

# Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023/2025

⇒ **Sezione 4 = Monitoraggio**

*Allegato 4 al PIAO 2023/2025  
Provvedimento Presidenziale n. 01 del 14/03/2023*

## 1. Premessa

In questa sezione - in attuazione dell'articolo 5, del d.m. 131/2022 - sono indicati gli strumenti e le modalità di monitoraggio delle sezioni e sottosezioni del PIAO che l'ente prevede di attivare, al fine di garantire le finalità di coerenza ed armonizzazione degli strumenti di programmazione.

## 2. Governance del PIAO

L'interdisciplinarietà e l'innovatività di questo strumento di "programmazione attuativa" rende indispensabile prevedere una modalità di *governance* in grado di garantire:

- a) sinergia e complementarità in fase di progettazione del *format* del documento;
- b) stesura e collazione dei diversi contributi;
- c) verifica della sua coerenza con le prescrizioni normative e con le priorità dell'ente.

## 3. Il Monitoraggio "interno"

L'IPAB, in considerazione della struttura organizzativa estremamente snella, affida l'attività di monitoraggio "*interno*" ai singoli funzionari con incarico di Elevata Qualificazione, attraverso l'attività di rendicontazione periodica degli obiettivi del Piano della Performance; sull'avanzamento degli obiettivi strategici e gestionali, nonché eventuali interventi correttivi che consentano di ricalibrare gli stessi al verificarsi di eventi imprevedibili, tali da alterare l'assetto dell'organizzazione e delle risorse a disposizione dell'amministrazione. L'attività di controllo e monitoraggio svolta dai predetti servizi è coordinata dal Direttore.

## 4. Le rilevazioni di soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio sul PIAO - come previsto all'articolo 5, del d.m. 132/2022 - può prevedere anche delle attività e procedure per la rilevazione di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*). In questo senso, nell'ambito del primo anno di validità del presente Piano, l'ente si impegna a mantenere attivo il progetto di rilevazione dello stato di soddisfazione di ospiti e familiari per quanto riguarda i servizi erogati, anche mediante l'adeguamento e l'implementazione delle carte dei servizi e *standard* di qualità se necessario.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici sono finalizzate ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Le attività da organizzare:

Per il raggiungimento tale obiettivo l'ente è tenuto ad assumere alcuni precisi impegni:

- a) progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati;
- b) diffusione, tramite l'apposita sottosezione di *Amministrazione trasparente* > *Servizi erogati*, dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità;
- c) favorire all'interno dell'amministrazione lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi;
- d) creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

La rilevazione della *customer satisfaction*, in definitiva, serve a costruire un modello di relazione basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni degli utenti dei servizi.

#### **5. Monitoraggio “esterno” del PIAO.**

A seconda delle singole sottosezioni del PIAO vengono previste, sulla base delle disposizioni vigenti e di quelle introdotte dalle normative sul PIAO, delle attività di monitoraggio, svolte non solo dalle all'interno dell'ente, ma con la fattiva partecipazione di soggetti esterni.

Nell'unità Tabella “A” vengono indicati i soggetti coinvolti e le modalità di monitoraggio previste.

### Sottosezione 4 – Monitoraggio / Tabella “A” – Monitoraggio esterno

SEZIONE/ SOTTOSEZIONE	SOGGETTO DEPUTATO MONITORAGGIO E VERIFICHE	MODALITÀ E PERIODICITÀ
<b>SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE</b>		<b>ANNUALE</b>
<b>2.1 - Valore pubblico</b>	Nucleo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
<b>2.1 - Valore pubblico</b>	Nucleo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
<b>2.2 - Performance</b>	Nucleo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
<b>2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza</b>	RPCT; referenti; Nucleo di Valutazione	Analisi dei <i>Report</i> semestrali delle figure apicali sull’attuazione delle misure; Relazione annuale RPCT; Obblighi di trasparenza ( <i>griglie</i> ANAC); Valutazione complessiva sulla idoneità delle misure
<b>SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO</b>		<b>TRIENNALE</b>
<b>3.1 – Struttura organizzativa</b>	Nucleo di valutazione	Solo al variare del modello organizzativo
<b>3.2 – Piano dei fabbisogni personale dipendente</b>	Nucleo di valutazione	Verifica complessiva della coerenza con obiettivi di performance annuali

Come previsto dall’articolo 5, comma 2, primo periodo del d.m. 132/2022 – si precisa che per la *sottosezione 2.3 - Rischi corruttivi e trasparenza*, il monitoraggio verrà effettuato secondo le modalità che sono state definite dall’ANAC, nel paragrafo 5, del PNA 2022/2024, rubricato “*Monitoraggio: indicazioni per i PIAO e per i PTPCT*”, come meglio organizzato e declinato nel capitolo 8, della citata sottosezione (allegato 2.3), che forma parte integrante e sostanziale del presente atto).