

per la **Stampa**

Rende, 11 maggio 2017



via Antonio Salandra, 18  
00187 ROMA  
tel. +39 0642272278  
+39 342 5718824

via J.F. Kennedy, 81/Q  
87036 RENDE (Cs)  
Telefono: +39 0984846026

info@demoskopika.eu  
ufficiostampa@demoskopika.eu

## Comuni. Oltre 165 mila calabresi chiedono più trasparenza

**Le amministrazioni comunali si confermano le più gradite ai cittadini staccando Regione, Governo centrale e Parlamento, mantenendo il ruolo di istituzioni più vicine alle esigenze dei cittadini. E, intanto, Anci Giovani Calabria e Demoskopika lanciano il progetto TRASPARENTIA, sottoscrivendo una convenzione per consentire ai governi locali di rilevare la soddisfazione dei cittadini in attuazione alla recente riforma della pubblica amministrazione.**

I calabresi hanno le idee chiare sull'andamento, sul ruolo e sulle prospettive delle amministrazioni comunali. In cima all'agenda politica, in primo luogo, chiedono priorità per viabilità e infrastrutture, desiderano vedere più pulite le loro comunità, ritengono importanti il contrasto al disagio sociale e alla povertà, pongono un accento significativo sulle politiche per la sicurezza. Cresce, inoltre, l'attenzione per la trasparenza amministrativa "rivendicata" da oltre 165 mila calabresi. Una indicazione presente anche nell'*identikit* del Sindaco ideale, tracciato dai cittadini, che, secondo l'orientamento emerso, deve saper associare l'ascolto alla parola, favorire la partecipazione attraverso la messa in campo di strumenti di democrazia diretta, puntare sulla trasparenza del suo operato e aver una *vision* per la sua città.

È quanto emerge da un sondaggio, realizzato da Demoskopika a titolo non oneroso per ANCI Giovani Calabria, su un campione di oltre 800 cittadini e i cui risultati sono stati resi noti in una apposita conferenza stampa in occasione della firma della convenzione, tra i due soggetti, per l'attuazione del progetto "TRASPARENTIA", iniziativa concreta messa in campo per agevolare le amministrazioni comunali nella rilevazione della soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati per come previsto dalla recente riforma della pubblica amministrazione.

«La soddisfazione dei cittadini – commenta Marco Ambrogio, presidente di Anci Giovani Calabria – è sempre di più considerata elemento essenziale di valutazione dei risultati delle pubbliche amministrazioni. In quest'ottica, gli enti locali dovranno attrezzarsi per essere capaci di rilevare costantemente la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. La convenzione, a titolo non oneroso, sottoscritta con Demoskopika per l'attuazione del progetto "TRASPARENTIA" – conclude Marco Ambrogio – rappresenta una prima concreta iniziativa finalizzata, da un lato, a favorire strumenti di democrazia diretta e di trasparenza amministrativa e, dall'altro, a offrire a tutti i Comuni associati la possibilità, attraverso un sistema di rilevamento, di dotarsi di strumenti di *citizen satisfaction* in grado di rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti».

«Il progetto "TRASPARENTIA" – precisa Raffaele Rio, presidente di Demoskopika – in assoluta coerenza con quanto richiesto dalla recente riforma della pubblica amministrazione, consente concretamente alle Amministrazioni comunali e agli enti locali, più in generale, di coinvolgere maggiormente i cittadini nei processi decisionali e di migliorare la *governance* introducendo strumenti innovativi di partecipazione. In quest'ottica, la convenzione sottoscritta con ANCI Giovani Calabria, consentirà ai Comuni associati all'Anici, per l'appunto, di ricevere, a condizioni particolarmente vantaggiose in relazione al numero di abitanti, le indagini sulla soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati, sulle priorità da affrontare, sulla qualità della vita e il *kit* per attivare il processo della rendicontazione sociale, con il bilancio partecipativo e il bilancio sociale. Insomma – conclude Raffaele Rio – un progetto concreto in linea con la normativa vigente ma, soprattutto, capace di dotare gli amministratori comunali di uno strumento operativo di supporto decisionale in linea con la volontà e l'orientamento dei cittadini».



## COMUNI. OLTRE 165 MILA CALABRESI CHIEDONO PIÙ TRASPARENZA

**Agenda politica: le otto priorità “suggerite” dai cittadini ai governi locali.** Con il 20,4% di indicazioni, la viabilità e le infrastrutture si collocano in cima alle priorità sulle quali i calabresi chiedono alle amministrazioni comunali di dedicare maggiore attenzione. Un altro blocco rilevante di “suggerimenti” per i *policy makers* locali si posizionano tra il 15% e il 10%: pulizia del territorio comunale (15,2%), contrasto al disagio sociale e alla povertà (13,3%), sicurezza (13%), servizi per anziani, giovani e bambini (10,4%) e trasparenza amministrativa (10,1%). A chiudere l’agenda delle priorità una maggiore richiesta di attenzione per il trasporto pubblico e per l’ambiente rispettivamente con il 9,2% e l’8,4% delle rilevazioni raccolte.

**Orientamenti: ecco l’identikit del sindaco ideale per i calabresi.** Sono quattro le principali caratteristiche che, secondo i cittadini, dovrebbe avere un sindaco per essere considerato un buon amministratore locale, per essere maggiormente apprezzato nella suo mandato istituzionale. In primo luogo, la capacità di saper ascoltare oltre che parlare nel 74% dei casi. A seguire, un’altra modalità indicata ha riguardato la volontà del primo cittadino di incentivare la partecipazione della collettività attraverso la messa in campo di azioni e di strumenti di democrazia diretta (72%), quali, ad esempio, il bilancio partecipativo e il bilancio sociale. Assai gradito ai calabresi, pari al 69%, un sindaco che punti molto sulla trasparenza del suo mandato e, infine, che abbia un progetto chiaro di sviluppo del territorio comunale (65%).

**Fiducia nelle istituzioni: Comune batte tutti. In 710 mila fanno il tifo per i “campanili”.** Il 43% dei calabresi ha chiaramente espresso fiducia nei Comuni. Un dato più che significativo se confrontato con i livelli di gradimento delle altre istituzioni “monitorate” dal sondaggio Anci Giovani Calabria – Demoskopika: Regione, con il 34% di apprezzamento dei calabresi, raccoglie ben 9 punti percentuali in meno. Ancora più rilevante la distanza per Governo centrale (26%) e Parlamento (19%). In altri termini, inferendo il risultato per i Comuni sulla popolazione maggiorenne, emerge che circa 710 mila calabresi ripongono fiducia e aspettative negli amministratori comunali confermando il ruolo fondamentale di “ente di prossimità”, istituzione rappresentativa che i cittadini percepiscono come immediatamente vicina alle loro necessità.

**Citizen satisfaction: 7 calabresi su 10 la ritengono importante per migliorare i servizi comunali.** Il 66% del campione di calabresi intervistato è del parere che la rilevazione della soddisfazione dei cittadini possa migliorare la qualità dei servizi erogati e, conseguentemente, rappresentare un valido strumento per misurare il livello di *performance* dei governi comunali. Un orientamento in linea con la recente riforma della pubblica amministrazione incentrata sulla soddisfazione dei cittadini come elemento di valutazione dei risultati anche degli enti locali. Secondo l’opinione dei cittadini, inoltre, la *citizen satisfaction* migliora il rapporto di fiducia tra cittadini e amministratori (62%) e rappresenta una maggiore tutela per i cittadini nei confronti dell’Ente comunale (53%). Di tutt’altro parere il 42% dei cittadini che, al contrario, esprime la convinzione che rilevare la soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati sia una iniziativa meramente autoreferenziale o, come nel 32% dei casi rilevati, un inutile adempimento burocratico.

**Nota metodologica.** La rilevazione, realizzata da Demoskopika a titolo non oneroso *ad hoc* per l’iniziativa, è stata condotta nei giorni 6 - 8 aprile 2017 attraverso metodologia CATI-CAWI ad un campione di 812 individui rappresentativo, per i caratteri socio-demografici e per la distribuzione territoriale, della popolazione regionale calabrese maggiorenne. Il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio sul totale dei casi, al livello di significatività del 95%, è compreso fra +/- 3,4%.





## **ALLEGATO**

### **LEGGE 7 AGOSTO 2015, N.124 - DELEGHE IN MATERIA DI RIORGANIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

L'art. 17, comma 1, lettera r) delega il Governo ad adottare, entro diciotto mesi dall'entrata in vigore della legge, uno o più decreti legislativi volti, tra l'altro, alla semplificazione delle norme in materia di valutazione dei dipendenti pubblici, di riconoscimento del merito e di premialità; alla razionalizzazione e integrazione dei sistemi di valutazione, anche al fine della migliore valutazione delle politiche; allo sviluppo di sistemi distinti per la misurazione dei risultati raggiunti dall'organizzazione e dei risultati raggiunti dai singoli dipendenti; al potenziamento dei processi di valutazione indipendente del livello di efficienza e qualità dei servizi e delle attività delle amministrazioni pubbliche e degli impatti da queste prodotti, anche mediante il ricorso a standard di riferimento e confronti; alla riduzione degli adempimenti in materia di programmazione anche attraverso una maggiore integrazione con il ciclo di bilancio; al coordinamento della disciplina in materia di valutazione e controlli interni; alla previsione di forme di semplificazione specifiche per i diversi settori della pubblica amministrazione.

### **DECRETO LEGISLATIVO RECANTE MODIFICHE AL DECRETO LEGISLATIVO 27 OTTOBRE 2009, N. 150, IN ATTUAZIONE DELL'ARTICOLO 17, COMMA 1, LETTERA R), DELLA LEGGE 7 AGOSTO 2015, N. 124.**

*ART.13. (Modifiche all'articolo 19 del decreto legislativo n. 150 del 2009)*

1. L'articolo 19 del decreto legislativo n. 150 del 2009 è sostituito dal seguente: "Art. 19 (*Criteri per la differenziazione delle valutazioni*) - "1. Il contratto collettivo nazionale, nell'ambito delle risorse destinate al trattamento economico accessorio collegato alla performance ai sensi dell'articolo 40, comma 3-bis del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, stabilisce la quota delle risorse destinate a remunerare, rispettivamente, la performance organizzativa e quella individuale e fissa criteri idonei a garantire che alla significativa differenziazione dei giudizi di cui all'articolo 9, comma 1, lettera d) corrisponda un'effettiva diversificazione dei trattamenti economici correlati. 2. Per i dirigenti, il criterio di attribuzione dei premi di cui al comma 1 è applicato con riferimento alla retribuzione di risultato."

2. Dopo l'articolo 19 è inserito il seguente: "Art. 19-bis (*Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali*) - 1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.

2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).

3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione.

4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

5. L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai





**COMUNI. OLTRE 165 MILA CALABRESI CHIEDONO PIÙ TRASPARENZA**

fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).”.

**TRASPARENTIA. OBIETTIVO E CONTENUTI DEL PROGETTO**

“**TRASPARENTIA**” in assoluta coerenza con quanto richiesto dalla recente riforma della pubblica amministrazione, consente concretamente alle Amministrazioni comunali e agli enti locali, più in generale, di coinvolgere maggiormente i cittadini nei processi decisionali e di migliorare la *governance* attraverso l'utilizzo costante dei seguenti strumenti innovativi:

**Bilancio partecipativo e sociale.** Per facilitare il confronto e promuovere scelte condivise (**Bilancio Partecipativo**) e per informare gli *stakeholder* sul proprio operato non rilevabile dalla rendicontazione tradizionale (**Bilancio Sociale**).

**Citizen satisfaction.** Rilevazione periodica della qualità e della soddisfazione percepita dai cittadini sui servizi erogati per mappare le criticità, individuare gli *standard* di qualità e identificare gli interventi migliorativi.

**Carta dei servizi.** Redazione del documento quale Patto tra il Comune e i cittadini per orientare l'utenza nella rete dei servizi resi e far conoscere gli *standard* qualitativi che l'Ente si impegna a rispettare.

**Open data e sentiment analysis.** Assistenza tecnica per la fornitura dei dati in formato aperto con l'obiettivo di stimolare la responsabilità degli amministratori locali e di favorire la partecipazione civica. Estrazione di informazioni attraverso l'analisi dei social media.

**PERCHÉ AFFIDARSI AGLI ESPERTI DI DEMOSKOPIKA? ALMENO 4 BUONE RAGIONI**

**Meno conflitto di interesse.** La riduzione del sospetto di «conflitto di interesse» che si potrebbe ingenerare quando osservatori e osservati sono gli stessi soggetti o quantomeno appartengono alla stessa Amministrazione locale.

**Più credibilità.** La «maggior credibilità» di cui godono le osservazioni svolte, che diventano quindi una sorta di «certificazione esterna e ufficiale ai risultati ottenuti».

**Meno distorsioni.** La riduzione della «tentazione di percorrere scorciatoie comode che però potrebbero riflettersi negativamente sullo standard qualitativo del risultato finale.

**Costi minori.** Demoskopika, in attuazione della convenzione con Anci Giovani Calabria, riserva ai Comuni calabresi associati ad Anci condizioni economiche particolarmente vantaggiose rispetto ai normali valori di mercato.

