

## Glossario

**Forma giuridica:** classificazione delle unità giuridico-economiche basata sugli elementi giuridici che caratterizzano tali unità, quali definizione, struttura organizzativa e funzioni, secondo la disciplina dettata dal Codice Civile, dalla Costituzione e dalla legislazione ordinaria rilevante in materia. Costituiscono raggruppamenti di forme giuridiche: “Amministrazione dello Stato e organo costituzionale o a rilevanza costituzionale”, che comprende: Organi costituzionale o a rilevanza costituzionale, Presidenza del Consiglio, Ministeri e Agenzia dello Stato; “Ente pubblico non economico”, che comprende Istituto o ente pubblico di ricerca, Camera di commercio, Ordine e collegio professionale, Consorzio di diritto pubblico, Ente parco; “Altro ente pubblico non economico”, che comprende: Ente o autorità portuale, Ente di sviluppo agricolo regionale o di altro ente locale, Ente per il turismo, Ente ambientale regionale, Ente per la ricerca e per l’aggiornamento educativo, Agenzie regionali sanitarie, Agenzie regionali per il lavoro, Altro ente pubblico non economico nazionale, Altro ente pubblico non economico locale; “Altra forma giuridica”, che comprende: Consorzio di diritto privato, Società consortile, Ente pubblico economico, Azienda speciale ai sensi del T.U. 267/2000, Azienda pubblica di servizi alle persone ai sensi del d.lgs. n. 207/2001, Associazione riconosciuta, Fondazione (escluse fondazioni bancarie), Altra forma di ente privato con personalità giuridica, Associazione non riconosciuta, Altra forma di ente privato senza personalità giuridica, Autorità indipendenti.

**Istituzione pubblica:** unità giuridico-economica la cui funzione principale è quella di produrre beni e servizi non destinabili alla vendita e/o di redistribuire il reddito e la ricchezza e le cui risorse principali sono costituite da prelevamenti obbligatori effettuati presso le famiglie, le imprese e le istituzioni non profit o da trasferimenti a fondo perduto ricevuti da altre istituzioni dell’Amministrazione pubblica.

**Unità locale:** luogo fisico nel quale un’unità giuridico-economica (istituzione pubblica) esercita una o più attività. L’unità locale corrisponde a un’unità giuridico-economica o a una sua parte, situata in una località topograficamente identificata da un indirizzo e da un numero civico. In tale località, o a partire da tale località, si esercitano delle attività economiche per le quali una o più persone lavorano (eventualmente a tempo parziale) per conto della stessa unità giuridico-economica.

### Organi istituzionali

**Organo di governo dell’unità istituzionale:** svolge funzioni di indirizzo politico-amministrativo. Con la funzione di indirizzo politico-amministrativo si intende, in linea con quanto stabilito dall’art. 4 del d.lgs. 165/2001, la programmazione dell’azione amministrativa e gestionale dell’unità istituzionale, eseguita da parte dei suoi organi di direzione politica tramite l’adozione di atti contenenti la definizione di obiettivi, priorità e piani generali, a prescindere che tali organi siano espressione di rappresentanza politica.

**Organo deliberativo:** nell’ambito delle attività poste in essere dalle Pubbliche amministrazioni al fine di realizzare concretamente le proprie finalità, l’organo deliberativo è l’organo collegiale che svolge attività di indirizzo e di controllo politico-amministrativo, con la quale si estrinseca di fatto il potere decisionale dell’ente. Tra le attività di tale organo si annoverano: l’approvazione di regolamenti, piani e altri atti, l’approvazione del bilancio dell’ente e il controllo politico sull’operato dell’organo esecutivo.

**Organo esecutivo:** organo collegiale che svolge attività di indirizzo politico-amministrativo volta all’attuazione delle decisioni approvate dall’organo deliberativo. Tra le attività di tale organo si annoverano: proposte di programmi/attività all’organo deliberativo, la predisposizione del bilancio e le attività di gestione dell’ente stesso.

**Organo di controllo interno dell’unità istituzionale:** ciò che è definito tale dall’ordinamento giuridico statale o da statuti, regolamenti e altri atti istitutivi e organizzativi dell’istituzione pubblica di appartenenza. La funzione di controllo interno racchiude le quattro tipologie di verifiche concernenti:

- a) legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa (controllo di regolarità amministrativa e contabile);
- b) efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto tra costi e risultati (controllo di gestione);
- c) valutazione delle prestazioni del personale con qualifica dirigenziale (valutazione della dirigenza);
- d) adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, programmi e altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra risultati conseguiti e obiettivi predefiniti (valutazione e controllo strategico).

Quando un organo di controllo interno svolge le sue funzioni per più istituzioni pubbliche è definito organo di controllo “in forma associata”, anziché “in forma singola” (per esempio, ciò avviene quando più comuni, facenti parte o meno di Unioni o Consorzi di comuni, condividono il medesimo organo di controllo interno). Ai fini del censimento, rientrano tra gli organi di controllo anche gli organismi e le strutture deputate alla valutazione della performance individuale e organizzativa (Organismo indipendente di valutazione, Nucleo di valutazione, Servizio di controllo interno).

**Componenti dell'organo:** sono i membri costitutivi dell'organo nel numero definito dall'ordinamento giuridico statale o da statuti, regolamenti e altri atti istitutivi e organizzativi dell'istituzione pubblica considerata, a prescindere che essi abbiano natura elettiva, oppure ricevano l'incarico per nomina. I componenti dell'organo possono essere dipendenti dell'istituzione, posti eventualmente in aspettativa per ricoprire l'incarico (cosiddetti “componenti interni”), oppure soggetti privi di un rapporto di impiego con l'istituzione pubblica (cosiddetti “componenti esterni”), che percepiscano un qualsiasi eventuale corrispettivo in denaro, a titolo di emolumento, indennità, gettone di presenza, rimborso spese, oppure occupino la carica a titolo gratuito.

**Figura di raccordo dell'unità istituzionale:** è la figura di vertice amministrativo che svolge una funzione generale e centralizzata di raccordo tra l'organo di vertice e le strutture amministrativo-gestionali apicali, rappresentate dalle unità organizzative interne di I livello, oltre che una funzione di coordinamento generale di queste ultime. La figura di raccordo deve necessariamente collocarsi a un livello gerarchico intermedio fra gli organi di governo e l'apparato amministrativo-gestionale dell'istituzione pubblica. Pertanto, all'individuazione di tale figura di raccordo concorrono criteri sia funzionali sia gerarchici. Qualora non dovesse essere soddisfatto il criterio gerarchico, questa figura, pur esercitando funzioni generali di raccordo e coordinamento, deve essere inquadrata convenzionalmente come un'unità organizzativa interna di I livello.

### Compiti svolti dalle unità locali

**Compiti di indirizzo e coordinamento svolti dall'unità locale:** sono orientati a individuare le linee di indirizzo e coordinamento dell'istituzione; sono definiti anche come attività di governo dell'istituzione;

**Compiti di funzionamento svolti dall'unità locale:** sono compiti di natura amministrativa e/o gestionale; sono strumentali al funzionamento dell'istituzione, indipendentemente dalla specifica missione attribuita e senza che necessariamente si persegua l'erogazione di servizi finali al pubblico. Ne sono esempi la gestione del personale, della logistica e dei servizi di manutenzione, degli acquisti, del magazzino.

**Compiti istituzionali svolti dall'unità locale:** sono direttamente ed esclusivamente connessi con l'esercizio della missione formalmente assegnata all'istituzione. Si tratta della fornitura di servizi che possono essere erogati su richiesta di singoli utenti (servizi individuali), oppure in modo indistinto ad una collettività (servizi collettivi).

### Servizi finali erogati dalle unità locali

**Servizi finali:** sono i servizi che l'unità istituzionale eroga, in base alla specifica missione istituzionale, su richiesta di singoli utenti (servizi individuali) oppure in modo indistinto ad una collettività (servizi collettivi). L'unità locale doveva indicare i principali servizi finali (fino a un massimo di cinque) erogati direttamente, ordinandoli in base al personale dedicato in media nell'anno di riferimento. In particolare, era richiesto di selezionare prima la categoria in cui si colloca il servizio, e di specificare poi, il principale servizio erogato, in

base alla classificazione prodotta dall'Istat nel Catalogo dei servizi delle Istituzioni pubbliche, predisposto dall'Istat per il 9° Censimento dell'industria e dei servizi – Rilevazione sulle istituzioni pubbliche del 2011 e aggiornato in base ai risultati delle rilevazioni censuarie del 2011 e del 2015. Nel caso non fossero individuabili servizi dal menù a tendina occorre specificare gli “Altri servizi erogati” nel relativo campo di testo che successivamente sono stati riclassificati dall'Istat in fase di controllo e correzione dei dati.

### Canali attivati con l'utenza

**Utente:** è l'utente che di fatto richiede un servizio indipendentemente dalla modalità di accesso (fisica o virtuale) e dalla fruizione.

**App o applicazioni “mobile”:** programmi specificatamente sviluppati per essere utilizzati su dispositivi quali smartphone o tablet.

**Sportello (sede fisica):** ad esempio lo Sportello Unico dei servizi al cittadino è un punto di accesso polifunzionale, in grado di semplificare le procedure amministrative e fornire tutta una serie di informazioni e di servizi.

**Sportello telematico:** esso rappresenta un importante strumento a disposizione degli utenti attraverso il quale è possibile presentare on line tutte le pratiche della Pubblica amministrazione. L'uso dello sportello telematico è un'opportunità per tutti i cittadini ma trova la maggiore diffusione per la comunicazione tra imprese e Pa. In questo caso si tratta dello Sportello Unico Attività Produttive, Suap, previsto nei comuni italiani come punto di contatto fondamentale fra imprese e istituzioni pubbliche per sbrigare l'intero iter relativo all'apertura e alla gestione aziendale. Consente infatti alle imprese di avere un referente pubblico unico per tutte le pratiche previste.

**Posta elettronica ordinaria:** consente ad un utente, possessore di un indirizzo di posta elettronica e che sia connesso ad Internet, di inviare una serie di oggetti, memorizzati in formato elettronico, ad un altro utente in possesso anch'egli di un indirizzo di posta elettronica e che lavori su un qualsiasi altro computer, ovunque collocato, purché raggiungibile tramite connessioni in rete.

**Posta elettronica certificata (PEC):** strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno tradizionale. Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto, in quanto i protocolli di sicurezza utilizzati fanno in modo che non sia possibile modificare il contenuto del messaggio e degli eventuali allegati.

**Social media:** insieme di strumenti digitali che permettono agli utenti di creare e condividere testi, immagini, video e audio. Esempi di Social Media sono: i blog, i forum, i social network (Facebook, eccetera), le piattaforme di microblogging (Twitter, eccetera), le piattaforme di video sharing (Youtube, eccetera), le piattaforme di domande e risposte (Yahoo Answer, eccetera).

**TV Digitale Terrestre:** in sigla DTT, è un'evoluzione tecnologica della modalità di trasmissione televisiva che da analogica passa nel formato digitale (lo stesso usato dai computer, da internet e dai cellulari). La Pubblica Amministrazione ricorre sempre più all'uso di diverse piattaforme per interagire con il proprio pubblico e in particolare ha trovato nell'utilizzo del DTT una modalità più diretta che permette all'utente un accesso più facile, una diffusione di servizi più efficienti e a minor costo per la collettività, utilizzabile da casa. Solo i decoder interattivi possono assicurare l'utilizzo di tali servizi.