ALL A)

COMUNE di CANDELA
(Provincia di Foggia)

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE
2024 – 2026

(art. 6, commi da 1 a 4, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80,
convertito,
con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113)

Premessa

Le finalità del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) si possono riassumere come segue:

- ottenere un migliore coordinamento dell'attività di programmazione delle pubbliche amministrazioni, semplificandone i processi;
- assicurare una migliore qualità e trasparenza dell'attività amministrativa e dei servizi ai cittadini e alle imprese.

Nel Piano, gli obiettivi, le azioni e le attività dell'Ente sono ricondotti alle finalità istituzionali e agli obiettivi pubblici di complessivo soddisfacimento dei bisogni della collettività e dei territori.
Si tratta, quindi, di uno strumento dotato, da un lato, di rilevante valenza strategica e, dall'altro, di un forte valore comunicativo, attraverso il quale l'Ente pubblico comunica alla collettività gli obiettivi e le azioni mediante le quali sono esercitate le funzioni pubbliche e i risultati che si vogliono ottenere rispetto alle esigenze di valore pubblico da soddisfare.

Riferimenti normativi

L'art. 6, cc. 1-4, D.L. 9 giugno 2021 n. 80, ha introdotto nel nostro ordinamento il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO), quale misura di semplificazione e ottimizzazione della programmazione pubblica nell'ambito del processo di rafforzamento della capacità amministrativa delle PP.AA. funzionale all'attuazione del PNRR, che assorbe una serie di piani e programmi, già previsti dalla normativa - in particolare:

a) Piano della Performance/Piano dettagliato degli obiettivi;

b) Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT);

c) Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA);

d) Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale (PTFP);

e) Piani della Formazione;

f) Piano Triennale delle Azioni Positive (PTAP).

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione è redatto nel rispetto del quadro normativo di riferimento relativo alla Performance (D.Lgs. n. 150/2009 e relative Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica), ai Rischi corruttivi e trasparenza (Piano nazionale anticorruzione (PNA) e atti di regolazione generali adottati dall'ANAC, ai sensi della L n. 190/2012 e D.Lgs. n. 33/2013) e di tutte le ulteriori specifiche normative di riferimento delle altre materie, dallo stesso assorbite, nonché sulla base del "Piano tipo", di cui al D.M. 132/2022, concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

In base a quanto disposto dall'art. 7, c. 1, del Decreto 30 giugno 2022 n. 132, "Ai sensi dell'articolo 6, commi 1 e 4, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, il piano integrato di attività e organizzazione è adottato entro il 31 gennaio, secondo lo schema di Piano tipo, cui all'articolo 1, comma 3, del presente decreto, ha durata triennale e viene aggiornato annualmente entro la predetta data. Il Piano è predisposto esclusivamente in formato digitale ed è pubblicato sul sito istituzionale del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e sul sito istituzionale di ciascuna amministrazione".

Ai sensi dell'art. 8, c. 2, del DM 132/2022 "In ogni caso di differimento del termine previsto a legislazione vigente per l'approvazione dei bilanci di previsione, il termine di cui all'articolo 7, comma 1 del presente decreto, è differito di trenta giorni successivi a quello di approvazione dei bilanci".

Ai sensi dell'art. 6 del D.M. 132/2022 concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, le amministrazioni tenute all'adozione del PIAO con meno di 50 dipendenti, procedono alle attività, di cui all'art. 3, c. 1, lett. c), n. 3), per la mappatura dei processi, limitandosi all'aggiornamento di quella esistente all'entrata in vigore del presente decreto considerando, ai sensi dell'art. 1, c. 16, L. n. 190/2012, quali aree a rischio corruttivo, quelle relative a:

a) autorizzazione/concessione;
b) contratti pubblici;
c) concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi;

d) concorsi e prove selettive;
e) processi, individuati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e dai responsabili degli uffici, ritenuti di maggiore rilievo per il raggiungimento degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico.

L'aggiornamento nel triennio di vigenza della sottosezione di programmazione "Rischi corruttivi e trasparenza" avviene in presenza di fatti corruttivi, modifiche organizzative rilevanti o ipotesi di disfunzioni amministrative significative intercorse ovvero di aggiornamenti o modifiche degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico.
Scaduto il triennio di validità, il Piano è modificato sulla base delle risultanze dei monitoraggi effettuati nel triennio.

Le amministrazioni con meno di 50 dipendenti sono tenute, altresì, alla predisposizione del Piano integrato di attività e organizzazione limitatamente all'art. 4, c. 1, lett. a), b) e c), n. 2.
Le pubbliche amministrazioni con meno di 50 dipendenti procedono esclusivamente alle attività di cui all'art. 6, del Decreto 30 giugno 2022 n. 132, concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Sulla base del quadro normativo di riferimento, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026 ha, quindi, il compito principale di fornire, una visione d'insieme sui principali strumenti di programmazione operativa e sullo stato di salute dell'Ente al fine di coordinare le diverse azioni contenute nei singoli Piani.

Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026

SEZIONE 1 **SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE**		
In questa sezione sono riportati tutti i dati identificativi dell'amministrazione		
		NOTE
Comune di	CANDELA (FG)	
Indirizzo	PIAZZA ALDO MORO, 5	
Recapito telefonico	0885/601577	
Indirizzo sito internet	http://egov.hseweb.it/candela/hh/index.php	
e-mail	segreteria@comune.candela.fg.it;	
PEC	comune.candela.fg@halleycert.it:	
Codice fiscale/Partita IVA	80035910712 - 00376860714	
Sindaco	dott. Nicola Gatta	
Numero dipendenti al 31.12.2023	N. 16 unità a tempo indeterminato; n. 1 Responsabile AA.GG. ex art. 110 c. 1 tuel, n. 2 Responsabili Settore Finanziario e Ambiente: scavalco d'eccedenza, n. 1 Assistente sociale cat. D assunta dal PSZ e n. 1 autista cat. B3 con contratto di somministrazione lavoro e n. 1 Segretario Comunale – fascia III - in convenzione con il Comune di Rocchetta Sant'Antonio - ex art. 30 tuel.	
Numero abitanti al 31.12.2023	**2.591**	

Giunta:

De Vitto Giuseppe	**Assessore/Vice sindaco**
Urbanistica - Attività Produttive - Politiche giovanili - Sport	

Capocasale Pasquale Antonio	**Assessore**
Bilancio - tributi - Ambiente - Lavori pubblici - Protezione civile	

Consiglio:

GATTA NICOLA	**Sindaco/Presidente Consiglio**
Capocasale Pasquale Antonio	**Assessore/Consigliere**
Bilancio - tributi - Ambiente - Lavori pubblici - Protezione civile	
Cicerone Maria Gabriella	**Consigliere**
Politiche Sociali e Pari Opportunita'	
De Vitto Giuseppe	**Assessore/Vice sindaco/ Consigliere**
Urbanistica - Attività Produttive - Politiche giovanili - Sport	
Di Sapio Pasquale	**Consigliere**
Turismo e Spettacoli e Valorizzazione delle Borgate	
Favata' Leonardo	**Consigliere**
Patrimonio e viabilità	
Letizia Michele	**Consigliere**
Agricoltura - Forestazione - Decoro Urbano e piccole manutenzioni	
Melchionna Donata	**Consigliere**
Cultura - Istruzione	
Marrese Daniele Pio	**Consigliere**
Consigliere di minoranza	
Santarella Savino Antonio	**Consigliere**
Consigliere di minoranza	
Soldo Alessandro Rocco	**Consigliere**
Consigliere di minoranza	

SEZIONE 2
VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

2.1 Valore pubblico	

2.2 Performance	

2.3 Rischi corruttivi e trasparenza

Premessa

La sottosezione è predisposta dal RPCT, sulla base degli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, definiti dall'organo di indirizzo, ai sensi della legge n. 190 del 2012 e che vanno formulati in una logica di integrazione con quelli specifici programmati in modo funzionale alle strategie di creazione di valore.

Gli elementi essenziali della sottosezione, volti a individuare e a contenere rischi corruttivi, sono quelli indicati nel Piano nazionale anticorruzione (PNA) e negli atti di regolazione generali, adottati dall'ANAC ai sensi della legge n. 190 del 2012 e del decreto legislativo n. 33 del 2013.

Sulla base degli indirizzi e dei supporti, messi a disposizione dall'ANAC, il RPCT aggiorna la pianificazione secondo canoni di semplificazione, calibrati in base alla tipologia di amministrazione, avvalendosi di previsioni standardizzate. In particolare, la sottosezione, sulla base delle indicazioni del PNA, potrà contenere:

• Valutazione di impatto del contesto esterno per evidenziare se le caratteristiche strutturali e congiunturali dell'ambiente, culturale, sociale ed economico nel quale l'amministrazione si trova ad operare possano favorire il verificarsi di fenomeni corruttivi.

• Valutazione di impatto del contesto interno per evidenziare se la *mission* dell'ente e/o la sua struttura organizzativa possano influenzare l'esposizione al rischio corruttivo della stessa.

• Mappatura dei processi sensibili al fine di identificare le criticità che, in ragione della natura e delle peculiarità dell'attività stessa, espongono l'amministrazione a rischi corruttivi con focus sui processi per il raggiungimento degli obiettivi di performance volti a incrementare il valore pubblico.

• Identificazione e valutazione dei rischi corruttivi potenziali e concreti (quindi analizzati e ponderati con esiti positivo).

• Progettazione di misure organizzative per il trattamento del rischio. Individuati i rischi corruttivi le amministrazioni programmano le misure sia generali, previste dalla legge 190/2012, che specifiche per contenere i rischi corruttivi individuati. Le misure specifiche sono progettate in modo adeguato rispetto allo specifico rischio, calibrate sulla base del miglior rapporto costi benefici e sostenibili dal punto di vista economico e organizzativo. Devono essere privilegiate le misure volte a raggiungere più finalità, prime fra tutte quelli di semplificazione, efficacia, efficienza ed economicità. Particolare favore va rivolto alla predisposizione di misure di digitalizzazione.

• Monitoraggio sull'idoneità e sull'attuazione delle misure.

• Programmazione dell'attuazione della trasparenza e relativo monitoraggio ai sensi del decreto legislativo n. 33 del 2013 e delle misure organizzative per garantire l'accesso civico semplice e generalizzato.

L'ente procede alla mappatura dei processi, limitatamente all'aggiornamento di quella esistente alla data di entrata in vigore del decreto considerando, ai sensi dell'art. 1, c 16, L. n. 190/2012, quali aree a rischio corruttivo, quelle relative a:
a) Autorizzazione/concessione;
b) Contratti pubblici;
c) Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi;
d) Concorsi e prove selettive;
e) Processi, individuati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) responsabili degli uffici, ritenuti di maggiore rilievo per il raggiungimento degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico.

L'aggiornamento nel triennio di vigenza della sezione avviene in presenza di fatti corruttivi modifiche organizzative rilevanti o ipotesi di disfunzioni amministrative significative intercorse ovvero di aggiornamenti o modifiche degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico.

Scaduto il triennio di validità, il Piano è modificato sulla base delle risultanze dei monitoraggi effettuati nel triennio.

Sottosezione di programmazione
Valore pubblico

in questa sottosezione sono definiti:
1) i risultati attesi in termini di obiettivi generali e specifici, programmati in coerenza con i documenti di programmazione finanziaria adottati da ciascuna amministrazione - ***Documento Unico di Programmazione 2024-2026, di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 6 del 05/03/2024;***
2) le modalità e le azioni finalizzate, nel periodo di riferimento, a realizzare la piena accessibilità, fisica e digitale, alle amministrazioni da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità e non solo – ***deliberazione di Giunta Comunale n. 31 del 21/03/2024;***
3) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare, secondo le misure previste dall'Agenda Semplificazione e, per gli enti interessati dall'Agenda Digitale, secondo gli obiettivi di digitalizzazione ivi previsti – ***deliberazione di Giunta Comunale n. 31 del 21/03/2024;***
4) gli obiettivi di valore pubblico generato dall'azione amministrativa, inteso come l'incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo - ***Documento Unico di Programmazione 2024-2026, di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 6 del 05/03/2024.***

Performance

- **allegato 1) PIAO 2024/2026;**
- **Piano delle azioni positive 2024-2026, di cui all'allegato C) PIAO 2022/2024 – DGC n. 165 DEL 24/10/2022.**

Rischi corruttivi e trasparenza

- ADOZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA 2024/2026 QUALE SEZIONE DEL PIAO 2024/2026, **di cui alla deliberazione di Giunta Comunale *N.9 DEL 25/01/2024*.**

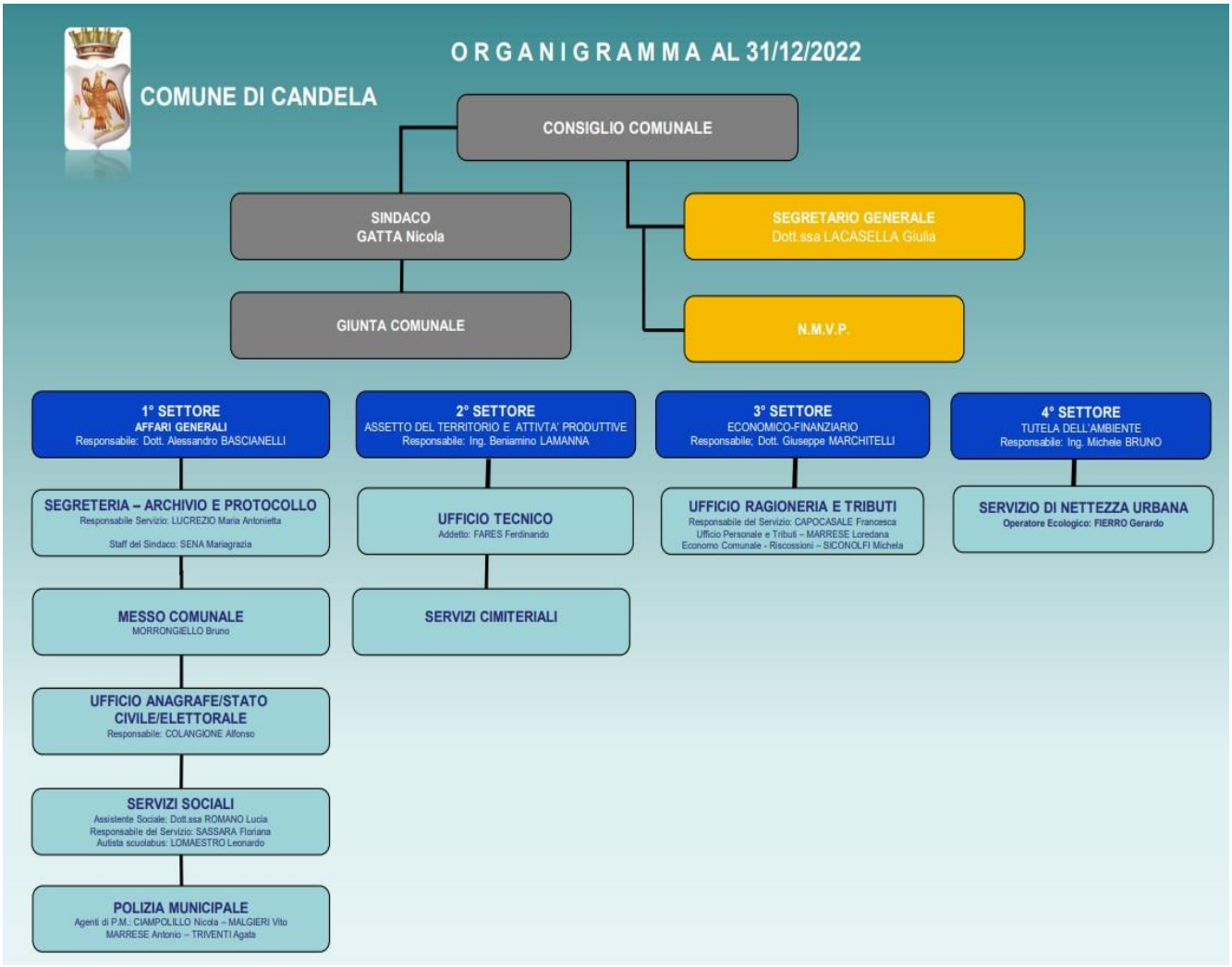
SEZIONE 3: ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

In questa sezione viene presentato il modello organizzativo, adottato dall'Amministrazione: organigramma; livelli di responsabilità organizzativa; fasce per la gradazione delle posizioni organizzative; ampiezza media delle unità organizzative in termini di numero di dipendenti in servizio, altre specificità del modello organizzativo.

03.01. Sottosezione Struttura organizzativa

03.01.01 Organigramma dell'ente

L'assetto organizzativo dell'Ente si articola in macro e micro-organizzazione.
La macro-organizzazione rappresenta l'assetto direzionale dell'Ente e corrisponde alle strutture ricopribili con posizioni apicali. Spetta al Sindaco la definizione delle funzioni da attribuire alle Posizioni organizzative.
La micro-organizzazione, invece, rappresenta l'assetto organizzativo di dettaglio delle articolazioni organizzative previste nella macro-organizzazione. La definizione della micro-struttura dei Settori compete ai responsabili apicali, che assumono le determinazioni per l'organizzazione degli uffici. Gli uffici sono di norma l'articolazione di base delle unità organizzative.
La responsabilità della direzione dei Settori, dei Servizi, delle Unità specialistiche e/o delle Unità di progetto, eventualmente istituiti dall'organo di governo, è affidata a un Responsabile.



03.01.02 Profili Professionali e Dotazione organica

In coerenza con il CCNL 2019-2021, recentemente sottoscritto, il nuovo sistema di classificazione è articolato in quattro aree che corrispondono a quattro differenti livelli di conoscenze, abilità e competenze professionali, denominate rispettivamente:

- Area degli Operatori;
- Area degli Operatori esperti;
- Area degli Istruttori;
- Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione.

Al personale inquadrato nell'area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione sono conferiti gli incarichi di Elevata Qualificazione, di seguito denominati incarichi di "EQ".

Le aree corrispondono a livelli omogenei di competenze, conoscenze e capacità necessarie all'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative; esse sono individuate mediante le declaratorie definitive (meglio specificate nell'Allegato A del CCNL 2019-2021) che descrivono l'insieme dei requisiti indispensabili per l'inquadramento in ciascuna di esse.

Il personale dell'ente attualmente in servizio, articolato per categoria giuridica e profili professionali, risulta essere il seguente:

Categoria	tempo indeterminato
Cat.D	1
Cat.C1	6
Cat.C2	2
Cat.B7/B3	1
Cat.B4/B1	2
Cat.B3	1
Cat.B2	1
Cat.B1	2
TOTALE	**16**

n.16 unità a Tempo indeterminato;

n.1 Responsabile AA.GG. ex art 110 c.1 Tuel;

n.2 Responsabili Settore Finanziario e Ambiente a scavalco d'eccedenza;

n.1 Assistente sociale cat.D assunta dal PSZ;

n.1 Autista cat.B3 con contratto di somministrazione lavoro;

n.1 Segretario Comunale - fascia III - in convenzione ex art.30 Tuel con il Comune di Rocchetta Sant'Antonio.

03.01.03 Le posizioni apicali e organizzative ed il Sistema di Valutazione

Il sistema di misurazione e valutazione della performance è volto al miglioramento della qualità dei servizi, offerti tramite la crescita della professionalità dei dipendenti e la valorizzazione del merito di ciascuno secondo il principio di pari opportunità.

Il Comune di Candela, nei termini indicati successivamente, misura e valuta la performance con riferimento:

a. all'Amministrazione nel suo complesso (Performance organizzativa dell'Ente);

b. alle strutture organizzative in cui si articola (Performance organizzativa del settore);

c. ai singoli dipendenti (responsabili, posizioni organizzative e altro personale dipendente) (Performance individuale).

Per misurazione si intende l'attività di quantificazione del livello di raggiungimento dei risultati e degli impatti da questi prodotti su utenti e stakeholder, attraverso il ricorso a indicatori. La fase di misurazione serve a quantificare:

- i risultati raggiunti dall'Amministrazione nel suo complesso;
- i contributi delle articolazioni organizzative e dei gruppi (performance organizzativa);
- i contributi individuali (performance individuali).

Per valutazione si intende l'attività di analisi e interpretazione dei valori misurati, che tiene conto dei fattori di contesto, che possono avere determinato l'allineamento o lo scostamento rispetto ad un valore di riferimento.

Misurazione e valutazione della performance sono attività distinte ma complementari, in quanto fasi del più ampio Ciclo della Performance.

Nell'ultima fase, sulla base del livello misurato di raggiungimento degli obiettivi rispetto ai target prefissati, si effettua la valutazione, ovvero si formula un "giudizio" complessivo sulla performance, cercando di comprendere i fattori (interni ed esterni) che possono aver influito positivamente o negativamente sul grado di raggiungimento degli obiettivi medesimi, anche al fine di apprendere e approfondire le criticità rilevate per migliorarsi nell'anno successivo.

La valutazione della performance organizzativa e individuale, per i profili professionali dell'Ente, è di competenza:

a) del Sindaco per il Segretario Generale;

b) dell'OdV per i Responsabili;

c) dei Responsabili e P.O. per il restante personale.

La misurazione della performance organizzativa viene definita dall'Organismo in base a tre diverse unità di analisi:

a) amministrazione nel suo complesso (ricomprende tutti i settori, i servizi e le U.O sia semplici che complesse);

b) singole unità organizzative dell'amministrazione (i settori separatamente intesi);

c) processi e progetti.

Il nucleo centrale della performance organizzativa, oggetto di misurazione da parte dell'Organismo, utile a determinare le capacità gestionali e il controllo, è costituito in particolare dalle dimensioni di efficienza ed efficacia dei processi.

La performance individuale, anche ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 150/2009, è l'insieme dei risultati raggiunti e dei comportamenti realizzati dall'individuo che opera nell'organizzazione, in altre parole, il contributo fornito dal singolo al conseguimento della performance complessiva dell'organizzazione.

A tali fini le dimensioni che compongono la performance individuale sono:

a) risultati, riferiti agli obiettivi annuali inseriti nel Piano della performance o negli altri documenti di programmazione;

b) contributo espresso in ambito di performance organizzativa di cui al precedente articolo;

c) capacità di valutazione del personale dipendente (solo per i responsabili P.O.)

d) comportamenti, che attengono al "come" un'attività viene svolta da ciascuno, all'interno dell'amministrazione; una specifica rilevanza viene attribuita alla capacità di valutazione dei propri collaboratori.

Per il funzionamento del sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, il Piano della Performance riporta al suo interno la mappatura dei diversi ruoli organizzativi dell'Ente, specificando categorie e profili.

I risultati considerati ai fini della performance individuale sono riferiti agli obiettivi annuali inseriti nel Piano della performance e al grado di miglioramento della performance organizzativa nel suo complesso, con il contributo dell'apporto individuale di ciascun dipendente avendo a riferimento il ruolo ricoperto.

Per i Responsabili la performance individuale è determinata dai seguenti fattori:

- risultati legati agli obiettivi annuali assegnati al Settore di diretta responsabilità;

- contributo espresso nell'ambito dell'Amministrazione nel suo complesso e del Settore di riferimento performance istituzionale/organizzativa;

- risultati relativi ad altri obiettivi individuali assegnati al Responsabile apicale;

- capacità di valutazione del personale assegnato dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi, nonché alla capacità di valorizzare il merito dei propri collaboratori;

- comportamenti (individuali).

Per il personale non dirigenziale, la performance individuale viene determinata dai seguenti fattori:

- risultati del servizio e/o ufficio nel suo complesso (non vengono considerati i risultati individuali);

- contributo espresso in ambito di performance organizzativa, con riferimento al ruolo di ciascuno;

- risultati per specifici obiettivi individuali intesi come il contributo apportato alla realizzazione di specifici progetti e attività finalizzate al miglioramento degli indicatori di efficienza e di efficacia dei processi e dei servizi in coerenza con il ruolo ricoperto nell'ambito del progetto;

- per le P.O., capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi, nonché alla capacità di valorizzare il merito dei propri collaboratori;

- comportamenti (individuali).

Con le recenti modifiche normative viene rafforzato il principio della partecipazione degli utenti esterni ed interni e, più in generale dei cittadini, al processo di misurazione della performance organizzativa ai sensi dell'art. 19 bis del D. lgs 150/2009 e s.m.i.

Il NdV con il supporto del Segretario Comunale ed il Servizio per i controlli interni valida la relazione sulla performance e ne assicura l'accessibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Amministrazione, inoltre, sulla base del sistema adottato in conformità alle disposizioni del regolamento di organizzazione, propone la valutazione dei Responsabili/Responsabili dell'Ente per l'attribuzione ai medesimi dei premi di risultato.

Le posizioni organizzative/alte professionalità sono state graduate e correlate a valori economici delle retribuzioni di posizioni, tenendo presente che:

- le posizioni organizzative devono essere ripartite in fasce, come da Regolamento per il Conferimento, Revoca e Graduazione delle P.O.

03.02 Sottosezione Organizzazione del lavoro agile – DGC n. 145 del 18/10/2023

In questa sottosezione sono indicati la strategia e gli obiettivi legati allo sviluppo di modelli innovativi di organizzazione del lavoro, anche da remoto, la relativa disciplina e il relativo sistema di monitoraggio.

In particolare, la sezione contiene:

• gli obiettivi dell'amministrazione connessi al lavoro agile;

• la disciplina del lavoro agile del Comune di Candela;

• le condizionalità e i fattori abilitanti (misure organizzative, piattaforme tecnologiche, competenze professionali);

• i contributi al miglioramento delle performance, in termini di efficienza e di efficacia e quindi i risultati e gli impatti interni ed esterni del lavoro agile (es. qualità percepita del lavoro agile; riduzione delle assenze, ecc.) e il relativo monitoraggio.

03.02.01 Obiettivi correlati al lavoro agile – DGC n. 145 del 18/10/2023

Il Comune di Candela intende promuovere lo sviluppo di nuove forme di lavoro, che offrano vantaggi all'organizzazione, ai dipendenti e all'utenza ed in particolare intende perseguire i seguenti obiettivi: promuovere l'efficientamento dei processi e lo sviluppo digitale dell'Ente, sia internamente che nei servizi ai cittadini; ridurre i costi e gli impatti ambientali della struttura organizzativa in una duplice prospettiva di efficienza e sostenibilità; facilitare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale; sostenere il benessere organizzativo, la motivazione dei collaboratori e il senso di appartenenza all'Ente.

La modalità di svolgimento della prestazione lavorativa da remoto (c.d. lavoro agile) è orientata verso un nuovo paradigma del lavoro, che si fonda su dimensioni quali l'autonomia, il lavoro per obiettivi, la responsabilizzazione individuale sui risultati, la fiducia, la motivazione, la collaborazione, la condivisione. Nell'ambito di tale contesto, la disciplina del lavoro agile è definita in ottemperanza alla normativa vigente, nelle more della nuova regolamentazione dei prossimi contratti collettivi nazionali di lavoro che disciplineranno a regime l'istituto per gli aspetti non riservati alla fonte unilaterale.

Nel contesto attuale:

- la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni è quella svolta in presenza;
- l'accesso alla modalità di lavoro agile deve avvenire unicamente previa stipula dell'accordo individuale e comunque a condizione che l'erogazione dei servizi rivolti a cittadini ed imprese avvenga con regolarità, continuità ed efficienza;
- occorre sostenere cittadini ed imprese nelle attività connesse allo sviluppo delle attività produttive e all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e a tale scopo occorre consentire alle amministrazioni pubbliche di operare al massimo delle proprie capacità.

03.02.02 Disciplina ed Organizzazione per il Lavoro Agile nel Comune di Candela - *DGC n. 145 del 18/10/2023*

03.03 Sottosezione Piano triennale dei fabbisogni di personale

La sottosezione riguarda il piano dei fabbisogni di personale e in particolare:

- *Programmazione strategica delle risorse umane;*
- *Strategia di copertura del fabbisogno.*

03.03.01 Programmazione delle risorse umane

La programmazione delle risorse umane deve essere interpretata come lo strumento che, attraverso un'analisi quantitativa e qualitativa delle proprie esigenze di personale, definisce le tipologie di professioni e le competenze necessarie in correlazione ai risultati da raggiungere, in termini di prodotti e servizi in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese.

Alla luce del quadro normativo vigente e tenuto conto dei vincoli finanziari, l'Amministrazione ha reimpostato i suoi strumenti avviando una riflessione sulle modalità di erogazione dei servizi ai cittadini e sulle modalità di attuazione dei vari interventi di competenza sul territorio comunale per cogliere le relative esigenze e la programmazione del fabbisogno di personale ha tenuto conto di tali indicazioni avviando un adeguamento della dotazione alle mutate esigenze organizzative.

Questa operazione che nel tempo si è tradotta nel superamento di diverse posizioni di lavoro nella individuazione di alcuni nuovi profili con competenze di coordinamento e controllo, nonché nella soppressione di diversi posti a seguito delle decisioni di gestione diversa di alcuni servizi.

Accanto alle modifiche normative legate ai concetti di dotazione e analisi del fabbisogno la programmazione 2024-2026 tiene sempre conto del mutato quadro normativo in materia di vincoli di spesa del personale.

In tale contesto complessivo è, quindi, necessario contemperare le capacità assunzionali con l'esigenza di garantire il rinnovo dell'apparato comunale in una dimensione di riorganizzazione e assunzioni di profili alti che garantiscano sia le funzioni di coordinamento e controllo, ma anche la dimensioni di pianificazione e programmazione di lungo periodo, oltre che procedere a introdurre forze giovani per superare la criticità dell'invecchiamento del personale.

Risulta prioritario assicurare, nei prossimi anni, un ricambio generazionale e culturale in grado di supportare il percorso volto alla digitalizzazione, all'innovazione e alla modernizzazione dell'azione amministrativa rivedendo anche i sistemi di reclutamento del personale per renderlo più adeguato ai nuovi fabbisogni e in linea con il nuovo sistema di classificazione del personale alla luce anche del nuovo CCNL enti locali.

Si tratta di un investimento duraturo nel tempo e altrettanto costoso da effettuare con particolare attenzione verso specifici ambiti, a partire dal tema della definizione dei fabbisogni per arrivare a quello del reclutamento.

I fabbisogni di personale dovranno rispondere più ad esigenze strategiche che contingenti, prefigurando le professionalità e i ruoli del futuro che, alle capacità tecniche, dovranno affiancare capacità organizzative, relazionali e attitudinali con anche competenze trasversali rispetto a diversi ambiti di lavoro.

In secondo luogo, sarà necessario proseguire nella riflessione sul sistema di reclutamento del personale dipendente e responsabile al fine di una sua semplificazione e maggiore adeguatezza ai nuovi fabbisogni come sopra sinteticamente delineati.

Per la riuscita degli interventi del PNRR sarà fondamentale che ogni ente sappia cogliere le opportunità, adattandole alle esigenze del proprio territorio secondo un principio di sussidiarietà e che sia assicurato il coordinamento e il monitoraggio attento dell'avanzamento degli stessi al fine del

rispetto della tempistica estremamente ristretta prevista per la loro realizzazione. Sono evidenti la complessità, peculiarità ed eccezionalità di tutte le attività necessarie per la presentazione dei progetti di candidatura per accedere ai finanziamenti previsti nel PNRR, nonché delle relative fasi di gestione amministrativa e finanziaria, progettazione esecutiva, realizzazione, monitoraggio, rendicontazione degli stessi. Tutto ciò ha un significativo impatto sull'attività amministrativa, tecnica, finanziaria dell'ente.

Il fabbisogno di personale 2024-2026, inoltre, va considerato alla luce dell'evoluzione strutturale che la dotazione ha subito negli ultimi anni ed a quella che subirà ancora nel triennio.

La spesa derivante dalla programmazione triennale, di cui sopra, rientra nei limiti della spesa prevista e cioè pari a **€ 689,827,19 (2023) e € 752,756,13.**

Sono programmate – nel 2024 - modifiche contrattuali ad alcuni dipendenti come rappresentato nella seguente tabella e l'assunzione sia di un Capo Settore UTC che di un Responsabile del Settore Amministrativo dell'Ente:

	PASSAGGIO DI CATEGORIA		INCREMENTO ORE	
SASSARA FLORIANA	B2	B2	36	36
FARES FERNANDO	B2	B2	32	36
CAPOCASALE FRANCESCA	C2	C2	32	36
CIAMPOLILLO NICOLA	C2	C2	32	36
MARRESE ANTONIO	C2	C2	32	36
MALGIERI VITO	C1	C1	18	28
MARRESE LOREDANA	C1	C1	18	28
SENA MARIAGRAZIA	C1	C1	18	28
TRIVENTI AGATA	C1	C1	18	28
LUCREZIO MARIANTONIETT	C1	C1	32	36
LAMANNA BENIAMINO	D5	D5	36	36

CONSISTENZA DEL PERSONALE AL 31 DICEMBRE 2023:

Area	Posti coperti alla data del 31/12/2023		Posti da coprire per effetto del presente piano		Costo complessivo dei posti coperti e da coprire
	FT	PT	FT	PT	
Dir	**0**	**1**	**0**	**0**	€37,123,44
Area dei Funzionari e della E.Q.	**2**	**2**	**3**	**1**	€ 164,066,14
Area degli Istruttori	**0**	**9**	**4**	**4**	€ 199,619,76
Area degli Operatori Esperti	**5**	**1**	**6**	**0**	€171,061,20
Area degli Operatori					€ 0
TOTALE					€ 571.870,54

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE IN BASE AI PROFILI PROFESSIONALI:

Area	Analisi dei profili professionali in servizio
Dir	**1**
Area dei Funzionari e della E.Q.	**5**
Area degli Istruttori	**8**
Area degli Operatori Esperti	**5**
Area degli Operatori	**3**

SPESA PERSONALE NEL RISPETTO DEI LIMITI		NOTE
Capacità assunzionale calcolata sulla base dei vigenti vincoli di spesa		
2024	**679.520,81**	**INCREM. EFFETTIVO € 173.712,95**
2025	**679.520,81**	
2026	**679.520,81**	

Stima del trend delle cessazioni		Es.: numero di pensionamenti programmati
2024	**0**	
2025	**1**	**UFFICIO TECNICO**
2026	**0**	

STIMA DELL'EVOLUZIONE DEI BISOGNI – ANNO 2024:
a) a seguito della digitalizzazione dei processi: /
b) a seguito di esternalizzazioni di attività: /
c) a seguito internalizzazioni di attività: /
d) a seguito di dismissione di servizi: /
e) a seguito di potenziamento di servizi: /
f) a causa di altri fattori interni: /
g) a causa di altri fattori esterni: /

STIMA DELL'EVOLUZIONE DEI BISOGNI – ANNO 2025:
a) a seguito della digitalizzazione dei processi: /
b) a seguito di esternalizzazioni di attività: /
c) a seguito internalizzazioni di attività: /
d) a seguito di dismissione di servizi: /

e) a seguito di potenziamento di servizi: /
f) a causa di altri fattori interni: /
g) a causa di altri fattori esterni: /

STIMA DELL'EVOLUZIONE DEI BISOGNI – ANNO 2026:
a) **a seguito della digitalizzazione dei processi: /**
b) **a seguito di esternalizzazioni di attività: /**
c) **a seguito internalizzazioni di attività: /**
d) **a seguito di dismissione di servizi: /**
e) **a seguito di potenziamento di servizi: /**
f) **a causa di altri fattori interni: /**
g) **a causa di altri fattori esterni: /**

03.03.02 Rotazione

Le indicazioni contenute nel PNA individuano nella rotazione del personale una misura organizzativa preventiva, finalizzata ad evitare che su singoli dipendenti si consolidino posizioni di esclusività nella gestione di tipologie di attività, con il conseguente rischio della nascita di interessi diversi da quello dell'Ente, compatibilmente con l'esigenza, che resta ferma, di assicurare continuità nell'attività dell'Ente e dei suoi singoli settori.

La rotazione non si applica per le figure infungibili: sono dichiarati infungibili i profili professionali di Responsabile del Settore Programmazione Economico-Finanziaria e quelli nei quali è previsto il possesso di lauree specialistiche possedute da una sola unità lavorativa.

Di norma, l'incarico in ciascuna delle aree a rischio non può essere superiore a 3 anni per i responsabili e a 5 anni per i dipendenti, tenuto conto delle esigenze organizzative e di continuità.

Per il personale dirigenziale, la rotazione integra, altresì, i criteri di conferimento degli incarichi apicali ed è attuata alla scadenza dell'incarico.

Il Comune di Candela, con riferimento al 2024:

a) attesa la situazione contingente dell'Amministrazione che computa – in ottemperanza alla normativa in materia - n. 1 Responsabili/P.O. a tempo indeterminato e n. 3 Responsabili/P.O. a tempo determinato, per un totale di n. 4 Responsabili/P.O.;

b) considerata, altresì, l'infungibilità dell'incarico di Responsabile del Settore Programmazione Economico-Finanziaria, si è verificato comunque che nelle Aree più esposte al rischio corruzione di fatto è stata attuata la rotazione del personale responsabile.

Per il personale di comparto, investito di funzioni particolarmente esposte al rischio di corruzione, la rotazione degli incarichi dei dipendenti, compresi i dipendenti titolari di Posizioni Organizzative, avviene con provvedimento del Sindaco, tenendo comunque conto dei risultati dell'attività di prevenzione.

La rotazione dei titolari di Posizione Organizzativa, che svolgono attività a rischio di corruzione, viene effettuata nel rispetto della procedura di conferimento PO attualmente vigente.

Nel caso in cui, in via eccezionale, si verifichi che in alcuni Settori non sia possibile attuare la rotazione per una o più posizioni a rischio di corruzione, il Sindaco dovrà adeguatamente evidenziarne i motivi nel provvedimento di conferimento dell'incarico.

In linea di principio, i percorsi di rotazione del personale devono essere accompagnati da adeguata formazione nelle materie che saranno oggetto dell'incarico. Ciò presuppone una programmazione della rotazione unitamente alla formazione.

Tuttavia, il meccanismo obbligatorio della rotazione non può prescindere dalla salvaguardia delle competenze e professionalità acquisite e poste a presidio di materie e procedure complesse, al fine di garantire efficienza degli uffici e continuità dell'azione amministrativa.

La rotazione è obbligatoria nelle ipotesi di immotivato rispetto delle disposizioni previste dal presente Piano di Prevenzione della Corruzione. Di tale provvedimento è data comunicazione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione.

Ove non sia possibile assicurare la rotazione, per cause imputabili allo specifico assetto organizzativo dell'Ente, possono essere individuate misure organizzative di prevenzione alternative (ad esempio condivisione delle attività, trasferimento di funzioni, meccanismi rafforzati di controllo e monitoraggio, …) che sortiscano un effetto analogo a quello della rotazione. In particolare, secondo le indicazioni fornite dall'ANAC nel PNA, i Responsabili possono programmare all'interno dello stesso ufficio una rotazione "funzionale" mediante la modifica periodica di compiti e responsabilità, anche con una diversa ripartizione delle pratiche secondo un criterio di causalità e realizzare una collaborazione tra diversi ambiti con riferimento ad atti ad elevato rischio (ad esempio, lavoro in

team che peraltro può favorire nel tempo anche una rotazione degli incarichi). I Responsabili comunicano l'attuazione di tale misura in occasione dei report periodici al Responsabile del PIAO.

I Responsabili dei singoli Settori/Servizi dell'Ente, nei casi di avvio dei procedimenti penali o disciplinari per condotte di natura corruttiva tenute dal personale di comparto del Settore di competenza, informano tempestivamente il Responsabile del Servizio Personale per l'adozione dei provvedimenti conseguenti, ivi compresa la rotazione, secondo quanto previsto dall'art. 16, co. 1, lett. quater, del d.lgs. n. 165/2001 e s.m.i.… (cd. Rotazione straordinaria). Di ogni provvedimento concernente la rotazione degli incarichi, il Responsabile del Servizio Personale e/o il Responsabile di Settore, informano tempestivamente il Responsabile della prevenzione della corruzione, onde consentire le adeguate verifiche.

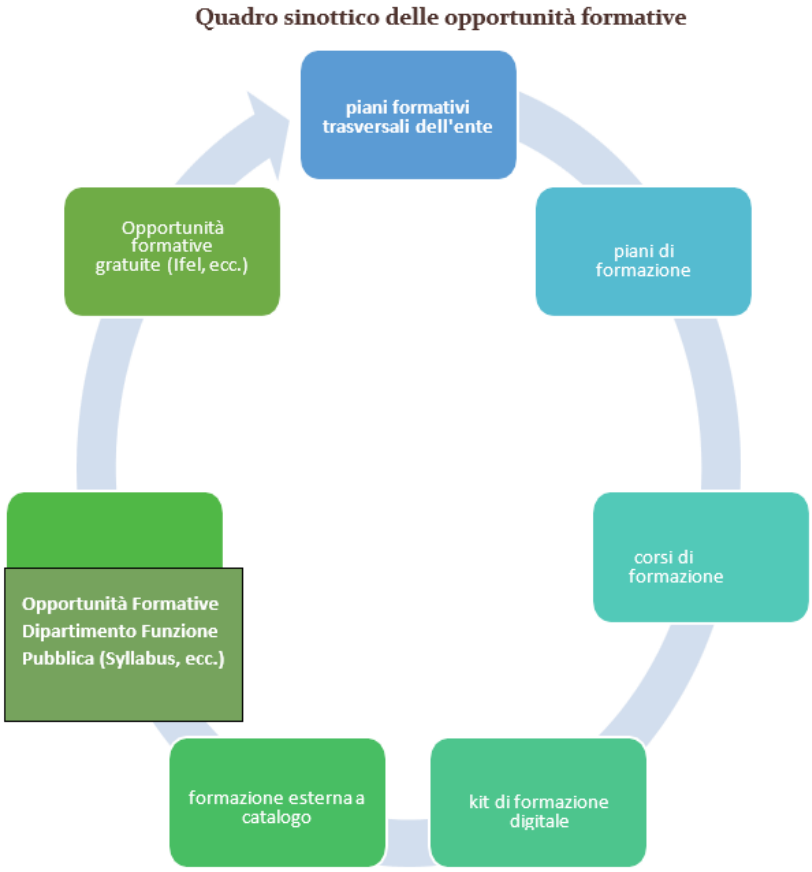
3.3.3 Obiettivi di trasformazione dell'allocazione delle risorse
Premessa Un'allocazione del personale che segue le priorità strategiche, invece di essere ancorata all'allocazione storica, può essere misurata in termini di: - modifica della distribuzione del personale fra servizi/settori/aree; - modifica del personale in termini di livello/inquadramento.

3.3.4 Strategia di copertura del fabbisogno
Premessa Questa parte attiene all'illustrazione delle strategie di attrazione (anche tramite politiche attive) e acquisizione delle competenze necessarie e individua le scelte qualitative e quantitative di copertura dei fabbisogni (con riferimento ai contingenti e ai profili), attraverso il ricorso a: - soluzioni interne all'amministrazione; - mobilità interna tra settori/aree/dipartimenti; - meccanismi di progressione di carriera interni; - riqualificazione funzionale (tramite formazione e/o percorsi di affiancamento); - *job enlargement* attraverso la riscrittura dei profili professionali; - soluzioni esterne all'amministrazione; - mobilità esterna in/out o altre forme di assegnazione temporanea di personale tra PPAA (comandi e distacchi) e con il mondo privato (convenzioni); - ricorso a forme flessibili di lavoro; - concorsi; - stabilizzazioni.

Soluzioni interne all'amministrazione		
2024		
2025		
2026		
Mobilità interna tra settori/aree/dipartimenti		
2024		
2025		
2026		
Meccanismi di progressione di carriera interni		
2024		**Fondo risorse decentrate 2024 in fase di contrattazione**
2025		
2026		
Riqualificazione funzionale (tramite formazione e/o percorsi di affiancamento)		
2024		
2025		
2026		
Job enlargement attraverso la riscrittura dei profili professionali		
2024		
2025		
2026		
Soluzioni esterne all'amministrazione		
2024		
2025		
2026		
Mobilità esterna in/out o altre forme di assegnazione temporanea di personale tra		

PPAA (comandi e distacchi) e con il mondo privato (convenzioni)		
2024	**1**	**AVVISO DI MOBILITÀ ESTERNA VOLONTARIA EX ART. 30 DEL D.LGS 165/2001, PER LA COPERTURA DI N. 01 POSTO DA INQUADRARE, A TEMPO PIENO, NELL'AREA DEI FUNZIONARI E DELLE E.Q. (EX CAT. "D"), CON PROFILO PROFESSIONALE DI "ISTRUTTORE DIRETTIVO TECNICO".**
2025		
2026		
Ricorso a forme flessibili di lavoro		
2024		
2025		
2026		
Concorsi		
2024	**1**	**CONCORSO PUBBLICO PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DA INQUADRARE, A TEMPO PART-TIME 28/36 ORE SETTIMANALI, NELL'AREA DEI FUNZIONARI E DELLE E.Q. (EX CAT. "D"), CON PROFILO PROFESSIONALE DI "ISTRUTTORE DIRETTIVO AMMINISTRATIVO".**
2025		
2026		
Stabilizzazioni		
2024		
2025		
2026		

03.03.05 Piani formativi



Per il periodo 2024 – 2026, l'Ente si pone l'obiettivo di garantire la partecipazione a percorsi formativi tecnici e specialistici del personale dipendente operante nei Settori maggiormente esposti al rischio corruzione nonché di organizzare giornate formative da tenersi anche presso la sede dell'Ente, al fine

di garantire la partecipazione di tutto il personale responsabile e dipendete della formazione obbligatoria in tema di anticorruzione e trasparenza ma non solo.

Questa sottosezione sviluppa le seguenti attività riguardanti la formazione del personale:
- le priorità strategiche in termini di riqualificazione o potenziamento delle competenze tecniche e trasversali, organizzate per livello organizzativo e per filiera professionale;
- le risorse interne ed esterne disponibili e/o 'attivabili' ai fini delle strategie formative;
- le misure volte ad incentivare e favorire l'accesso a percorsi di istruzione e qualificazione del personale laureato e non laureato (es. politiche di permessi per il diritto allo studio e di conciliazione);
- gli obiettivi e i risultati attesi (a livello qualitativo, quantitativo e in termini temporali) della formazione in termini di riqualificazione e potenziamento delle competenze e del livello di istruzione e specializzazione dei dipendenti, anche con riferimento al collegamento con la valutazione individuale, inteso come strumento di sviluppo.

PRIORITA' STRATEGICHE: ANTICORRUZIONE, APPALTI E CONTRATTI, ACCRUAL, PNRR, DIGITALIZZAZIONE.

RISORSE INTERNE DISPONIBILI: BILANCIO 2024/2026

RISORSE ESTERNE DISPONIBILI: CORSI GRATUITI eterofinanziati

MISURE PER FAVORIRE L'ACCESSO ALLA QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE: MASTER, STAGE, PROGRESSIONI DI CARRIERA

OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

a) **QUALI: LIVELLI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DI PERFORMANCE**
b) **IN CHE MISURA: INDICATORI DI EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITà**
c) **IN CHE TEMPI: TRIENNIO 2024/2026**

03.03.06 La Rilevazione del Benessere Organizzativo nell'Ente

Ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D. Lgs. n.150/09, sarà realizzata un'indagine sul personale dipendente volta a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

All'uopo sarà utilizzato il modello di questionario redatto dalla Civit - Anac, elaborato secondo le indicazioni del Ministero della Funzione Pubblica in data 29 maggio 2013, al presente Piano allegato in copia.

L'indagine, come sopra evidenziato, comprende tre rilevazioni diverse: benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione e valutazione del proprio superiore gerarchico.

Per "benessere organizzativo" si intende lo stato di salute di un'organizzazione in riferimento alla qualità della vita, al grado di benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa, finalizzato al miglioramento qualitativo e quantitativo dei propri risultati. L'indagine sul benessere organizzativo, in particolare, mira alla rilevazione e all'analisi degli scostamenti dagli standard normativi, organizzativi e sociali dell'ente, nonché della percezione da parte dei dipendenti del rispetto di detti standard.

Per "grado di condivisione del sistema di valutazione" si intende la misura della condivisione, da parte del personale dipendente, del sistema di misurazione e valutazione della performance approvato ed implementato nella propria organizzazione di riferimento.

Per "valutazione del superiore gerarchico" si intende la rilevazione della percezione del dipendente rispetto allo svolgimento, da parte del superiore gerarchico, delle funzioni direttive finalizzate alla gestione del personale e al miglioramento della performance.

L'indagine, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 5, del decreto legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, ha le seguenti finalità:

- conoscere le opinioni dei dipendenti su tutte le dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, nonché individuare le leve per la valorizzazione delle risorse umane;
- conoscere il grado di condivisione del sistema di misurazione e valutazione della performance;
- conoscere la percezione che il dipendente ha del modo di operare del proprio superiore gerarchico.

Il questionario sul "Benessere Organizzativo" (di seguito riportato) sarà messo a disposizione dei dipendenti, tramite i Responsabili di Servizio che ne cureranno preventivamente la precisa definizione e strutturazione e, successivamente, la somministrazione e la raccolta in forma anonima e su base volontaria.

SEZIONE 4: MONITORAGGIO DEL PIAO

L’art. 6, comma 3, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113, e l’art. 5, comma 2, del Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, prevedono modalità differenziate per la realizzazione del monitoraggio, come di seguito indicate:

- sottosezioni “Valore pubblico” e “Performance”, monitoraggio secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150;

- sottosezione “Rischi corruttivi e trasparenza”, monitoraggio secondo le modalità definite dall’ANAC;

- su base triennale dall’Organismo Indipendente di Valutazione della performance (NUCLEO VALUTAZIONE) di cui all’articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 o dal Nucleo di valutazione, ai sensi dell’articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, relativamente alla Sezione “Organizzazione e capitale umano”, con riferimento alla coerenza con gli obiettivi di performance.

04.01 Modalità per l’aggiornamento e la variazione del PIAO nella fase di prima applicazione

Anche il PIAO, come i Piani che al suo interno sono assorbiti, consente di effettuare delle variazioni in ordine ai suoi contenuti, al fine di adeguare dinamicamente, in corso di esercizio, i programmi in esso contenuti e gli obiettivi ed i target fissati alle mutate esigenze dell’Amministrazione.

S’intende che in caso di variazione dei contenuti della sezione “3. Organizzazione e capitale umano”, sottosezione di programmazione “3.3 Piano triennale del Fabbisogno del Personale”, è sempre necessario acquisire il parere da parte del Collegio dei Revisori dei Conti, ai sensi dell'art. 19, comma 8 della Legge n. 448/2001.

04.02 Soddisfazione degli utenti

La performance organizzativa, ai sensi delle norme e dei Regolamenti vigenti, deve essere misurata anche in relazione all’efficacia qualitativa soggettiva/percepita ovvero in relazione alla soddisfazione degli utenti.

Il Comune di Candela deve investire sul “sistema qualità dell’ente”. La struttura preposta alla funzione della programmazione e dei controlli, si deve occupare infatti anche della progettazione, realizzazione e rendicontazione dei controlli di qualità. Il sistema dei controlli interni, associati al ciclo di gestione della performance organizzativa, è da intendersi come strumento di lavoro, di guida e di miglioramento dell’organizzazione ed è finalizzato al monitoraggio e alla valutazione dei risultati, dei rendimenti e dei costi dell’attività amministrativa svolta dal Comune, nel rispetto del principio di trasparenza.

In tale ottica, il sistema dei controlli interni è diretto, tra le altre cose, a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente sia mediante organismi esterni (controllo di qualità).

Per quanto concerne le “Modalità di effettuazione del controllo di qualità”, si prevede che essa riguardi tanto la qualità percepita che quella effettiva; la qualità percepita dagli utenti dei servizi deve essere rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo.

La verifica sulla qualità effettiva del servizio è rappresentata da almeno quattro fattori:

a) accessibilità, intesa come disponibilità delle informazioni necessarie, accessibilità fisica e multicanale;

b) tempestività, intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti;

c) trasparenza, intesa come informazione sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi;

d) efficacia, intesa come rispondenza a quanto il richiedente può aspettarsi, in termini di correttezza formale, affidabilità e compiutezza.

Le carte dei servizi costituiscono uno degli strumenti attraverso cui rendere pubblici gli standard di qualità garantiti agli utenti dei servizi.

Le indagini di customer Satisfiction che, nel ciclo di misurazione della performance, sono finalizzate a rilevare i risultati dell'amministrazione nell'ottica dell'efficacia soggettiva, vengono svolte regolarmente con una programmazione che può essere biennale o triennale, in relazione ai servizi valutati.

Gli ambiti prevalentemente indagati sono quelli afferenti all'area dei servizi alla persona, tra cui:

- Servizi Segreteria Generale
- Servizi Demografici
- Servizio Protocollo
- Servizi alla Persona
- Polizia locale
- Ecc.

Altre indagini vengono progettate e realizzate in maniera non sistematica, tra cui anche quelle relative ai servizi interni, ma confluiscono nel loro insieme a formare una valutazione complessiva degli utenti relativamente ai servizi offerti dell'ente.

Si colloca in tale ambito il riferimento anche alle Linee guida n. 4 del Dipartimento della funzione pubblica sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche. Il D.lgs. n. 74/2017, modificando il D.lgs. n. 150/2009, ha infatti inteso rafforzare il ruolo dei cittadini e degli utenti dei servizi pubblici nel ciclo di gestione della performance. Le richiamate Linee guida delineano le modalità per il coinvolgimento degli stakeholders come soggetti attivi nel ciclo della performance in linea con quanto previsto dagli artt. 7, comma 2, lett. C, 8 e 19-bis del D.lgs. n. 150/2009, al fine di integrare nel SVMP la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e di sviluppare, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo, le relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, utenti e destinatari dei servizi attraverso lo sviluppo e il costante potenziamento di forme di partecipazione e collaborazione.

Per il triennio 2024-2026 le indagini di customer previste sono le seguenti:

Programmazione indagini di gradimento 2024-2026

2024	2025	2026
Servizi Segreteria Generale Servizi Demografici Polizia locale	Servizio Protocollo Servizi alla Persona Polizia locale	Servizi Segreteria Generale Servizi Demografici Polizia locale