutilizzati.

A seguito della cessione alla Regione Calabria, l'erogazione dei servizi PTC si è interrotta, senza preavviso alcuno, in data 01.01.2003,: attualmente, sono attivi solo il Centro Servizi di Lametia Terme, che svolge attività di gestione della rete Intranet regionale, e il servizio Comuni web. Tra coloro che avevano sottoscritto un Accordo di Servizio, oltre il 40% aveva manifestato l'interesse a proseguire la fruizione dei servizi offerti dietro corrispettivo di un canone.

Ma il problema era (ed è) che i sistemi applicativi dei servizi PTC sono risultati particolarmente costosi, sicché, una volta interrotto il servizio, gli utenti, in luogo di accordarsi per il pagamento di un canone per continuare ad usufruire del servizio, hanno preferito richiedere alla Regione un accordo per il comodato d'uso delle attrezzature.

Tra i fattori d'insuccesso del PTC deve, sicuramente, annoverarsi anche un grave errore di base: l'esubero di offerta rispetto ad un bacino di domanda in parte ignoto ed in parte non recettivo per come era stato invece ritenuto.

Il contesto culturale calabrese, evidentemente, non era (né pare esserlo ancora) pronto a sostenere un processo di innovazione tecnologica e di reingegnerizzazione delle procedure tale da poter assorbire l'offerta di eccellenza delle innovazioni tecnologiche realizzata dal PTC. Per cui, il decorso del tempo e la rapida evoluzione normativa e organizzativa all'interno delle stesse PP.AA.LL hanno portato ad una rapida obsolescenza delle soluzioni proposte.

La tanto sperata ricaduta positiva sul piano occupazionale e sulla crescita di competitività delle aziende calabresi, soprattutto quelle impegnate nel settore informatico, è avvenuta solo in minima parte e comunque per poche aziende.

La Calabria non è stata in grado di recepire tempestivamente le opportunità offerte dalla società dell'informazione, nonostante gli ingenti investimenti del PTC;

tant'è che la gestione del rinveniente umano e strumentale di quest'ultimo costituisce tuttora un grave problema.

L'eredità passiva concerne:

➤ *Le infrastrutture:* situate nel Centro Consortile di Lametia terme, ospitato presso il Centro Agroalimentare di proprietà della regione, si tratta, per lo più, di stazioni lavoro tipo PC, apparecchiature relative alla gestione del Centro stesso, stazioni per il disegno tecnico e la cartografia.

➤ *Le soluzioni applicative;*

➤ *Il materiale umano e di conoscenza.*

Al riguardo, ragioni di economia espositiva impongono di fare rinvio al testo integrale della presente relazione.

A questo punto, sulla scorta della situazione sopra descritta, si può osservare che il PTC, nato come strumento di eccellenza per l'innovazione tecnologica in Calabria, in realtà dal punto di vista dell'efficacia non ha avuto alcun rilevante impatto sul territorio,

Nell'ambito del Piano nazionale di *e-government*, il livello cui la P.A. è chiamata ad operare è sicuramente molto più avanzato rispetto a quello in uso attualmente nel territorio calabrese, laddove la diffusione ha riguardato più che altro la proliferazione di siti informativi istituzionali, peraltro neppure conformi agli standard richiesti dal Consorzio mondiale W3C.

Il sistema calabrese nel campo delle innovazioni tecnologiche è stato improntato ad un'esasperata autoreferenzialità, senza che si creassero le condizioni di crescita per una rispendita delle conoscenze acquisibili attraverso il PTC a fronte un mercato esterno sicuramente più ampio, ma anche più competitivo e qualificato.

La velocità di usura delle strumentazioni tecnologiche e la rapida evoluzione nel campo della comunicazione hanno prodotto un depauperamento rapido delle strutture, che, attualmente, la Regione valuta in alcune decine di migliaia di euro, inadeguate e praticamente non riutilizzabili.

## **6. Conclusione**

L'attuazione degli interventi relativi alla Società dell'informazione è stata, dunque, lenta, complessa, infine insoddisfacente.

L'organizzazione regionale si è presentata impreparata ad affrontare un'esperienza che pure ha coinvolto buona parte dell'apparato burocratico.

Circostanza che ha comportato frequenti spostamenti di competenze tra le strutture deputate all'attuazione degli interventi, stratificazioni funzionali su identici soggetti agenti ed un affannoso e non riuscito tentativo di scardinare l'inveterata

indifferenza verso un settore invece di importanza strategica per lo sviluppo economico regionale qual'è la Società dell'informazione.

La stessa Regione ha ammesso che i vari Dipartimenti e settori regionali, nonostante le sollecitazioni ricevute, non hanno realizzato alcuna sinergia con la struttura deputata all'attuazione degli interventi nella materia di che trattasi.

Del resto, ciò è stato verificato direttamente da questo Giudice durante la propria attività istruttoria, allorquando sono stati interessati i singoli Dipartimenti per apprendere quali fossero le iniziative assunte in tema di informazione e comunicazione istituzionale relativamente ai rispettivi settori di competenza.

Solo due dipartimenti hanno riferito sulle attività di informazione e comunicazione finanziate con i fondi POR, sebbene molti dipartimenti fossero direttamente responsabili di misure e azioni collegate con la società dell'informazione: la maggior parte è apparsa addirittura sorpresa dall'attenzione della Sezione sul tema e, spesso, in difficoltà nell'individuare l'oggetto dell'indagine.

Il che esprime un difetto di comunicazione duplice: verso i propri compiti istituzionali, in quanto evidentemente si ignorano ovvero non si focalizzano alcuni aspetti dell'attività di competenza, probabilmente a causa di livelli di professionalità inadeguati e, non ultimo, della "fuga" dalle responsabilità; verso l'Organo di controllo, in quanto, nonostante i numerosi chiarimenti forniti dalla Sezione, molti Dipartimenti hanno dato risposte parziali, elusive, e talora anche con considerevole ritardo.

Si deve dare atto, invero, alla Struttura di attuazione della Misura POR relativa alla Società dell'Informazione di aver cercato di velocizzare l'attuazione degli interventi programmati ovvero in fase di realizzazione.

Tuttavia, le soluzioni adottate hanno risentito considerevolmente dei problemi che si trascinano fin dalle pregresse programmazioni.

Rilevanza emblematica assume il problema del rinveniente TELCAL sopra accennato, la cui risoluzione attraverso rimedi tampone ha costretto la Regione a privilegiare finora il discutibile ricorso diffuso ad operazioni di *outsourcing* (anche attraverso ripetuti affidamenti a trattativa privata), piuttosto che perseguire la soluzione forse più corretta, normativamente già ipotizzata, cioè l'attivazione della citata società regionale a capitale pubblico (SVITEC).

## Tavola 16



Corte dei conti- Sezione regionale di controllo per la Calabria  
*Indagine sui servizi dell'informazione e comunicazione (ICT) nell'ambito dei fondi gestiti  
dalla Regione Calabria*  
Adunanza del 1° luglio 2005

### VI LA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE NELLA REGIONE CALABRIA

- **Strategia ed iniziative**
- **La Misura 6.3 del POR.**
- **Altre utilizzazioni dei Fondi POR**
- **P.A.T**
- **Il Piano Telematico Calabria (PTC)**
- **Conclusione**

# **Quadro sinottico istruttoria Indagine Comunicazione e informazione**

**TABELLA 19**

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<b>RICHIESTA CORTE</b>	<b>OGGETTO</b>	<b>RISPOSTA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>OGGETTO</b>
Consiglio regionale	Prot. N. 704 del 26.03.2004	Avvio istruttoria e richiesta audizione	Prot. N. 812 del 30.03.2004	
		Audizione Consiglio regionale del 16.04.2004		
	Prot. N. 1175 del 30.04.2004	Richiesta documentazione ed informazione	Prot. N. 940/7 S.G. del 21.10.2004	
	Prot. N. 1676 del 01.06.2004	Richiesta audizione Ufficio di Presidenza		
		Audizione Ufficio di Presidenza del 25.06.2004		
			Prot. N. 442 del 30.06.2004	Attivazione collegamento diretto newsletter tra C.R. e C.D.C
Giunta Regionale – Dipartimento Ob. Strat.	Prot. 360 del 01.03.2004	Avvio istruttoria e richiesta documentale		
	Prot. N. 486 del 10.03.2004	Audizione Dipartimento Obiettivi Strategici 01.03.2004		Trasmissione documenti richiesti con prot. 360/04
			Prot. N. 793 del 10.05.2004	Attivazione accessi al Portale intranet della Regione Calabria
	Prot. n. 1609 del 14.06.2004	Convocazione Dirigente vicario Dipartimento		
	Prot. N. 2735 del 18.10 2004	Ulteriore richiesta istruttoria e richiesta avvio tempestivo nuove iniziative		
	Prot. N. 2885 del 03.11.2004	Sollecito riscontro nota 2735/04		
		Audizione del 30 11.2004	Dirigente vicario e Dirigente settore informatico	
	Prot. N. 3191/2/3 del 06.12.2004	Convocazione ai fini istruttori		
		Audizione Dip. Ob. Strat. Del 10.12.2004		Trasmissione documentazione richiesta con nota 3191/2/3
			Prot. N. 747 del 18.03.2005	
Dip. Presidenza			Prot. n. 424 del 16.02.2005, risposta a nota n. 2735/04	Relazione Ufficio Portavoce
			Prot. N. 673 del 09.03.2003 risposta a nota 2735/04	Relazione Ufficio stampa
Dipartimento Bilancio e programmazione	Prot. n. 2732 del 18.10.2004	Audizione dirigente settore		

	Prot. n. 2734 del 18.10.2004	Richiesta istruttoria		
	Prot. n. 2886 del 03.11.2004	Sollecito invio dati richiesti e convocazione audizione dirigente settore		
		Audizione dirigente del 19.10.2004		
			Prot. n. 2942 del 04.11.2004	Trasmissione dati richiesti con nota Prot. 2734/04
Commissione regionale pari opportunità	Prot. n. 1691 del 17.06.04	Convocazione		
		Audizione del Presidente il 22.06.2004		
Presidente ANCE	Prot. n. 1746 del 16.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.06.2004		
Presidente CONFAPI	Prot. n. 1703 del 17.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.06.2004		
Presidente Confindustria	Prot. n. 1697 del 17.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.06.2004		
Presidente confagricoltura	Prot. n. 1694 del 17.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.06.2004		
Presidente CNA	Prot. n. 1745 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.06.2004		
Presidente Confcommercio	Prot. n. 1698 del 17.06.2004	Convocazione	Non intervenuta	
Inas Calabria	prot. n. 1744 del 21.06 2004	Convocazione		
		Audizione del 20.06.04		
Acli-Calabria	prot. n.1742 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 20.06.04		
Encal Calabria	Prot . 1752 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 20.06.04		
Inca-calabria	prot. 1751 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 20.06.04		
Ital-Calabria	Prot. 1743 del 21.06.2004	Convocazione	Non intervenuta	
Ente nazionale sordomuti	Prot. n.1749 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 1.07		

		2004		
Unione Italiana ciechi	Prot. 1750 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del 1.07.2004		
Provincia di Catanzaro (anche come UPI)	Prot. 1833 del 2.07.2004	Avvio istruttoria e convocazione		
	Prot. 1880 del 9.07.04	Rinvio audizione		
	Prot. 2758 del 20.10.2004	Convocazione		
		Audizione del 25.10.2004		
Provincia di Vibo Valentia	prot. 1836 del 2.07.2004	Convocazione		
	Prot.1883 del 9.07.2004	Rinvio audizione		
	Prot. 2759 del 20.10.2004	Convocazione		
		Audizione del Presidente 25.10.2004		
Provincia di Reggio Calabria	Prot. n. 1837 del 2.07.2004	Convocazione		
	Prot. 1884 del 9.07.2004	Rinvio audizione		
	Prot.2827 del 25.10.2004	Convocazione		
		Audizione del 28.10.2004		
Provincia di Crotone	Prot. 1835 del 2.07.2004	Convocazione		
	Prot. 1882 del 09.07.04	Rinvio audizione		
	prot. 3138 del 23.11.2004	Convocazione		
		Audizione del Presidente 25.11.2004		
Provincia di Cosenza	prot. n.1834 del 2.07.2004	Prima Convocazione	Audizione non effettuata	
	Prot. n. 1881 del 09.07.2004	Rinvio audizione		
	Prot. 2828 del 25.10.2004	Seconda Convocazione	Audizione non effettuata	
	Prot. n. 3308 del 15.12.2004	Terza Convocazione	Audizione non effettuata	
ANCI	Prot. 1747 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del Presidente 29.06.2004		
UNCEM	Prot. 1748 del 21.06.2004	Convocazione		
		Audizione del Presidente 29.06.2004		
Autorità gestione POR		Convocazione		
	19.10.2004	Audizione		
Università Cz	Prot.3013 del 10.11.2004	Convocazione		
		Audizione del Rettore 25.11.2004		
Assessore agli Enti locali, personale, decentramento		Audizione		
	Prot. n. 674 del 9.03.2005	Chiusura attività		



ANCI	Prot. 2918 del 3.11.2004	Invio questionario		
			Prot. 57/04 del 13 .12.2004	Comunica di diramare il questionario ai Comuni > ai 20.000 abitanti
Comune di Lametia terme			Prot. 169 del 17.01.2005	Trasmissione questionario
Comune di Reggio Calabria			Prot. 378 del 19.01.2005	Trasmissione questionario
UNCEM	Prot. 3177 del 1.12.2004	Invio questionario		
			Prot. 9 del 1.2.2005	Trasmissione 5 questionari
Provincia di Cosenza	Prot. 333 del 28.01.2005	Invio questionario		
			Prot. 11764 del 15.02.2005	Trasmissione questionario
Provincia di Crotone	Prot. 3145 del 25.11.2004	Invio questionario		
			Prot. 41796 del 16.12.2004	Trasmissione questionario
Provincia di vibo valentia	Prot. n. 3016 del 10.11.2004	Invio questionario		
			Prot. n. 46710 del 1.12.2004	Trasmissione questionario
Provincia di Catanzaro	Prot.2758 del 20.10.2004	Invio questionario		
			Prot. 8138 del 7.02.2005	Trasmissione questionario
Provincia di Reggio Calabria	Prot. 2827 del 25.10.2004	Invio questionario		
			E-mail 4.03.2005	Trasmissione questionario
Università di Catanzaro	Prot. 341 del 2.02.05	Invio questionario		
			e-mail del 28.02.2005	Trasmissione questionario
Inca	Prot. n. 3294 del 13.12.2004	Invio questionario		
Acli	Prot 3293 del 13.12.2004			
Inas	Prot. 3292 del 13.12.2004			
			Prot. 147 del 21.12.2004	trasmissione questionario
Encal	Prot. 3291 del 13.12.2004	Invio questionari		
			Prot. 3382 del 22.12.2004	Trasmissione questionario
ENS	Prot. 3289 del 13.12.2004	Invio questionario		
			Prot 1009 del 18.12.2004	Trasmissione questionario
UIC	Prot. 3290 del 13.12.2004	Invio questionario		
			Prot. 1122 del 21.12.2004	Trasmissione questionario
Confagricoltura	Prot. 3295 del 13.12.2004	Invio questionario		
			Fax del 16.12.2004	Trasmissione questionario
Confindustria	Prot. 3296 del 13.12.2004	invio questionario		

			Fax del 23.12.2004	Trasmissione questionario
Ance	Prot. 3297 del 13.12.2004	Invio questionario		
			Fax del 23.12.2004	Trasmissione questionario
Confapi	Prot. 3298 del 13.12.2004	Invio questionario		
			Fax del 23.12.2004	Trasmissione questionario
Dipartimento sanità	Prot. 3354 del 17.12.2004	Richiesta istruttoria		
	Prot. 649 del 5.3.2005	Chiusura attività		
			Prot. 4816 del 10.03.2005	Nota interlocutoria
			Prot. 6538 del 29 marzo 2005	Risposta a nota Prot. 3354/04
Dipartimento ambiente	Prot. 3347 del 17.12.2004	Richiesta istruttoria		
	Prot. 651 del 5.03.2005	Chiusura attività		
			Prot. 03/DG del 14.03.2005 (pervenuta per conoscenza)	Sollecita risposta alla nota della Corte dei conti Prot. 651/05
			Prot. 39/DG del 31.03.2005	Risposta a nota prot. 651/05
Dipartimento attività produttive	prot. 3350 del 17.12.04	Richiesta istruttoria		
			Prot. 105 del 3.01.2005	Rinvio risposta
	prot. 650 del 5.03.05	chiusura attività		
			Prot.3622 del 17.03.05	Risposta a nota prot. 650/05
Dipartimento pubblica istruzione, ecc	Prot. 3352 del 17.12,2004	richiesta istruttoria		
			Prot. 1673 del 31.1.05	Trasmissione documentazione
Dipartimento Urbanistica	Prot. 3346 del 17.12.04	Richiesta istruttoria		
			Prot. 879 del 3.1.05	Trasmissione documentazione
Dipartimento Foreste,forestazione	prot. 3355 del 17,12.04	Richiesta istruttoria		
			Prot.9847 del 22.12.04	Trasmissione documentazione
Dipartimento agricoltura	prot. 3351 del 17.12.04	Richiesta istruttoria		
			prot. 504 del 5.01.05	Trasmissione documentazione
Dipartimento al personale	prot.3357 del 17.12.04	Richiesta istruttoria		
			prot. 401 dell'11.01.05	Trasmissione documentazione
dipartimento LIPP e acque	prot. 3349 del 17.12.04	richiesta istruttoria		
			Prot. 250 del 22.02.05	Trasmissione documentazione
Dipartimento lavoro, cooperazione	Prot. 3356 del 17.12.04	Richiesta istruttoria		
			Prot. 809 del 29.12.04	Trasmissione documentazione
Dipartimento formazione professionale	prot. 3353 del 17.12.2004	Richiesta istruttoria		

			Prot. 25158 del 29.12.04	Trasmissione documentazione
			Prot. 5498 del 29.03.2005	Integrazione risposta Prot. 25518/04

# **QUADRI RIEPILOGATIVI QUESTIONARI**

**1**

Quali strutture finalizzate all'attività di comunicazione e informazione sono state attivate (o sono di prossima attivazione) presso la Vostra Amministrazione?

ALTERNATIVE DI RISPOSTA	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Ufficio Relazioni con il Pubblico	4	1	3	1*
Ufficio Stampa	4	2	1	1
Portavoce	1			1
Sportelli unici, sportelli dedicati, sportelli polifunzionali	3		2	1
Sportelli per le imprese	3	2	1	1
Sportelli informagiovani	4	1	1	1
ICT (web master, sistemi informativi, telematica)	5	2	2	1
Ufficio Relazioni Esterne (comunicazione, marketing, P.R.)	2			1
Ufficio qualità e sviluppo organizzativo	1	1		
Ufficio tutela del consumatore				
Ufficio editorie ed eventi	3			
Struttura per le attività su internet	5	1	2	1
Nessuna			1	
Altre (specificare)	1			

\* non in forma unificata

**2**

Codesta Istituzione ha dato applicazione alla normativa relativa alla comunicazione, informazione, trasparenza, semplificazione e qualità dei servizi prestati (tra cui: Legge 241/90, Decreto n. 39/93, legge 127/97, Legge 150/2000, Legge 4/2004, etc)

Province	Comuni	Comunità montane	Università
5*	2	4	1

\* di cui 1 parzialmente

**3**

Quale applicazione è stata data alle disposizioni di cui al DPR 28.12.2000 n. 445, relative al documento informatico (Protocollo informatico e gestione flussi documentali, firma digitale, archivi informatici, etc)

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Protocollo informatico	5	2*	4**	1
Gestione flussi documentali	3		1**	
DPS	1			
Firma digitale	3	1	1**	
Archiviazione delibere Consiglio provinciale				
Archiviazione informatica	1		1**	1
Servizi a cittadini e imprese. Sportello unico attività produttive			1	

\*di cui 1 in fase iniziale

\*\* di cui 1 in attivazione

**4** Quali progetti di E-government sono stati da Voi attuati (ad es. carta di identità elettronica, firma digitale, reti civiche, etc)?

Tipologia progetti	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Posta elettronica certificata	1			
Digitale terrestre	1			
Firma digitale	3	2	1*	1*
Tecnologie applicate al settore lavoro e libere professioni	1			
Rete civica	1	1	2*	
Teleprenotazione medica	1			
Carta nazionale dei servizi		1*		

\*di cui 1 in corso di attuazione

**5** Indicare quali dei seguenti problemi, collegati all'informatizzazione della P.A., sono stati oggetto di valutazione da parte di codesta Istituzione, e quali le relative soluzioni adottate:

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Tutela della riservatezza e della privacy (con particolare riferimento alle banche dati);	4	2	3	1
Rapporti con la trasparenza amministrativa, l'accesso ai dati e la partecipazione	4	2	3	1
La sicurezza (dei dati e delle informazioni, degli archivi, dei sistemi informatizzati e delle reti di telecomunicazione);	3	2	3*	1
L'autenticità (documenti elettronici e firma digitale.	4	1	2*	

\*di cui 1 in fase di espletamento

**6** Quali tra i seguenti strumenti sono stati attivati da codesta istituzione per razionalizzare il proprio sistema di informazione e/o comunicazione?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Rete locale interna che consenta la condivisione di dati contenuti in data base	4	2	2	1
Pubblicazione del proprio sito ipermediale sul Web	5	2	3	1
Realizzazione di una rete intranet e/o extranet (rete esterna in ambiente internet riservata)	4	1	1	1
Posta elettronica per comunicare sia con l'utenza interna(collegli) che con quella esterna (cittadini)	5	2	5	1
Mailing-list, news group, forum, chat line;	5	1		1
Postazioni di accesso gratuito e/o agevolato per i cittadini, come espressione del "diritto alla cittadinanza telematica" (avvicinamento alle nuove tecnologie)	3	2	1*	1
Dislocazione sul territorio di "Totem/sportelli multifunzioni" per l'estrazione di certificazioni, per pagamenti utenze e quant'altro, al fine di evitare code e analoghe lungaggini burocratiche	2	1	1*	1

\*consorziate con altre istituzioni locali

**7** Codesta Istituzione ha individuato/attivato/in che modo le figure del:

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Comunicatore pubblico	1	1		1*
Comunicatore europeo	1			

\* lo riferiscono all'ufficio stampa

**8**

Quali sono gli strumenti utilizzati da codesta Istituzione per la comunicazione interistituzionale, in particolare con le altre Istituzioni territoriali?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Tavoli tematici	1			
Conferenze di servizi	1			
Forum on-line e fisici	1			
Seminari	1			
Riunioni	1			
e-Mail	4		2	1
Posta ordinaria	2		1	
Fax	1			1
Newsletter	1			
New media	1			
Mailing dedicate	1			
Internet			1	
Portale	2			
Comunicati	1			
Manifesti murali	1			
Rete civica unitaria		1		
Accordi di programmi			1	
Web			1	
Sistemi di comunicazione tradizionali				1

**9**

Codesta Istituzione svolge attività di informazione e/o comunicazione nei confronti di Università ovvero Istituti di studio e ricerca?  
 In caso di risposta affermativa, indicare gli strumenti utilizzati.

Province	Comuni	Comunità montane	Università
1	1	1	1*

\*banche dati

**10**

L'utilizzo delle moderne tecnologie (ICT) nel campo dell'informazione e/o comunicazione ha comportato un miglioramento dei tradizionali sistemi sinora adottati:

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Ottimale	2	1		1
Sufficiente	3	1	3	
Scarso				
Inesistente			1	

**11**

Nei rapporti interistituzionali, qual è il grado di accessibilità ai dati pubblici (da intendersi come quelli detenuti da soggetti pubblici e raccolti e/o elaborati dagli stessi con fondi pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali)?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Ottimale				
Sufficiente	2	1	5	1
Scarso	2	1		
Inesistente	1			

**12**

E' stato previsto un sistema di "customer satisfaction" per rilevare il grado di soddisfazione dei propri utenti istituzionali?

	Province	Comuni	Comunità montane
SI	1	1	
NO	4	1	4

**13**

E' stato realizzato un sistema di "customer satisfaction" in grado di recepire il livello di soddisfazione degli utenti? Quali gli strumenti utilizzati?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
SI	1	1		1
NO	4	1	4	

**14**

E' stato previsto un sistema di verifica della comunicazione interna?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
SI	1	1	2	
NO	4	1	2	1

**15**

Codesta Istituzione ha attivato la necessaria rilevazione di benessere organizzativo, in relazione a:

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Le caratteristiche dell'ambiente	2		2	1
La chiarezza degli obiettivi organizzativi;	3		3	1
La valorizzazione delle competenze	3		3	1
La comunicazione intraorganizzativa circolare e la circolazione delle informazioni, in un clima relazionale franco e collaborativi	3		2	1
La prevenzione degli infortuni e rischi professionali, stress e conflittualità	3		2	1
La scorrevolezza operativa e la giustizia organizzativa;	3		2	1
L'apertura all'innovazione	4		3	1



**16**

Quali sono le carenze riscontrate nei rapporti istituzionali con la Regione, avuto riguardo alle rispettive materie di competenza?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Mancata definizione degli ambiti di competenza	1			
Confusione di ruoli e responsabilità	1			
Mancanza di interazione e scambi di informazioni	1		1	
Mancato trasferimento deleghe di competenza come disposto dal d.lgs. 112/98 e dalla riforma del tit. V costituzione	3		1	
Carenza di flussi informativi	1			
Carenza di attività di coordinamento delle azioni	1			
Mancanza di interlocutori			1	

**17**

Quali sono le modalità di informazione e comunicazione istituzionale che vengono più spesso utilizzate nei reciproci contatti con la Regione?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Documenti cartacei formali (posta ordinaria)	4	1	3	1
Comunicazioni telefoniche	1	1		
E-mail	1	1		1
Personali	1		1	
Agenzie di stampe	1			
Media locali	1			
Fax	1			1
Internet			1	

**18**

Indicare gli strumenti e le modalità di comunicazione e informazione che, a Vostro giudizio, rivestono un' importanza strategica per le esigenze istituzionali del Vostro Ente?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
URP	1			
Ufficio stampa	2			
Internet	3		2	
Portale	2			
Posta elettronica	3			
Servizi on line	1			
Rapporto di fine mandato per informare i cittadini sull'attività amministrativa	1			
New media	1	1		
Mezzi di comunicazione di massa	1			
Altre forme di comunicazione non specificate	1			
Pubblicazioni, affissioni, animazione territoriale		1		
Interscambio dati informatici			1	
Marketing, attività di orientamento e iniziative culturali				1

**19**

Qual è il grado di efficienza ed efficacia dell'attività di comunicazione istituzionale regionale, rapportato alle istanze di cui siete rappresentativi?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Ottimale				
Sufficiente		1	1	1
Insufficiente	3		3	
assente	2	1	1	

**20**

Quali correttivi ritenete debbano apportarsi al sistema di comunicazione interistituzionale regionale?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Trasparenza	1			
Tempestività	1			
Assistenza	1			
Interpretazione/chiarità espositiva	1			
Interlocutori ben identificati	1			
Canale di contatto diretto	1			
Individuazione di una strategia	1			
Creazione di infrastruttura telematica interagente	1			
Programmazione sinergica e raccordo operativo		1		
Migliorare l'efficienza dei siti informatici			1	
Applicazione nuove tecnologie			1	
Attenzione verso gli enti minori			1	

**21**

Sono stati individuati e realizzati servizi di informazione e/o comunicazione **integrata** (es. corrispondenza on-line, intranet, videoconferenze, e-mail, banche dati condivise, etc) con la Regione? E con altre Istituzioni (territoriali e non)?

Con la Regione

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
SI	2			1*
NO	3	2	4	

Con altre Istituzioni (territoriali e non )

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
SI	2	1	1	1*
NO				

\*tramite convenzioni

22

In che modo ritenete che la strategia di informazione e comunicazione regionale possa coinvolgere preventivamente codesta Istituzione?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Tavoli di cooprogettazione	1			
Condivisione banche dati	1			
Comunicazione tempestiva delle informazioni di pertinenza	1			
Maggiore interazione preventiva in fase di programmazione	1	1		
Coinvolgimento ex ante delle province	1			
Applicazione del principio di sussidiarietà	1			
Processi di cooperazione e scambio e circolazione delle informazioni	1			
Conferenze delle autonomie locali			1	
Accelerazione processi azione amministrativa			1	
Sistemi telematici			1	
Accordi di programma con gli enti			1	
Necessità naturale di coinvolgimento dell'Università				1

23

Ritenete sufficiente il grado di flessibilità dell'attuale sistema di comunicazione istituzionale? In ogni caso formulare suggerimenti operativi.

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
SI				
NO	5	1	5	
<b>SUGGERIMENTI OPERATIVI</b>				
Avvicinare le reti di relazione/comunicazione	1			
Maggiore utilizzo delle tecnologie	1			
Corretta interpretazione della normativa nazionale sulla comunicazione, per avvicinare i cittadini alle istituzioni	1			
Strutturare la comunicazione come processo di collaborazione e cooperazione dell'utente sia pubblico che privato	1			
Coinvolgimento struttura amministrativa		1		

24

Quali problematiche pratiche sono emerse dall'utilizzo delle tecnologie interattive e on line nella comunicazione con la Regione ( livello di professionalizzazione, adeguatezza dei dispositivi tecnologici usati, etc)?

	Province	Comuni	Comunità montane	Università
Carenza di attenzione alla qualità dei contenuti	1			
Difficoltà di ricerca nel sito	1			
Insufficiente indicizzazione degli argomenti presenti nel sito della regione	1			
Mancanza di comunicazione e di utilizzo delle tecnologie interattive	1			
Inadeguatezza dei sistemi tecnologici utilizzati	1		1	
Mancata attivazione dei servizi			1	
Comunicazione on line inesistente			1	
Necessaria formazione			1	

25

Richiamandovi all'esperienza sinora concretizzata, come giudicate il sistema di informazione e comunicazione attivato dalla Regione, sotto il profilo:

	<b>Giudizio</b>		<b>Province</b>		<b>Comuni</b>		<b>Comunità montane</b>		<b>Università</b>	
<i>Dei contenuti istituzionali e della trasparenza (intesa come visibilità all'esterno della struttura amministrativa regionale e come indicazione di tutta l'attività amministrativa posta in essere), per settore di competenza;</i>	Lacunoso		1							
	Sufficiente		1		1		1			
	Insufficiente		2				3			
	Buono								1	
	Impossibile rispondere		1							
<i>Della qualità e interattività dei servizi (intesa come capacità della Regione di fornire in tempo reale informazioni e consentire transazioni relativamente a tutti i settori di attività regionale, con l'adozione di metodiche sicure, chiare e aggiornate)</i>	Insoddisfacente		1							
	Sufficiente		1		1					
	Insufficiente		2				4			
	Buono								1	
	Impossibile rispondere		1							
<i>Della facilità d'uso:</i>	<b>Province</b>		<b>Comuni</b>		<b>Comunità montane</b>		<b>Università</b>			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Comprensibilità	3	1	1		1	3	1			
Disponibilità dei servizi	2	2		1		3	1			
Interazione dei servizi		4		1		3	1			
Facilità d'accesso ai servizi		4		1		3	1			
Altre (specificare)										
<i>Della usabilità e accessibilità</i>	<b>Province</b>		<b>Comuni</b>		<b>Comunità montane</b>		<b>Università</b>			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Percorso indicato in ogni pagina	2	2		1	2	2	1			
Visibilità dei link attivi e visitati	3	1	1		2	2	1			
Esistenza ed efficacia del motore di ricerca interno		4		1		4	1			
Presenza di mappa del sito	1	3			2	2	1			
Idoneità del sito a rendere raggiungibili e fruibili in modo completo le informazioni e i servizi in esso contenuti ad un pubblico più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali	2	2		1	1	3	1			
Testabilità del sito nel tempo e con modalità interattive mediante osservazione sistematica degli utenti		4		1		4	1			
Altre (specificare)										

1

Quali tra i seguenti strumenti sono stati attivati da codesta associazione per razionalizzare il proprio sistema di informazione e/o comunicazione?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Rete locale interna che consenta la condivisione di dati contenuti in data base	4	1	1
Pubblicazione del proprio sito ipermediale sul Web		1	1
Realizzazione di una rete intranet e/o extranet (rete esterna in ambiente internet riservata)	1		
Posta elettronica per comunicare sia con l'utenza interna(colleghi) che con quella esterna (cittadini)	4	2	2
Mailing-list, news group, forum, chat line;			1
Postazioni di accesso gratuito e/o agevolato per i cittadini, come espressione del "diritto alla cittadinanza telematica" (avvicinamento alle nuove tecnologie)			1
Dislocazione sul territorio di "Totem/sportelli multifunzioni" per l'estrazione di certificazioni, per pagamenti utenze e quant'altro, al fine di evitare code e analoghe lungaggini burocratiche			

2

Quali sono gli strumenti utilizzati da codesta associazione per la comunicazione con le Istituzioni, in particolare con quelle territoriali?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Tavoli tematici	1		
Seminari	1		
Telefono	2		2
e-Mail	4		1
Posta ordinaria	4		1
Fax			2
Contatti personali	1		1
Newsletter			
New media			
Mailing dedicate			
Internet		1	
Portale			
Comunicati stampa	1		
Manifesti murali			
Rete civica unitaria			
Personale		1	
Web			
Sistemi di comunicazione tradizionali			

**3**

L'utilizzo delle moderne tecnologie (ICT) nel campo dell'informazione e/o comunicazione ha comportato un miglioramento dei tradizionali sistemi sinora adottati:

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Ottimale		1	1
Sufficiente	4	1	1
Scarso			
Inesistente			

**4**

Nei rapporti con le istituzioni, in particolari quelle territoriali, qual è il grado di accessibilità ai dati pubblici (da intendersi come quelli detenuti da soggetti pubblici e raccolti e/o elaborati dagli stessi con fondi pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali)?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Ottimale		1	
Sufficiente	4		1
Scarso		1	1
Inesistente			

**5**

Quali sono le carenze maggiormente riscontrate nel sistema di informazione e/o comunicazione della Regione, avuto riguardo alle specifiche materie di competenza?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Assenza di rete extranet di collegamento	1		
Assenza di uffici decentrati finalizzati all'utenza locale	1		
Mancanza di continuità dei dati	1		
Ritardo nella trasmissione dei documenti	1		
Assenza di rapporti		2	
Informazioni sul lavoro e leggi specifiche			1
Assenza di referenti ben individuati e professionali			1

**6**

Quali sono le modalità di comunicazione e informazione che vengono più spesso utilizzate nei reciproci contatti con la Regione?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Documenti cartacei formali (posta ordinaria)	2		1
Comunicazioni telefoniche	3		1
E-mail	3		
Personali	1		
Riunioni di comparto	1		1
Media locali			
Fax	3		1
Internet			
Nessuna		2	

**7**

Quali sono gli strumenti e le modalità di comunicazione e informazione che, a Vostro giudizio, rivestono un'importanza strategica per le esigenze istituzionali del Vostro Ente?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
URP			
Ufficio stampa			
Internet	2		1
Portale			1
Posta elettronica			2
Servizi on line			
Circolari esplicative	1		
New media			
Mezzi di comunicazione di massa			
Riservare l'utenza con password intranet		1	
Pubblicazioni, affissioni, animazione territoriale			
Interscambio dati informatici	1		
Videoconferenza	2		
Posta ordinaria	1		
Telefono	1		
Contatti personali	1		
Tutte quelle possibili		1	

**8**

Qual è il grado di efficienza ed efficacia dell'attività di comunicazione istituzionale regionale, rapportato alle istanze di cui siete rappresentativi?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Ottimale			
Sufficiente	3		
Insufficiente	1		2
assente		2	

**9**

Quali correttivi ritenete debbano apportarsi al sistema di comunicazione e/o informazione regionale?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Uffici decentrati	1		
Rete extranet per risoluzione a distanza problematiche varie	1		
Nessuno	2		
Aggiornamento continuo del sito			
Attivazione di un sistema informatico per lo snellimento e il monitoraggio delle procedure	1		
Informazione		1	
Pubblicazioni sul sito di leggi a favore della categoria			1
Rendere accessibile le informazioni alle categorie disagiate			1

**10**

La Regione ha attivato strumenti di "customer satisfaction" al fine di recepire il livello di soddisfazione degli utenti da voi rappresentati?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
SI			
NO	4	2	2

**11**

Quali correttivi ritenete dovrebbero apportarsi al sistema di customer satisfaction?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Attuarlo	1		
Raffronti		1	

**12**

Sono stati individuati e realizzati servizi di informazione e/o comunicazione **integrata** (es. corrispondenza on-line, intranet, videoconferenze, e-mail, banche dati condivise, etc) con la Regione? E con altre Istituzioni (territoriali e non)?

Con la Regione

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
SI	1*		
NO	3	2	2

\*poco utilizzati

Con altre Istituzioni (territoriali e non )

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
SI		2	
NO			2



**13**

In che modo ritenete che la strategia di informazione e comunicazione regionale possa coinvolgere preventivamente codesta Istituzione?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Tavoli di confronto	1		1
Condivisione banche dati			
Comunicazione tempestiva delle informazioni di pertinenza tramite strumenti telematici			1
Maggiore interazione e informazione preventiva in fase di programmazione	1		1
Coinvolgimento ex ante delle province			
Applicazione del principio di sussidiarietà			
Processi di cooperazione e scambio e circolazione delle informazioni			
Conferenze delle autonomie locali			
Accelerazione processi azione amministrativa			
Sistemi telematici		2	1
Accordi di programma con gli enti			
Videoconferenza	2		

**14**

Ritenete sufficiente il grado di flessibilità dell'attuale sistema di comunicazione e/o informazione regionale? E delle altre istituzioni territoriali? In ogni caso formulare suggerimenti operativi.

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
SI			
NO	2	1	2
<b>SUGGERIMENTI OPERATIVI</b>			
Avvicinare le reti di relazione/comunicazione	1		
Rendere più accessibile il BUR on line			1
Corretta interpretazione della normativa nazionale sulla comunicazione, per avvicinare i cittadini alle istituzioni			
Strutturare la comunicazione come processo di collaborazione e cooperazione dell'utente sia pubblico che privato			
Coinvolgimento struttura amministrativa		1	
Videoconferenza	2		
Assenza di rapporti con la Regione		1	

**15**

Quali problematiche pratiche sono emerse dall'utilizzo delle tecnologie interattive e on line nella comunicazione con la Regione ( livello di professionalizzazione, adeguatezza dei dispositivi tecnologici usati, etc)?

	Associazioni di categoria economiche	Patronati	Associazioni categorie sociali
Carenza di attenzione alla qualità dei contenuti			
Difficoltà di ricerca nel sito			
Insufficiente professionalità rispetto alle tecnologie utilizzate	1		
Mancanza di comunicazione e di utilizzo delle tecnologie interattive			
Inadeguatezza dei sistemi tecnologici utilizzati			
Insufficiente accessibilità			1
Comunicazione on line inesistente			
Necessaria formazione			
Nessuna in particolare	1		1
Procedure complesse di liquidazione della spesa	1		
Complessità nei processi di valutazione e istruzione dei progetti	1		
Assenza totale delle istituzioni		1	

16

Richiamandovi all'esperienza sinora concretizzata, come giudicate il sistema di informazione e comunicazione attivato dalla Regione, sotto il profilo:

	Giudizio	Associazioni di categoria economiche	Patronati		Associazioni categorie sociali	
<i>Dei contenuti istituzionali e della trasparenza (intesa come visibilità all'esterno della struttura amministrativa regionale e come indicazione di tutta l'attività amministrativa posta in essere), per settore di competenza;</i>	Lacunoso					
	Sufficiente	1+1				
	Insufficiente					
	Buono					
	Impossibile rispondere			1		
<i>Della qualità e interattività dei servizi (intesa come capacità della Regione di fornire in tempo reale informazioni e consentire transazioni relativamente a tutti i settori di attività regionale, con l'adozione di metodiche sicure, chiare e aggiornate)</i>	Insoddisfacente					
	Sufficiente	1+1				
	Insufficiente					
	Buono					
	Impossibile rispondere				1	
<i>Della facilità d'uso:</i>	Associazioni di categoria economiche	Patronati		Associazioni categorie sociali		
	Si	No	Si	No	Si	No
Comprensibilità	1+1+1	1			1+1	
Disponibilità dei servizi	1+1+1+1				1	1
Interazione dei servizi	1	1+1+1				1+1
Facilità d'accesso ai servizi	1+1	1+1			1	1
Assenza di informazione			1			
<i>Della usabilità e accessibilità</i>	Associazioni di categoria economiche	Patronati		Associazioni categorie sociali		
	Si	No	Si	No	Si	No
Percorso indicato in ogni pagina	1+1	1+1			1+1	
Visibilità dei link attivi e visitati	1+1+1+1				1+1	
Esistenza ed efficacia del motore di ricerca interno	1	1+1+1			1	1
Presenza di mappa del sito	1				1	1
Idoneità del sito a rendere raggiungibili e fruibili in modo completo le informazioni e i servizi in esso contenuti ad un pubblico più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali	1+1+1	1			1	1
Testabilità del sito nel tempo e con modalità interattive mediante osservazione sistematica degli utenti		1+1+1			1	1
Assenza di informazione			1		1	

# APPENDICE

# TABELLE

❖ **Tabelle nn. 1, 3, 6, 11 nel testo della relazione**

## Modifiche intervenute nell'assetto del Dipartimento Obiettivi strategici

**Tabella 2**

Delibera di Giunta Regionale n. 944 del 2002	Settore enti sub regionali, comunicazione istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizio enti di bonifica, infrastrutture rurali</li> <li>▪ Servizio enti strumentali, controllati e partecipati</li> <li>▪ Servizio stampa, informazione istituzionale</li> <li>▪ Servizio relazioni con il pubblico, comunicazione, promozione immagine</li> </ul>
Delibera di Giunta Regionale n. 9 del 14.01.2003	Settore Enti sub regionali, comunicazione istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizio enti di bonifica, infrastrutture rurali</li> <li>▪ Servizio enti strumentali, controllati e partecipati</li> <li>▪ Servizio relazioni con il pubblico</li> <li>▪ Servizio promozione immagine</li> </ul>
Delibera di Giunta Regionale n. 212 del 11.03.2003	Settore Enti sub regionali, comunicazione istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizio enti di bonifica, infrastrutture rurali</li> <li>▪ Servizio enti strumentali, controllati e partecipati</li> <li>▪ Servizio relazioni con il pubblico</li> <li>▪ Servizio promozione immagine, pubblicità, pubblicazioni</li> </ul>
Delibera di Giunta Regionale n. 844 del 17.11.2003	Settore comunicazione istituzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servizio relazioni con il pubblico</li> <li>▪ Servizio promozione immagine, pubblicità, pubblicazioni</li> <li>▪ Servizio comunicazione</li> </ul>

Fonte: elaborazione Corte dei conti

## Attività di comunicazione e informazione nella struttura organizzativa del Consiglio regionale

**TABELLA 4**

Segretariato Generale	Settore resoconti	Ufficio assistenza organismi non istituzionali e relazioni con il pubblico
Struttura fuori organigramma	Servizio verifica ed attuazione delibere Ufficio di Presidenza	Segreteria (cura l'elaborazione di rapporti informativi per fornire all'Ufficio Presidenza elementi sull'attuazione delle deliberazioni)
Struttura fuori organigramma	Comitato di valutazione e sviluppo del sistema informatico del Consiglio Regionale	Ufficio valutazione e sviluppo del sistema informatico del Consiglio Regionale
" "	Ufficio Stampa	
" "	Ufficio del Portavoce	
<b>Dipartimento 1 - Assistenza Commissioni</b>	Articolato in sette settori Ciascuna Segreteria di settore cura, tra l'altro, i rapporti con la giunta regionale e i singoli assessori, nonché con gli Uffici ed enti interessati ai procedimenti legislativi, regolamentari e amministrativi di rispettiva competenza	Curano l'attività complessiva delle commissioni consiliari, attendendo tra l'altro all'implementazione della banca dati del C.R. nell'ambito dei programmi di informatizzazione del procedimento legislativo
<b>Dipartimento 2 - Raccordo e supporto istituzionale</b>	Servizio Delegazione Romana	Ufficio di segreteria: supporta il Consiglio Regionale, l'Ufficio di Presidenza, le commissioni i Consiglieri nelle pubbliche relazioni istituzionali
" "	Settore rappresentanti organi raccordo istituzionale	Ufficio raccordo CORECOM
" "	" "	Uffici di raccordo con Coordinamento progetto giovani, col Garante diritti del cittadini, Commissione pari opportunità, Difensore civico, Consulta statutaria, Consiglio Regionale Economia e lavoro, Consiglio

		regionale delle Autonomie.
" "	Settore Segreteria Collegio revisori dei conti	Ufficio Assistenza tecnico contabile Ufficio Segreteria
<b>Dipartimento 3-</b> Studi, relazioni esterne e comunicazioni	Settore sviluppo e gestione sistemi informatici Internet	Gestione sistemi informatici ed internet Ufficio sviluppo
" "	Servizio Pubblicazioni istituzionali	Ufficio Pubblicazioni
" "	Servizio biblioteca	Ufficio servizi telematici bibliotecari
" "	Settore Servizio relazioni internazionali	Tra l'altro cura le relazioni e le iniziative di carattere internazionale della Presidenza del Consiglio Regionale
" "	Settore relazioni esterne	Ufficio relazioni utenti istituzionali (URUI) Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati forniti dalla Regione Calabria



**Tabella 5**

**Distribuzione dell'attività di comunicazione e informazione  
 nell'ambito dei Dipartimenti**

<b>DIPARTIMENTO</b>	<b>SETTORE</b>	<b>SERVIZIO</b>
Organizzazione e personale	Strategie organizzative- Formazione	Ricerca e sviluppo dell'organizzazione e dell'informatizzazione
Obiettivi strategici	Comunicazione istituzionale	Comunicazione
		Relazioni con il pubblico
		Promozione, immagine, pubblicità, pubblicazioni
	Delegazione di Roma- relazioni istituzionali	Conferenza Stato-Regioni (Roma)
Relazioni istituzionali(Roma)		
	Sistema informatico e statistico-New economy	Sistema informatico
Urbanistica	Pianificazione e programmazione urbanistica	Sistema informativo territoriale
Ambiente	Tutela e valorizzazione delle risorse ambientali	Pianificazione e gestione aree protette. Beni paesaggistici ed ambientali.Danno ambientale.Sistema informativo ambientale. Valutazione impatto ambientale
Attività produttive	Promozione turistica	Promozione e commercializzazione
	Sistemi turistici locali	Offerta turistica locale. Prodotti e strutture
Agricoltura, caccia e pesca	Valorizzazione prodotti agro-alimentari e tutela della qualità	Promozione prodotti agroalimentari e partecipazione a fiere e mercati
		Valorizzazione prodotti agricoli ed agroalimentari (DOP-IGP)
Cultura, istruzione, beni culturali, ricerca scientifica	Beni ed attività culturali	Promozione culturale
Sanità	Programmazione, sistemi informativi e controllo di gestione	Sistema informativo e flussi informativi

Fonte:elaborazione Corte dei conti su dati regionali

**Tabella 7**

Documento programmatico	Obiettivi e stato di approvazione	Linee di intervento e azioni specifiche
PO.R. Calabria 2000-2006	Il POR Calabria è uno strumento programmatico e strategico-politico che si basa sull'analisi della situazione regionale e sull'esperienza della precedente programmazione	Le linee che comprendono interventi relativi alla SI sono: Misura 6.3; Misura 1.9; Misura 1.10; Misura 2.2; Misura: 3.1; Misura 3.10; Misura 3.14; Misura 3.16; Misura 4.3; Misura 5.1; Misura 7.1
Complemento di programmazione del POR Calabria	Ai sensi dell'art. 9 del Regolamento n.1260/1999, è il documento di attuazione della programmazione comunitaria e raccorda la programmazione generale (POR e QCS) e la pianificazione di dettaglio degli interventi	
Il Piano Strategico e d'Azione per lo sviluppo della società dell'informazione in Calabria	Parere favorevole con prescrizioni da parte del DPS del Ministero dell'Economia e delle Finanze con nota n° 31282 del 07/10/2004.	Misura 6.3–Società dell'informazione: Azione 6.3.a - Pianificazione Strategica Regionale per lo Sviluppo della società dell'informazione  Azione 6.3.b - Promozione della società dell'informazione Azione 6.3.c - Diffusione della società dell'informazione nel settore pubblico Azione 6.3.d - Diffusione della società dell'informazione nei sistemi produttivi
Revisione del Complemento di Programmazione	Approvato dal Comitato di sorveglianza del 7/12/2004	Recepisce anche quanto previsto dal piano strategico
Piano d'azione territoriale	Prevede di specializzare gli obiettivi e la tipologia delle iniziative di sviluppo dell'e-government intraprese sul territorio al fine di garantire le necessarie sinergie tra il Piano Strategico e il Piano Nazionale di e-government	Misura 6.3.c
Piano Regionale per la Salute 2004-2006	L.R. 19 marzo 2004 n. 11	Soddisfazione dei bisogni sanitari e sociosanitari dei cittadini  Migliorare la qualità dei servizi degli Uffici Relazioni col Pubblico (URP) e dei Centri Unici di Prenotazione (CUP) dei servizi sanitari; Semplificazione delle procedure di prenotazione dei servizi, potenziando ed interconnettendo fra loro i punti unici di accesso attraverso soluzioni telefoniche e telematiche. Lo sviluppo del Sistema Informativo Integrato Sanitario Regionale. <b>Efficienza e la sostenibilità economica del sistema sanitario.</b>  Integrare i servizi sanitari territoriali adottando soluzioni telematiche atte a favorire il coordinamento degli operatori, lo sviluppo delle competenze professionali e l'efficacia degli interventi. Regione ed Aziende cureranno progetti atti a favorire lo sviluppo di reti telematiche con lo scopo di rendere fluido e scorrevole l'interscambio delle informazioni.

Nuovo piano regionale per l'innovazione	Potenziare l'innovazione nel sistema economico calabrese Sostenere sviluppo economia valorizzando la conoscenza prodotta in Calabria	Misura 3.16
Piano di realizzazione della Misura 3.10 - Adeguamento delle competenze della PA	Si propone di attivare percorsi formativi finalizzati ad orientare sempre più la Pubblica Amministrazione al raggiungimento dei risultati, al soddisfacimento del cittadino, all'efficienza, all'efficacia e all' economicità della gestione	Misura 3.10. In Particolare: • Programma di formazione destinato agli operatori della Sanità Pubblica • Programma per Direttori Generali e City manager • Programma di formazione destinato ai dirigenti degli enti locali • Programma di formazione destinato ai quadri degli EELL

Fonte: Dati forniti dalla Regione Calabria.

**Tabella 8**

<b>Attuale struttura della Misura 6.3</b>		
<b>Comitato di Pilotaggio (Steering Committee)</b>	Tavolo di partenariato (parti sociali e destinatari degli interventi)	revisione periodica delle linee strategiche di indirizzo
<b>Unità di gestione della Misura</b>	Dirigente generale Dipartimento Obiettivi strategici,Dirigente del Dipartimento Bilancio, Dirigente U.O. preposta al SIIS, responsabile della Misura (così ulteriormente modificata con DD.n.8094 del 3 giugno 2004)	verifica: la coerenza degli interventi col CdP; il rispetto delle piste di controllo; la coerenza degli interventi con le linee emanate dal Comitato di Pilotaggio
<b>Resource manager della Misura</b>	Incarico fiduciario	coordina le attività del CRC per le competenze regionali, quelle dei gruppi di lavoro; approva le proposte progettuali; verifica le risorse disponibili per ciascun progetto; coordina i responsabili di sottomisura (Project managers)
<b>Gruppo Pianificazione e Monitoraggio</b>	Coordinato dal Project manager (incarico fiduciario) della SOG del POR Calabria	valuta tutti i fattori che incidono sull'attuazione della Misura, i bisogni soddisfatti e le carenze che permangono, l'impatto dei progetti realizzati dalla Misura con gli altri del POR, predispone la priorità degli interventi afferenti la S.I.
<b>Gruppo Attuazione E-Government</b>	Coordinato da uno specifico Project manager (incarico fiduciario) utilizza le risorse dell'Azione c) della Misura	Si occupa della individuazione degli interventi con gli stessi destinatari; concorda col CRC e con il Gruppo di lavoro gli interventi di comunicazione per la diffusione della S.I nel settore pubblico;
<b>Gruppo Attuazione Piano di comunicazione-promozione</b>	Coordinato da uno specifico Project manager (incarico fiduciario) Utilizza le risorse dell'Azione b) della Misura	Cura l'attuazione del Piano di comunicazione e promozione della Misura, progetta e realizza col CRC eventi di comunicazione di massa; attiva azioni di marketing territoriale,cura i contenuti del sito Web della misura
<b>Gruppo Diffusione della S.I nei sistemi produttivi</b>	Coordinato da uno specifico Project manager (incarico fiduciario) Utilizza le risorse dell'Azione d) e Azione a) della Misura	Si occupa della individuazione degli interventi con gli stessi destinatari; produce i PIR (studi di impatto) di ogni progetto da sottoporre al Comitato tecnico scientifico, produce i documenti tecnici per i bandi di selezione dei progetti
<b>Comitato tecnico scientifico</b>		Ha funzione consultiva obbligatoria per tutti gli interventi che non hanno copertura di risorse, in genere esamina gli studi inviati dai vari Project manager, valuta gli studi che individuano i fattori di impatto sull'attuazione della Misura, ecc
<b>Centro Regionale di Competenza</b>	Struttura mista Regione-MIT	Raccoglie e trasferisce informazioni, organizza grandi eventi di comunicazione

Fonte:elaborazione Corte dei conti su dati forniti dalla Regione Calabria

**Tabella 9** (in migliaia di euro)

**STATO DI ATTUAZIONE DELLA MISURA 6.3**

MISURA 6.3	Investimento pubblico		Impegni pubblici al 31.12	Pagamenti pubblici al 31.12
Sviluppo Società dell'informazione	68.024	2000		
		2001	7.385	4.530
		2002	16.529	5.498
		2003	18.268	7.326
		2004	63.395	13.978

Fonte: dati forniti dalla Regione Calabria

**Tabella 10**

**Interventi attivati nell'ambito della misura 6.3**

<b>Misura 6.3.a</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selezione team di assistenza tecnica per attività di pianificazione strategica ed assistenza tecnica all'attuazione della Misura</li><li>2. Avvio operativo del Centro di competenza regionale allocato presso il Centro di servizi di Lametia Terme</li><li>3. Avvio e conclusione dell'attività di valutazione del rinveniente Piano Telematico Calabria mediante ricorso agli ADS ex PTC</li><li>4. Costituzione dell'Albo del CRC, distinto per settore di intervento;</li><li>5. Avvio indagine sullo stato di sviluppo della Società dell'Informazione in Calabria</li></ol>
<b>Misura 6.3.b</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Avvio e conclusione indagine regionale (DGR 189/2003) per analizzare e valutare i beni e servizi del PTC con analisi del livello di gradimento da parte degli utenti</li><li>2. Convegno e-government</li><li>3. Avvio progetto "IPNOSI" per la diffusione della S.I.</li></ol>
<b>Misura 6.3.c</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Progetto compatibile PTC "Infrastrutture di base della S. I"</li><li>2. Identificazione progetto Teleporti</li><li>3. Identificazione progetto Piccoli Comuni, con aggiudicazione dei lavori al Comune di Soveria Mannelli</li><li>4. Identificazione progetto DSS. Scopro e pubblicazione bando di gara</li><li>5. Definizione del PAT (Piano Azione Territoriale) per cofinanziamento progetti Piano nazionale e- government- I Avviso del 3.04.02. Selezionati 6 progetti calabresi</li></ol>
<b>Misura 6.3.d</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificazione e realizzazione Progetto e-commerce-</li><li>2. Bando di gara per la realizzazione di un Portale Integrato della Regione Calabria</li><li>3. Bando di concorso progetto "Nuove iniziative per lo sviluppo di prodotti, soluzioni, servizi altamente innovativi per favorire lo sviluppo precompetitivo di Aziende operanti nel territorio calabrese nell'ambito della S.I" (cd. Progetto e- Enterprise)</li></ol>

Fonte: elaborazione Sezione Regionale Corte dei conti su dati forniti dalla Regione Calabria.

**Tabella 12**

***Altri progetti relativi alla Società dell'informazione***

<b>Nome</b>	<b>Soggetto coordinatore</b>	<b>Ambito di intervento</b>	<b>Misura del C.d.P.</b>
<b>Soveria.it</b>	Comune Soveria Mannelli	Attività istituzionali attività interne alla PA	5.3.c (Progetto Piccoli Comuni)
<b>Crucoli.it</b>	Comune di Crucoli		5.3.c (Progetto Piccoli Comuni)
Comuni d'Europa <b>(CE)</b>	Comune di Terni		5.3.c
Governo Locale Elettronico Municipalità Calabria <b>(GOLEM)</b>	Comune di Catanzaro		5.3.c (PAT)
Servizi Telematici Avanzati per Reti Territoriali <b>(ST@RT)</b>	Comune di Reggio Calabria		5.3.c (PAT)
Progetto Enti Online Portali Locali e-government <b>(PEOPLE)</b>	Comune di Firenze		5.3.c (PAT)
Progetto: La comunicazione digitale nell'Ente e fra Enti. I flussi documentali e la gestione dei processi. La rete degli Sportelli Unici. La rete degli URP <b>(PANTA REI)</b>	Provincia di Bologna		5.3.c (PAT)
<b>ASME.NET</b>	Comunità Montana Zona del Tanagro		5.3.C (PAT)
<a href="http://www.tecnologia-utile.it">www.tecnologia-utile.it</a> <b>(TECUT)</b>	Comune di Fermo		5.3.c (PAT)
Portale Integrato Regione Calabria	Regione		5.3.c (anche 1.9, 2.2, 3.1, 3.16, 4.3, 5.1)
Sistema della Conoscenza per la Programmazione e il Controllo delle Politiche regionali <b>(SCOPRO)</b>	Regione		5.3.c
Indagine conoscitiva sullo sviluppo della SI in Calabria	Regione		5.3.a
Servizi per la Promozione della società dell'informazione in Calabria	Regione		5.3.c

Sistema Integrato Servizi per l'Impiego ( <b>SINTESI</b> )	Provincia di Milano	Lavoro	5.3. (PAT)
Adeguamento delle competenze della P.A.	Regione	Formazione Informazione Comunicazione	3.10
Piano per l'informazione e la comunicazione FSE 2000-2006 relativo alle misure 3.7d e 3.8d	Regione		3.7.d e 3.8.d
Interventi per Promuovere i Nuovi Orizzonti della società dell'informazione ( <b>IPNOSI</b> )	Regione		5.3.b
Informazione Educazione Ambientale ( <b>INFEA</b> )	Regione		1.10.a
PIS - Rete Ecologica Regionale ( <b>PIS-RER</b> )	Regione		1.10.b (anche 3.14, 5.1, 7.1)
Progetto Speciale Multiassiale "PSM Villa Margherita"	Regione	Pianificazione/ Programmazione Territoriale	5.3.c Multiassiale (anche 1.4.c, 1.5.c, 1.6.a, 1.9.a, 1.10.a, 6.3.c)
Progetto per la realizzazione degli strati informativi essenziali al Sistema Informativo Territoriale per la Bonifica e l'Irrigazione ( <b>SIBICAL</b> )	Regione		
Sistema Bibliotecario Regionale ( <b>SBR</b> )	Regione	Beni culturali	2.2
<b>CAT@HOSPITAL</b> – Prenotazioni Sanitarie On Line	Provincia di Catanzaro	Sanità	5.3.c
" <b>EDOC</b> " e-government nelle terre dei vini DOC	Comune di Greve in Chianti	Commercio	
" <b>E-enterprise</b> "-Progetto diffusione della società dell'informazione nelle PMI	Regione		5.3.d
" <b>E-commerce</b> "-Progetto applicazioni di commercio elettronico			5.3.d



Programmi di Sviluppo Urbano	Vari comuni	Territorio	5.1.a (Programmi riguardanti I Comuni di Catanzaro, Cosenza, Rende, Reggio Calabria, Crotona, Vibo Valentia e Lametia Terme)
Progetti Integrati Territoriali	Comitati di gestione		Multiasiali

Fonte: elaborazione su dati forniti dalla Regione Calabria

**Risorse dedicate alla SI – misura 6.3 del POR Calabria 2000-2006 (in migliaia €)**

**Tabella 13**

<b>Azioni</b>	<b>Risorse pubbliche</b>	<b>di cui contributo CE</b>	<b>Altre Risorse</b>	<b>Totale risorse</b>
Azione 6.3a: Pianificazione strategica della SI	6.800	3.400		6.800
Azione 6.3b: Promozione della SI	6.800	3.400		6.800
Azione 6.3c: Diffusione della SI nel settore pubblico	27.212	13.606		27.212
Azione 6.3d: Diffusione della SI nei settori produttivi	27.212	13.606	18.140	45.352
<b>Totale misura 6.3</b>	<b>68.024</b>	<b>34.012</b>	<b>18.140</b>	<b>86.164</b>

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati forniti dalla Regione Calabria

**Risorse totali disponibili sulle altre misure (in migliaia di €)**

**Tabella 14**

Misure/azioni POR Calabria	Spesa Pubblica						Altri
	Partecipazione Nazionale		Pubblica	Partecipazione Comunitaria		Totale eleggibile	
	Centrale	regionale	locale	FESR	FSE		
Misura 1.9	17.655			17.655		35.310	3.531
Misura 1.10	36.545	529		37.074		74.148	34.380
Misura 2.2	15.475	409		15.884		31.768	
Misura 3.1	11.306	4.845			37.685	53.836	
Misura 3.2	25.666	11.000			85.557	122.223	5.578
Misura 3.3	8.249	3.535			27.498	39.282	2.000
Misura 3.4	10.327	4.426			34.425	49.178	2.460
Misura 3.5	3.769	1.615			12.561	17.945	997
Misura 3.7	8.872	3.801			29.572	42.245	4.458
Misura 3.8	6.424	2.753			21.415	30.592	3.230
Misura 3.9	10.050	4.308			33.497	47.855	6.586
Misura 3.10	2.512	1.077			8.375	11.964	598
Misura 3.14	10.049	4.307			33.497	47.853	5.317
Misura 3.15	7.644	1.782		9.426		18.852	
Misura 3.16	21.845	900		22.745		45.490	6.492
Misura 4.1	105.210			105.210		210.420	133.266
Misura 4.3	34.615	353		34.968		69.936	
Misura 5.1	100.162		42.926	143.088		286.176	31.798
Misura 5.2	13.938			13.938		27.876	9.292
Misura 6.2d	1.939	4.523		6.462		12.924	
Misura 7.1.b						5.982	
<b>TOTALE</b>	<b>452.252</b>	<b>50.163</b>	<b>42.926</b>	<b>406.450</b>	<b>324.082</b>	<b>1.275.873</b>	<b>249.983</b>

Fonte: dati forniti dalla Regione Calabria

**Stato di attuazione delle Misure diverse dalla 6.3, che attuano la Società dell'informazione**

**Tabella 15**

Misure/Azioni POR	Investiment o pubblico	Attuazione al		Attuazione al	
		31.12.2003		31.12.2004	
		Impegni	Pagamenti	Impegni	Pagamenti
Misura 1.9	35.310.000	2.840.513	232.086	23.242.513	1.718.262
Misura 1.10	70.618.000	35.223.030	838.093	43.282.992	5.454.515
Misura 2.2.a					
Misura 3.1	51.927.000	22.743.451	10.126.121	20.802.995	15.536.136
Misura 3.2	51.926.000	12.780.935	2.252.732	21.403.071	2.728.342
Misura 3.3	103.854.000	60.524.236	37.913.947	76.123.084	43.351.955
Misura 3.4	40.387.000	7.237.718	1.601.830	23.015.649	3.298.305
Misura 3.5	17.309.000	1.845.631	0	22.674.762	1.393.336
Misura 3.7	40.158.000	4.287.070	1.870.707	10.675.844	2.309.004
Misura 3.8	29.079.000	8.238.102	714.838	8.441.224	3.383.647
Misura 3.9	46.159.000	17.145.606	6.909.256	23.925.309	7.353.140
Misura 3.10	11.540.000	3.686.211	719.111	3.923.971	2.290.140
Misura 3.14	46.157.000	2.175.000	1.375.000	2.175.000	1.375.000
Misura 3.15	6.970.000	2.620.866	2.400.787	17.787.796	3.205.595
Misura 3.16	39.490.000	91.000	6.000	6.868.500	2.144.437
Misura 4.1	210.420.000	91.037.347	68.361.471	188.585.619	151.374.610
Misura 4.3	67.582.000	39.156.164	34.882.478	49.809.024	45.917.192
Misura 5.1.a					
Misura 5.2	27.876.000	16.458.534	16.458.534	21.662.278	19.276.994
Misura 6.2d					
Misura 7.1.b	5.982.000			1.951.498	332.704
<b>TOTALE</b>					

Fonte: dati forniti dalla Regione Calabria

**Tabella 16**

**Accordi stipulati dalla TELCAL- Soggetti destinatari**

<b>TIPOLOGIA DI UTENZA</b>	<b>NUMERO DI UTENTI</b>
<b>Privati</b> (del settore agricolo, agriturismo, PMI, consorzi di produttori, settore turistico )	485
<b>Comune</b> (amministrazione comunale e comunità montane)	294
<b>ASL/AO</b> (uffici centrali e distaccamenti territoriali ASL, aziende ospedaliere, centri territoriali dialisi, sedi provinciali FEDERFARMA)	64
<b>Medici di medicina generale</b>	50
<b>Scuola /Università</b> (scuole pubbliche di ogni ordine e grado, istituti privati, le tre università presenti in regione)	48
<b>Altri Enti/Amministrazioni Pubbliche</b> (tutte le amm. Pubbliche non comunali che hanno sperimentato i servizi TELCAL: province e uffici regionali, Prefetture, VV.FF, ecc)	30
<b>TOTALE</b>	<b>971</b>

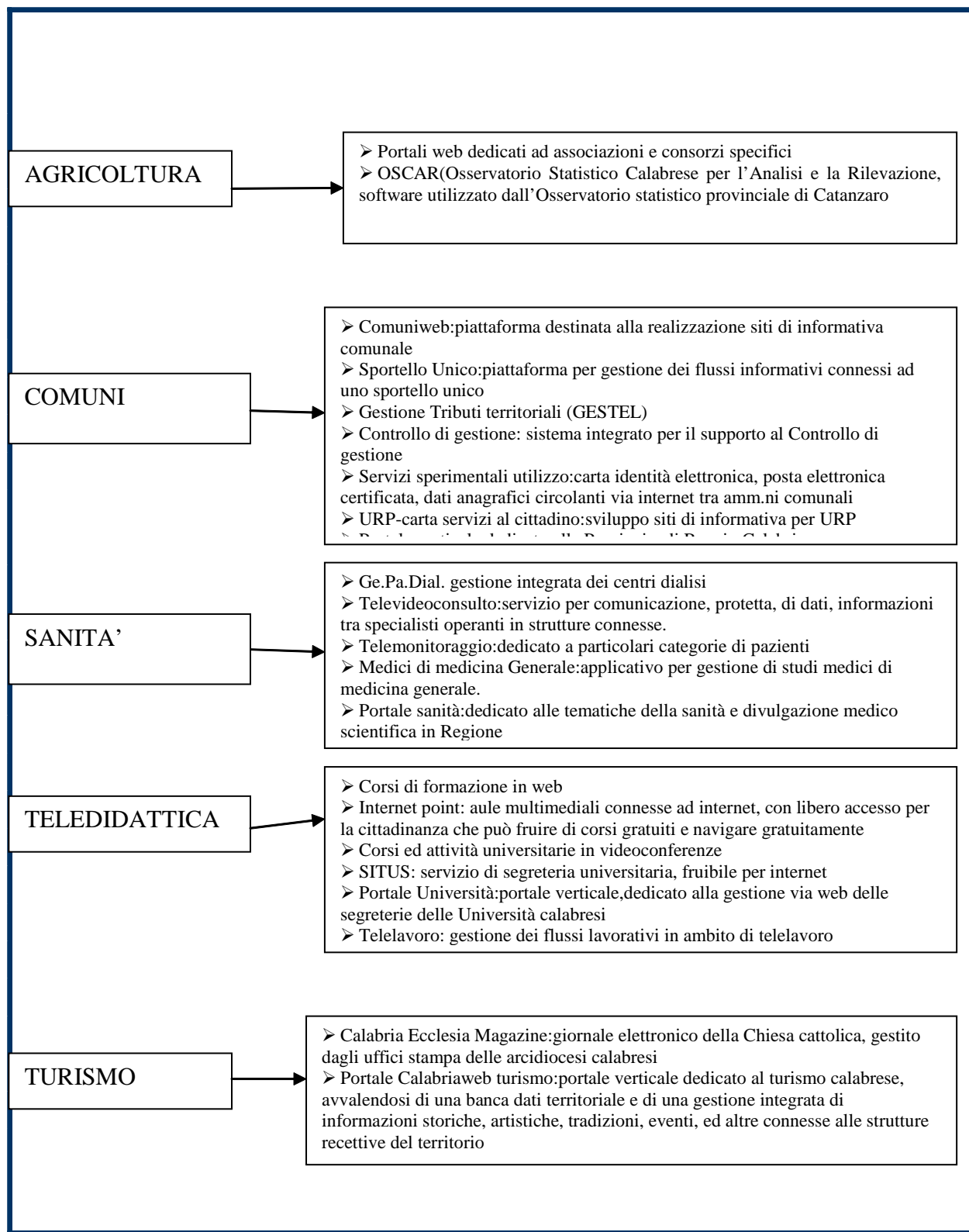
Fonte: Dati forniti dalla Regione Calabria

**Tabella 17- Accordi stipulati dalla TELCAL- Tipologia di servizi**

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZI</b>	<b>ACCORDI STIPULATI</b>	<b>SOGGETTI DESTINATARI</b>
Turismo	571	Privati, Comuni
<b>Comuni</b>	186	Comuni, ASL/AO, Altre AA.PP.
<b>Sanità</b>	108	ASL/AO, Medici di medicina generale
<b>Teledidattica</b>	81	Scuole, università, Comuni, ASL/AO, Altre AA.PP.
<b>Agricoltura</b>	24	Privati, altre AA.PP
<b>Regione</b>	1	Altre AA.PP
<b>TOTALE</b>	<b>971</b>	

Fonte: dati forniti dalla Regione Calabria

**Tabella 18**



Fonte:elaborazione su dati forniti dalla Regione Calabria

# **Riepilogo capitoli comunicazione/informazione per Dipartimento**

## Riepilogo capitoli comunicazione/informazione per Dipartimento

### Dipartimento Obiettivi Strategici

#### *UPB 1.1.01.02*

Cap. 1002105- Spese per la costituzione ed il funzionamento della sede di rappresentanza di Roma

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 1006101- Spese per noleggio, installazione e gestione di macchine e apparecchiature, sistemi meccanografici e di elaborazione elettronica. Spese per la preparazione dei programmi e per lavori in "service"

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 1006102- Spese per garantire la continuità della gestione provvisoria delle sole attività ordinarie inerenti ai prodotti, di esclusivo interesse della Regione, rinvenienti a seguito del completamento al 31.12.01 del piano telematico Calabria , da parte del consorzio telematica Calabria (Telcal)

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 12030107- Spese per garantire il funzionamento degli apparati e servizi telematici per la trasmissione dei dati necessari al funzionamento degli uffici regionali

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 12030103- Spese per le attività di programmazione, nonché spese per l'organizzazione e gestione sistema statistico regionale Si.star di cui al decreto L.vo 322/97

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 12030104- spese inerenti alla realizzazione del sistema integrato di cartografia (convenzione tra Regione Basilicata e Regione Calabria sottoscritta in data 10.12.2001) **(risorse vincolate provenienza regione Basilicata)**

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap.12030105- Spese inerenti alla realizzazione del sistema integrato di cartografia del territorio regionale

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 12030106- Spese a carico del bilancio regionale per la realizzazione della fase dimostrativa e di implementazione dei prodotti e servizi innovativi rinvenienti dal piano telematico Calabria/Telcal di cui all'accordo di programma sottoscritto dalla regione Calabria con il Ministero dell'istruzione, università e ricerca in data 30.05.2002

#### *UPB 1.2.03.01*

Cap. 12030108- Spese per l'acquisto di postazione informatiche ed apparati input-output ad esse connesse

#### *UPB 1.2.04.02*

Cap. 1004102- Spese o contributi per l'organizzazione e il sostegno di mostre, convegni, congressi, seminari, celebrazioni pubbliche e manifestazioni varie ritenute di particolare interesse per la promozione e l'immagine dell'ente regione

#### *UPB 1.2.04.02*

Cap. 1008103- Spese per pubblicazione di studi, ricerche, manifesti ed altri documenti

#### *UPB 1.2.04.02*

Cap. 1008104- Spese per la realizzazione del progetto di informazioni in tempo reale di informazioni per gli enti locali anche attraverso i servizi internet di ancitel



**UPB 1.2.04.02**

**Cap. 1008105- Spese per la redazione, pubblicazione e spedizione della rivista d'informazione della regione "calabresi nel mondo"**

**UPB 1.2.04.02**

**Cap. 1008109- Spese per contributi da destinare alle emittenti radiofoniche e televisive locali a titolo di rimborso per le attività inerenti alla comunicazione politica radiotelevisiva e ai messaggi radiotelevisivi autogestiti in campagna elettorale (risorse vincolate provenienza Stato)**

**UPB 1.2.04.02**

Cap. 1013107- Spese per l'attuazione del progetto giovani finalizzato a promuovere ed incentivare la partecipazione dei giovani calabresi alla vita istituzionale regionale

**UPB 1.2.04.02**

**Cap.12040211- Spese per il servizio di informazione e comunicazione della giunta regionale**

**UPB 2.1.02.02**

**Cap. 2532201- Interventi finalizzati a sostenere e diffondere la società dell'informazione in Calabria, con particolare riferimento ai settori della P.A, dell' educazione pubblica e dei sistemi produttivi (mis. 6.3) (risorse vincolate provenienza U.E. POR 2000-2006)**

**UPB 2.2.02.04**

Cap. 6121210- Fondo da destinare a Fincalabra spa per il finanziamento di interventi a favore di imprese societarie che operano nel campo dei servizi informatici e telematici specializzati su internet

**UPB 2.2.07.01**

Cap. 6123212- Spese realizzazione progetto "Risi-Arianna second round" nell'ambito del secondo programma di cooperazione internazionale e di azioni innovatrici dei fondi strutturali 95/99 nel quadro dell'iniziativa regionale per la società informazione (Risorse vincolate provenienza U.E.)

**UPB 6.2.01.01**

Cap. 4311104- Spese per la realizzazione di un sistema informatico di comunicazione tra la Commissione per le adozioni internazionali ed i servizi territoriali nonché per l'avvio delle attività di formazione ed informazione in materia di adozioni internazionali (risorse vincolate provenienza Stato)

**UPB 6.2.01.05**

Cap. 4341111- Spese per il cofinanziamento di iniziative sperimentali promosse dagli enti locali finalizzate alla realizzazione di specifici servizi di informazione sulle attività e sulla rete di servizi esistenti sul territorio, in favore delle famiglie (Risorse vincolate provenienza Stato)

### Dipartimento Organizzazione e Personale

Nessun capitolo riscontrato

### Dipartimento Urbanistica

Nessun capitolo riscontrato

### Dipartimento Ambiente

*UPB 3.2.01.01*

Cap. 2135207- spese attuazione programma triennale tutela ambiente, interventi relativi al sistema informativo nazionale ambientale (risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 3.2.01.01*

Cap. 2135201- spese attuazione progetto INFEA, realizzazione centro educazione e documentazione legato alla gestione ambiente e pianificazione territorio (risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 3.2.01.01*

Cap. 2131102- Spese e contributi per iniziative rivolte a favorire la formazione della coscienza ecologica

### Dipartimento Trasporti

*UPB 2.3.01.02*

Cap. 23010222- Spese per attuazione di una campagna promozionale educativa volta ad incentivare l'uso dei mezzi pubblici, compresa la pubblicazione su stampa e la diffusione in rete degli orari dei servizi di trasporto pubblico locale di interesse regionale.

### Dipartimento Lavori Pubblici ed Acque

Nessun capitolo riscontrato

### Dipartimento Attività Produttive

*UPB 2.2.01.04*

Cap. 6133102- spese funzionamento Ufficio rappresentanza turistica Milano

Cap. 6133104- contributi alle associazioni pro-loco, cooperative turistiche nonché spese per attività convegnistica e congressuale e attività di promozione turistica in genere

Cap. 6133105- contributo per finanziamento aziende promozione turistica

Cap. 6133112- spese realizzazione iniziative per promozione turismo scolastico montano

Cap. 6133115- contributi alle associazioni turistiche proloco

Cap. 6133118- spese realizzazione programma finanziato da Insud spa con il contributo ministero tesoro, per promuovere il turismo nel mezzogiorno (attività fieristiche ed iniziative di promocommercializzazione) (Risorse vincolate provenienza Insud spa e Ministero Tesoro)

Cap. 22010410- interventi strutturali, iniziative ed eventi idonei a valorizzare e promuovere la ristorazione e l'enogastronomia d'eccellenza calabrese

*UPB 2.2.02.01*

Cap. 6122225- interventi a sostegno di iniziative per sviluppo new economy in Calabria

*UPB 2.2.02.03*

Cap. 6122108- Spese attuazione progetto SIOE, inerente l'osservatorio economico regionale

artigianato e realizzazione sistema informativo (Risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 2.2.03.02*

Cap. 6132102- spese per partecipazione diretta della regione e contributi a favore di enti ed operatori per promozione e partecipazione a mostre, fiere, esposizioni interprovinciali, regionali, nazionali ed internazionali (commercializzazione prodotti regionali)

*UPB 2.3.04.01*

Cap. 6133205- spese per promozione sistema aeroportuale regionale con azioni atte a migliorare l'immagine e la qualità dei servizi aeroportuali

*UPB 2.5.01.01*

Cap. 6182101- spese promozione e commercializzazione dell'offerta turistica attraverso attività di pubblicità, sostegno alle imprese di viaggio e attività convegnistiche e congressuali (quota a carico stato) (Risorse vincolate provenienza Stato)

Cap. 6182102- spese promozione e commercializzazione dell'offerta turistica attraverso attività di pubblicità, sostegno alle imprese di viaggio e attività convegnistiche e congressuali (quota a carico cee-fesr)) (Risorse vincolate provenienza CEE)

*UPB 5.2.02.01*

Cap. 3314103- contributi per promozione e sviluppo pratica sportiva per i disabili

## **Dipartimento Agricoltura, caccia e pesca**

*UPB 2.2.040.01*

Cap. 5121111- Spese per l'attuazione programma interregionale relativo a "Agricoltura e qualità" Mis. 3 Interscambio di dati informazioni e prodotti agrometeorologici tra Ministero e regioni (Risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 2.6.01.01*

Cap. 26010103- Spese realizzazione programma iniziativa comunitaria leader+ ,asse IV- assistenza tecnica, valutazione e monitoraggio (Risorse vincolate provenienza Stato)

## **Dipartimento Foreste, Forestazione, protezione civile**

*UPB 3.2.04.05*

Cap. 2233211- Spese per interventi straordinari di competenza regionale nei settori tutela patrimonio forestale, difesa del suolo, della sistemazione idraulica forestale e delle connesse infrastrutture civili ecc. (risposta del dipartimento)

*UPB 7.1.01.01*

Cap.71010103- Spese per lo svolgimento delle campagne informative sul servizio civile e sulla formazione dei volontari (Risorse vincolate provenienza Stato)

Cap. 2141103- Fondo regionale per la protezione civile. Spese per l'organizzazione del servizio e per la programmazione degli interventi

## **Dipartimento Istruzione pubblica, Beni culturali, Diritto allo studio, Università, Ricerca scientifica e tecnologica, Informazione**

*UPB 4.2.02.04*

Cap. 3313130- Sviluppo società informazione nella scuola

*UPB 4.2.02.03*

Cap. 3313202- Contributi alle Università calabresi per promuovere la diffusione dell'istruzione universitaria nel territorio della Calabria, attraverso la istituzione di nuove facoltà

*UPB 5.2.01.02*

Cap. 3132101- Spese e contributi per iniziative ed interventi in materia di promozione culturale (LR 16/85)

*UPB 5.2.01.02*

Cap. 52010242-Contributi una tantum in favore di comuni ed altri enti locali, fondazioni, associazioni, istituti culturali università ed altri enti regolarmente costituiti, per interventi in materia di promozione culturale

*UPB 5.2.01.02*

Cap. 52010243- Spese per gli interventi previsti dalla LR 15/2003 inerente la tutela e la valorizzazione della lingua e del patrimonio culturale delle minoranze linguistiche e storiche di Calabria

*UPB 5.2.02.01*

Cap.52020103- Contributi una tantum in favore di comuni e altri enti locali, associazioni, istituzioni, Società sportive operanti in Calabria per attività di promozione dello sport e del tempo libero.

## **Dipartimento Sanità**

*UPB 6.1.04.01*

Cap. 4211168- iniziative di farmacovigilanza, informazione di operatori sanitari su proprietà impiego e effetti indesiderati dei medicinali, campagne di educazione sanitaria (Risorse vincolate provenienza Stato)

Cap. 4211172- promozione dell'informazione in materia di prelievi e trapianti di organi e tessuti (Risorse vincolate provenienza Stato)

Cap. 61040203- spese per rilevazioni dati su incidenti domestici, da parte degli osservatori e delle asl, da trasmettere al sistema informativo presso istituto superiore sanità (Risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 6.1.05.03*

Cap. 4211116- spese per finanziamento automazione e attività dei servizi informativi delle unità sanitarie locali. Acquisto e dislocazione moduli di elaborazione per lettura automatica prescrizioni mediche (Risorse vincolate provenienza Stato)

Cap. 61050302- spese per realizzazione di un sistema informativo sanitario regionale

## **Dipartimento Lavoro, Cooperazione, Emersione lavoro non regolare**

*UPB 4.3.02.02*

Cap. 2233221- Spese per la promozione dell'attività formativa finalizzata al sostegno delle politiche di sviluppo e di occupazione delle risorse umane, in linea con l'evoluzione del mercato

del lavoro.

*UPB 4.3.02.02*

Cap. 43020213- fondo regionale azioni politiche attive e stabilizzazione Isu e Ipu (riferito dal Dipartimento)

*UPB 4.3.02.06*

Cap. 2233116- spese promozione e sviluppo diritto al lavoro persone disabili

*UPB 4.3.01.02*

Cap. 3221119- spese finanziamento progetti sistema informativo e sistema controllo e verifica da realizzare nell'ambito del piano dell'innovazione regione (Risorse vincolate provenienza Stato)

*UPB 4.3.02.04*

Cap. 2233108- spese promozione e sviluppo cooperazione sociale in attuazione della legge 381/91

## **Dipartimento Formazione Professionale ed economato**

*UPB 1.2.04.02*

Cap. 12040209- Spese gestione servizi di interesse della regione offerti dal centro di servizi regionali e di ricerca formazione e sviluppo agroalimentari calabria spa

Cap. 12040212- Spese prestazione servizi promozionali e pubblicità inerenti al numero verde antiusura effettuati per il tramite della società seat spa

# **CONTRODEDUZIONI DELLA REGIONE CALABRIA**

- **Prot. n. 646 del 24 giugno 2005**
- **Prot. n. 402/8^ Segr. Gen. del 23 giugno 2005 del Consiglio regionale**