

PIANO INTEGRATO DELLE ATTIVITA' E DELL'ORGANIZZAZIONE (PIAO)

2025-2027

Art. 6, comma 6, del D.L. n. 80/2021, convertito dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113

approvato con Deliberazione G.C. n.43 del 29.03.2025

INDICE

Premessa

SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

2.1 Valore pubblico

2.2 Performance

2.3 Rischi corruttivi e trasparenza

SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

3.1 Struttura organizzativa

3.2 Piano triennale dei fabbisogni di personale

3.3 Organizzazione del lavoro agile. Condizionalità e i fattori abilitanti. Le misure organizzative

3.4 Piano della formazione del personale

SEZIONE 4. MONITORAGGIO

PREMESSA

Il presente documento costituisce il documento definito “**Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)**” introdotto dall’art. 6 del D.L. n. 80/2021 nel quale sono destinati a confluire diversi strumenti di programmazione che, fino ad oggi, godevano di una propria autonomia.

Riferimenti normativi

L’art. 6 “Piano integrato di attività e organizzazione” del D.L. 80/21 stabilisce quanto segue:

“ 1. Per assicurare la qualità e la trasparenza dell’attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese e procedere alla costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso, le pubbliche amministrazioni, con esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative, di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, con più di cinquanta dipendenti, entro il 31 gennaio di ogni anno adottano il Piano integrato di attività e organizzazione, di seguito denominato Piano, nel rispetto delle vigenti discipline di settore e, in particolare, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e della legge 6 novembre 2012, n. 190.

2. Il Piano ha durata triennale, viene aggiornato annualmente e definisce:

*a) gli **obiettivi programmatici e strategici della performance** secondo i principi e criteri direttivi di cui all’articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, stabilendo il necessario collegamento della performance individuale ai risultati della performance organizzativa;*

*b) la **strategia di gestione del capitale umano e di sviluppo organizzativo**, anche mediante il ricorso al lavoro agile, e gli obiettivi formativi annuali e pluriennali, finalizzati ai processi di pianificazione secondo le logiche del project management, al raggiungimento della completa alfabetizzazione digitale, allo sviluppo delle conoscenze tecniche e delle competenze trasversali e manageriali e all’accrescimento culturale e dei titoli di studio del personale, correlati all’ambito d’impiego e alla progressione di carriera del personale;*

*c) compatibilmente con le risorse finanziarie riconducibili al piano triennale dei fabbisogni di personale, di cui all’articolo 6 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, **gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e della valorizzazione delle risorse interne**, prevedendo, oltre alle forme di reclutamento ordinario, la percentuale di posizioni disponibili nei limiti stabiliti dalla legge destinata alle progressioni di carriera del personale, anche tra aree diverse, e le modalità di valorizzazione a tal fine dell’esperienza professionale maturata e dell’accrescimento culturale conseguito anche attraverso le attività poste in essere ai sensi della lettera b), assicurando adeguata informazione alle organizzazioni sindacali;*

*d) **gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dei risultati** dell’attività e dell’organizzazione amministrativa nonché per raggiungere gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e in conformità agli indirizzi adottati dall’Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) con il Piano nazionale anticorruzione;*

*e) l’elenco delle **procedure da semplificare e reingegnerizzare** ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, nonché la pianificazione delle attività inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati;*

*f) le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la **piena accessibilità** alle amministrazioni, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità;*

SEZIONE 1

Scheda anagrafica dell'Amministrazione

Dati identificativi dell'Amministrazione

Ente: Comune di Comune di Castelnuovo Cilento
Indirizzo: Via San Leonardo, Castelnuovo Cilento (SA)
Codice fiscale/Partita IVA: 84001270655
Sindaco: Gianluca D'Aiuto
Numero abitanti al 31 dicembre 2024: 2870
Telefono: 097462128
Sito internet: <https://www.castelnuovocilento.eu/hh/index.php>
E-mail: elettoralectelnuovo@virgilio.it
PEC: protocollo@pec.comune.castelnuovocilento.sa.it

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

SITUAZIONE DOTAZIONE ORGANICA ALLA DATA DEL PRESENTE ATTO

Profilo	n. posti	Tipo	Categ.	Area di appartenenza	Stato		
					Occupato	Vacante	Previsto
Istruttore Direttivo Amministrativo	1	Tempo Pieno	Ex D	Vigilanza/amministrativa	X		
Istruttore Direttivo Contabile*	1	Tempo Parziale	Ex D	Finanziaria e Tributi	X		
Istruttore Direttivo Tecnico**	1	Tempo Parziale	Ex C	Tecnica	X		
Istruttore direttivo uff. Demograf***	1	Tempo Pieno	EX C	Area Vigilanza / Demografica e stato civ	X		
Istruttore direttivo uff. demograf	1	Tempo Parziale	EX C	Demografica e stato civ	X		
Istruttore Contabile	1	Tempo Pieno	Ex C	Finanziaria e Tributi	X		
Istruttore Tecnico	1	Tempo Parziale	Ex B	Tecnica	X		

Istruttore di ufficio demografico****	1	Tempo Parziale	Ex B	Demografica e stato civ	X		
Segretario Comunale*****	1	Tempo Parziale	Dirigente	Segreteria Comunale	X		
* Aumento orario di lavoro a 30 ore settimanali							
** E' in corso procedura di mobilità volontaria tra Enti							
***E' in corso di espletamento procedura progressione verticale							
**** Aumento orario di lavoro a 35 ore settimanali							
***** Aumento orario di lavoro a 9 ore settimanali 25%							
Totali 9							
di cui :	6	Part Time					
	3	A Tempo Pieno					

**SEZIONE 2 – Valore Pubblico, Performance e
Anticorruzione**

Sottosezione 2.1 – Valore Pubblico

La prima definizione di valore pubblico collegata alla performance si ritrova nelle **linee guida n. 2/2017** della Funzione Pubblica inteso come “miglioramento del livello di benessere dei destinatari delle politiche e dei servizi”. **“Gli indicatori d’impatto esprimono l’effetto atteso o generato (outcome) da una politica o da un servizio sui destinatari diretti o indiretti, nel medio-lungo termine, nell’ottica della creazione di valore pubblico, ovvero del miglioramento del livello di benessere economico-sociale rispetto alle condizioni di partenza della politica o del servizio”.**

Si riportano di seguito le principali categorie di indicatori di impatto:

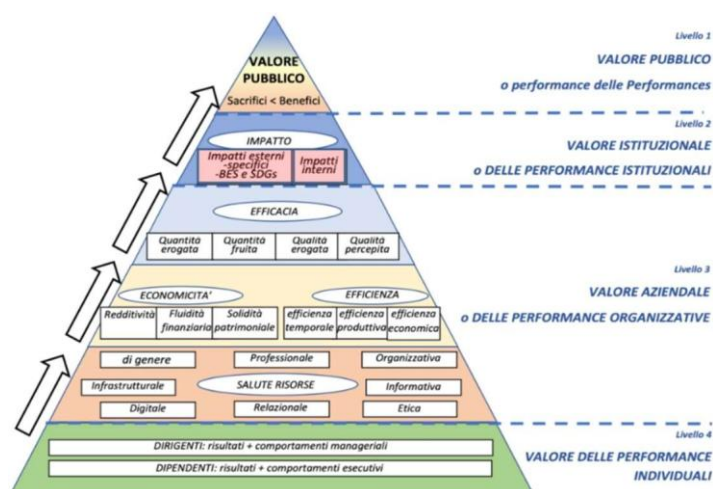
- **impatto sociale:** esprime l’impatto indotto sulle varie componenti della società (giovani, anziani, turisti, ecc.) e sulle relative condizioni sociali e può essere misurato in valori assoluti oppure come variazione percentuale rispetto allo stato di bisogno;
- **impatto economico:** esprime l’impatto indotto sulle varie componenti del tessuto economico (altre istituzioni, imprese, terzo settore, ecc.) e sulle relative condizioni economiche e può essere misurato in valori assoluti oppure come variazione percentuale rispetto alla condizione economica di partenza;
- **impatto ambientale:** esprime l’impatto indotto sulle varie componenti del contesto geo-morfologico in cui opera l’amministrazione e sulle relative condizioni ambientali e può essere misurato in valori assoluti oppure come variazione percentuale rispetto alla condizione ambientale di partenza.

L’amministrazione crea valore pubblico quando persegue (e consegue) un miglioramento congiunto ed equilibrato degli impatti delle diverse categorie cui quelle politiche sono rivolte.

Nella prospettiva del risk management (corruptivo) la gestione del rischio deve contribuire alla generazione di Valore Pubblico, inteso come il miglioramento del livello di benessere delle comunità di riferimento della PA, mediante la riduzione del rischio di erosione del Valore Pubblico a seguito di fenomeni corruttivi.

Dalla integrazione tra Performance & Risk management deriva il Modello di Public Value Governance finalizzato alla creazione e protezione del Valore Pubblico. Con il quale la pa si propone di governare in forma sinergica:

- il Ciclo del Performance Management, al fine di **potenziare il Valore Pubblico**;
- il Ciclo del Risk Management, al fine di **proteggere il Valore Pubblico**.



fonte: www.forumpa.it; a cura del prof. Enrico Deidda Gagliardo – commissione tecnica nazionale per

2.2 – La creazione del Valore pubblico

Il Comune di Castelnuovo Cilento cura il benessere della Comunità ispirando la propria azione alle seguenti finalità:

- a) garanzia del pieno diritto all'effettiva partecipazione dei cittadini, singoli o associati, alla vita organizzativa, politica, amministrativa, economica e sociale del Comune di Castelnuovo Cilento; a tal fine sostiene e valorizza l'apporto costruttivo e responsabile del volontariato e delle libere associazioni;
- b) valorizzazione e promozione delle attività culturali e sportive come strumenti che favoriscono la crescita delle persone;
- c) tutela, conservazione e promozione delle risorse naturali, paesaggistiche, storiche, architettoniche e delle tradizioni culturali presenti sul proprio territorio;
- d) valorizzazione dello sviluppo economico e sociale della comunità, attraverso la promozione della partecipazione dell'iniziativa imprenditoriale dei privati alla realizzazione del bene comune;
- e) sostegno alle realtà della cooperazione che perseguono obiettivi di carattere mutualistico e sociale;
- f) tutela della vita umana e della sua qualità, della persona e della famiglia, valorizzazione sociale della maternità e della paternità, con il sostegno alla corresponsabilità dei genitori nell'impegno alla cura e all'educazione dei figli, anche tramite i servizi sociali ed educativi; garanzia del diritto allo studio e alla formazione culturale e professionale per tutti in un quadro istituzionale ispirato alla libertà di educazione;
- g) rispetto e tutela delle diversità etniche, linguistiche, culturali, religiose e politiche, anche attraverso la promozione dei valori e della cultura della tolleranza;
- h) sostegno alla realizzazione di un sistema globale e integrato di sicurezza sociale e di tutela attiva delle persone disagiate e svantaggiate;
- i) riconoscimento di pari opportunità professionali, culturali, politiche e sociali fra i sessi.

Per il raggiungimento di queste finalità istituzionali, **l'ente provvede a definire nei documenti di programmazione gli obiettivi strategici e operativi da perseguire**. L'articolo 3 comma 2 del DPR 81 del 24 giugno 2022 prevede che per gli enti locali la sottosezione a) sul valore pubblico fa riferimento alle previsioni generali contenute nella Sezione strategica del documento unico di programmazione.

DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO COMUNALE N. 8 DEL 24-02-2025 - APPROVAZIONE DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE (DUP) SEMPLIFICATO PER IL TRIENNIO 2025-2027;

Sottosezione 2.2 – Performance

Il d.lgs. n. 150/2009 prevede che le Pubbliche Amministrazioni redigano annualmente un Piano triennale della Performance (art. 10 c. 1 lett. a d.lgs. 150/2009) in coerenza con il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio e che il Documento Unico di Programmazione, il Piano delle Performance, il Piano Esecutivo di Gestione ed il Piano degli Obiettivi concretizzano, ai vari livelli, le scelte strategiche dell'amministrazione e gli obiettivi annuali della gestione.

Il Piano della performance (art. 10 c. 1 lett. a d.lgs. 150/2009) è un documento programmatico triennale definito dall'organo di indirizzo politico-amministrativo in collaborazione con i vertici dell'amministrazione, secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica (Linee guida n. 1/2017). Con il Piano delle performance ed i suoi aggiornamenti vengono inoltre definiti gli obiettivi specifici ed annuali di cui all'articolo 5, comma 1, lettera b) del d.lgs. 150/2009 ed agli stessi correlati indicatori di misurazione di performance dell'amministrazione e di misurazione di performance individuale.

Il Piano della performance del Comune di Castelnuovo Cilento per il triennio 2025-2027 è stato approvato con delibera di Giunta n. 42 del 29.03.2025.

[ALLEGATO – PIANO DELLA PERFORMANCE 2025](#)

Sottosezione 2.3– Rischi corruttivi e trasparenza

Il presente documento costituisce aggiornamento annuale del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.)** del Comune di Castelnuovo Cilento.

In coerenza con il documento contenente gli Orientamenti per la Pianificazione dell'anticorruzione e trasparenza approvati dal Consiglio dell'Autorità, la presente sezione del PIAO aspira a fare del PTPC un *“documento snello, in cui ci si avvale eventualmente di allegati o link di rinvio, senza sovraccaricarlo di dati o informazioni non strettamente aderenti o rilevanti per il raggiungimento dell'obiettivo”* ed in cui si tende a *“bilanciare la previsione delle misure tenendo conto della effettiva utilità delle stesse ma anche della relativa sostenibilità amministrativa, al fine di concepire un sistema di prevenzione efficace e misurato rispetto alle possibilità e alle esigenze dell'amministrazione”*.

2.3.1 – Obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza

Con l'intenzione di inculcare l'idea che l'attività amministrativa è ben condotta solo se rispetta le prescrizioni del piano, si è ritenuto di elaborare una nuova scheda di mappatura dei processi in cui i contenuti del PTPC siano integrati con gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente. È stata dunque aggiornata la scheda di mappatura dei processi integrata con la nuova struttura organizzativa dell'ente che consente di fornire puntuali indicazioni su “chi fa che cosa” e che associa alle attività descritte risultati di performance organizzativa oggetto di misurazione e valutazione. In sede di approvazione del Piano delle Performance e del sistema di misurazione e valutazione delle performance l'attuazione delle misure anticorruzione viene tradotta in indicatori di performance organizzativa incidenti sul conseguimento del risultato dei dirigenti e, di conseguenza, dell'intero personale ed in elemento rilevante ai fini della valutazione dei comportamenti organizzativi.

2.3.2 - Soggetti

I Soggetti coinvolti nell'elaborazione, adozione, attuazione, verifica, aggiornamento del Piano che concorrono alla prevenzione della corruzione, mediante compiti e funzioni indicati nella legge, nel Piano Nazionale Anticorruzione e nei suoi aggiornamenti, sono:

- l'Autorità di indirizzo politico;
- il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ad oggi identificato nel segretario generale dell'Ente (Avv. Minardi Francesco);
- l'ufficio di supporto del segretario comunale in qualità di responsabile della prevenzione della corruzione, della trasparenza e dei controlli interni;
- i referenti per la prevenzione della corruzione – gli incaricati di Elevata Qualificazione;
- il nucleo di valutazione;
- il gruppo di lavoro controlli interni;
- l'Ufficio Procedimenti disciplinari (U.P.D.);
- tutti i dipendenti dell'amministrazione;
- i collaboratori a qualsiasi titolo dell'amministrazione.

Autorità di indirizzo politico

Il Sindaco nomina con proprio decreto il responsabile della prevenzione della corruzione ed il responsabile della trasparenza.

La Giunta Comunale:

- approva, su proposta del responsabile della prevenzione della corruzione il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione ed i suoi aggiornamenti, completo della sezione dedicata alla trasparenza a norma dell'art. 10 comma 1 del D. lgs. 33/2013,
- approva il codice di comportamento ed i suoi aggiornamenti,
- approva il piano delle performance e definisce in detta sede gli obiettivi dell'Ente in tema di prevenzione della corruzione e trasparenza,
- adotta tutti gli atti di indirizzo di carattere generale direttamente o indirettamente finalizzati alla prevenzione della corruzione;

Il Consiglio Comunale:

- definisce con il Documento Unico di Programmazione gli obiettivi strategici/operativi di Ente in tema di prevenzione della corruzione e di trasparenza
- monitora e controlla, in sede di verifica dello Stato di Attuazione dei Programmi e con il Documento Unico di Rendicontazione il livello di attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in tema di Prevenzione della Corruzione e di trasparenza,
- svolge attività di impulso e segnalazione al RPC.

Responsabile della prevenzione della corruzione

Il Responsabile della prevenzione della corruzione è individuato, con Decreto del Sindaco n. 83674 del 27.11.2024, nella figura del Segretario Comunale Avv. Minardi Francesco, il quale:

- svolge i compiti indicati nella circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 1/2013,
- svolge i compiti di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di inconfiribilità ed incompatibilità (art. 1 della L. 190/2012 ed art. 15 D. lgs. 39/2013),
- elabora la relazione annuale sull'attività svolta e ne assicura la pubblicazione,
- adempie a tutti i compiti assegnati dalla L.190/2012 e successive modifiche ed integrazioni, tra cui l'attività di coordinamento nella formazione del piano di anticorruzione, avvalendosi degli Incaricati di Elevata qualificazione.

Per l'adempimento delle proprie funzioni il Responsabile della prevenzione della corruzione, in un'ottica di partecipazione e condivisione, nonché di valore formativo e di orientamento al miglioramento della qualità dell'azione amministrativa, si avvale di un ufficio di supporto e della conferenza di servizio dei referenti per la prevenzione della corruzione. L'eventuale commissione, all'interno dell'Amministrazione, di un reato di corruzione accertato con sentenza passata in giudicato, realizza una forma di responsabilità del Responsabile della prevenzione della corruzione della forma tipologica dirigenziale, oltre che una responsabilità per il danno erariale e all'immagine del Comune di Castelnuovo Cilento, salvo che provi tutte le seguenti circostanze:

- di avere predisposto, prima della commissione del fatto, il Piano triennale di Prevenzione della Corruzione;
- di aver vigilato sul funzionamento e sull'osservanza del Piano.

La sanzione a carico del Responsabile della prevenzione della corruzione non può essere inferiore alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da un minimo di un mese ad un massimo di sei mesi.

I referenti per la prevenzione

Ogni funzionario di Elevata qualificazione con responsabilità apicali è individuato quale referente per la prevenzione della corruzione per il settore di propria competenza.

Tutti i dirigenti, come sopra individuati, per l'area di rispettiva competenza:

- a) svolgono attività informativa e referente nei confronti del RPC e dell'autorità giudiziaria (art. 16 d.lgs. n. 165 del 2001; art. 20 D.P.R. n. 3 del 1957; art.1, comma 3, l. n. 20 del 1994; art. 331 c.p.p.);
- b) partecipano al processo di gestione del rischio;
- c) propongono le misure di prevenzione (art. 16 d.lgs. n. 165 del 2001);
- d) assicurano l'osservanza del Codice di comportamento e verificano le ipotesi di violazione;
- e) adottano le misure gestionali individuate quali misure di prevenzione della corruzione generali e/o specifiche (artt. 16 e 55 bis d.lgs. n. 165 del 2001);
- f) osservano le misure contenute nel P.T.P.C. (art. 1, comma 14, della l. n. 190 del 2012);
- g) svolgono attività informativa nei confronti del responsabile, affinché questi abbia elementi e riscontri sull'intera organizzazione ed attività dell'Amministrazione;
- h) svolgono costante monitoraggio sull'attività svolta all'interno delle Aree di riferimento per prevenire fenomeni corruttivi.

Il Nucleo di Valutazione

Al Nucleo di Valutazione sono attribuite le seguenti funzioni:

- svolge compiti propri connessi all'attività anticorruzione nel settore della trasparenza amministrativa (artt. 43 e 44 d.lgs. n. 33 del 2013);
- esprime parere obbligatorio sul Codice di comportamento adottato dall'Amministrazione;
- assolve un ruolo consultivo del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ed aggiornamenti annuali e svolge funzione di controllo e valutazione della performance anche alla luce degli esiti del monitoraggio dei controlli interni.
- verifica l'integrazione tra le misure previste dal PTPC con il ciclo di gestione della performance ed i controlli interni.

Ufficio Procedimenti Disciplinari U.P.D.

L'U.P.D. in base al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici:

- svolge i procedimenti disciplinari nell'ambito della propria competenza (art. 55 bis D.lgs. n. 165 2001);
- provvede alle comunicazioni obbligatorie nei confronti dell'autorità giudiziaria (art. 20 D.P.R. n. 3 del 1957; art.1, comma 3, l. n. 20 del 1994; art. 331 c.p.p.);
- collabora con il responsabile della prevenzione della corruzione nell'attività di verifica e monitoraggio del Piano.

Responsabile per la trasparenza

E' individuato nel Segretario Avv. Minardi Francesco, svolge tutti i compiti indicati nel D.Lgs. 33/ 2013.

Tutti i dipendenti dell'amministrazione

Tutti i dipendenti dell'Amministrazione partecipano al processo di gestione del rischio con le seguenti attività:

- con riferimento all'area di appartenenza e ai procedimenti gestiti partecipano al processo di autoanalisi organizzativa, di mappatura dei processi e di definizione delle misure di prevenzione;
- osservano le misure contenute nel P.T.P.C. e segnalano al dirigente ed al Responsabile della prevenzione della corruzione gli eventuali scostamenti riscontrati nell'attuazione delle misure (art. 1, comma 14, della l. n. 190 del 2012);
- segnalano le situazioni di illecito avvalendosi del sistema di segnalazione di illeciti e di tutela del whistleblower applicato dall'Anac ed introdotto nell'ambito del Comune di Castelnuovo Cilento;
- segnalano casi di personale in conflitto di interessi (art. 6 bis l. n. 241/1990; artt. 6 e 7 Codice di comportamento, DPR 62/2013).

Collaboratori a qualsiasi titolo dell'Amministrazione:

- osservano le misure specifiche contenute nel P.T.P.C. e nei bandi di gara e contratti predisposti dall'Amministrazione;

- segnalano le situazioni di illecito (art. 8 Codice di comportamento art. 8 DPR 62/2012).

Individuazione delle aree di rischio

Vengono riportate di seguito le aree di rischio individuate con il presente piano.

- A. autorizzazioni, concessioni, erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausili finanziari, nonché attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati, gestione dei processi dello Sportello Unico Attività Produttive (Suap),
- B. contratti pubblici dalla scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, alla fase dell'esecuzione, gestione dell'esecuzione dei contratti finanziati con fondi PNRR;
- C. gestione del personale, concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera di cui all'articolo 24 del decreto legislativo n. 150 del 2009;
- D. gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio;
- E. controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni;
- F. incarichi e nomine;
- G. affari legali e contenzioso;
- H. pianificazione e gestione del territorio;
- I. ambiente e gestione del servizio smaltimento rifiuti.

Con specifico riferimento all'area di rischio B, il decreto legge 16.07.2020, n. 76 c.d. "Decreto Semplificazioni" e le successive disposizioni adottate con l'obiettivo di rendere concreta e tempestiva l'attuazione degli obiettivi del Piano Nazionale di Coesione e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha introdotto deroghe al codice dei contratti D.Lgs. 50/2016 finalizzate a velocizzare le procedure di affidamento degli appalti delle pubbliche amministrazioni in questo specifico momento storico in cui si è ritenuta prioritaria la "ripartenza" dell'economia.

Esaminato il contesto interno del Comune di Castelnuovo Cilento e considerato l'elevato livello di efficacia e di funzionalità della CUC e dell'ufficio contratti e appalti, già nel corso degli anni precedenti, sono stati esaminati gli aspetti di potenziale criticità delle modifiche introdotte dal Decreto Semplificazioni alle consolidate procedure di scelta dei contraenti.

In detto contesto, quelle che per il legislatore nazionale possono apparire delle semplificazioni, rischiano di tradursi a livello locale in rallentamenti ed espongono maggiormente gli uffici ad indebite ingerenze specie in sede di scelta del contraente. Sono state pertanto introdotte misure specifiche di prevenzione della

corruzione che tengono conto del maggior rischio corruttivo derivante dal mutato quadro normativo pur con l'obiettivo di soddisfare le esigenze di semplificazione delle procedure di selezione del contraente e di accelerazione degli affidamenti, perseguite dal legislatore specificate in altre parti del presente piano.

2.5 - Processo di gestione del rischio di corruzione

Sulla scorta dell'individuazione delle aree di rischio sopra elencate, vengono di seguito illustrate le misure generali e specifiche di gestione dei processi a rischio.

Si è inteso articolare le schede di mappatura dei processi in aree organizzative e, nell'ambito di ciascuna area, si è inteso associare i processi ad ambiti di attività coincidenti con la divisione interna delle funzioni. In sede di mappatura del rischio sono state stralciate le attività cui non è associato alcun rischio, è stato operato un mero rinvio al presente piano per ogni attività mappata cui non è associata alcuna misura specifica. Tutti i processi mappati sono dunque sottoposti a misure di prevenzione generali e/o specifiche individuate da ciascun responsabile in ragione del grado di rischio determinato secondo la seguente metodologia:

MATRICE GENERALE DEL CALCOLO DEL RISCHIO					
IMPATTO-PROBABILITA'	MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	ALTO	ALTISSIMO
ALTISSIMA	MEDIO	ALTO	ALTISSIMO	ALTISSIMO	ALTISSIMO
ALTA	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTISSIMO
MEDIA	BASSO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTISSIMO
BASSA	MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	MEDIO	ALTO
MOLTO BASSA	MOLTO BASSO	MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	MEDIO

Nelle schede riepilogative dei processi mappati, ad ogni processo sono abbinate una o più misure di prevenzione generali e/o specifiche, in ragione del livello di rischio calcolato.

Azioni e misure generali finalizzate alla prevenzione della corruzione

Le nuove azioni generali che il presente piano si propone di attuare per gestire il fenomeno corruttivo e prevenirne il rischio sono di seguito illustrate:

Misure di regolamentazione

Per il corrente anno è obiettivo dell'Ente aggiornare il codice di comportamento dei dipendenti del comune di Castelnuovo Cilento.

Misure di programmazione-monitoraggio-controllo

Si prevede, di implementare il sistema dei controlli interni.

Misure organizzative, di semplificazione di processi/procedimenti

Per l'anno 2025 intendimento dell'amministrazione è quello di attuare misure di semplificazione dei processi attraverso il potenziamento dei servizi digitali offerti dal Comune.

Misure di rotazione ordinaria

La rotazione "ordinaria" del personale è una misura organizzativa preventiva finalizzata a limitare il consolidarsi di relazioni che possano alimentare dinamiche improprie nella gestione amministrativa, conseguenti alla permanenza nel tempo di determinati dipendenti nel medesimo ruolo o funzione.

L'alternanza riduce il rischio che un dipendente pubblico, occupandosi per lungo tempo dello stesso tipo di attività, servizi, procedimenti e instaurando relazioni sempre con gli stessi utenti, possa essere sottoposto a pressioni esterne o possa instaurare rapporti potenzialmente in grado di attivare dinamiche inadeguate e l'assunzione di decisioni non imparziali.

Il criterio adottato dal Comune di Castelnuovo Cilento per l'attuazione della misura di rotazione ordinaria tiene conto sia delle dimensioni e della struttura dell'ente che del livello di specializzazione maturato dalla dirigenza e delle figure apicali dell'Ente in alcuni ambiti di intervento.

La misura di rotazione ordinaria si estrinseca, se possibile, dunque secondo il criterio funzionale (allegato 2 del PNA), improntato a sistemi di fungibilità delle figure professionali presenti nell'organizzazione.

La misura di rotazione c.d. "funzionale", ossia con un'organizzazione del lavoro basata su una modifica periodica dei compiti e delle responsabilità affidati ai dipendenti, viene applicata annualmente, in sede di approvazione del piano delle performance. In tale occasione infatti vengono assegnate le funzioni e le risorse a ciascuna Area al fine del raggiungimento degli obiettivi di performance.

In tale sede viene svolta una verifica delle competenze ed una ricognizione delle attività in corso e sulla base di queste, viene applicato il criterio della rotazione funzionale in considerazione delle competenze specialistiche o fungibili necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Nell'ambito della programmazione annuale della rotazione, in sede di approvazione del piano delle performance, può essere prevista anche una rotazione funzionale tra uffici diversi. Per le modalità applicative che regolano la rotazione, si rinvia al vigente Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi, al Regolamento delle posizioni organizzative dell'ente e al Regolamento della mobilità interna.

Misura della rotazione straordinaria

Si illustrano di seguito le modalità applicative della misura della rotazione straordinaria disciplinata dall'art. 16 comma 1 lett. l-quater del D. lgs. n. 165/2001 alla luce delle Linee Guida dell'Anac approvate con Deliberazione n. 215 del 26.03.2019 con cui si invitano le amministrazioni a recepire e disciplinare le modalità interne di disciplina della rotazione straordinaria dato il non sempre chiaro tenore letterale della norma.

Definizione: per **rotazione straordinaria** si intende l'assegnazione del dipendente ad altro ufficio in caso di avvio, nei suoi confronti di procedimenti penali o disciplinari per condotte di natura corruttiva che abbia posto in essere nello svolgimento delle attività d'ufficio.

La misura della rotazione straordinaria non ha carattere sanzionatorio ma costituisce misura organizzativa finalizzata a prevenire il rischio di eventi corruttivi nello svolgimento di attività ad alto od ad altissimo rischio ed a tutelare l'immagine di imparzialità dell'Amministrazione.

Soggetti destinatari della misura: la misura della rotazione straordinaria si applica a tutti i dipendenti ed a tutti i dirigenti, compreso il Segretario generale, in servizio presso il Comune di Castelnuovo Cilento a tempo determinato o indeterminato.

Soggetti tenuti all'applicazione della misura: la misura deve essere applicata, con provvedimento motivato, dal dirigente dell'Area presso cui il dipendente presta servizio. Ove il fatto corruttivo riguardi un dirigente od il segretario generale, la misura deve essere applicata dal Sindaco con decreto motivato con il quale questi, sulla scorta dell'evento corruttivo verificatosi, è tenuto a valutare il persistere o meno del rapporto fiduciario e ad adottare eventuale provvedimento di conferma o revoca dell'incarico.

Fatti corruttivi che determinano l'applicazione della misura: dato il tenore letterale della norma estremamente atecnica sia nell'individuazione delle fattispecie che determinano l'applicazione della misura (*avvio di procedimenti penali o disciplinari per condotte di natura corruttiva*) sia con riferimento alla tipologia di reati potenzialmente rilevanti, si individua quale atto presupposto per l'attivazione della misura, la comunicazione che il dirigente abbia ricevuto dell'iscrizione nel registro delle notizie di reato di cui all'art. 355 c.p.p. del dipendente per le seguenti fattispecie di reato, poste in essere nello svolgimento di mansioni d'ufficio per conto del Comune di Castelnuovo Cilento o di altre Pubbliche Amministrazioni:

art. 317 c.p. – concussione

art. 318 c.p. – corruzione

art. 319 e 319 bis c.p. – corruzione per atto contrario ai doveri d'ufficio

art. 319 ter c.p. – corruzione in atti giudiziari

art. 319 quater c.p. – induzione indebita a dare o promettere

art. 320 c.p. – corruzione di persona incaricata di pubblico servizio

art. 322 c.p. – istigazione alla corruzione

art. 346 bis c.p. – traffico di influenze illecite

art. 353 c.p. – turbata libertà degli incanti

art. 353 bis c.p. – turbata libertà del procedimento di scelta del contraente

Procedimento di applicazione della misura: il procedimento volto all'applicazione della misura deve essere attivato, senza indugio, dai soggetti competenti come sopra individuati, ad avvenuta acquisizione della notizia dell'iscrizione del dipendente/dirigente/segretario generale nel registro degli indagati ovvero ad avvenuta comunicazione, da parte dell'ufficio per i procedimenti disciplinari, della contestazione di addebito per fatti corruttivi.

Contenuto del provvedimento: il provvedimento deve contenere ampia e dettagliata motivazione in ordine alla sussistenza delle ragioni che giustificano la rotazione straordinaria con specifico riferimento al pregiudizio all'immagine di imparzialità dell'ente. In sede di valutazione in ordine all'applicazione dell'istituto dovrà tenersi conto dell'incarico rivestito al momento dell'applicazione della misura, così come delle effettive mansioni espletate, nella medesima sede dovrà anche essere valutata la durata della misura che non potrà comunque essere superiore a due anni. In sede di individuazione dell'ufficio di destinazione dovranno essere evidenziate le ragioni della scelta del diverso ufficio con specifico riferimento alle mansioni assegnate.

Obblighi di comunicazione: i funzionari di elevata qualificazione con incarichi apicali e dipendenti del comune di Castelnuovo Cilento - sono tenuti a comunicare le notizie di reato di cui siano venuti a conoscenza al responsabile della prevenzione della corruzione perché si dia avvio al procedimento.

Il RPC, notiziato come sopra ovvero a seguito di comunicazione ricevuta dall'Anac, tempestivamente comunica al sindaco od al dirigente la notizia dando assistenza in ordine ai provvedimenti da assumere.

Dei provvedimenti assunti l'RPC fornisce tempestive notizie all'Anac.

La misura della rotazione straordinaria cessa di avere efficacia con la richiesta di rinvio a giudizio ove in conseguenza della stessa si applichi l'istituto del trasferimento d'ufficio a norma della l. 97/2001.

Misure di formazione

Per il 2025 il programma di formazione che si prevede di attuare si svolgerà attraverso giornate di approfondimento e disamina degli strumenti di cui il Comune di Castelnuovo Cilento si è dotato per prevenire il fenomeno corruttivo curate dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione con specifico riguardo alle procedure di appalto e del nuovo codice di comportamento che si prevede di approvare. Viene inoltre favorita e confermata la partecipazione dei dipendenti ai percorsi di alta formazione sul tema della anticorruzione e trasparenza.

Misure di segnalazione (wistleblowing)

L'esperienza ha dimostrato che lo strumento della segnalazione sia da parte dei dipendenti sia da parte dei consiglieri comunali sortisce effetti positivi e consente di intervenire tempestivamente con misure idonee a prevenire il fenomeno. Da diversi anni è operativo nel Comune il sistema di segnalazione (wistleblowing) introdotte dall'Anac e utilizzabili dai singoli enti attraverso l'uso della medesima piattaforma.

Il Whistleblowing identifica l'istituto per la tutela di quei cittadini e lavoratori che segnalano irregolarità o reati e che, per via della loro denuncia, potrebbero essere soggetti ad atti di ritorsione. Secondo le Linee guida Anac oggetto di segnalazione sono sia la gamma dei delitti contro la pubblica amministrazione di cui al Titolo II, Capo, I del Codice Penale ma anche le situazioni in cui, nel corso dell'attività amministrativa, si riscontri l'abuso da parte di un soggetto del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati, nonché fatti in cui venga in evidenza un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite.

Il servizio è attivo e disponibile sul sito dell'ente, nella sezione Amministrazione trasparente – altri contenuti, dove sono pubblicati tutti i documenti relativi alla prevenzione della corruzione. Ad esso si accede attraverso un link all'applicativo.

Azioni e misure organizzative specifiche finalizzate alla prevenzione della corruzione

Misure specifiche per il conferimento degli incarichi

Si conferma la specifica procedura da seguire in sede di conferimento degli incarichi, tale da garantire:

- la preventiva acquisizione della dichiarazione di insussistenza di cause di inconferibilità - incompatibilità da parte del destinatario dell'incarico;
- la verifica delle dichiarazioni di cui all'art. 35 bis del D. Lgs. 165/2001 in itinere;
- il conferimento dell'incarico solo all'esito positivo della verifica;
- la pubblicazione contestuale dell'atto di conferimento dell'incarico, ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 33/2013, e della dichiarazione di insussistenza di cause di inconferibilità e incompatibilità, ai sensi dell'art. 20, co. 3, del d.lgs. 39/2013.

Misure specifiche per il conferimento degli incarichi di direzione di Area

In conformità a quanto suggerito con il PNA 2019-2021, in merito al conferimento degli incarichi di direzione di Area si individua la seguente misura da applicare alla procedura per il conferimento degli incarichi e la verifica delle dichiarazioni rese:

- preventiva acquisizione della dichiarazione di insussistenza di cause di inconferibilità o incompatibilità da parte del destinatario dell'incarico;
- verifica delle condizioni di cui all'art. 35 bis del D. Lgs. 165/2001 in itinere;

- conferimento dell'incarico solo all'esito positivo della verifica;
- pubblicazione contestuale dell'atto di conferimento dell'incarico, ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 33/2013, e della dichiarazione di insussistenza di cause di inconferibilità e incompatibilità, ai sensi dell'art. 20, co. 3, del d.lgs. 39/2013.

Misure specifiche per il pantouflage:

L'art. 53 del d.lgs. 165/2001, il co. 16-ter, ha disposto il divieto per i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni, di svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività dell'amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri.

Il PNA 2022, fornisce indicazioni in merito alle procedure da inserire all'interno del proprio PTPCT, al fine di dare effettiva attuazione alla misura di prevenzione. I soggetti interessati dalla seguente misura sono i dipendenti pubblici, siano essi dirigenti, funzionari, ... (art.53 co 16-ter d.lgs. 165/2001) e i lavoratori

autonomi e collaboratori (art. 21 del D.lgs. 39/2013) che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dell'operatore.

Si introduce l'inserimento di apposite clausole negli atti di assunzione del personale che prevedono specificamente il divieto di pantouflage.

Al momento della cessazione dal servizio o dall'incarico, si prevede di acquisire dal dipendente una dichiarazione con la quale si impegna al rispetto del divieto di pantouflage.

Nei bandi di gara e negli atti prodromici agli affidamenti di contratti pubblici si dovrà prevedere per l'operatore economico concorrente di dichiarare di non avere stipulato contratti di lavoro o comunque attribuito incarichi a ex dipendenti pubblici in violazione del predetto divieto, in conformità a quanto previsto nei bandi-tipo adottati dall'Autorità ai sensi dell'art. 71 del d.lgs. n. 50/2016.

Monitoraggio

Monitoraggio sulle misure generali

Le misure generali suscettibili di valutazione e ponderazione vengono tradotte in obiettivi gestionali in sede di aggiornamento della Sezione Performance, sottoposta a monitoraggio semestrale e valutazione da parte del Nucleo di Valutazione.

Monitoraggio sulle misure specifiche

Fermo restando quanto precisato in sede di individuazione delle misure di programmazione, monitoraggio e controllo, il monitoraggio sulle misure specifiche avviene ad opera del nucleo dei controlli interni attraverso la valorizzazione della voce "esito monitoraggio/controllo" del catalogo dei rischi allegato al piano.

Monitoraggio sugli obblighi di trasparenza

Fermo restando quanto precisato in sede di individuazione delle misure di programmazione, monitoraggio e controllo, il monitoraggio sulle misure specifiche avviene ad opera del nucleo dei controlli interni attraverso la valorizzazione della voce "*esito monitoraggio/controllo*" del catalogo degli obblighi di trasparenza in allegato al piano.

SEZIONE 3

Organizzazione e capitale umano

Sottosezione 3.1 – Struttura organizzativa

L'attuale assetto della struttura organizzativa dell'Ente è stata definita ed approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 18.01.2025 ad oggetto "APPROVAZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E FUNZIONIGRAMMA". Si rimanda alla scheda "Funzionigramma" in allegato.

Sottosezione 3.2 – Il piano dei fabbisogni 2025-2027

L'Amministrazione tende ad attuare una politica delle assunzioni che, nel rispetto dei vincoli di spesa, mira a mantenere bassa la spesa del personale attraverso la sostituzione del solo personale cessato. Ciò ha consentito nel triennio trascorso di far fronte alle sostituzioni in ragione dei pensionamenti previsti senza alterare il regolare funzionamento degli uffici.

Nel triennio 2025-2027, l'Amministrazione intende attuare politiche assunzionali volte a coprire tempestivamente carenze di organico determinate dall'estrema mobilità del personale".

La programmazione e la definizione del proprio bisogno di risorse umane, in correlazione con i risultati da raggiungere, permette di distribuire la capacità assunzionale in base alle priorità strategiche.

Per la programmazione relativa al triennio viene allegato al presente documento il piano del fabbisogno.



Sottosezione 3.3 – Organizzazione del lavoro agile

3.2.1 Condizionalità e i fattori abilitanti. Le misure organizzative.

Con il comma 306 della l. 197/2022, il Legislatore ha previsto la possibilità, solo ed esclusivamente per i lavoratori fragili, di svolgere in via ordinaria la propria prestazione lavorativa in modalità agile. Si tratta di quei lavoratori che rientrano nel campo di applicazione del D.M. 4 febbraio 2022, che ha individuato le patologie croniche con scarso compenso clinico e con particolare connotazione di gravità, per i quali resta confermata la previsione già introdotta in fase emergenziale.

Ai sensi dell'art. 263 del decreto-legge n. 34 del 2020, convertito con modificazioni dalla legge n. 77 del 2020, le amministrazioni pubbliche, a partire dal 2021, redigono, sentite le organizzazioni sindacali, il Piano organizzativo del lavoro agile, quale sezione del Piano della performance;

Il POLA promuove l'attuazione del lavoro agile e definisce le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di monitoraggio e rilevazione volti alla verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati; In caso di mancata adozione del POLA, il lavoro agile si applica almeno al 30 per cento dei dipendenti, ove lo richiedano (anziché al 60% nel caso di adozione).

Le misure organizzative previste in materia di lavoro agile sono finalizzate a:

- Promuovere una nuova visione dell'organizzazione del lavoro volta a stimolare l'autonomia, la responsabilità e la motivazione dei dipendenti in un'ottica di incremento della produttività e del benessere organizzativo e di miglioramento dei servizi ai cittadini;
- Favorire attraverso lo sviluppo di una cultura gestionale orientata al risultato, un incremento di efficacia e di efficienza dell'azione amministrativa;
- Promuovere una visione dell'organizzazione del lavoro ispirata ai principi della flessibilità
- Ottimizzare la diffusione delle tecnologie e delle competenze digitali, realizzando altresì economie di gestione
- Facilitare l'integrazione lavorativa dei soggetti a cui, per cause dovute a condizione di disabilità o altri impedimenti di natura oggettiva, personale o familiare, anche temporanea, il tragitto casa-lavoro e viceversa, risulti particolarmente gravoso, con l'obiettivo di assicurare il raggiungimento di pari opportunità lavorative anche per le categorie fragili
- Favorire la stabilizzazione di un rapporto di fiducia e collaborazione proattiva tra dipendenti e l'amministrazione
- Promuovere la mobilità sostenibile tramite la riduzione degli spostamenti casa-lavoro-casa, nell'ottica di una politica ambientale sensibile alla diminuzione del traffico urbano in termini di volumi e di percorrenze;

Al fine dell'autorizzazione a prestare lavoro agile, i criteri di priorità sono quelli stabiliti dall'art. 18 comma 3 bis della L. n. 81/2017. Laddove tali criteri dovessero risultare non applicabili, viene data priorità a:

- 1) Situazioni di disabilità psicofisica del lavoratore o condizioni patologiche, debitamente certificate dai competenti organi sanitari, tali da rendere disagevole e/o inopportuno il raggiungimento del luogo di lavoro;
- 2) Stato di gravidanza
- 3) Esigenze di cura dei figli minori di anni quattordici
- 4) Esigenze di cura di parenti o affini conviventi entro il terzo grado o comunque di conviventi, risultanti da iscrizione anagrafica o da iscrizione nel Registro delle Unioni Civili

- 5) Maggiore tempo di percorrenza per raggiungere la sede di lavoro.

Di norma, al lavoratore è consentito l'espletamento del lavoro in modalità agile per un massimo di due giorni settimanali.

La durata dell'accordo individuale non può essere inferiore a sei mesi e non può essere superiore a dodici mesi, salvo proroga per ulteriori dodici mesi, previo accordo individuale tra le parti.

Sono esclusi di norma dalla possibilità di effettuare il lavoro agile: il personale amministrativo assegnato ai servizi di Polizia Municipale, i dipendenti impiegati in attività tecniche di verifica e di controllo dei cantieri,

gli uscieri, i dipendenti assegnati all'ufficio protocollo, i messi notificatori, gli uffici di ricevimento al pubblico.

Il limite percentuale massimo di personale al quale è possibile riconoscere l'accesso al lavoro agile è stabilito nella misura del 15%.

La valutazione della performance in modalità agile

Per il servizio prestato in modalità agile, viene mantenuto il sistema di assegnazione degli obiettivi e di misurazione ordinario, che si attua anche mediante un monitoraggio costante degli obiettivi di incremento produttivo.

Con riferimento ai risultati rilevati soprattutto in termini di incremento produttivo, il ricorso al lavoro agile potrà essere opportunamente incrementato o rimodulato nel rispetto dei limiti di legge.

A tal fine, gli indicatori da considerare risultano essere:

- 1) maggiore produttività (ad es. aumento servizi e attività realizzati dagli smart workers);
- 2) maggiore qualità dei servizi (n. utenti, che dichiarano di ricevere servizi migliori);
- 3) minori costi (risparmio netto dei consumi);
- 4) miglior tasso di conciliazione vita-lavoro;
- 5) miglioramento del benessere organizzativo.

Sottosezione 3.4 - Piano della formazione del personale

La formazione del personale

Il Comune di intende programmare una complessiva serie di interventi nell'ambito della formazione volti a costruire una proposta formativa in grado di raggiungere il maggior numero di destinatari favorendo l'innalzamento del livello di competenze e abilità dei dipendenti e lo sviluppo professionale.

SEZIONE 4

Monitoraggio

Vengono riportati di seguito gli strumenti e le modalità di monitoraggio, incluse le rilevazioni di soddisfazione degli utenti da avviare nel corso del triennio 2025-2027.

4.1 - Il Monitoraggio della Qualità

Negli ultimi anni, in particolare con il D.lgs. 150/2009, con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012 e con il D.lgs. 74/2017 gli interventi normativi hanno spinto per l'introduzione anche nell'ente locale di strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi.

Da qui la necessità di adottare nuove tipologie di controlli interni, finalizzati a rilevare la qualità dei servizi erogati e a considerare la qualità dei servizi quale elemento strategico nella valutazione della performance.

Nel corso del triennio 2025-2027 si intende migliorare il sistema qualità del Comune di Castelnuovo Cilento.

Il Piano della Qualità

La presente sezione contiene la pianificazione delle attività finalizzate ad introdurre strumenti di rilevazione e misurazione della qualità dei servizi erogati nel Comune di Castelnuovo Cilento. Per ogni misura prevista viene indicata l'area organizzativa coinvolta e l'oggetto di analisi del servizio individuato.

La metodologia

La rilevazione della qualità da un punto di vista metodologico si basa su un approccio integrato, prevedendo il contemporaneo utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento.

E' articolata in due sezioni:

- **la qualità percepita dall'utente** (rilevabile tramite indagini di *customer satisfaction*);
- **la qualità effettiva del servizio**, misurata attraverso un set di indicatori (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) che confluiscono anche nelle carte dei servizi, intese quali strumenti per la riqualificazione del rapporto utente/cliente e ente erogatore.

Gli strumenti

Le indagini di soddisfazione sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio. A tal fine vengono utilizzati tre totem posizionati all'interno della Sede comunale.

Si intende perseguire la logica del *miglioramento continuo* e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione, la verifica, le azioni di miglioramento. I progetti elaborati sull'aggiornamento del sito web Istituzionale.

4.2 - Il monitoraggio delle sottosezioni “Valore pubblico” e “Performance”

avverrà secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo n. 150 del 2009. In relazione alla Sezione “*Organizzazione e capitale umano*” il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di performance sarà effettuato su base triennale dal Nucleo di valutazione.

4.3 - Il monitoraggio delle sottosezioni “Rischi corruttivi e trasparenza”

Per il monitoraggio si intende implementare un sistema di monitoraggio da sviluppare nel 2025-2027 definito sulla base del **Progetto di ANAC “Misurazione del rischio di corruzione”**.