



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

Adottato in data 31 marzo 2025 con deliberazione n. 3 del Consiglio di Direzione

PREMESSA	2
1. Identità di ACoS e Scheda Anagrafica.....	4
2. Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione	7
Sottosezione 2.1 - Valore Pubblico.....	7
Sottosezione 2.2 – Performance	9
Sottosezione 2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza.....	9
3. Organizzazione e capitale umano.....	17
Sottosezione 3.1 - Dotazione di personale	17
Sottosezione 3.2 - Fabbisogno di personale	18
Sottosezione 3.3 - Lavoro Agile	19
Sottosezione 3.4 - Parità di genere.....	20
4. Accessibilità sito web e/o applicazioni mobili	25
5. Monitoraggio	27

PREMESSA

L'art. 6 del D.L. n. 80 del 9 giugno 2021, convertito con modificazioni in L. n. 113 del 6 agosto 2021, contenente disposizioni per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), ha introdotto il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Il PIAO rappresenta un unico piano di governance, finalizzato ad assorbire gli strumenti di programmazione e pianificazione cui sono tenute le amministrazioni (piano triennale dei fabbisogni, piano della performance, piano di prevenzione della corruzione, piano organizzativo del lavoro agile), in un'ottica di semplificazione e superamento della molteplicità e frammentazione degli strumenti di programmazione introdotti dalla normativa, garantendo il coordinamento, la coerenza ed il controllo dei medesimi.

Il PIAO, di durata triennale, con aggiornamento annuale, assicura la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa, il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini, la costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi, anche in materia di diritto di accesso.

L'adozione del Piano costituisce obbligo per le pubbliche amministrazioni con più di cinquanta dipendenti; per le pubbliche amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti è previsto che, con apposito decreto attuativo, vengano definite modalità semplificate di adozione del medesimo. Il D.L. n. 80/2021, infatti, all'art. 6, comma 6, prevede che sia adottato il Piano tipo nel quale sono altresì definite le modalità semplificate - sia per contenuti che per procedure di aggiornamento - per l'adozione del PIAO da parte delle amministrazioni con meno di 50 dipendenti.

ACoS, quale organismo strumentale di Roma Capitale, con un numero di dipendenti al 31/12/2024 inferiore alle 50 unità, è dunque tenuto all'adozione del Piano con le modalità semplificate descritte nel Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione n. 132 del 30 giugno 2022, ove è definito il contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione e le modalità semplificate per i piccoli enti, fermo restando il necessario raccordo con il Piao di Roma Capitale.

Nell'ambito di tale quadro normativo ed alle semplificazioni previste, l'Agenzia, tenuto conto delle proprie ridotte dimensioni, ha ritenuto comunque opportuno inserire all'interno del PIAO la sottosezione relativa alla Performance dell'Ente, in quanto strettamente collegata agli altri strumenti programmatici, nonché riportare alcune informazioni e valutazioni riguardanti il personale e le modalità di reperimento dello stesso.

Questa edizione del PIAO intende tenere conto, inoltre, delle indicazioni fornite dall'ANAC con la delibera n. 31 del 20 gennaio 2025 - aggiornamento, per il 2024, del PNA 2022 documento riportante una descrizione organizzata dei contenuti e degli elementi indispensabili per la redazione della sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO.

Il PIAO 2025_2027 ACoS è suddiviso nelle seguenti sezioni:

✓ **Sezione n. 1 - Scheda anagrafica e Identità ACoS**

La sezione comprende oltre alla scheda anagrafica dell'Agenzia, i punti salienti che concorrono a definirne l'identità (base normativa, missione istituzionale, funzioni svolte, accordi e collaborazioni, accreditamento e riconoscimenti).

✓ **Sezione n. 2 - Valore pubblico, Performance e Anticorruzione**

Per le amministrazioni con meno di 50 dipendenti in tale sezione è prevista - ai sensi dell'art. 6 del DPCM 30 giugno 2022, n. 132 – esclusivamente la compilazione della sottosezione relativa all'Anticorruzione, la quale accoglie il PTPCT redatto dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) sulla base degli obiettivi in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza formulati in una logica di integrazione con quelli finalizzati alla creazione di valore contenuti nell'Atto Istitutivo (del. CC n. 39/2002 e s.m.i.) e nel Piano di Attività 2024 dell'Agenzia.

✓ **Sezione n. 3: Organizzazione e Capitale umano**

In tale sezione sono presentate le azioni necessarie per assicurare la coerenza dell'organizzazione e delle risorse umane rispetto agli obiettivi di valore pubblico identificati nell'Atto Istitutivo dell'Agenzia (del. CC n. 39/2002 e s.m.i.) e nel Piano delle Attività 2025, l'organizzazione del lavoro a distanza e i fabbisogni del personale. La sezione si compone di 4 sottosezioni:

- Struttura organizzativa (Organizzazione, Personale e Bilancio);
- *Piano triennale dei fabbisogni di personale*. Per le amministrazioni con meno di 50 dipendenti in tale sottosezione è sufficiente indicare la programmazione delle cessazioni dal servizio, effettuata sulla base della disciplina vigente, e la stima dell'evoluzione dei fabbisogni di personale in relazione alle scelte in materia di reclutamento, operate sulla base della digitalizzazione dei processi, delle esternalizzazioni o internalizzazioni o dismissioni di servizi, attività o funzioni
- Organizzazione del lavoro a distanza

➤ Misure per la parità di genere.

✓ **Sezione n. 4: Accessibilità sito web e/o applicazioni mobili**

✓ **Sezione n. 5: Monitoraggio**

- Per gli enti fino a 50 dipendenti, ai sensi dell'art. 6 del D.M. n. 132/2022, non è prevista la compilazione della suddetta sezione.

Identità ACoS

SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

Denominazione	Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS)
Sede	Via San Nicola da Tolentino, 45 00187 Roma
Codice Fiscale	97262390582
Comparto di appartenenza	Ente pubblico strumentale 100% Roma Capitale
PEC	agenzia@pec.agenzia.roma.it
Sito web	https://www.agenzia.roma.it
Statuto	https://www.agenzia.roma.it/documenti/amministrazione/deliberazione_assemblea_capitolina_n_76_2022_modifiche_statuto.pdf
Reg. di Org.e Funzionamento	https://www.agenzia.roma.it/documenti/amministrazione/regolamento_di_organizzazione_e_funzionamento_aggiornamenti_12_luglio_2023_doc.pdf
Presidente	Santo Emanuele Mungari
Segretario Generale	Antonio Sgambati
Responsabile Prevenzione della Corruzione	Paola Guidotti

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS) è stata istituita dal Consiglio Comunale di Roma con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002, così come modificata e integrata dalle deliberazioni dell'Assemblea Capitolina n. 212 del 22 ottobre 2007, n. 34 del 27 giugno 2017 e, da ultimo, n. 76 del 4 ottobre 2022.

Scopo principale dell'Agenzia è contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali attraverso una permanente attività di monitoraggio del rispetto dei parametri quali-quantitativi indicati nei contratti di servizio stipulati tra Roma Capitale ed i principali gestori di servizi pubblici locali, svolgendo in tal modo sia una significativa funzione di tutela dei cittadini, sia di supporto all'Amministrazione Capitolina.

Per garantire alla Amministrazione Capitolina il massimo grado di affidabilità in termini di qualità, imparzialità e trasparenza delle attività di verifica e monitoraggio, ACoS, nel dicembre 2021, ha conseguito l'accreditamento come "*Organismo di Ispezione*" in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità "*Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni*" nel 2021 quale organismo di tipo B per i servizi di igiene urbana e per i servizi cimiteriali. L'accreditamento, tuttavia, è stato sospeso nel 2024 a causa di modifiche nell'assetto organizzativo che hanno portato a una forte riduzione del personale.

Operando in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, ACoS oltre ad espletare le funzioni di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici in base a Convenzioni stipulate con i Dipartimenti di Roma Capitale supporta l'Amministrazione Capitolina in materia di servizi pubblici locali. Con riguardo a tale ultima funzione ACoS è tenuta ad esprimere pareri preventivi sugli schemi degli atti concessori e autorizzativi, delle convenzioni e dei contratti di servizio nel rispetto dei principi di universalità, di uguaglianza, di efficienza, di continuità e di concorrenza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte.

ACoS realizza inoltre, di propria iniziativa, studi, indagini e monitoraggi ed esercita un'attività di vigilanza costante per verificare le modalità di erogazione dei servizi e garantire una informazione tempestiva e documentata sulle condizioni di svolgimento degli stessi.

In un'ottica di sviluppo delle relazioni interistituzionali, ACoS può stipulare, inoltre, convenzioni ed accordi con altri soggetti quali le Università, le società specializzate e gli altri Enti di ricerca, gli Enti Pubblici comunitari nazionali e locali, le autorità indipendenti e di garanzia.

Con la sottoscrizione del Protocollo di intesa tra Roma Capitale e l'Agenzia da una parte e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente (sottoscritto il 13 aprile 2015), è stato dato attuazione alle prescrizioni contenute nella Finanziaria 2008 (L. 244/2007, art. 2, comma 461). Il Protocollo rappresenta di fatto un primo passo verso la realizzazione di azioni dirette a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti ed a garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni oggetto di contratto di servizio sviluppando attraverso la costituzione di un Tavolo permanente un'attività di dialogo e confronto con le citate Associazioni sulle problematiche legate all'erogazione dei

servizi pubblici locali nonché prevedere la consultazione obbligatoria preventiva in previsione del rinnovo dei contratti di servizio con i soggetti gestori dei servizi pubblici.

Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione

Sottosezione 2.1 - Valore Pubblico

ACoS, in quanto ente con un numero di dipendenti inferiore alle 50 unità, non è tenuto alla compilazione della presente sottosezione.

Tuttavia, si ritiene comunque opportuno inserire in tale sezione l'aggiornamento del nuovo Programma di Attività per l'anno 2025 vista la stretta correlazione tra le attività svolte e il valore pubblico generato.

ACoS è stata istituita con lo scopo di **monitorare e studiare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali** e, pertanto, con la propria missione, supporta gli organi di indirizzo di Roma Capitale nel conseguimento dell'obiettivo di erogare servizi pubblici di qualità, accessibili e soddisfacenti per i cittadini.

Rappresentando la qualità dei servizi una delle 12 dimensioni del Benessere Equo e Sostenibile dell'**Agenda ONU 2030** (indicatori elaborati da ISTAT e CNEL) appare chiaro come vi sia un collegamento diretto fra l'attività istituzionale e il valore pubblico prodotto dall'Ente concorrendo di fatto la prima al benessere individuale/sociale della comunità (valore pubblico) attraverso la definizione di servizi pubblici maggiormente rispondenti ai bisogni della cittadinanza.

Il Programma di attività 2025 è stato approvato dal Consiglio di Direzione di ACoS nella seduta del 23 gennaio 2025; lo stesso documento costituisce un allegato al bilancio di previsione annuale, quale l'atto di programmazione dell'Ente in cui vengono esplicitate le attività che si intendono realizzare nel corso dell'esercizio con riferimento alle aree strategiche individuate dall'organo di indirizzo.

Le sezioni del Programma di Attività per l'anno 2025 sono le seguenti:

1. Attività trasversali
2. Attività relative al servizio di igiene urbana
3. Attività relative al verde pubblici
4. Attività relative al sistema di mobilità
5. Attività relative ai servizi a rete
6. Attività relative al settore sociale
7. Attività relative ai servizi sportivi
8. Attività relative ai servizi cimiteriali
9. Attività relative al turismo
10. Attività relative ai servizi on-line

I risultati delle principali attività trasversali sono sintetizzati in documenti che annualmente vengono redatti perché costituiscono o un adempimento normativo o perché ritenuti strategici con riferimento alla missione dell'Agenzia.

In particolare, la Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta, è il principale strumento di ricognizione e analisi delle condizioni di svolgimento dei servizi. Inoltre, rappresenta il mezzo con cui l'Agenzia rende conto all'Assemblea Capitolina dell'attività svolta durante l'esercizio. L'adozione della Relazione è prevista dall'art. 7, co. 1, dell'atto istitutivo dell'Agenzia, come da ultimo modificato con DAC 76/2022.

L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali, indagine di citizen satisfaction, realizzata per la prima volta nel 2007 è stata ripetuta con cadenza annuale dal 2009, eseguita mediante metodo CATI su un campione estratto in modo casuale. Attraverso tale indagine si è inteso comprendere soprattutto la capacità dell'Amministrazione di rispondere ai bisogni ed alle aspettative della comunità. L'indagine è finalizzata non tanto ad acquisire un giudizio di adeguatezza dal punto di vista del grado "assoluto" di soddisfazione dell'utenza, quanto ad identificare le aree di maggiore o minore criticità/soddisfazione, offrendo in tal modo elementi di conoscenza generale sullo stato dei servizi pubblici locali secondo la percezione dei cittadini. In quest'ottica, oltre ad offrire importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali dei servizi ed alle stesse aziende erogatrici, le informazioni raccolte costituiranno in ogni caso un punto di riferimento per l'Agenzia nella programmazione delle future e più approfondite attività di indagine (seconda fase) che saranno concentrate su quei settori/aziende su cui si riscontrano le maggiori criticità e/o la maggiore "sensibilità" da parte degli utenti.

Ulteriore attività di carattere trasversale e continuativa è il monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini/utenti sui servizi erogati da Roma Capitale. Le segnalazioni (includendo in questo termine tutte le tipologie di istanza, compresi i reclami e gli apprezzamenti) sono uno dei principali strumenti che i cittadini, utenti finali dei servizi, hanno a disposizione per comunicare con i soggetti erogatori e con i gestori. Le informazioni e le conoscenze generate da questo processo, opportunamente raccolte, analizzate ed elaborate, costituiscono per l'Ente e per le aziende un importante indicatore di qualità dei servizi offerti e un feedback per il miglioramento degli stessi.

Le attività relative ai diversi settori dei servizi pubblici sono realizzate al fine di analizzare, in particolare, i seguenti aspetti:

- andamento nel tempo dei livelli di qualità erogata e di quella percepita;
- gli eventuali scostamenti tra gli standard di qualità previsti nel contratto di servizio e quelli effettivamente monitorati
- la qualità dell'offerta a confronto con il corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione
- i costi sostenuti e ricavi realizzati in relazione a quanto preventivato (piano finanziario, piano industriale, bilancio di previsione);
- il confronto delle prestazioni di servizio con gli eventuali fabbisogni e costi standard;

- la valutazione dell'andamento dei reclami anche in relazione al corrispettivo e ai livelli qualitativi;
- il benchmarking nazionale e se rilevante internazionale di indicatori dimensionali, strutturali, economici e di qualità erogata;
- la simulazione della spesa per determinate tipologie di famiglie con confronti a livello nazionale.

Sottosezione 2.2 – Performance

(Sezione non prevista nel PIAO semplificato per gli enti fino a 50 dipendenti ai sensi dell'art. 6 del D.M. n. 132/2022.)

Pur non costituendo un obbligo, nella presente sottosezione vengono comunque descritte le attività condotte nel corso dell'esercizio 2024 volte a completare il ciclo della performance. Il vigente sistema di misurazione e valutazione della performance è stato adottato nella seduta del Consiglio di Direzione del 10 luglio 2024 e pubblicato in Amministrazione Trasparente nella sezione Performance del sito internet dell'Agenzia. ACoS in qualità di organismo strumentale di Roma Capitale ha mutuato il Sistema di misurazione e valutazione della performance da Roma Capitale. ACoS in considerazione delle ridottissime dimensioni e dell'esiguo personale in servizio, ha deciso di richiedere all'Amministrazione capitolina di potersi avvalere del Nucleo Indipendente di Valutazione di Roma Capitale. A seguito del nulla osta espresso dal Direttore Generale in merito all'avvalimento, tutta la documentazione relativa alla performance 2024 è stata sottoposta all'esame del Nucleo che ha valutato positivamente quanto realizzato dall'Agenzia: in considerazione del fatto che la collaborazione fra ACoS e NIV ha preso avvio a conclusione dell'anno 2024, il primo non ha potuto fare altro che attestare la regolarità di quanto già realizzato.

Per il 2025 il NIV intende seguire il processo completo a partire dall'esame degli obiettivi/indicatori conferiti dall'organo d'indirizzo di ACoS al Segretario Generale, al monitoraggio degli stessi al 31 luglio 2025 ed infine alla rendicontazione degli obiettivi sulla base del sistema di misurazione della performance di ACoS, esprimendo sull'intero ciclo una propria valutazione di merito.

Sottosezione 2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (di seguito PTPCT) viene assorbito dal PIAO e ricondotto nella presente Sezione *Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione* in una specifica sottosezione denominata "*Rischi corruttivi e Trasparenza*" predisposta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, sulla base degli obiettivi strategici in materia definiti dall'organo di indirizzo, ai sensi della legge 6 novembre 2012, n. 190.

Costituiscono elementi essenziali della sottosezione, quelli indicati nel Piano nazionale anticorruzione (PNA) e negli atti di regolazione generali adottati dall'ANAC ai sensi della legge 6 novembre 2012 n. 190 del 2012 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 del 2013.

La presente sottosezione contiene:

1) la valutazione del contesto esterno per comprendere se le caratteristiche strutturali e occasionali dell'ambiente culturale, sociale ed economico nel quale l'amministrazione opera possano favorire il verificarsi di eventi corruttivi;

- 2) la valutazione del contesto interno, per valutare se la missione dell'ente o la sua struttura organizzativa possano esporre ACoS al rischio corruttivo;
- 3) la mappatura dei processi, per individuare le eventuali criticità che, in ragione della natura e delle specificità dell'attività dell'amministrazione, possano determinare rischi corruttivi;
- 4) l'identificazione e valutazione dei rischi corruttivi per la programmazione delle misure previste dalla legge n. 190 del 2012 e di quelle specifiche finalizzate a mitigare i rischi corruttivi individuati;
- 5) la progettazione di misure organizzative per il trattamento del rischio, privilegiando l'adozione di misure di semplificazione, efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;

Per le amministrazioni con un numero di dipendenti inferiori alle 50 unità, come ACoS, con riferimento alla mappatura dei processi si considerano aree a maggior 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.

Con la delibera n. 31 del 30 gennaio 2025, ANAC ha dedicato l'ultimo aggiornamento 2024 al PNA 2022 per fornire delle indicazioni operative, ai comuni fino a 5000 abitanti e alle strutture con meno di 50 dipendenti, relativamente agli adempimenti da realizzare per rendere possibile l'applicazione della previsione normativa in materia anche in strutture di piccole dimensioni. Il documento tiene conto delle semplificazioni che il legislatore ha introdotto nei precedenti PNA (riepilogati nell'allegato 4 PNA 2022) e fornisce precisazioni in merito ai rischi corruttivi riconducibili alle piccole amministrazioni individuando strumenti di prevenzione da adattare alle singole realtà, consentendo di massimizzare l'uso delle risorse a disposizione e perseguendo sia gli obiettivi strategici che di miglioramento della qualità dell'azione amministrativa.

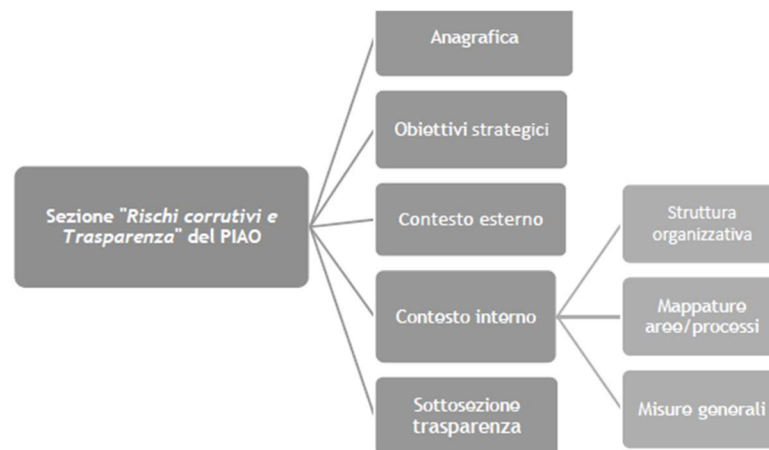
Il documento, in primo luogo, sottolinea come un'efficace prevenzione della corruzione comporti il coinvolgimento di tutti coloro che operano nell'amministrazione mediante interlocuzioni, anche informali, con il responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza. L'importante ruolo svolto dal responsabile con riferimento alla sia alla fase di predisposizione della sezione rischi corruttivi e trasparenza del PIAO che con riguardo al monitoraggio non va inteso come una deresponsabilizzazione degli altri soggetti appartenenti all'organizzazione.

Nel documento, ANAC viene inoltre confermata la programmazione della strategia di prevenzione, come già descritta nel DM 132/2022, per cui i comuni con popolazione al di sotto di 5000 abitanti e con meno di 50 dipendenti, dopo la prima adozione della sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO, valutano se nell'anno precedente si siano verificate o meno le seguenti circostanze:

- Fatti corruttivi o ipotesi di disfunzioni amministrative significative
- Modifiche organizzative rilevanti
- Modifiche degli obiettivi strategici
- Modifiche significative di altre sezioni del PIAO

tali da incidere sui contenuti della sezione anticorruzione e trasparenza. Laddove il RPCT rilevi che non siano intervenute le circostanze elencate, può confermare per le successive due annualità la sezione del PIAO. A tale scopo l'organo di indirizzo deve adottare una apposita delibera in cui si dichiara che non si sono verificati gli eventi sopra descritti. In caso contrario l'amministrazione adotta una nuova sezione del PIAO nella quale dar conto dei fattori intervenuti e dei correttivi apportati.

Ai fini, dunque, della redazione della presente sezione, si tiene conto delle indicazioni dettate da ANAC nell'aggiornamento 2024 del PNA 2022 secondo cui la sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" deve articolarsi nel seguente modo:



Con riguardo alla **scheda anagrafica** di ACoS si rimanda al punto *Identità di ACoS e Scheda anagrafica*.

Obiettivi strategici

Sulla base dei compiti istituzionali assegnati, ACoS elabora annualmente attraverso il Programma delle attività le proprie linee strategiche che improntano il percorso di azione dell'ente precisando i campi di attività ed i settori sui quali ACoS è chiamata a fornire il proprio apporto conoscitivo e risposte scientificamente tempestive e strumentali alle scelte dell'Amministrazione in materia di servizi pubblici locali.

Con riguardo agli obiettivi di prevenzione della corruzione e della trasparenza, contenuto obbligatorio secondo quanto disciplinato dall'aggiornamento 2024 al PNA 2022 da ANAC, nella scheda obiettivi del Segretario Generale per il 2025 sono presenti obiettivi diretti alla implementazione della digitalizzazione dei processi e al miglioramento del flusso informativo con la finalità di garantire la trasparenza e l'accessibilità ai dati e alle informazioni riguardanti le attività realizzate dall'ente. Inoltre, al fine di determinare un ambiente lavorativo favorevole al contrasto dei processi corruttivi, per il 2025 è stato previsto un incremento delle attività formative in materia di prevenzione della corruzione e sulla trasparenza, nonché sulle regole comportamentali del personale anche in considerazione della specificità della mission dell'Agenzia.

Si sottolinea come l'Agenzia, sin dalla sua costituzione, abbia adottato il proprio Codice etico e successivamente il proprio Codice di comportamento dei dipendenti ACoS mutuato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

Descrizione del contesto esterno

L'analisi del contesto esterno ha l'obiettivo di evidenziare come le caratteristiche dell'ambiente possano influenzare il buon andamento dell'operato di ACoS o al contrario favorire il verificarsi di fenomeni corruttivi. Dinamiche di natura culturale, economico-sociale, nonché la presenza di fenomeni di criminalità che caratterizzano il contesto territoriale, potrebbero infatti "agevolare" contesti corruttivi anche all'interno dell'ente; la conoscenza di tali elementi è quindi determinante per poter formulare, in fase di programmazione, strategie di prevenzione maggiormente efficaci. A tal fine, è opportuno considerare il contesto esterno con particolare riferimento alle diverse attività che vengono esercitate da ACoS.

ACoS interagisce con l'ambiente esterno sia nello svolgimento di attività comuni a tutte le pubbliche amministrazioni (attività negoziali, gestione prove selettive per l'assunzione del personale, ecc.), sia nell'esercizio dei propri compiti istituzionali. In proposito, si evidenzia che ACoS è stata istituita nel 2002 allo scopo di svolgere in posizione di autonomia e indipendenza rispetto all'Amministrazione Capitolina e alle aziende partecipate del Gruppo Roma Capitale due funzioni principali:

- ✓ la verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali e
- ✓ il supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta.

ACoS si configura come un'entità dotata di autonomia, con propri poteri decisionali e organizzativi; ciò assicura la separazione e l'indipendenza di ACoS nei confronti sia dei dipartimenti di Roma Capitale che affidano i servizi pubblici ai concessionari, sia nei confronti dei concessionari stessi, inclusi quelli in house.

I prevalenti ambiti di intervento di ACoS possono così riassumersi:

- verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, nei confronti dei soggetti gestori (dipartimenti e società partecipate da Roma Capitale);

- monitoraggio permanente dei principali servizi erogati a Roma per la verifica del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi (attività ispettiva, dipartimenti e società partecipate da Roma Capitale);
- pubblicizzazione delle condizioni di svolgimento dei servizi pubblici locali, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti;
- recepimento e valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni presentate dagli utenti, dai consumatori e dalle associazioni di questi ultimi e trasmissione degli stessi ai soggetti competenti in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte di soggetti esercenti il servizio;
- verifica periodica della qualità percepita dagli utenti dei servizi mediante indagini e sondaggi di mercato anche a campione (aziende di ricerca ed analisi di mercato);
- valutazione sulla conformità delle carte dei servizi alla vigente normativa e agli impegni assunti nel contratto di servizio (società partecipate da Roma Capitale che erogano servizi ai cittadini);
- espressione di pareri preventivi sugli schemi degli atti concessori e autorizzativi, delle convenzioni e dei contratti di servizio su richiesta dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta;
- proposta di modifica delle clausole delle autorizzazioni e delle condizioni tecniche di svolgimento dei servizi, ove ciò sia richiesto dall'andamento del mercato o dalle ragionevoli esigenze degli utenti.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, ACoS si relaziona quindi quotidianamente con le molteplici articolazioni di Roma Capitale (organi politici, organi amministrativi, strutture territoriali) e con le società da questa partecipate che erogano servizi pubblici o strumentali. ACoS interagisce altresì con altri soggetti pubblici (società che erogano servizi pubblici, comuni e ministeri, università etc.) e privati (istituti di ricerca, associazioni dei consumatori, ecc..), nonché con singoli cittadini che possono rivolgersi direttamente ad ACoS anche per presentare istanze, reclami o segnalazioni.

Analisi del contesto interno e mappatura dei processi

L'analisi del contesto interno è finalizzata a evidenziare gli aspetti legati all'organizzazione e alla gestione dei processi che possono influenzare il grado di esposizione al rischio corruttivo di ACoS. L'analisi del contesto interno comprende quindi sia la descrizione della struttura organizzativa, delle attività e delle funzioni operative di ACoS, sia la mappatura dei processi. La conoscenza dell'articolazione strutturale e della sua complessità permette infatti di contestualizzare il sistema di prevenzione della corruzione e di valutarne il livello di attuazione e adeguatezza.

Con riferimento alla struttura organizzativa, è opportuno premettere che nel 2024, è stato attuato un piano di riavvio delle attività dell'Ente a seguito della sospensione delle stesse intercorsa nel luglio 2023. Tale percorso ha condotto alla ricostituzione dei rapporti di lavoro e delle collaborazioni professionali cessate nel corso del 2023 e soprattutto alla ripresa nel luglio 2024 delle attività ispettive sui servizi di igiene urbana e sui servizi cimiteriali per le quali erano state sottoscritte le relative convenzioni con i Dipartimenti competenti di Roma Capitale.

Per la descrizione dell'organizzazione e del funzionamento dell'Agenzia si rimanda al Regolamento di organizzazione e funzionamento approvato dall'organo di indirizzo in data 12 luglio 2023 e pubblicato in amministrazione trasparente del sito internet della struttura all'indirizzo www.agenzia.roma.it.

L'attuale assetto organizzativo è costituito dal Presidente, rappresentante legale della struttura e dal Consiglio di Direzione, organo di indirizzo politico amministrativo nominato dall'Assemblea Capitolina, costituito dal Presidente e n. 2 consiglieri.

A capo dell'attività gestionale vi è Il Segretario Generale, carica attualmente ricoperta con un contratto di lavoro a tempo determinato di profilo dirigenziale a seguito dello svolgimento di una procedura ad evidenza pubblica. L'Ufficio amministrativo, deputato alle attività di autofunzionamento, consta di n. 1

funzionario a cui è stato attribuito l'incarico di Responsabile amministrativo e n. 2 istruttori amministrativi (personale in comando da Roma Capitale). Inoltre, l'Agenzia, vista la carenza di personale e l'urgenza di poter disporre di risorse adeguate a garantire il corretto funzionamento, ha deciso di somministrare n. 2 risorse per un periodo di 6 mesi in attesa degli esiti degli approfondimenti in corso in merito alla natura giuridica di ACoS.

Le attività ispettive, inoltre, sono garantite mediante la sottoscrizione di contratti a tempo determinato/collaborazioni a partita iva con di n. 10 ispettori e n. 1 coordinatore delle stesse, personale individuato all'interno dell'Albo degli ispettori e coordinatori costituito a seguito di un Avviso pubblico.

I principali attori nella gestione del rischio

Stante un numero ridottissimo di risorse, l'Agenzia nel corso del 2024 ha comunque proceduto alla nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione individuato con deliberazione del Consiglio di Direzione n. 7 del 23 maggio 2024 nella persona del dott.ssa Paola Guidotti, dipendente di Roma Capitale a tempo indeterminato che riveste altresì il ruolo di Responsabile per la trasparenza, ai sensi di quanto disposto dall'art. 43 del D. Lgs. n. 33/2013. Inoltre, il Consiglio di Direzione, sempre nel 2024 ha provveduto a nominare il Responsabile della transizione digitale e a licenziare il PIAO 2024-2026 rispettivamente con deliberazioni nn.. 13 e 14 del 10 luglio 2024.

Alla luce dell'attuale assetto organizzativo dell'Agenzia, la dott.ssa Paola Guidotti risulta la persona più idonea a rivestire l'incarico in oggetto, in quanto in possesso di requisiti e capacità adeguate, tali da consentirgli di assolvere a pieno i compiti che la L. n. 190/2012 attribuisce alla figura del RPCT, tenuto conto anche della diretta e pluriennale conoscenza della configurazione e del funzionamento dell'intera macchina amministrativa dell'Agenzia.

Su impulso del RPTC nella gestione del rischio viene coinvolto tutto il personale in servizio ciascuno per il proprio profilo di competenza; il Segretario generale e il Consiglio di Direzione rivestono un ruolo chiave per il successo delle politiche di prevenzione della corruzione collaborando attivamente al processo di verifica e monitoraggio garantendo un contributo conoscitivo e la diretta responsabilità relativamente agli atti compiuti. Anche il resto del personale partecipa al processo attraverso i flussi di informazione e l'osservanza di quanto previsto nel Piano.

Nell'anno 2024 non si sono registrati eventi corruttivi in Agenzia. Inoltre, non ci sono state segnalazioni tramite il canale whistleblowing o altre modalità. Dagli esiti del monitoraggio svolto dal RPCT in collaborazione con il Segretario Generale non vi sono evidenze di fatti costituenti presunti reati che possono segnalare un settore come più "esposto" al rischio corruttivo, né situazioni di conflitto di interesse. Pertanto, in assenza di fatti corruttivi o di disfunzioni amministrative rilevanti, con riferimento alla mappatura dei processi si rimanda al PIAO 2022-2024 presente in Amministrazione trasparente/Altri contenuti sul sito istituzionale di ACoS in cui la mappatura è stata realizzata con riferimento alle aree indicate all'art. 1, c. 16, della L. 190/2012 (autorizzazione/concessione, contratti pubblici, concessione ed erogazione di contributi, concorsi per l'assunzione del personale e progressioni di carriera), nonché ai processi riguardanti le attività ispettive poiché considerati particolarmente sensibili e di maggior rilievo per il valore pubblico.

Trattamento del rischio: misure per la prevenzione (misure generali e specifiche)

L'individuazione e la programmazione di misure per la prevenzione della corruzione rappresenta una parte fondamentale della sezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO.

Le misure generali applicate di carattere trasversale riguardano l'intera attività di ACoS e, come tali, la loro attuazione riguarda più uffici e più referenti. Esse sono individuate al fine di prevenire il verificarsi del fenomeno corruttivo con riferimento ad intere aree di rischio o con riferimento, ancora più generale, al modo in cui l'Agenzia programma, pianifica, opera sia all'interno della propria organizzazione, sia verso l'esterno.

Al fine di aiutare il RPCT nella programmazione delle misure generali – trasversali a tutte le aree di rischio – da prevedere obbligatoriamente nella sezione “Rischi corruttivi e trasparenza”, l'ANAC, nell'aggiornamento del PNA 2024, ha elaborato una apposita scheda “Misure Generali”, che contiene un'elencazione di tali misure. In una prospettiva di semplificazione e alleggerimento degli oneri amministrativi sono infatti stati previsti solo le seguenti misure di carattere generale obbligatorie:

Misure generali	Target	SI/NO
codice di comportamento dei dipendenti	Adozione del Codice di comportamento	SI
autorizzazioni allo svolgimento di incarichi d'ufficio attività ed incarichi extra-istituzionali	Provvedimenti del Consiglio di Direzione	SI
misure di disciplina del conflitto d'interesse	Dichiarazioni assenza conflitto di interesse	SI
formazione sui temi dell'etica e della legalità e sulla contrattualistica pubblica	Formazione su piattaforma certificata Tuttogare e sul sistema gestionale Urbi Smart	SI
tutela del whistleblower	Presente sul sito internet la modalità di inserimento segnalazione	SI
misure alternative alla rotazione ordinaria	Coinvolgimento nei processi decisionali di due o più soggetti	SI
inconferibilità/incompatibilità per funzioni dirigenziali o ad esse equiparabili	Dichiarazioni sulla insussistenza delle cause di inconferibilità/incompatibilità con l'incarico	SI
patti di integrità	Patto d'integrità da sottoscrivere in caso di affidamenti servizi e forniture	SI
divieto di pantouflage	Applicazione in caso di affidamento di servizi e forniture	SI
monitoraggio dei tempi procedurali	Pagamento fatture e pubblicazione atti	SI
Responsabile dell'Anagrafe per la Stazione Appaltante (RASA);	Individuazione del soggetto e creazione del profilo	SI
commissioni di gara e di concorso	Nomina componenti esterni	SI
rotazione straordinaria		NO

ACoS ha provveduto, già da anni, ad adottare le misure generali obbligatorie.

Altre misure generali, di carattere “ulteriore” rispetto a quelle sopra elencate, in quanto individuate con specifico riferimento alla realtà dell'Agenzia, sono

già in atto. Si tratta di alcuni strumenti organizzativi di per sé utili ausili per la prevenzione della corruzione, quali:

- il coordinamento della gestione da parte del Segretario Generale ed in particolare, la gestione del personale integrata e partecipata tra personale apicale e i responsabili dei servizi;
- lo svolgimento di incontri e riunioni di coordinamento periodiche tra il Segretario generale, il responsabile amministrativo e i dipendenti assegnati ai diversi uffici sull'attività dell'amministrazione, al fine di far circolare le informazioni e utili al confronto sulle possibili soluzioni gestionali;
- la procedura di controllo di regolarità contabile, esercitata dal Segretario generale e dal Responsabile dell'ufficio competente per gli atti amministrativi che comportano spesa;
- il meccanismo di pubblicità e trasparenza sul proprio sito istituzionale dei propri atti, finalizzato al consolidamento tra principio di trasparenza e prevenzione e contrasto del fenomeno della corruzione

Misure di prevenzione specifiche

Una delle aree più ad alto rischio di corruzione, come specificato anche da ANAC, per le strutture di piccole dimensioni è quella dei “Contratti Pubblici”. Sulla materia vi è stato un continuo aggiornamento normativo e regolamentare.

Il legislatore è da ultimo intervenuto con la pubblicazione di un nuovo testo unico di riferimento sulla materia, il nuovo Codice dei contratti che ha rivoluzionato il quadro normativo nella materia degli appalti pubblici, consolidando istituti previsti negli ultimi anni ed introducendo novità di estrema rilevanza. Di rilievo primario, è indubbiamente la digitalizzazione di tutto l'iter procedurale dell'appalto.

Alla digitalizzazione, infatti, è stato attribuito non più un ruolo di “supporto” allo svolgimento delle procedure di gara, ma un determinante compito di efficienza degli appalti pubblici riducendo i tempi di gara, semplificando le procedure e riducendo i contenziosi, al fine di favorire una più ampia partecipazione delle imprese stesse.

È stato definito un “ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale” (art. 22) i cui pilastri sono individuati nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici (art. 23) e nel fascicolo virtuale dell'operatore economico (art. 24) - da pochi mesi reso operativo dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)- nelle piattaforme di approvvigionamento digitale (art. 25) e nell'utilizzo di procedure automatizzate.

Dal 1° gennaio 2024 tutte le fasi di programmazione, progettazione, pubblicazione, affidamento ed esecuzione di appalti e concessioni devono essere gestite dalle stazioni appaltanti mediante piattaforme di approvvigionamento digitale certificate, di cui ogni ente pubblico deve avvalersi. Tali piattaforme devono essere utilizzate per la redazione o acquisizione degli atti relativi alle varie procedure di gara; trasmissione dei dati e documenti alla Banca Dati Anac; l'accesso alla documentazione di gara; la presentazione del Documento di gara unico europeo; la presentazione delle offerte; l'apertura, gestione e conservazione del fascicolo di gara; il controllo tecnico, contabile e amministrativo dei contratti in fase di esecuzione e la gestione delle garanzie. Inoltre, è stata prevista una digitalizzazione integrale in materia di accesso agli atti: si riconosce espressamente a tutti i cittadini, la possibilità di richiedere la documentazione di gara, nei limiti consentiti dall'ordinamento vigente, per il tramite dell'istituto dell'accesso civico (art. 35).

Anche la disciplina sull'acquisizione dei CIG è stata oggetto di importanti modifiche e quindi mai come in questo momento le nuove disposizioni in materia di appalti e digitalizzazione richiedono dunque un impegno sempre maggiore della struttura amministrativa dedicata nell'analisi della nuova normativa e nel successivo adeguamento delle procedure telematiche di acquisto e della relativa modulistica, anche alla luce degli orientamenti e interventi regolatori da parte dell'ANAC.

L'Agenzia ha rivisto nel corso dell'anno 2024 sia i modelli e la documentazione di gara per ogni tipologia di affidamento, sia la disciplina dei controlli, adeguandosi alle nuove disposizioni in materia.

In tale contesto, vengono applicate le seguenti misure di prevenzione del rischio:

- misure di trasparenza (cfr. paragrafo successivo su Trasparenza): continua revisione della pagina "Bandi e contratti" secondo le nuove disposizioni; tracciabilità informatica degli atti, attraverso la pagina dei "Provvedimenti";
- misure di controllo: esclusivo ricorso a strumenti informatici, quali la piattaforma TUTTOGARE e MePA, che consentano il monitoraggio e la tracciabilità degli affidamenti diretti per appalti di lavori, servizi e forniture;
- misure di semplificazione: reportistica periodica derivante dalla piattaforma di approvvigionamento digitale;
- misure di organizzazione: formazione specifica dei RUP e del personale sulla nuova disciplina (vedi sezione 3.4 Formazione del personale).

Tali misure potranno comunque essere adeguate/corrette/ampliate in corso d'anno, una volta individuati ulteriori potenziali rischi corruttivi emergenti dall'applicazione della nuova disciplina e, conseguentemente, valutare le misure più adeguate al loro contenimento.

Più in generale, relativamente alla diffusione dei risultati e alla trasparenza, un ruolo centrale riveste il sito istituzionale dell'Agenzia, attraverso il quale vengono resi pubblici tutti gli atti connessi alla sua istituzione, alla sua organizzazione e al suo funzionamento.

Si evidenziano a tal fine le seguenti sezioni:

- *"Amministrazione Trasparente"*;
- *"Pubblicazioni"* (contenente la documentazione realizzata a fronte dell'attività svolta: *"Relazione annuale"*, *"Indagini e Monitoraggi"*, *"Studi e Analisi"*, *"Pareri"* e *"Segnalazioni"*);
- *"Accesso civico"* (con le relative sezioni dedicate all'accesso civico semplice e generalizzato);
- *"Gare e Contratti"*.

3. Organizzazione e capitale umano

Come sopra accennato, l'Agenzia ha attraversato una fase di profonda riorganizzazione collegata al cambio della Governance dell'Agenzia avvenuto alla fine del 2023, con la nomina del Segretario Generale e del Responsabile Amministrativo a marzo 2024. Inoltre, sono state riavviate le attività ispettive sui servizi di igiene urbana e sui servizi cimiteriali nel luglio 2024 situazione che ha determinato la contrattualizzazione del personale ispettivo reperito all'interno dell'Albo degli ispettori e coordinatori dell'Agenzia,

Sottosezione 3.1 - Dotazione di personale

La Tavola che segue riporta sinteticamente il personale in servizio presso l'Agenzia differenziato per contratto di lavoro e per genere.

Personale impiegato da ACoS al 31 dicembre 2024

Tipologia contratto lavoro	Donne	Uomini
Personale con contratto a tempo determinato profilo dirigenziale	0	1
Personale con contratto a tempo determinato non dirigente	3	5
Personale comandato	3	0
Lavoratori autonomi con partita IVA	1	2
Lavoratori autonomi occasionali	0	0
Lavoratori somministrati	1	0
Totale	8	8

FONTE: ACOS

Sottosezione 3.2 - Fabbisogno di personale

Con riferimento al processo di revisione da parte dell'Assemblea Capitolina dell'Atto istitutivo dell'Agenzia volta a definirne il perimetro normativo, nonché compiti e organizzazione, il Consiglio di Direzione pro tempore non ha ancora provveduto a redigere il fabbisogno di personale di ACoS per il triennio 2025-2027, fermo restando il necessario coordinamento con il fabbisogno di Roma Capitale predisposto con il proprio Piao.

L'ultimo provvedimento relativo al fabbisogno di personale è stato adottato con DP 9/2022 in cui veniva riconfermata la dotazione organica di diritto di ACoS e aggiornato il fabbisogno di personale per il triennio 2022-2024. Il fabbisogno veniva stimato tenendo conto della spesa potenziale massima sostenibile in maniera continuativa, considerando l'unica fonte di finanziamento certa dell'ACoS, vale a dire del contributo di funzionamento riconosciuto annualmente dall'Assemblea Capitolina.

Sottosezione 3.3 - Lavoro Agile

Nel Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia, si stabilisce che *...nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo, il modello organizzativo e l'attività delle strutture vengono definiti nel presente regolamento anche in funzione della promozione delle condizioni di pari opportunità tra uomini e donne e della creazione di opportunità per i dipendenti in situazioni di svantaggio personale, familiare e sociale.*

Il C.C.N.L. Funzioni Locali, applicato ai dipendenti di Roma Capitale e, per analogia anche ai dipendenti a tempo determinato che prestano servizio presso l'Agenzia, disciplina il lavoro a distanza, quale modalità di prestazione lavorativa che oltre a perseguire il miglioramento dei servizi pubblici, è volta a garantire le esigenze di conciliazione dei tempi di vita con i tempi di lavoro del personale, a contribuire a una mobilità sostenibile nell'ambito cittadino, nonché ad un risparmio energetico etc..

La Deliberazione della Giunta Capitolina n. 488 del 5 dicembre 2024 ha approvato il Regolamento per la disciplina del lavoro distanza di Roma Capitale, in attuazione delle previgenti previsioni legislative e contrattuali in materia, compatibilmente con le esigenze di sviluppo dell'organizzazione in termini di produttività e qualità dei servizi in cui viene promossa la costituzione di una giornata unica di Ente per lo svolgimento del lavoro a distanza al fine di concorrere alla promozione della mobilità sostenibile, di contenere l'inquinamento ambientale, nonché di favorire la conciliazione vita/lavoro per i dipendenti e le dipendenti capitoline. Nella seduta del 16 gennaio 2025 il Consiglio di Direzione dell'Agenzia, in ossequio a quanto previsto sia nel Contratto collettivo, sia nel Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Agenzia soprarichiamati e, in analogia con quanto realizzato dall'Amministrazione Capitolina, ha deciso di stabilire nel venerdì una giornata unica di Ente per lo svolgimento del lavoro a distanza dell'Agenzia, nella modalità di lavoro da remoto. attraverso la sottoscrizione di accordi fra i lavoratori e l'Ente.

Al fine di agevolare il lavoro a distanza e al contempo accrescere il livello di dematerializzazione e digitalizzazione dei processi, ACoS ha acquisito e posto in uso uno specifico software per la gestione del protocollo informatico, archivio documentale, conservazione degli atti e scrivania digitale di tipo SaaS in Cloud qualificato da AgiD per la Pubblica Amministrazione.

Inoltre, l'Agenzia ha attuato un progetto di ottimizzazione dei servizi informatici che ha innovato l'organizzazione del lavoro dell'Agenzia – tutt'oggi in essere - attraverso tre principali interventi:

- migrazione della posta elettronica da *Aruba* a *Gmail* (maggiore spazio di archiviazione, memorizzazione di documenti in *Cloud* e condivisione in sicurezza degli stessi con *Google Drive*);
- migrazione utenti verso desktop virtualizzati – VDI (accesso alla propria postazione di lavoro da remoto e riduzione dei tempi di *recovery*);
- migrazione da centralino fisico verso *cloud* (più performante e con accesso anche dall'esterno).

(**) per competenze digitali si intende la capacità di utilizzare le tecnologie IT.

Sottosezione 3.4 - Parità di genere

Relativamente a questo ambito, in Italia, con il D. Lgs. 198/2006 “*Codice delle Pari Opportunità*”, modificato con legge 162/2021, è stabilito l'obbligo per i datori di lavoro di garantire la parità di genere nel trattamento tra uomini e donne in materia di accesso al lavoro, formazione, promozione, retribuzione e condizioni di lavoro.

Per la PA il riferimento principale è dato dalle *Linee Guida sulla “Parità di genere nell’organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni”* - adottate in attuazione dell’art. 5 del DL n.36/2022 ed emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica congiuntamente al Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri - le quali offrono indicazioni concrete e percorribili per supportare le Pubbliche amministrazioni a realizzare una migliore organizzazione lavorativa, più inclusiva e rispettosa della parità di genere.

L’obiettivo del Governo, attraverso queste Linee Guida e in sinergia con gli interventi definiti a livello globale ed europeo, è dare impulso all’adeguamento dei contesti organizzativi interni alla PA con interventi mirati, modulabili rispetto al contesto e in grado di agire a livello strutturale.

La *Strategia nazionale per la parità di genere 2021-2026* - adottata su impulso e in coerenza con la *Gender Equality Strategy 2020-2025* dell’UE – insieme al *Piano Strategico sulla parità di genere* (legge n. 234 del 2021 c.d. legge di bilancio 2022), costituisce infatti solo uno dei differenti punti di riferimento. La parità di genere si inserisce infatti anche tra gli interventi del *Piano nazionale di Ripresa e Resilienza* (PNRR) ciò in quanto la parità di genere costituisce un valore cardine dell’UE.

Tra le azioni richieste si evidenzia quella di garantire una parità di partecipazione e di opportunità nel mercato del lavoro, dando impulso a:

- **conciliazione dei tempi di vita privata e di lavoro e cultura dell’organizzazione,**
- **uguaglianza di genere nella leadership e nei processi decisionali, nei processi di reclutamento e nella crescita professionale.**

Il raggiungimento dell'uguaglianza di genere rappresenta, inoltre, una priorità anche a livello globale, essendo uno dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable development goals*– SDGs) dell’Agenda 2030 che gli Stati dell’ONU si sono impegnati a raggiungere.

Altro aspetto considerato - oltre a quello normativo - è il **valore in termini di competitività e di performance** che può generare il rispetto della parità di genere in un’organizzazione: risultano infatti già maturate alcune esperienze nell’ambito delle pratiche di *performance management* di alcune amministrazioni pubbliche. Molte organizzazioni si stanno dotando di apposita certificazione per la parità di genere secondo la UNI PdR125:2022 e stanno iniziando a redigere un bilancio di genere riportando dati interessanti in termini di **impatto economico diretto, di posizionamento competitivo e di reputazione.**

Roma Capitale - di cui ACoS è organismo strumentale ai sensi dell'art. 3. c.8 del D. Lgs. n. 156/2010 in materia di Ordinamento di Roma Capitale - con Mozione dell'Assemblea Capitolina n. 48 del 15 marzo 2022 (ex art. 109 del Regolamento del Consiglio Comunale), si è impegnata ad avviare un percorso di analisi dell'impatto di genere in tutti gli ambiti del Bilancio del Comune (programmazione, attuazione e valutazione della politica di bilancio), da concludere con l'assunzione del Bilancio di genere come strumento di pianificazione e misurazione dell'impatto di genere nelle politiche di programmazione di tutti i livelli istituzionali e come strumento di monitoraggio dell'efficacia delle azioni.

ACoS, nel suo *Regolamento di organizzazione e funzionamento*, prevede tra i principi generali a cui improntare le attività, la promozione delle condizioni di pari opportunità tra uomini e donne e la creazione di opportunità per i dipendenti in situazioni di svantaggio personale, familiare e sociale. Inoltre, tutte i processi e le procedure adottate dall'Agenzia, sono progettati ed attuati adottando le misure necessarie a garantire il rispetto della parità di genere, in particolare con l'obiettivo di raggiungere un'effettiva uguaglianza di genere nella leadership e nei processi decisionali, nei processi di reclutamento, nella crescita professionale e nelle condizioni di lavoro.

Da un punto di vista della composizione per genere del personale ACoS, si evidenzia che al 31 dicembre luglio 2024 - pur se con una pianta organica ridotta - il 50% appartiene al genere femminile (8 su 16 dipendenti, tra figure di direzione e ruoli operativi). Per quanto riguarda invece le figure apicali la carica di Segretario Generale è ricoperta da un uomo, mentre la carica di Responsabile Amministrativo è ricoperta da una donna.

Si rimanda al PIAO 2022-2024 in cui ACoS ha individuato diversi obiettivi da raggiungere che, nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'Agenzia vengono esplicitate, insieme agli obiettivi perseguiti, nella tavola di seguito riportata:

Aree d'intervento e obiettivi per la parità di genere

AREA	SFIDA	OBIETTIVO
Equilibrio di genere nella leadership e nel processo decisionale	Monitoraggio e gestione delle situazioni di discriminazione e integrazione delle misure di genere	Promuovere l'equilibrio e la prospettiva di genere
Cultura organizzativa	Azioni di benessere organizzativo	Promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale di tutti i lavoratori con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro efficace e produttivo, promuovendo e mantenendo il benessere fisico e psicologico
Parità di genere nel reclutamento e nell'avanzamento di carriera	Mantenimento di pari opportunità di carriera, e parità di retribuzioni	Attuare politiche di pari opportunità all'interno degli ambienti di lavoro, garantire la trasparenza e combattere la discriminazione di genere
Equilibrio tra lavoro e vita privata	Conciliazione dei tempi di vita, lavoro e studio	Armonizzare l'attività professionale con le responsabilità familiari implementando modelli di lavoro flessibili.
Misure contro la violenza di genere, comprese le molestie sessuali	Azioni per prevenire e combattere la violenza e la discriminazione	Contribuire a sensibilizzare il personale e i collaboratori sul tema della non discriminazione

FONTE: ACOS

Piano di Azioni Positive (art. 48 del D. Lgs. n. 198 del 2006 e Direttiva 2/2019 - Pari opportunità).

Il D. Lgs. n. 198 del 2006 recante *“Codice delle pari opportunità tra uomo e donna”*, all’articolo 48, intitolato *“Azioni positive nelle pubbliche amministrazioni”* stabilisce che le amministrazioni pubbliche predispongano Piani triennali di azioni positive tendenti ad assicurare la rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione delle pari opportunità nel lavoro.

A tal fine i **Comitati unici di garanzia (CUG)** devono presentare, entro il 30 marzo, agli organi di indirizzo politico-amministrativo una relazione sulla situazione del personale dell’ente di appartenenza riferita all’anno precedente, contenente una apposita sezione sulla attuazione del suddetto Piano. Tale relazione, che a decorrere dall’entrata in vigore della presente direttiva deve essere trasmessa anche all’Organismo indipendente di Valutazione (OIV), rileva ai fini della valutazione della **performance** organizzativa complessiva dell’amministrazione e della valutazione della performance individuale del dirigente responsabile. In ragione del collegamento con il ciclo della performance, il Piano triennale di azioni positive deve essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno, anche come allegato al Piano della performance.

Dal 2022, in base a quanto previsto dall’articolo 6 del Decreto-legge 9 giugno 2021 n. 80, convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2021 n. 113, i precedenti Piani Triennali di Azioni Positive (PTAP) vanno inseriti nell’apposita sezione del Piano Integrato Attività e Organizzazione (PIAO).

Anche relativamente al **Piano di Azioni Positive**, si rileva che l’Agenzia non presenta dei pregressi, essendo caratterizzata fin dalla sua istituzione da una pianta organica ridotta (mediamente n.10 risorse) e soprattutto costituita in gran parte da personale in temporanea assegnazione (in posizione di comando) da Roma Capitale, nonché da consulenti e collaboratori.

Inoltre, dal punto di vista degli organismi preposti alle differenti fasi in precedenza esposte, si evidenzia che:

1. è in corso di definizione l’accordo tra l’Agenzia e Roma Capitale al fine di potersi **avvalere dell’OIV di Roma Capitale**;
2. relativamente al **CUG**, è corso di valutazione da parte del Consiglio di Direzione, **l’opzione dell’associazionismo** prevista per gli enti di minori dimensioni, in particolare se fare ricorso a quello istituito da Roma Capitale o da altro ente.

In ogni caso, ci si prefigge di definire a breve entrambi questi aspetti in modo da dare avvio alle attività di entrambi gli organismi contestualmente, per un corretto espletamento delle procedure ed attività attribuite loro per legge.

Considerato quanto precedentemente indicato e, in linea con la missione istituzionale di ACoS, volta ad incrementare il benessere e la qualità della vita dei cittadini, dei turisti e delle imprese di Roma Capitale, il neo-insediato Consiglio di Direzione - in accordo con il Segretario Generale e la Responsabile Amministrativa - all’interno dell’attuale fase di riorganizzazione dell’Agenzia, intende perseguire il medesimo obiettivo anche all’interno dell’organizzazione.

Per dare concreta attuazione a questo indirizzo strategico, dal 2024 verranno progressivamente implementate un insieme sinergico ed integrato di misure finalizzate ad incrementare il benessere interno all'Agenzia (preservandone al contempo l'equilibrio economico-finanziario), non solo per conformarsi alle misure legislative nazionali ed europee, ma anche e soprattutto per migliorare la politica di gestione delle risorse umane, strategica per un Ente - come ACoS – in cui il perseguimento della missione istituzionale necessita di profili ad elevata professionalità in un ambito di nicchia quale quello del controllo della qualità dei servizi pubblici locali.

Nelle more dell'adozione di un Piano di Azioni Positive, ACoS è impegnata concretamente in politiche di conciliazione tra responsabilità familiari e professionali attraverso azioni che prendano in considerazione sistematicamente le differenze, le condizioni e le esigenze di donne e uomini all'interno dell'organizzazione, ponendo al centro l'attenzione alla persona, contemperando le esigenze dell'Ente con quelle delle dipendenti e dei dipendenti mediante:

- **l'adozione di forme di flessibilità lavorativa** -> Utilizzo del lavoro agile come strumento di conciliazione tra le esigenze familiari e lavorative.
- **la disponibilità di orari di lavoro flessibili** -> L'Agenzia assicura ai dipendenti la possibilità di usufruire di un orario flessibile in entrata ed in uscita.

Inoltre, particolari necessità di tipo familiare o personale vengono valutate e risolte nel rispetto di un equilibrio fra esigenze dell'Amministrazione e richieste dei dipendenti.

Ulteriori iniziative all'approvazione del Consiglio di Direzione sono:

- la promozione della partecipazione del personale alle iniziative di formazione interna ed esterna;
- il sostegno al reinserimento lavorativo delle giovani donne in maternità e con responsabilità di cura nei primi anni di vita del bambino;
- la definizione di misure di agevolazione al rientro al lavoro per le dipendenti e i dipendenti dopo periodi di assenza prolungata (almeno sei mesi), in aspettativa per congedi familiari maternità od altro;
- l'incentivazione della crescita professionale e di carriera per riequilibrare eventuali situazioni e posizioni lavorative ove le donne/uomini sono sottorappresentate/i;
- la previsione di strumenti per assicurare condizioni di lavoro tali da garantire l'integrità fisica e morale e la dignità dei lavoratori, tenendo anche conto di quanto previsto dalla normativa in materia di molestie e molestie sessuali;

- la previsione di strumenti di monitoraggio affinché non vi siano atti discriminatori relativi al trattamento giuridico, alla carriera e al trattamento economico dei dipendenti;
- migliorare l'efficienza organizzativa delle forme di flessibilità dell'orario già introdotte (es. part-time) e degli altri strumenti di conciliazione (congedi parentali, di cura e formativi); valorizzazione del part-time come strumento di flessibilità nell'organizzazione del lavoro, con particolare riguardo a quelle situazioni ove si presenta un problema di handicap. L'Agenzia già oggi assicura tempestività e rispetto della normativa nella gestione delle richieste di part-time inoltrate dai dipendenti.
- Pubblicazione e diffusione del Piano di Azioni Positive, anche tramite il sito internet.

4. Accessibilità sito web e/o applicazioni mobili

In Italia la norma di riferimento per l'accessibilità dei siti Web è la legge Stanca o legge 4/2004 recante "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici". All'art. 2 - Definizioni è stabilito che *"Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici ivi inclusi i siti web e le applicazioni mobili, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari"*.

Nella Pubblica Amministrazione **l'inclusione digitale** (D.lgs. 10 agosto 2018, n. 106 di recepimento della direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici, D. Lgs. 27 maggio 2022, n. 82 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/ sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi" e Determinazione n. 354/2022 AGID di Rettifica delle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici) prevede il rispetto di alcuni obblighi di legge, tra cui la presentazione della dichiarazione di accessibilità di ogni sito web e applicazione mobile di cui sono titolari.

La **dichiarazione di accessibilità** è lo strumento attraverso il quale le Amministrazioni rendono pubblico lo stato di accessibilità di ogni sito web e applicazione mobile di cui sono titolari. Ha validità annuale e deve essere presentata ogni anno entro il 23 settembre; ovvero, sempre entro tale termine, la PA deve provvedere a verificare e aggiornare i relativi contenuti.

Per le Pubbliche Amministrazioni il **Responsabile per la Transizione Digitale (RTD)** - previsto dall'art. 17, co. 1 del D. Lgs. n. 82/2005 (CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale), e la cui nomina in tutte le PA è sollecitata dalla Circolare n. 3/2018 Ministero della PA - è tenuto a compilare la dichiarazione di accessibilità. I riferimenti dell'RTD devono essere precedentemente e correttamente inseriti sul portale Indice delle Pubbliche Amministrazioni.

A tali previsioni normative ACoS si è conformata già da diversi anni – oltre che con la nomina del RTD – anche a livello web, inserendo nel *footer* del **sito istituzionale dell’Agenzia** due sezioni dedicate:

1. “Accessibilità”
2. “Obiettivi di accessibilità”.

Nella prima sezione - “**Accessibilità**” - oltre al link alla dichiarazione di accessibilità, sono riportate le principali indicazioni in base alle quali è stato **sviluppato il sito istituzionale ACoS** al fine di adempiere a quanto disposto dai dettati normativi nazionali ed internazionali richiamati in precedenza.

Accedendo a questa sezione si ottengono informazioni sulle logiche di progettazione delle pagine del sito istituzionale, programmate rispettando i più alti standard di qualità, navigabilità ed accessibilità dei contenuti, in osservanza del **massimo livello di accessibilità (AAA) previsto dalle Linee Guida per l’accessibilità dei contenuti Web dell’AGID** (*Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1*), tenuto conto che le linee guida AGID prevedono il livello AA come requisito minimo.

In particolare, il sito istituzionale ACoS si caratterizza per i seguenti elementi:

- Layout fluido;
- CSS - *Cascading Style Sheets* (fogli di stile);
- Attributo "alt"- testo alternativo per le immagini (passando il mouse sulle immagini, se ne legge il testo alternativo)
- Collegamenti contrassegnati da "*title*" che ne indica la natura;
- Mappa di navigazione (per ciascun contenuto è indicato il percorso e la pagina);
- Uso del colore (sia per luminosità che per differenza);
- Motore di ricerca disponibile in tutte le pagine;
- *Homepage* raggiungibile da qualsiasi punto con la sola pressione del tasto "\".

Inoltre, al fine di attestare l’adeguamento dei propri contenuti digitali ai più aggiornati standard di accessibilità, l’Agenzia attraverso il RTD pro tempore nel settembre 2022 aveva pubblicato, nell’apposito link posto in alto nella sezione, la dichiarazione scaturita dalla compilazione del modello di autovalutazione reso disponibile da AGID, con cui veniva dichiarato lo stato di parziale conformità del sito istituzionale ai requisiti di accessibilità. Per porre rimedio a questo rilievo il Consiglio di Direzione pro tempore al fine di sanare questa situazione di criticità ha provveduto

in data 10 luglio 2024 a nominare il nuovo RTD che procederà a verificare e aggiornare i contenuti del sito internet e quindi a pubblicare l'aggiornamento della suddetta dichiarazione.

5. Monitoraggio

Per gli enti fino a 50 dipendenti, ai sensi dell'art. 6 del D.M. n. 132/2022, non è prevista la compilazione di questa sezione del PIAO.