



UNIONE LOMBARDA DEI COMUNI OLTREPADANI

(Unione lombarda dei comuni di Corana, Cornale e Bastida, Silvano Pietra)

(Provincia di Pavia)

unionecomunioltrepadani@legalpec.it

Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025/2027

(ente con meno di 50 dipendenti al 31/12/2024)

Sezione 3 = Organizzazione e Capitale Umano
Sottosezione 3.1 = Struttura Organizzativa

PIAO 2025/2027 – SEZIONE 3 – SOTTOSEZIONE 3.1

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Riferimenti normativi:

Articolo 89, decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

Articolo 4, comma 1, lettera a), decreto ministeriale 132/2022.

Il riferimento all'articolo 3, comma 1, lettera a) – *Valore pubblico* – contenuto nell'art. 4 del d.m., non si applica alle amministrazioni con meno di 50 dipendenti, ex art. 6, commi 3 e 4, d.m.132/2022;

Contenuto della sottosezione:

In questa sottosezione (3.1) viene illustrato il modello organizzativo adottato dall'ente.

Allegato del d.m. 132/2022:

Il modello organizzativo è composto da:

- organigramma;
- livelli di responsabilità organizzativa; n. di fasce per la gradazione delle posizioni dirigenziali e simili (es. posizioni organizzative);
- modello di rappresentazione dei profili di ruolo, come definiti dalle linee guida di cui all'articolo 6-ter, comma 1, del decreto-legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
- ampiezza media delle unità organizzative in termini di numero di dipendenti in servizio;
- altre eventuali specificità del modello organizzativo, nonché gli eventuali interventi e le azioni necessarie per assicurare la sua coerenza rispetto agli obiettivi di valore pubblico identificati.)

MODELLO ORGANIZZATIVO

Questo Ente non prevede nella propria dotazione organica figure dirigenziali.

L'organizzazione dell'Unione Lombarda dei Comuni Oltrepadani è regolata dalle norme contenute nel vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, approvato, da ultimo, con deliberazione di Giunta dell'Unione n. 12 del 29/03/2023.

Più precisamente, il Regolamento stabilisce che:

- ⇒ La struttura organizzativa è articolata in aree (struttura apicale), costituiti, al loro interno, da servizi ed uffici;
- ⇒ L'articolazione della struttura non costituisce fonte di rigidità organizzativa, ma di razionale ed efficace strumento di gestione. Pertanto, vanno assicurati la massima collaborazione ed il continuo interscambio di informazioni ed esperienze tra le varie articolazioni dell'ente;
- ⇒ Il settore è la struttura organica di massima dimensione dell'ente deputata:
 - a) alle analisi dei bisogni per attività omogenee;
 - b) alla programmazione;
 - c) alla realizzazione degli interventi di competenza;
 - d) al controllo in itinere delle operazioni;
 - e) alla verifica finale dei risultati.

Alla direzione dei settori sono preposte le figure professionali apicali dell'ente, inquadrare nell'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione (ex cat. D), con incarico di Elevata qualificazione conferito dal Presidente, ai sensi degli articoli 50, comma 10; art. 107, commi 2 e 3 e art. 109, comma 2, del D.Lgs. 267/2000 (TUEL).

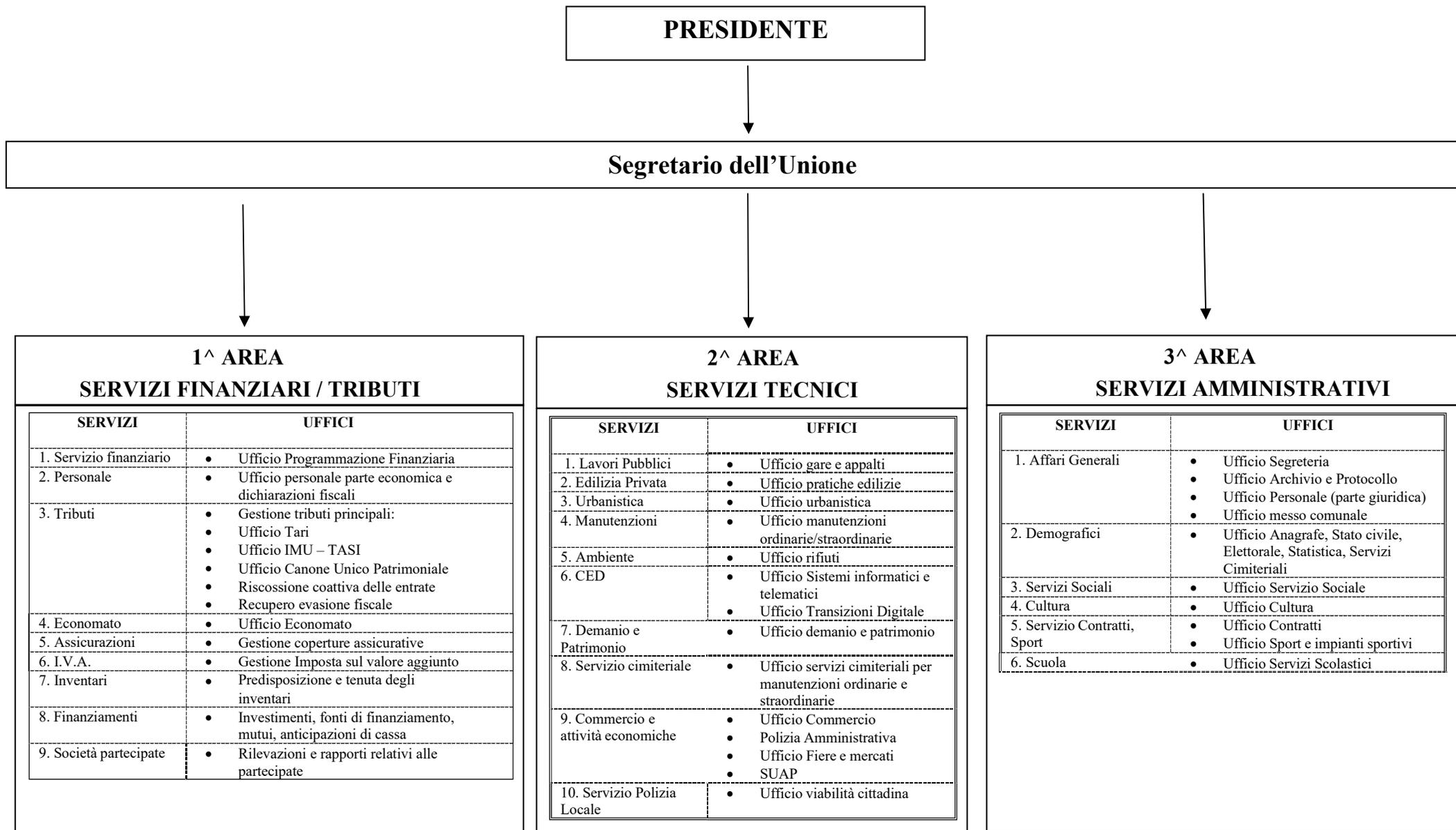
I servizi ed uffici costituiscono un'articolazione dei relativi settori, che:

- a) intervengono organicamente in un ambito definito di discipline o materie per fornire servizi rivolti sia all'interno che all'esterno dell'ente;
- b) svolgono specifiche funzioni per concorrere alla gestione di un'attività organica;
- c) gestiscono gli interventi in determinati ambiti della materia, garantendone l'esecuzione.

Il numero delle aree e le rispettive articolazioni e competenze sono definiti dalla giunta dell'Unione, nel rispetto dei principi indicati nel regolamento di organizzazione degli uffici e servizi (ROUS - articolo 89, TUEL 267/2000), temperando le esigenze di funzionalità con quelle di economicità di gestione.

La struttura organizzativa risulta dagli allegati 3.1.A e 3.1.B, del presente atto, formandone parte integrante e sostanziale.

Allegato 3.1.A - SCHEMA ORGANIZZATIVO DELL'UNIONE LOMBARDA DEI COMUNI OLTREPADANI



SERVIZI FINANZIARI / TRIBUTI

SERVIZI	UFFICI
1. Servizio finanziario	<ul style="list-style-type: none">• Ufficio Programmazione Finanziaria
2. Personale	<ul style="list-style-type: none">• Ufficio personale parte economica e dichiarazioni fiscali
3. Tributi	<ul style="list-style-type: none">• Gestione tributi principali:• Ufficio Tari• Ufficio IMU – TASI• Ufficio Canone Unico Patrimoniale• Riscossione coattiva delle entrate• Recupero evasione fiscale
4. Economato	<ul style="list-style-type: none">• Ufficio Economato
5. Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none">• Gestione coperture assicurative
6. I.V.A.	<ul style="list-style-type: none">• Gestione Imposta sul valore aggiunto
7. Inventari	<ul style="list-style-type: none">• Predisposizione e tenuta degli inventari
8. Finanziamenti	<ul style="list-style-type: none">• Investimenti, fonti di finanziamento, mutui, anticipazioni di cassa
9. Società partecipate	<ul style="list-style-type: none">• Rilevazioni e rapporti relativi alle partecipate

SERVIZI TECNICI

SERVIZI	UFFICI
1. Lavori Pubblici	<input type="checkbox"/> Ufficio gare e appalti
2. Edilizia Privata	<input type="checkbox"/> Ufficio pratiche edilizie
3. Urbanistica	<input type="checkbox"/> Ufficio urbanistica
4. Manutenzioni	<input type="checkbox"/> Ufficio manutenzioni ordinarie/straordinarie
5. Ambiente	<input type="checkbox"/> Ufficio rifiuti
6. CED	<input type="checkbox"/> Ufficio Sistemi informatici e telematici <input type="checkbox"/> Ufficio Transizioni Digitale
7. Demanio e Patrimonio	<input type="checkbox"/> Ufficio demanio e patrimonio
8. Servizio cimiteriale	<input type="checkbox"/> Ufficio servizi cimiteriali per manutenzioni ordinarie e straordinarie

9. Commercio e attività economiche	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Commercio • Polizia Amministrativa • Ufficio Fiere e mercati • SUAP
10. Servizio Polizia Locale	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio viabilità cittadina

SERVIZI AMMINISTRATIVI VARI

SERVIZI	UFFICI
1. Affari Generali	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Segreteria • Ufficio Archivio e Protocollo • Ufficio Personale (parte giuridica) • Ufficio messo comunale
2. Demografici	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Statistica, Servizi Cimiteriali
3. Servizi Sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Servizio Sociale
4. Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Cultura
5. Servizio Contratti, Sport	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Contratti • Ufficio Sport e impianti sportivi
6. Scuola	<ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Servizi Scolastici

Allegato 3.1.B

UNIONE LOMBARDA DEI COMUNI OLTREPADANI

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'UNIONE – PARTE DESCRITTIVA

UFFICIO DEL SEGRETARIO DELL'UNIONE

Il Segretario dell'Unione è nominato dal Presidente tra i Segretari Comunali anche non assegnati ai comuni facenti parte dell'Ente sovracomunale. I compiti attribuiti sono quelli previsti dall'art. 97, commi 2 e 4, del TUEL 18 agosto 2000, n. 267. Nell'ambito delle relazioni sindacali, al Segretario spetta la presidenza della Delegazione trattante di parte pubblica. Nell'ambito della gestione del personale dipendente al segretario spetta la direzione dell'Ufficio competente per i provvedimenti disciplinari (art. 55-bis, d.lgs. n. 165/2001). Esso è inoltre OIV e RPCT.

1^ AREA – SERVIZI FINANZARI / TRIBUTI:

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE FINANZIARIO / TRIBUTI

N.	CAT.	POS. ECON.	PROFILO	NOTE
1	Ex D	2	Istruttore direttivo settore contabile	
1	Ex C	5	Istruttore amministrativo contabile	
1	Ex C	1	Istruttore amministrativo	

Servizio Finanziario -

1. programmazione economica-finanziaria;
2. predisposizione e gestione bilancio di previsione;
3. predisposizione e gestione P.E.G.;
4. predisposizione rendiconto di gestione;
5. predisposizione bilancio consolidato;
6. contabilità economico-patrimoniale;
7. controllo di gestione;
8. gestione mutui e prestiti;
9. gestione rapporti con Organo di revisione;
10. verifiche di cassa e rendiconti agenti contabili;
11. gestione rapporti con la Tesoreria;
12. gestione rapporti con la Corte dei Conti;
13. rendiconti elettorali;
14. gestione servizi assicurativi;
15. economato;
16. inventari;
17. gestione società partecipate;
18. contabilità economico-patrimoniale;
19. gestione rapporti con servizi convenzionati ed associati;
20. elaborazione SOSE e SIQUEL;
21. tenuta rapporti con il revisore dei conti

Servizi Ragioneria e Fiscali -

1. gestione impegni - pagamenti e riscossioni;
2. registrazione ed emissione fatture;
3. gestione attività e denunce sostituto d'imposta (770 e rit.acconto);
4. contabilità I.V.A. e IRAP;
5. richieste di contributi statali e regionali relativi all'area finanziaria;
6. rendicontazioni contributi;

Servizio Tributi

1. Istruttoria ed emanazione atti e provvedimenti amministrativi;
2. gestione IMU - Imposta Municipale Propria e TASI -Tassa sui servizi indivisibili
3. predisposizione PEF ed elaborazione tariffe TARI;
4. gestione TARI – Tassa rifiuti
5. gestione CUP - Canone unico patrimoniale
6. importazione negli archivi banche dati SISTER - MUI;
7. importazioni banca dati SIATEL – MOD. F24;
8. gestione servizi digitali al cittadino in materia tributaria;
9. rapporti con ARERA;
10. interscambio Portale del federalismo fiscale;
11. gestione convenzioni Agenzia delle entrate e del territorio;
12. verifiche incrociate con i dati catastali dell'Agenzia del Territorio;
13. recupero evasione fiscale mediante emissione atti di accertamento;
14. riscossione coattiva delle entrate;
15. elaborazione ed aggiornamento regolamenti tributi;
16. rapporti con l'utenza;
17. rapporti con concessionario della riscossione, Ministero Finanze, Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, rendicontazioni e invii telematici dati tributari.

Servizio Entrate Servizi a domanda individuale

1. Istruttoria ed emanazione atti e provvedimenti amministrativi;
2. Trasmissione ruoli coattivi entrate extratributarie;
3. rapporti con l'utenza;

Servizio Personale

1. Relazione al conto annuale delle spese di personale ed elaborazione conto annuale;
2. gestione delle retribuzioni con emissione buste paga personale dipendente, organi istituzionali e Collaborazioni coordinate e continuative;
3. denunce mensili e annuali relativi ai contributi previdenziali e fiscali;
4. applicazione contratti nazionali di categoria e decentrati;
5. gestioni assicurative e predisposizione autoliquidazione INAIL;
6. gestione trasferte dipendenti e amministratori;
7. gestione comunicazioni obbligatorie per assunzioni e cessazioni dipendenti;
8. gestione presenze, ferie, permessi, straordinari e controllo cartellini in collaborazione con l'Ufficio personale parte giuridica;
9. gestione Passweb e pratiche previdenziali;
10. gestione e controllo spesa di personale;

Servizio economato

1. Gestione cassa e rendicontazione;
2. emissione buoni economali;
3. gestione acquisti di cancelleria uffici comunali;
4. predisposizione gare appalto;
5. emissione buoni d'ordine;
6. controllo fatture;

2^ AREA - SERVIZI TECNICI:

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE TECNICO

N.	CAT.	POS. ECON.	PROFILO	NOTE
1	Ex C	1	Istruttore direttivo tecnico	
1	Ex C	5	Agente P.L.	
1	Ex B	3	Cantoniere/Autista/Seppellitore	

Servizio Urbanistica -

1. urbanistica e gestione del territorio;
2. gare d'appalto del settore;
3. gestione beni demaniali;
4. gestione beni patrimoniali;
5. sportello unico attività produttive (SUAP)

Servizio Igiene e Ambiente -

1. protezione civile;
2. parchi e servizi per la tutela dell'ambiente e del verde;
3. altri servizi relativi al territorio e all'ambiente;
4. rapporti con concessionario servizio rifiuti e idrico;

Servizio Manutenzioni -

1. manutenzione ordinaria beni ed impianti comunali;
2. manutenzione impianti sportivi;
3. manutenzione strade;
4. manutenzione illuminazione pubblica;
5. manutenzione cimiteri;
6. gestione parco mezzi ed automezzi (compreso trasporto scolastico);

Servizio OO.PP. -

1. progettazione, attuazione e controllo opere civili ed impianti comprese nel piano degli investimenti;
2. espropri;
3. gare d'appalto del settore;

Servizio Commercio ed attività economiche -

1. polizia commerciale;
2. polizia amministrativa;
3. fiere e mercati;
4. servizi relativi all'industria;
5. servizi relativi all'artigianato;
6. servizi relativi al commercio;
7. servizi relativi all'agricoltura;
8. autorizzazione di P.S.;
9. altri servizi produttivi;

Servizio CED -

1. Gare servizi informatici
2. Rapporti e collaborazione con il referente informatico (ditta esterna)

Servizio Polizia Locale -

1. viabilità;
2. vigilanza ed accertamenti;
3. igiene veterinaria, anagrafe canina;
4. circolazione stradale;
5. ordine e sicurezza pubblica;

Servizio Edilizia Residenziale Pubblica -

1. assegnazione aree PEEP;

3^ AREA – SERVIZI AMMINISTRATIVI VARI

ORGANIGRAMMA DEL SETTORE AMMINISTRATIVO

N.	CAT.	POS. ECON.	PROFILO	NOTE
1	Ex D	3	Istruttore direttivo settore amministrativo	P.O.
1	Ex C	1	Istruttore Amministrativo	
1	Ex C	1	Istruttore Amministrativo	T.D.

Servizio Affari generali

1. segreteria ed organizzazione;
2. servizi generali;
3. servizi sede municipale;
4. gestione delibere giunta e consiglio;
5. deposito atti, notifiche ed albo pretorio;
6. sistemi informatici e telematici;
7. organismi istituzionali;
8. protocollo ed archivio;

Servizio Relazioni con il Pubblico (URP)

1. partecipazione e decentramento;
2. accesso agli atti; snellimento, trasparenza;
3. servizi di rappresentanza e cerimoniale;
4. gestione sito web istituzionale;
5. rapporti con mezzi di informazione e stampa;

Servizio Personale

1. gestione giuridica del personale;
2. collaborazioni e consulenze;
3. LSU e mobilità;
4. relazioni sindacali;
5. Istruttoria ed emanazione atti e provvedimenti amministrativi;
6. gestione pratiche L.S.U. (lavoratori socialmente utili);
7. anagrafe incarichi dei dipendenti e studio- ricerca e consulenze;
8. gestione presenze, ferie, permessi, straordinari e controllo cartellini;

Servizio Cultura e Turismo -

1. biblioteche comunali;
2. attività culturali;
3. servizi diversi nel settore culturale - gemellaggi;
4. manifestazioni turistiche e promozionali;
5. servizio civile volontario;
6. immigrati e politiche di integrazione;

Servizio Edilizia Residenziale Pubblica -

1. bandi e graduatorie ERP;
2. assegnazioni, decadenze e revoche alloggi;
3. bandi per contributi nazionali, regionali e provinciali in materia di edilizia sovvenzionata;
4. bandi per contributi a cooperative e ditte.

Servizio Contratti e Sport -

1. gestione gare d'appalto del settore;
2. stipula e rogito dei contratti dell'ente;
3. stipula delle convenzioni dell'ente;
4. concessione loculi cimiteriali e luci votive;
5. organizzazione manifestazioni ed eventi sportivi, patrocini;
6. concessione impianti sportivi;

7. convenzioni con società sportive, enti ed associazioni;
8. contributi ad associazioni sportive.

Servizi Demografici –

1. Tenuta Registri Anagrafici (APR) Immigr., Emigr., Cambi Via, Riepiloghi mensili ecc.
2. Tenuta Registri AIRE (*Anagrafe Italiani Residenti Estero*) invio settimanale in via informatica al M.I.;
3. Tenuta di tutti i Registri dello Stato civile (Atti di Nascita, Morte, Matrimonio, Cittadinanza e Pubblicazioni Matrimoni Civili e Religiosi);
4. INA- (*Indice Nazionale Anagrafi*) e SAIA (*Sistema Accesso e Interscambio Anagrafi*) con software del M. Interno,
5. Rilascio Carte Identità e Documenti per Passaporti, Espatrio Minori;
6. Servizio Elettorale (Revisioni Dinamiche e Semestrali, rilascio Tessere Elettorali);
7. Tenuta delle Liste Elettorali Generali, Sezionali e Schedari M/F;
8. Tutte le Votazioni e Referendum, Comunicazioni WEB con UTG, Regione, e Altri Enti;
9. Tenuta Albo del Presidenti di Seggio;
10. Tenuta Albo degli Scrutatori di Seggio;
11. Area di Scambio Documentazione con UTG;
12. Servizio Statistico Comunale;
13. Censimenti: Popolazione, Abitazioni, Agricoltura, Industria, Commercio e Servizi;
14. Toponomastica e Numerazione civica;
15. Rilascio Attestati di Soggiorno per Comunitari;
16. Variazioni patenti e libretti circolazione per MTC;
17. Rilascio di tutta la Certificazione demografica, Autentiche, Dichiarazioni Sostitutive;
18. Servizio Giudici Popolari, Leva Militare;
19. Accertamenti vari per Permessi Soggiorno Stranieri extracomunitari;
20. Accertamenti per C.C., Tribunali, Istituti bancari, Poste, Questure, Tributi, ecc.
21. Coordinamento con Vigili per accertamenti Anagrafici.

Servizi sociali –

1. Ufficio di Segretariato Sociale;
2. Ufficio Assistente Sociale e U.P.S.;
3. Rapporti con Azienda Sociale del Cremonese;
4. Borse Lavoro per Disabili;
5. Strutture Residenziali per Anziani;
6. Servizi Diurni per Anziani;
7. Servizio assistenza domiciliare;
8. Assistenza sociale e servizi diversi alla persona;
9. Interventi socio-economici per Famiglie, Disabili, Minori, Anziani, Stranieri;
10. Sostegno alla Natalità;
11. Prestazioni Sociali Agevolate (L. 448/98);
12. Servizio Affidato familiare;
13. Convenzioni con Volontariato Locale per servizi di pubblica utilità;
14. Progetti sociali con Ambito Territoriale;
15. Gare d'appalto del settore;
16. Rapporti e Coordinamento con i vari soggetti che gestiscono i servizi sul territorio;
17. Tutti i Rendiconti dei servizi

Servizi educativi -

1. Gare d'appalto del settore;
2. Rapporti e Coordinamento con Coop. Sociale che gestiscono i servizi educativi del territorio.

Servizi scolastici-

1. Rapporti e Coordinamento con istituzioni scolastiche;
2. Diritto allo studio (Borse-Studio, Libri, esonero tariffe scolastiche);
3. Mensa scolastica- Autocontrollo Igiene ristorazione HACCP;
4. Trasporto scolastico;
5. Assistenza ed Integrazione Scolastica;
6. Progetti ed altri servizi scolastici;
7. Collaborazione per recupero evasione tariffe scolastiche;

Servizio Entrate Servizi a domanda individuale

1. Istruttoria ed emanazione atti e provvedimenti amministrativi;
2. gestione archivi e bollettazione Servizi Assistenza Domiciliare;
3. collaborazione con le cooperative/ditte per gestione Servizio Nido D'Infanzia;
4. gestione archivi e bollettazione Servizio Trasporto e Mensa Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria;
5. gestione archivi e bollettazione Servizio Lampade Votive Comune di Persico Dosimo;
6. controllo degli insoluti e gestione dei morosi;
7. rapporti con l'utenza;

Servizio Politiche giovanili

1. Progetti rivolti a giovani (ad es. Servizio Civile, Dote Comune, Alternanza Scuola-Lavoro,...)
 2. Rapporti e coordinamento con Coop. Sociale, Ditte ed Associazioni locali.
-
-



UNIONE LOMBARDA DEI COMUNI OLTREPADANI

(Unione lombarda dei comuni di Corana, Cornale e Bastida, Silvano Pietra)

(Provincia di Pavia)

unionecomunioltrepadani@legalpec.it

Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)

2025/2027

(ente con meno di 50 dipendenti al 31/12/2024)

Sezione 3 = Organizzazione e Capitale Umano

Sottosezione 3.2 = Organizzazione del lavoro agile

Premessa:

La progressiva digitalizzazione della società contemporanea, le sfide che sorgono a seguito di cambiamenti sociali e demografici o, come di recente, di situazioni emergenziali, rendono necessario un ripensamento generale delle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa anche in termini di elasticità e flessibilità, allo scopo di:

- renderla più adeguata alla accresciuta complessità del contesto generale in cui essa si inserisce;
- aumentarne l'efficacia, promuovere e conseguire effetti positivi sul fronte della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti;
- favorire il benessere organizzativo e assicurare l'esercizio dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori, contribuendo così al miglioramento della qualità dei servizi pubblici.

In particolare, dopo due anni di *smart working* "emergenziale", anche l'intera pubblica amministrazione è stata pervasa da una forte spinta innovatrice, tesa a rivedere il proprio approccio ad un modello di organizzazione del lavoro più orientato ad una prestazione svolta solo in parte nella sede di lavoro, abbinata a periodi di attività da realizzarsi in luoghi alternativi rispetto ai locali messi a disposizione dal datore di lavoro.

D'altro canto, anche a seguito dell'impulso derivante dalle esigenze connesse alla pandemia, dal punto di vista normativo si sono recentemente sviluppati anche nella p.a. modelli organizzativi del lavoro alternativi al canonico lavoro in presenza, quale – a titolo esemplificativo – il cd. "*lavoro da remoto*", inserito per la prima volta nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (da ora solo CCNL-2022) del comparto Funzioni Locali, sottoscritto il 16 novembre 2022.

Le finalità generali perseguite dall'ordinamento, dunque, tendono ad avvicinare - seppur piccoli passi e nell'ambito delle specifiche caratteristiche del lavoro pubblico - la pubblica amministrazione al mondo privato, dove le modalità di effettuazione della prestazione lavorativa a distanza sono ormai consolidate da tempo.

In tale contesto, pertanto, anche questo ente è chiamato, per la prima volta, in occasione dell'elaborazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024/2026, a gettare le basi per una nuova organizzazione del lavoro, sempre più orientata all'alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza, in linea con le ultime normative di settore, disciplinando le concrete modalità attuative del lavoro a distanza.

A tal fine, si rende necessario, per il prossimo triennio, ripensare l'organizzazione del lavoro sia in presenza che a distanza, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a) alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza, definendo prioritariamente quali attività potranno essere svolte da remoto e quali dovranno inevitabilmente essere gestite in presenza;
- b) modalità di lavoro flessibile, introducendo una nuova cultura al lavoro agile, ipotizzando la possibilità di fornire la prestazione con maggiore flessibilità di orario di lavoro, garantendo, quindi, un adeguato livello di reperibilità, senza però andare a discapito della vita privata del lavoratore;
- c) novità e nuove caratteristiche del lavoro in presenza, creando nuovi spazi di lavoro condivisi - sia virtuali che fisici - introducendo maggiormente il lavoro di squadra, utilizzando piattaforme di condivisione, al fine di aumentare e garantire la collaborazione e la comunicazione tra i colleghi;
- d) nuovo ruolo del dirigente/responsabile, con revisione in formato "*smart*" delle figure apicali, con iniziative di addestramento formativo e motivazionale specifiche, al fine di creare una nuova *leadership* basata anche su nuove relazioni e rapporti professionali con i propri collaboratori.

Questi elementi dovranno essere regolati anche in ossequio alle direttive del nuovo CCNL e declinati e condivisi, tramite confronto sindacale, ex art. 5, comma 3, lettera l) del CCNL-2022, in regole operative con le OO.SS., nonché supportati da determinati strumenti tecnologici.

Al fine di attuare e gestire i nuovi modelli del lavoro a distanza, come definiti dal nuovo CCNL,

sarà necessaria l'implementazione di strumenti digitali idonei (ad esempio, creazione di una piattaforma specifica o di un *cloud*), tenendo prioritariamente conto di quelli eventualmente già disponibili ed utilizzati durante la pandemia, ovviamente previa verifica della loro rispondenza alle nuove esigenze, anche di riservatezza dei dati e informazioni trattate.

Per attuare i nuovi modelli organizzativi del lavoro sarà necessario porre in essere le seguenti attività:

1. revisione di tutti i processi, in un'ottica di semplificazione digitalizzata anche con l'obiettivo di rendere l'amministrazione più sostenibile a livello ambientale come, ad esempio, grazie alla riduzione della carta e della riduzione dei costi energetici;
2. rivisitazione degli spazi di lavoro così da garantire una migliore gestione della prestazione in presenza;
3. digitalizzazione degli archivi al fine di avere un unico *repository* di informazioni e dati, permettendo uno scambio più veloce degli stessi tra i dipendenti e le altre amministrazioni che possono essere interessate;
4. formazione per tutto il personale, compresi i dirigenti/responsabili.

Resta inteso che, nell'ambito della strategia e degli obiettivi declinati in termini generali nel presente provvedimento e in applicazione dell'art. 63, del CCNL-2022, le concrete modalità di esecuzione del rapporto lavorativo in modalità agile (o a distanza), per i singoli dipendenti, restano disciplinate dall'apposito Regolamento da adottarsi, secondo le forme previste dall'ordinamento vigente.

1. CONDIZIONALITÀ E I FATTORI ABILITANTI

Secondo le linee guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) e indicatori di performance (cfr. art. 14, comma 1, della legge 124/2015 e ss.mm.ii.), per condizioni abilitanti “*si intendono i presupposti che aumentano la probabilità di successo di una determinata misura organizzativa*”.

Nel caso del lavoro agile occorre, innanzitutto, fare riferimento ad un presupposto generale e imprescindibile, ossia l'orientamento dell'amministrazione ai risultati nella gestione delle risorse umane.

Altri fattori fanno riferimento ai livelli di stato delle risorse o livelli di salute dell'ente, funzionali all'implementazione del lavoro agile: si tratta, in sostanza, di fattori abilitanti del processo di cambiamento che l'amministrazione dovrebbe misurare prima dell'implementazione della *policy* e sui quali dovrebbe incidere *in itinere* o a posteriori, tramite opportune leve di miglioramento, al fine di garantire il raggiungimento di livelli *standard* ritenuti soddisfacenti.

Se, infatti, la pratica del lavoro agile prima e durante l'emergenza ha, da un lato, consentito la realizzazione di importanti risultati, dall'altro, ha anche evidenziato criticità importanti, facendo quindi emergere la necessità di investire rapidamente sui cosiddetti **fattori abilitanti** del lavoro agile. Tra questi, si possono riassumere i principali:

- a) misure organizzative;
- b) piattaforme tecnologiche;
- c) competenze professionali.

1.1 Misure organizzative: la gestione degli spazi

L'attuale articolazione logistica dell'amministrazione, le cui strutture sono attualmente distribuite su n. 3 sedi, site nei Comuni facenti parte l'Unione, raggiungibili con i servizi pubblici dal Comune capoluogo di provincia, risponde ad una logica tradizionale e mette a disposizione di ciascun dipendente un apposito spazio personale, con arredi e strumentazione informatica individualmente fruiti.

Ciascuna sede utilizza ordinariamente gli ambienti più ampi per incontri istituzionali aperti anche ad esterni, prenotabili e utilizzabili a rotazione, in base alle esigenze di lavoro, per lo più

attrezzati con sistema *WiFi* per le agevoli connessioni dei dispositivi.

Tale assetto organizzativo, nella prospettiva della definizione dell'attuale Piano e della sua programmata attuazione, ambisce a ridisegnarsi in maniera più rispondente alle nuove sfide, anche nell'ottica di coniugare la presenza di postazioni fisse per un'occupazione non continuativa nel corso della settimana lavorativa, con la necessità di utilizzo degli stabili razionale ed economicamente virtuosa.

Di conseguenza, la verifica che si prevede di svolgere sulla rivalutazione dell'effettivo fabbisogno allocativo, a fronte della nuova organizzazione del lavoro, assume come propri parametri di riferimento i seguenti fattori:

- effettiva fruizione dello spazio fisico in sede da parte di ciascun dipendente, secondo il piano di lavoro individuale;
- frequenza di accesso alla sede per lo svolgimento delle attività assegnate;
- frequenza nel ricorso all'utilizzo di sale per incontri istituzionali e confronti;
- esigenze formative da esplicarsi in sede nei locali per riunioni;
- programmata riduzione, nel triennio di riferimento, degli spazi per archivi cartacei in esito alle attività di digitalizzazione e riconversione di questi spazi per altre esigenze.

La riconsiderazione degli spazi fisici di lavoro comporta anche valutazioni che investono l'aggiornamento delle infrastrutture informatiche come, ad esempio, l'implementazione dell'interoperabilità tra i gestionali attualmente in dotazione all'ente.

La rotazione del personale, la condivisione degli spazi e la riduzione del numero di postazioni fisse presso le sedi, devono garantire una maggiore flessibilità, oltre ad un significativo risparmio economico, permettendo di stimolare l'innovazione e la collaborazione dei dipendenti. La rivisitazione degli spazi sarà allora incentrata sui seguenti principi:

- a) **collaborazione:** gli spazi di lavoro saranno ridisegnati pensando ad essi come luoghi dove la collaborazione sarà preferita al lavoro individuale. Piuttosto che concentrarsi sul rapporto "scrivania/dipendente", il *design* dell'ufficio sarà destinato a basarsi su spazi condivisi e una vasta gamma di scelte di arredo per facilitare il lavoro di gruppo formale e informale;
- b) **comfort e sicurezza:** tra gli effetti della pandemia vi è stato l'insinuarsi di un senso (non sempre latente), di disagio nella condivisione di spazi comuni. Come risposta, gli spazi di lavoro dovranno essere il più possibile confortevoli e in grado di garantire il lavoro in sicurezza. Gli uffici dovranno avere spazi ampi, nei quali sia possibile organizzare riunioni di persone. Dovrà essere implementato l'utilizzo di materiali *touch-free* per una maggiore igiene, nonché di sistemi automatici di controllo e sanificazione delle aree;
- c) **flessibilità degli spazi:** il diverso numero di dipendenti in sede che prevedibilmente presenterà la nuova organizzazione del lavoro comporterà un ripensamento del *concept* degli spazi sia tra sedi, sia tra uffici. Potrà diminuire la necessità di postazioni individuali fisse, che verranno sostituite da aree di lavoro diversificate per ospitare più tipologie di attività: gruppi di lavoro informali, in presenza o in modalità on line; aree di lavoro individuali e aree che favoriscano l'interazione, in cui sarà il dipendente a scegliere la postazione giornaliera in funzione dell'attività che deve svolgere. Spazi per tutti, ma funzionali all'attività lavorativa da svolgere in presenza;
- d) **adeguamento delle sale comuni:** a causa dell'aumento delle riunioni/incontri/attività formative in *streaming* o da remoto, dovrà essere completato il lavoro di adeguamento degli spazi comuni tramite, ad esempio:
 - ⇒ installazione di un *Wi-Fi* diffuso in tutti i locali della sede;
 - ⇒ installazione di arredi fonoassorbenti o per la mitigazione acustica;
 - ⇒ previsione di arredi modulabili che possano garantire la tutela della *privacy* durante gli incontri.

1.2 Piattaforme tecnologiche

Come previsto dalla normativa vigente, per le finalità connesse alla corretta gestione dell'organizzazione del lavoro a distanza, l'ente dovrà dotarsi di una piattaforma digitale o di un

cloud o, comunque, di strumenti tecnologici idonei a garantire accessi sicuri dall'esterno agli applicativi e ai dati di interesse per l'esecuzione del lavoro, con l'utilizzo di opportune tecniche di criptazione per conservare la più assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni.

La nuova organizzazione del lavoro, infatti, dovrà essere supportata da strumenti tecnologici idonei, da individuarsi – prioritariamente - in una piattaforma digitale o in *cloud*. Le caratteristiche della piattaforma dovranno garantire una corretta gestione delle attività, distinta tra quelle da svolgersi obbligatoriamente in presenza e quelle che, invece, potranno essere svolte anche da remoto.

La piattaforma, inoltre, dovrà garantire una massima riservatezza dei dati e delle informazioni che vengono trattate dal lavoratore nello svolgimento della prestazione in modalità agile. In particolare, dovrà gestire le principali attività di:

- supporto nella digitalizzazione delle attività di registrazione del trattamento dei dati personali anche durante eventi di addestramento e/o formazione a tutto il personale;
- mappatura dei dati in ottica di predisposizione di *policy* e procedure relative al trattamento dei dati personali;
- gestione dei rapporti, accordi e contratti con gli *stakeholder* pubblici e privati.

Di pari passo, l'ente dovrà adottare ogni misura necessaria a fornire al personale dipendente apparati digitali e tecnologici adeguati alla prestazione di lavoro richiesta.

In tal senso, il ricorso alla modalità di lavoro in presenza, alternata alla modalità a distanza, richiede ai dipendenti di passare dal *fisico* al *digitale*, affidandosi a nuovi strumenti, nuovi modelli di collaborazione, nuove forme di apprendimento e confronto anche a distanza, talvolta senza una adeguata preparazione.

Pertanto, parallelamente al percorso organizzativo sopra descritto, l'attività si dovrà concentrare anche sul rafforzamento dell'infrastruttura abilitante per il lavoro agile, al fine di consentire ai dipendenti di accedere ai dati e utilizzare gli applicativi da qualunque postazione di lavoro, anche se dislocata in una sede diversa da quella abituale. Tale infrastruttura fa riferimento a:

- profilazione degli utenti;
- tracciatura degli accessi al sistema e agli applicativi;
- disponibilità di documenti in formato digitale, grazie al protocollo informatico, al sistema di gestione documentale e a quello di conservazione digitale.

Oltre a queste attività, necessarie per consentire di lavorare in modalità *smart*, ma sempre all'interno dei locali dell'amministrazione, l'attività dovrà tendere allo sviluppo di componenti che consentano di accedere al sistema informativo in uso anche da remoto, adottando ogni misura atta a garantire la sicurezza e protezione di informazioni sensibili e acquisendo una serie di componenti tecnologiche abilitanti all'avvio del lavoro a distanza.

Dalla disponibilità di accessi sicuri, alla possibilità di tracciare l'attività dei dipendenti svolta al di fuori degli uffici, anche in termini temporali, le attività dovranno riguardare:

1. la virtualizzazione delle postazioni di lavoro, che consente l'accessibilità al *desktop* direttamente dal *data center*, in ogni luogo e da qualunque postazione;
2. l'accesso da remoto del sistema di protocollo informatico e completamento della gestione documentale;
3. la possibilità di accedere alla rete *intranet* e a tutti i servizi erogati per il tramite della medesima anche da remoto;
4. l'adozione di un sistema di telefonia VOIP (*Virtual Over Internet Protocol*) evoluto che consenta anche da postazioni mobili di comunicare come (e con i medesimi costi) dalle postazioni fisse.

In ogni caso, a prescindere dalle dotazioni tecnologiche disponibili e/o concretamente adottate, in termini generali, potranno essere ritenuti idonei gli strumenti che consentano di realizzare i requisiti essenziali dell'attività lavorativa agile quali, in particolare:

- possibilità di delocalizzare, almeno in parte, le attività assegnate al lavoratore, senza che sia necessaria la costante presenza fisica nella sede abituale di lavoro;
- possibilità di svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede abituale di lavoro,

- garantendo gli *standard* di sicurezza e riservatezza dei dati e delle informazioni trattate;
- godimento da parte del dipendente di autonomia operativa e possibilità di organizzare l'esecuzione della prestazione lavorativa nel rispetto degli obiettivi prefissati;
- possibilità di monitorare e valutare i risultati delle attività assegnate rispetto agli obiettivi programmati;
- possibilità del dipendente di esercitare il cosiddetto "*diritto alla disconnessione*";
- programmazione delle attività di lavoro agile, con definizione di progetti individuali di durata determinata, in maniera tale da consentire la rotazione dei dipendenti ammessi a tale modalità di lavoro.

1.3 Competenze professionali

Se l'implementazione del lavoro agile richiede un ripensamento dei modelli organizzativi in essere e una implementazione delle strutture tecnologiche, allo stesso modo detto ripensamento non può che riflettersi anche nei confronti dei soggetti coinvolti nel processo di revisione delle modalità di lavoro, vale a dire i lavoratori.

In tale contesto, l'ente ritiene fondamentale indagare - sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione e valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura - le competenze del personale e la rilevazione dei relativi bisogni formativi.

D'altro canto, è imprescindibile che l'amministrazione conosca e riconosca i lavoratori in possesso di determinate competenze che possono facilitare l'implementazione e la diffusione del lavoro agile; in primo luogo, competenze organizzative (capacità di lavorare per obiettivi, per progetti, per processi, capacità di auto-organizzarsi) e, inoltre, competenze digitali (capacità di utilizzare le tecnologie).

Ove le competenze abilitanti non siano sufficientemente diffuse, l'amministrazione deve progettare adeguati percorsi di formazione, tenendone conto in sede di aggiornamento dei documenti/provvedimenti di riferimento (quale, ad esempio, la sottosezione del PIAO dedicata al Piano di formazione del personale o altro atto di indirizzo).

In sede di prima applicazione del PIAO (anno 2024), pertanto, l'ente ritiene necessaria un'opera di monitoraggio mirato, affinché i dirigenti/responsabili - anch'essi potenziali fruitori, al pari degli altri dipendenti, delle misure innovative di svolgimento della prestazione lavorativa in modalità a distanza - verifichino la mappatura e reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile.

Sarà richiesta anche un'osservazione dell'organizzazione reale del lavoro, con particolare riguardo alle modalità che si stabiliscono all'interno dei lavoratori coinvolti (ad esempio, le consuetudini agli orari e ai ritmi di lavoro, la presenza di gruppi informali, ecc.).

D'altro canto, compete ai soggetti incaricati della gestione, nell'ambito dei criteri fissati nell'atto organizzativo interno, individuare autonomamente le attività che possono essere svolte con la modalità del lavoro agile, definendo per ciascun lavoratore le priorità e garantendo l'assenza di qualsiasi forma di discriminazione.

Sono i dirigenti/responsabili (incaricati di Posizione organizzativa o Elevata qualificazione), quindi, che devono concorrere all'individuazione del personale da avviare a modalità di lavoro agile, anche alla luce della condotta complessiva dei dipendenti. In tale fase, è loro compito esercitare un potere di controllo diretto su tutti i dipendenti ad essi assegnati, a prescindere dalla modalità in cui viene resa la prestazione, organizzare per essi una programmazione delle priorità e, conseguentemente, degli obiettivi lavorativi di breve-medio periodo, nonché verificare il conseguimento degli stessi, promuovendo percorsi informativi e formativi che non escludano i lavoratori dal contesto lavorativo, dai processi d'innovazione in atto e dalle opportunità professionali.

2. OBIETTIVI

In tale contesto, gli **obiettivi** da perseguire devono tendere:

- alla revisione del contesto organizzativo al fine di promuovere la reingegnerizzazione e la digitalizzazione dei processi e dei servizi e la dematerializzazione della documentazione;
- al rafforzamento e adeguamento delle dotazioni informatiche e dei sistemi informativi in uso, per supportare il lavoro da remoto;
- alla semplificazione operativa nonché allo sviluppo delle competenze digitali di base del personale, per poter realizzare efficacemente ed efficientemente le proprie attività da remoto.

In sede di prima applicazione, ciò comporta un investimento sulle persone, sulla loro formazione e, quindi, un'accelerazione della trasformazione digitale ed una riorganizzazione degli spazi, affinché lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non pregiudichi in alcun modo o riduca la fruizione dei servizi a favore degli utenti

Pertanto, il ricorso alle nuove modalità di lavoro a distanza si basa su una strategia che persegua le seguenti **finalità**:

- consentire all'amministrazione di avere, da un lato, un aumento della produttività e, dall'altro, un aumento nella soddisfazione dei dipendenti grazie ad un efficace equilibrio tra vita professionale e vita privata. Parallelamente, lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile non deve pregiudicare o ridurre in alcun modo la fruizione dei servizi da parte degli utenti;
- l'alternanza tra il lavoro da remoto e il lavoro in presenza deve favorire il coinvolgimento del personale impegnato nelle diverse mansioni, avendo la possibilità di gestire più efficientemente il lavoro in autonomia e il lavoro con il resto del *team*. In questo modo si superano le criticità relative al senso di isolamento e di allontanamento dal gruppo di lavoro. In tale ottica, devono essere previsti sistemi di rotazione che assicurino, in ogni caso, la prevalenza - per ciascun lavoratore - dell'esecuzione della prestazione in presenza;
- è necessario garantire una corretta esecuzione delle mansioni dei lavoratori da remoto tramite reti e connessioni idonee;
- devono essere adottati strumenti digitali volti ad assicurare collaborazione, condivisione e comunicazione fra le persone a distanza. È, dunque, opportuno promuovere l'utilizzo di tutte le funzionalità di tali strumenti in modo da massimizzarne l'efficacia.

L'alternanza tra lavoro in sede e lavoro a distanza richiede, inoltre, di affrontare la sfida del ripensamento delle modalità lavorative. In questa considerazione, gli interventi di digitalizzazione che stanno alla base della riorganizzazione della prestazione lavorativa dovranno tenere presente un'ottica di efficienza e di risparmi di costi di gestione, che coinvolga gli spazi tecnologici e quelli fisici.

È in questo quadro che si deve muovere l'azione dell'ente, mettendo al centro delle nuove soluzioni organizzative l'innovazione tecnologica. A tal fine, le linee d'intervento dovranno:

- a) rafforzare le competenze digitali abilitanti alle nuove modalità di lavoro e ad un'esperienza positiva;
- b) promuovere l'utilizzo degli strumenti di collaborazione digitale e la loro efficacia;
- c) adattare i processi di gestione delle risorse umane con modalità digitali per garantirne la continuità;
- d) utilizzare la tecnologia anche per gestire la presenza in ufficio;
- e) rivedere gli spazi all'interno degli uffici;
- f) misurare il cambiamento per il continuo miglioramento.

Per la realizzazione di questi scopi l'amministrazione dovrà implementare l'infrastruttura tecnologica per consentire l'accesso da remoto e in modalità sicura ai sistemi gestionali dell'ente; dovrà, inoltre, garantire supporto tecnologico *hardware* al personale, per consentire a tutta la forza lavoro di poter accedere al lavoro a distanza a parità di condizioni.

A seguito della realizzazione di tale imprescindibile *step*, l'ente dovrà pervenire:

1. alla completa digitalizzazione degli archivi e delle procedure, con l'obiettivo di disporre di una scrivania interamente digitale;
2. alla rivisitazione degli spazi, puntando su più stanze comuni e meno stanze individuali;
3. all'addestramento sulle competenze digitali, per favorire l'utilizzo della tecnologia.

Su un piano programmatico e operativo, il percorso di trasformazione digitale assurge a settore strategico e fondamentale dell'intera azione amministrativa che coinvolge sia i servizi "interni", sia quelli rivolti all'utenza esterna, sia nell'attività di *back office* che in quella di *front office*. Esso dovrà declinarsi, in relazione alle risorse (umane, strumentali e finanziarie) che si renderanno disponibili nel triennio, in considerazione dei seguenti principi:

- trasformazione digitale a supporto di una p.a. più efficiente, trasparente, vicina a cittadini ed imprese, nel quadro degli *standard* tecnici inseriti nel Codice dell'Amministrazione Digitale¹ e nei Piani Triennali per la digitalizzazione della pubblica amministrazione², tra cui spiccano cooperazione applicativa, integrazione delle banche dati e identità digitale;
- strategia di governo dei dati. L'obiettivo è quello di dotarsi di una strategia e di un modello di governo dei dati, che consentano di valorizzare dati e *open data* come leva per la trasformazione digitale;
- evoluzione e continuità operativa dell'infrastruttura digitale esistente per garantire il migliore supporto informatico a tutti i processi che richiedono tecnologie e infrastrutture ICT.

Qualora all'esito della riorganizzazione in corso, si manifesti l'esigenza di uno smaltimento di possibile lavoro arretrato, sarà cura dell'amministrazione definirne uno, in base allo stato di fatto.

3. CONTRIBUTI AL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Nella cornice fornita dai fattori abilitanti e dagli obiettivi generali alla base della strategia dell'ente, dunque, il Piano della *Performance* (o strumento analogo) dovrà contenere obiettivi specifici nell'ambito della trasformazione digitale, determinando diversi indicatori e *target* da raggiungere nel triennio, che verranno puntualmente rendicontati in sede di consuntivazione annuale attraverso la Relazione sulla *Performance* (o strumento analogo).

Esso dovrà dettagliare le varie componenti di approvvigionamento delle strumentazioni tecnologiche che trova i suoi punti di forza:

1. nel completamento della strumentazione tecnologica in dotazione a tutti i dipendenti che avranno così a disposizione sia postazioni fisse per il lavoro in presenza, sia postazioni mobili per il lavoro in modalità agile;
2. nel completamento della digitalizzazione delle procedure;
3. nella digitalizzazione degli archivi;
4. nella diffusione della firma digitale a tutti i dipendenti (anche tramite CNS, CIE, ecc.);
5. nella diffusione dell'identità digitale (SPID, CIE, ecc.).

Queste attività andranno implementate su tutti i dipendenti dell'ente, anche tramite – ove possibile e se disponibili – appositi finanziamenti messi a disposizione dell'ente (bandi PNRR, ecc.).

In termini di *performance* organizzativa, l'ente dovrà monitorare l'impatto delle modalità di lavoro a distanza su tutto il personale, dirigenti/responsabili e dipendenti, attraverso la somministrazione di un questionario periodico annuale. Attraverso l'indagine sarà possibiliscontrare quali sono i fattori di successo delle modalità adottate dall'ente e le eventuali aree di miglioramento.

In termini di riscontro dell'efficienza ed efficacia delle misure adottate per l'implementazione del lavoro a distanza, invece, l'ente potrà procedere alla loro verifica anche attraverso sistemi di misurazione dell'*output* del lavoro - individuale o di gruppo - dei soggetti coinvolti nei processi

¹ decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni;

² https://pianotriennale-ict.italia.it/assets/pdf/2020-2022/DPCM_17_luglio_2020_pdf_testo.pdf

organizzativi, considerando elementi quali:

- diminuzione delle assenze;
- aumento della produttività;
- riduzione di costi rapportati al servizio di appartenenza;
- riduzione dei tempi di lavorazione di pratiche ordinarie;
- quantità erogata;
- quantità fruita;
- qualità erogata;
- qualità percepita.

Di seguito, alcuni esempi operativi per la misurazione dei parametri di riferimento e i relativi indicatori:

PARAMETRI		INDICATORI
EFFICIENZA	Produttiva	Diminuzione assenze (es. $[(\text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X - \text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X-1)/\text{Giorni di assenza/giorni lavorabili mese } A \text{ anno } X-1])^*$ Aumento produttività (es. quantità di pratiche ordinarie lavorate/servizi erogati per ufficio, unità organizzativa, etc.)
	Economica	Riduzione di costi rapportati all'output del servizio considerato (es. utenze /anno; stampe / anno; straordinario / anno; , ecc.)
	Temporale	Riduzione dei tempi di lavorazione di pratiche ordinarie
EFFICACIA	Quantitativa	Quantità erogata (es. n. pratiche, n. processi, n. servizi; % servizi full digital offerti dalla PA; % comunicazioni tramite domicilia digitali) Quantità fruita (es. n. utenti serviti)
	Qualitativa	Qualità erogata (es. standard di qualità dei servizi erogati in modalità agile, come i tempi di erogazione) Qualità percepita (es. % customer satisfaction di utenti serviti da dipendenti in lavoro agile)
ECONOMICITÀ	Riflesso economico	Riduzione di costi (es. utenze / anno; stampe / anno; straordinario / anno; ecc.)

