



Illustration:
The Effects of Good Government
by A. Lorenzetti - Sala dei Nove
Siena, Italy (1339)

Principio 2

Ricettività

ELOGE – Marchio Europeo
di Eccellenza della
Governance secondo i 12
Principi della Buona
Governance democratica

Descrizione attività del
Principio 2 - Ricettività

Consiglio d'Europa
Centre of Expertise for Good
Governance

ISIG – Istituto di Sociologia
Internazionale di Gorizia

2022



Principio 2

Ricettività

Consiglio d'Europa

CENTRE OF EXPERTISE FOR GOOD GOVERNANCE

ISIG

Istituto di Sociologia Internazionale di Gorizia

Il programma ELoGE è promosso dal Consiglio d'Europa-Centre of Expertise for Good Governance ed intende:

- Premiare e supportare le amministrazioni locali contraddistinte per l'elevato livello di governance democratica;
- Sviluppare i 12 Principi della Buona Governance democratica come punti di riferimento per definire e valutare il livello di democratizzazione e buon governo locale.
- Inoltre, ELoGE si configura come un valido strumento di apprendimento e miglioramento del processo decisionale delle amministrazioni locali.

Il presente documento, elaborato da ISIG, si basa sui materiali prodotti e distribuiti dal Consiglio d'Europa - <https://www.coe.int/en/web/good-governance/elope>

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere tradotta, riprodotta o trasmessa, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico (CD-Rom, Internet, ecc.) o meccanico, inclusi fotocopie, registrazioni o qualsiasi sistema di archiviazione o recupero delle informazioni, senza previa autorizzazione per iscritto da parte di AICCRE e del Centre of Expertise for Good Governance del Consiglio d'Europa.

<https://www.coe.int/en/web/good-governance/centre-of-expertise>

CENTRE OF EXPERTISE FOR GOOD GOVERNANCE

Il Centre of Expertise for Good Governance del Consiglio d'Europa aiuta i paesi europei a promuovere la buona governance democratica e promuove gli standard europei e le migliori pratiche nel settore. Il Centro investe continuamente in ricerca e competenza, crea partenariati con attori nazionali e internazionali, sviluppa strumenti pratici e amplia la sua offerta di programmi adattandoli alle esigenze specifiche dei paesi.

Il Centro occupa una posizione unica per bilanciare le esigenze delle autorità centrali e dei comuni a supporto della governance multilivello. Pur mantenendo un approccio incentrato sulla comprensione delle esigenze degli attori della governance locale, la connessione del Centro al Comitato intergovernativo per la democrazia e la governance (CDDG) del Consiglio d'Europa offre un pronto accesso a funzionari governativi di alto livello dei 47 Stati membri con un serbatoio di conoscenza ed esperienza nelle riforme della governance.

I progetti pratici e orientati all'impatto del Centro sono attuati in collaborazione con le parti interessate locali, regionali, nazionali e internazionali e mirano a migliorare la legislazione e rafforzare la capacità istituzionale di tutti i livelli di governo.

Il Centro di competenza promuove standard europei, come la Carta europea dell'autonomia locale e i 12 Principi di buona governance democratica, attraverso la consulenza legale e politica e attraverso l'implementazione di parametri di riferimento, strumenti di valutazione e metodologie innovative ("strumenti").

ISIG - ISTITUTO DI SOCIOLOGIA INTERNAZIONALE DI GORIZIA

L'Istituto di Sociologia Internazionale di Gorizia è un istituto di ricerca indipendente nel settore delle scienze sociali. Fondato nel 1968, l'impegno di ISIG si sviluppa attraverso numerose attività di ricerca, progettazione, consulenza, realizzazione di progetti, formazione, organizzazione di convegni e seminari.

L'Istituto è radicato nel contesto regionale, ma opera in un quadro internazionale ed è riconosciuto quale centro di eccellenza nello studio delle relazioni internazionali e della cooperazione transfrontaliera, delle relazioni etniche e delle minoranze, della pace e della risoluzione dei conflitti, della società e delle politiche sociali, dell'economia e dello sviluppo locale, della democrazia e della società civile, del territorio e della gestione del rischio ambientale, del futuro e delle tecniche di previsione.

L'ISIG crede in un futuro di relazioni pacifiche basate sul riconoscimento reciproco che deriva dall'interpretazione delle differenze come risorse che arricchiscono.

Sin dalla sua fondazione, ISIG conduce la sua attività per il settore privato e per agenzie pubbliche nazionali ed internazionali tra cui: la regione Friuli Venezia Giulia ed il Consiglio d'Europa e l'ONU (Ecosoc).

INDICE

<u>1</u>	<u>RICETTIVITÀ</u>	<u>5</u>
1.1	OBIETTIVI	5
<u>2</u>	<u>DESCRIZIONE ATTIVITÀ</u>	<u>5</u>
2.1	OBIETTIVI, REGOLE, STRUTTURE E PROCEDURE SONO ADATTATI ALLE ASPETTATIVE E ALLE ESIGENZE DEI CITTADINI	5
2.2	I SERVIZI PUBBLICI VENGONO EROGATI E LE RICHIESTE E I RECLAMI OTTENGONO RISPOSTA ENTRO UN PERIODO DI TEMPO RAGIONEVOLE	5
<u>3</u>	<u>RIFERIMENTI</u>	<u>7</u>

1 RICETTIVITÀ

1.1 OBIETTIVI

Questo documento si prefigge i seguenti obiettivi:

- Aumentare la consapevolezza della Ricettività come aspetto chiave della Buona Governance democratica;
- Familiarizzare i lettori con le implicazioni pratiche della Ricettività, desunte dalle descrizioni delle attività e dagli indicatori correlati;
- Familiarizzare i lettori con gli indicatori di riferimento ELoGE pertinenti e, in ultima analisi, sviluppare la capacità degli enti locali di autovalutarsi rispetto al parametro di riferimento ELoGE.
- Consentire ai partecipanti di mettere in relazione le implicazioni pratiche del Principio con il loro contesto nazionale e locale e con lo svolgimento delle loro regolari attività.

2 DESCRIZIONE ATTIVITÀ

Il secondo Principio riguarda la capacità di un'amministrazione pubblica di rispettare le esigenze e le aspettative dei cittadini e di gestire in modo professionale i reclami relativi alla erogazione dei servizi pubblici.

2.1 OBIETTIVI, REGOLE, STRUTTURE E PROCEDURE SONO ADATTATI ALLE ASPETTATIVE E ALLE ESIGENZE DEI CITTADINI

- a. I servizi del settore pubblico operano nell'ambito di un contratto sociale che richiede loro di trattare tutti cittadini egualmente, in modo efficiente ed efficace;
- b. Gli effetti di una buona qualità dei servizi pubblici di un ente locale sono in stretta relazione con una elevata crescita economica;
- c. I rappresentanti eletti devono essere consapevoli del loro ruolo all'interno della Pubblica Amministrazione, rinsaldando e mantenendo la fiducia con i propri cittadini;
- d. Una buona politica è per sua natura giusta ed equa; non deve avere degli impatti sproporzionati sulle comunità locali.

2.2 I SERVIZI PUBBLICI VENGONO EROGATI E LE RICHIESTE E I RECLAMI OTTENGONO RISPOSTA ENTRO UN PERIODO DI TEMPO RAGIONEVOLE

- a. I fornitori dei servizi devono comprendere e valutare accuratamente le esigenze dei cittadini al fine di garantire che i servizi soddisfino la domanda;
- b. I fornitori dei servizi pubblici devono adottare un approccio coerente per comunicare e rispondere ai bisogni dei cittadini;
- c. Sistemi efficaci di denuncia/reclamo si impegnano a migliorare il servizio proteggendo al contempo gli interessi di tutti;
- d. Tutti i reclami dovrebbero essere gestiti rapidamente a seconda della natura e della complessità della questione, garantendo che la denuncia sia trattata in modo tempestivo.

3 RIFERIMENTI

Council of Europe, 2010. *Toolkit Manual on Inter-Municipal Cooperation*. [Online] Available at: <https://rm.coe.int/1680746ec3>
[Consultato il giorno February 2020].

Council of Europe, 2012. *Toolkit IV on Strategic Municipal Planning and Performance Management at Local Level*. [Online] Available at: <https://rm.coe.int/smp-strategic-municipal-planning/16807470ea>
[Consultato il giorno February 2020].

Council of Europe, 2017. *Performance Management Toolkit*. [Online] Available at: <https://rm.coe.int/toolkit-on-performance-management-/168070c09f>
[Consultato il giorno March 2020].

Council of Europe, 2020. *Toolkit on Civil Participation in Decision Making*. [Online] Available at: <https://rm.coe.int/civil-participation-in-decision-making-toolkit-/168075c1a5>
[Consultato il giorno March 2020].

Council of Europe, 2020. *URSO - Toolkit for strategic planning and prioritisation of electoral cooperation*, Strasbourg: CoE.

Centre of Expertise for Good Governance

<https://www.coe.int/en/web/good-governance/centre-of-expertise>



ISIG

<https://isig.it/it/elogio/>

