



Comune di Osio Sotto
Provincia di Bergamo

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

⇒ **Sezione 4 = Monitoraggio**

Allegato 4 al PIAO 2023/2025
Delibera di giunta n..... del.....

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 complementarietà 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"

Il comune, in considerazione della struttura organizzativa, di dimensioni ridotte, affida l'attività di monitoraggio "interno" ai singoli responsabili apicali (Funzionari con incarico di Elevata Qualificazione), attraverso l'attività di rendicontazione periodica degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione e 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 segretario generale.

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 dell'attività triennale del presente Piano, l'ente si impegna a progettare e sviluppare delle rilevazioni sullo stato di soddisfazione per quanto riguarda i servizi erogati, anche mediante l'adeguamento e l'implementazione delle carte dei servizi e standard di qualità.

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 amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

5. Monitoraggio “esterno” del PIAO.

A seconda delle singole sottosezioni del PIAO vengono previste, sulla base delle disposizioni vigenti e di quelle introdotte dalle normativa sul PIAO, delle attività di monitoraggio, svolte non solo dalle strutture apicali 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
SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE		ANNUALE
2.1 - Valore pubblico	Organismo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
2.2 - Performance	Organismo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza	RPCT; referenti; Organismo di Valutazione	Analisi dei Report semestrali delle figure apicali sull’attuazione delle misure; Relazione annuale RPCT; Obblighi di trasparenza (griglie ANAC); Valutazione complessiva sulla idoneità delle misure
SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO		TRIENNALE
3.1 – Struttura organizzativa	Organismo di valutazione	Solo al variare del modello organizzativo
3.2 – Organizzazione lavoro agile	Organismo di valutazione	Verifica dei risultati nelle relazioni annuali sulla Performance
3.3 – Piano dei fabbisogni personale dipendente	Organismo 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).