



# Piano Integrato di Attività e Organizzazione

## PIAO 2023-2025





# Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sezione 1 – Scheda anagrafica dell’Amministrazione .....</b>   | <b>7</b>  |
| 1.1 Il Centro Servizi Sociali Villa Serena.....   | 7         |
| 1.2 Statuto, Organi di governo, Organizzazione dell’ente.....   | 9         |
| <b>Sezione 2 Valore pubblico, performance e anticorruzione</b>  |           |
| <b>Sottosezione: Valore Pubblico .....</b>  | <b>14</b> |
| 2.1 Premessa .....  | 14        |
| 2.2 La misurazione del Valore Pubblico.....   | 16        |
| <b>Sottosezione: Performance .....</b>  | <b>16</b> |
| 2.3 La Performance.....   | 16        |
| 2.4 La Mission e l’Accordo di Programma.....  | 21        |
| 2.5 L’ente in cifre.....  | 27        |
| 2.6 I Processi dell’ente.....   | 30        |
| 2.6.1 I processi dell’Area Socio sanitaria.....   | 30        |
| 2.6.2 Titolarità e sottoprocessi dell’Area Socio sanitaria.....   | 32        |
| 2.6.3 I processi dell’Area Amministrativa.....  | 34        |
| 2.6.4 Titolarità e sottoprocessi dell’Area Amministrativa.....  | 40        |
| 2.7 La performance organizzativa: la definizione degli obiettivi della Direzione.....                     | 52        |
| 2.7.1 Indicatori processi Area Socio sanitaria.....   | 54        |
| 2.7.2 Indicatori processi Area Amministrativa.....  | 56        |
| 2.7.3 La performance individuale.....   | 61        |
| <b>Sottosezione: Rischi corruttivi e trasparenza .....</b>  | <b>66</b> |
| 2.8 Quadro normativo di riferimento, analisi del contesto e Resp. della prevenzione della corruzione..... | 66        |
| 2.8.1 Attività mappate e relativo grado di rischio.....   | 67        |
| 2.8.2 Valutazione del rischio.....  | 67        |
| 2.8.3 Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio.....                               | 70        |
| 2.8.4 Misure previste dalla legge.....  | 71        |
| 2.8.5 Misure ulteriori.....   | 71        |
| 2.8.6 Azioni successive sulle attività identificate con rischio rilevante e medio-basso.....              | 72        |
| 2.8.7 Revisione dei processi decisionali connessi alle attività.....                                      | 72        |
| 2.8.8 Rendicontazione al responsabile della prevenzione.....  | 72        |
| 2.8.9 Monitoraggio sull’attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione.....               | 72        |
| 2.9 Trasparenza e integrità.....  | 73        |
| 2.9.1 Trasparenza: definizione.....   | 73        |
| 2.9.2 Integrità: definizione.....   | 73        |
| 2.9.3 Protezione dei dati personali.....  | 73        |
| 2.9.4 Selezione dei dati da pubblicare.....   | 74        |
| 2.9.5 Monitoraggio e verifica dell’efficacia delle azioni.....  | 80        |
| 2.9.6 Coinvolgimento di portatori di interessi.....   | 80        |
| 2.9.7 Rotazione degli incarichi.....  | 80        |
| 2.9.8 Formazione del personale.....   | 81        |
| 2.9.9 Sanzioni.....   | 81        |
| 2.9.10 Aggiornamento del Piano.....   | 81        |
| Allegati al Piano Anticorruzione A), B), C) e D).....   | 82-105    |

**Sezione 3 Organizzazione e capitale umano – Piano triennale dei fabbisogni del personale.....106**

|  |     |
|--|-----|
| 3.1 Piano triennale dei fabbisogni del personale.....      | 109 |
| 3.1.1 Contesto di riferimento.....                         | 109 |
| 3.2 Piano triennale per la formazione del personale.....   | 109 |
| 3.2.1 Contesto di riferimento.....                         | 109 |
| 3.2.2 Linee di intervento della formazione 2023.....       | 111 |
| 3.2.3 Piano aziendale formazione Area socio sanitaria..... | 112 |
| 3.2.4 Formazione obbligatoria del personale.....           | 112 |
| 3.2.5 Strumenti per la formazione del personale.....       | 114 |

**Sezione 4 Monitoraggio.....115**

|  |     |
|--|-----|
| 4.1 Premessa.....  | 115 |
| 4.2 Il Nucleo di Valutazione (OIV: Organismo Indipendente di Valutazione).....                       | 115 |
| 4.3 Monitoraggio della soddisfazione degli stakeholder (familiari dei residenti e degli utenti)..... | 115 |
| 4.4 L'adesione al Marchio Q&B, anche come ulteriore forma di controllo esterno.....                  | 116 |
| 4.5 Monitoraggio del ciclo della performance.....  | 116 |

**ALLEGATI AL PIAO**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Allegato 1:</b> Obblighi di trasparenza..... | 117 |
|---|-----|

## Introduzione

L'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha previsto che le Pubbliche Amministrazioni adottino annualmente un "Piano Integrato di Attività ed Organizzazione" (PIAO) al fine di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa, 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.

Il PIAO ha durata triennale e viene aggiornato annualmente. Ha l'obiettivo di assorbire e razionalizzare la disciplina di molti degli atti di pianificazione cui sono tenute le amministrazioni pubbliche.

Mira a definire, monitorare e misurare il Valore Pubblico creato dall'Ente nella realizzazione delle sue missioni garantendo al contempo la salute delle risorse sia umane che economiche dell'ente

I documenti di programmazione triennale del CSS Villa Serena e la pianificazione strategica, hanno indicato le missioni istituzionali e le missioni abilitanti o trasversali (Sostenibilità e Risorse). Il PIAO raccorda la pianificazione degli ambiti strategici con l'attività amministrativa e gestionale, al fine ultimo di tracciare e potenziare la generazione del Valore Pubblico dell'Ente.

Il CSS Villa Serena, negli ultimi anni, come da precedente normativa ha sempre approvato gli atti di pianificazione strategica, nei tempi di legge e, in modo particolare, i vari elementi programmatori dell'attività amministrativa avevano già trovato integrazione formale attraverso l'adozione di un "Piano Integrato della Performance", che ricomprendeva, in tutto o in parte, le materie di cui all'art. 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 (Tabella 1).

**Tabella 1: Contenuti del PIAO ex art. 6 DL 2021 e collegamento a documenti programmatici**

| Contenuti del PIAO ex art. 6 DL 80/2021  | Piani e strumenti integrati nel PIAO  |
|--|---|
| a) gli obiettivi programmatici e strategici della performance;   | <i>Linee Strategiche e Pianointegrato della Performance</i>                                 |
| 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;  | <i>Piano Organizzativo di Lavoro Agile</i>  |
| c) 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; | <i>Il Piano triennale del fabbisogno del personale<br/>Piano Triennale della formazione</i> |
| d) gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dell'attività e dell'organizzazione amministrativa nonché per raggiungere gli obiettivi in materia di anticorruzione;   | <i>Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione Trasparenza</i>                          |
| 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;  | <i>Piano integrato della Performance</i>  |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>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<sup>1</sup>;</i></p> | <p><i>Carta degli impegni di sostenibilità</i></p>                     |
| <p><i>g) le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere, anche con riguardo alla composizione delle commissioni esaminatrici dei concorsi.</i></p>  | <p><i>Gender Equality Plan</i><br/><i>Piano di Azioni Positive</i></p> |

In tale prospettiva, il PIAO consente di oltrepassare anche formalmente, e in gran parte, la divisione tipica dell'Area socio sanitaria, basata su principi di autonomia e autoregolazione del lavoro di tipo professionale (in senso lato) e la logica tecnico-amministrativa, basata su principi di organizzazione gerarchica e orientamento agli obiettivi. Tale soluzione si realizza attraverso uno strumento di programmazione che supera, inglobandola al suo interno, la logica della "performance" intesa come misura e valutazione della prestazione del solo Personale contrattualizzato e delle Strutture organizzative di servizio (che rimane come *parte* del documento), ma che ingloba al suo interno un orizzonte più ampio di "performance", collegata agli impatti sulla società generati dall'Ente nel suo complesso e, più in particolare, una "performance" da misurare e valutare in termini di Valore Pubblico originato dalle complessive, molteplici ed eterogenee attività erogate, considerate nel loro complesso e con i loro Valori funzionali abilitanti di una sana conduzione delle Risorse, della Sostenibilità e della tensione verso l'erogazione di servizi sempre migliori ai cittadini, in modo particolare agli anziani fragili e bisognosi.

La struttura del PIAO del CSS Villa Serena, prende spunto dai contenuti e dai principi illustrati nella bozza di Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, con lo scopo di coordinare, in maniera integrata, i documenti programmatori ricompresi nell'ambito di applicazione del Piano stesso.

Il documento è stato inoltre redatto tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi e atti di indirizzo:

- le indicazioni del D.Lgs. 150/2009 per la gestione del ciclo della performance;
- i Regolamenti interni in tema di gestione integrata dei cicli della performance e del bilancio;
- le disposizioni dell'A.N.AC e dei contenuti del Piano Nazionale Anticorruzione in tema di obiettivi di prevenzione della corruzione e di trasparenza.

<sup>1</sup> In relazione all'accessibilità da parte dei cittadini si ricorda il diritto all'accesso civico <https://www.cssvillaserena.com/trasparenza/accesso-civico>

## Sezione 1

### SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

| CENTRO SERVIZI SOCIALI VILLA SERENA |  |
|-------------------------------------|--|
| Indirizzo                           | P.zza Dante, 6/a – Valdagno -                                      |
| P.IVA                               | 02177820244  |
| C.F                                 | 02177820244  |
| Sito web                            | <a href="http://www.cssvillaserena.com">www.cssvillaserena.com</a> |

#### 1.1 Il Centro Servizi Sociali Villa Serena

##### La residenza Villa Serena

La residenza per anziani *Villa Serena* è situata a Valdagno, comune in provincia di Vicenza.

L'edificio storico venne costruito nell'anno 1935 su progetto dell'architetto Bonfanti: la residenza era destinata ad ospitare l'ingegnere Filippo Masci, direttore generale della filatura e tessitura dello stabilimento Marzotto, e la sua famiglia.

Alla fine della Seconda Guerra Mondiale la villa divenne la sede del Comitato di Liberazione Nazionale di Valdagno e, successivamente, del comando alleato: all'interno della residenza avvenne la consegna delle armi del gruppo partigiano agli alleati anglo-americani. Negli anni seguenti la villa venne utilizzata come clinica per pazienti con problemi psichici fino a quando, nei primi anni cinquanta, il conte Paolo Marzotto, figlio di Gaetano Marzotto, la acquistò per elegerla residenza propria e della sua famiglia.

La famiglia Marzotto lasciò la villa nell'anno 1968, a causa delle vicende politiche dell'epoca.

Nel 1970 la residenza venne acquistata dalla Banca Popolare di Valdagno e, nove anni dopo, donata al Comune per essere adibita a struttura residenziale per anziani. La residenza venne inaugurata nel 1983 con la creazione del *Centro Servizi Sociali Villa Serena*, struttura che inizialmente poteva accogliere 51 ospiti.

Nel 1989 il consiglio comunale deliberò l'istituzione di una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza): tale scelta fu dettata dall'esigenza di garantire maggiore flessibilità alla gestione di un servizio caratterizzato da continue variazioni della domanda assistenziale. Nello stesso anno venne creato all'interno della struttura un servizio di Centro Diurno per anziani non autosufficienti.

Nel 2001 il comune di Valdagno ha consegnato all'IPAB un edificio di ampliamento attiguo alla sede storica, in grado di ospitare 96 anziani non autosufficienti.

La residenza Villa Serena si compone pertanto di due edifici, uno storico e uno di più recente costruzione.

L'edificio storico accoglie oggi un nucleo di ospiti non autosufficienti con limitazioni funzionali, gli uffici amministrativi ed il servizio sociale dell'ente.

Nella nuova residenza trovano ubicazione tre nuclei residenziali corrispondenti ad altrettanti piani dell'edificio:

- un nucleo per ospiti con elevate necessità di cure sanitarie, in grado di ospitare 32 anziani;
- un nucleo per ospiti con problemi comportamentali, con capacità ricettiva di 32 posti letto;
- un nucleo per ospiti con limitazioni funzionali, in grado di accogliere 32 anziani.

Il numero complessivo corrisponde a 131 posti letto accreditati.

Al pianterreno della struttura è collocato il servizio di Centro Diurno destinato ad anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti: ad esso possono accedere anche gli ospiti della struttura ed i loro familiari. Tale luogo risulta di grande utilità per tutti gli anziani residenti, poiché rappresenta un ambito fisico e sociale dove la percezione di istituzionalizzazione è mitigata.

Il Centro Servizi gestisce inoltre, da anni, due strutture site in Comune di Trissino e Recoaro.

### **La Residenza di Trissino**

La Residenza di Trissino è strutturata su tre piani: al piano terra sono presenti un ampio soggiorno per le attività ricreative, una sala per il relax, un locale per le attività di animazione e di terapia occupazionale, la palestra, l'ufficio dell'assistente sociale, l'office di coordinamento, la saletta per la cura della persona (parrucchiere, barbiere, podologo), la zona per il culto, la lavanderia e la stireria, gli spogliatoi del personale, due bagni attrezzati per gli ospiti. Al primo piano sono collocate le camere dei residenti, l'ambulatorio medico-infermieristico, la sala da pranzo, un ampio soggiorno. Al secondo piano sono collocate altre camere dei residenti, l'ambulatorio medico-infermieristico, un bagno attrezzato e una sala relax.

La residenza è circondata da un ampio giardino con percorsi accessibili per i disabili ed è divisa in due Nuclei per un numero complessivo di 56 posti letto accreditati.

L'immobile di Via Fontanelle n. 68 è stato concesso in comodato, per la durata di anni 30 (trenta) a partire dall'1.1.2023, al CSS Villa Serena dal Comune di Trissino.

### **La Residenza di Recoaro Terme**

La Residenza di Recoaro Terme trova collocazione all'interno del Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "Giardino", progetto sperimentale in territorio montano finanziato dalla Regione Veneto. L'edificio accoglie infatti, oltre alla residenza per anziani, il Distretto Socio-Sanitario, l'ufficio di servizio sociale comunale, l'Associazione Alpini ed il Circolo Auser "Amici d'Argento".

Il Centro Polifunzionale Socio-Sanitario "Giardino" è strutturato su cinque piani:

- al piano seminterrato trovano collocazione la sede dell'Associazione Alpini, i depositi, la cella mortuaria e i servizi generali;
- al primo piano si trovano la sala polivalente del Circolo Auser Amici d'Argento, il bar, una piccola sala da pranzo, gli ambulatori del Distretto Socio-Sanitario;
- al secondo piano è collocata parte della residenza per anziani costituita da dieci camere a due letti dotate di servizi privati, una zona soggiorno con funzione anche di sala da pranzo, una piccola cucina, un office

di coordinamento, l'ambulatorio medico-infermieristico. Il piano si sviluppa lungo due lati, in ognuno dei quali è presente un bagno attrezzato per disabili e i depositi.

· Al terzo piano si trovano l'ufficio di segreteria della residenza, la palestra, una sala per la cura della persona, gli spogliatoi del personale, la lavanderia, l'ufficio di servizio sociale comunale.

· Al quarto piano sono collocate sei camere per gli ospiti della residenza: tre di esse sono a due letti, le altre tre stanze sono singole. Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici privati.

In totale il numero di posti letto accreditati risultano essere 29.

In data 18.03.2022, questo ente ha inviato al Comune di Recoaro Terme, l'istanza per l'autorizzazione a n. 3 (tre) posti letto per persone autosufficienti da collocare al 4° livello. La commissione preposta dell'Aulss n. 8 "Berica" si è recata presso la struttura, per il sopralluogo finalizzato alla verifica del possesso dei requisiti necessari ad avviare l'attività richiesta, nel giorno 03.11.2022. All'oggi, l'ente è in attesa di ricevere il riscontro all'istanza ed avviare le procedure per ottenere l'accreditamento dei tre posti.

L'immobile di Via Capitello n. 2/1 è stato concesso in comodato, per la durata di anni 30 (trenta) a partire dall'1.1.2022, al CSS Villa Serena dal Comune di Recoaro Terme.

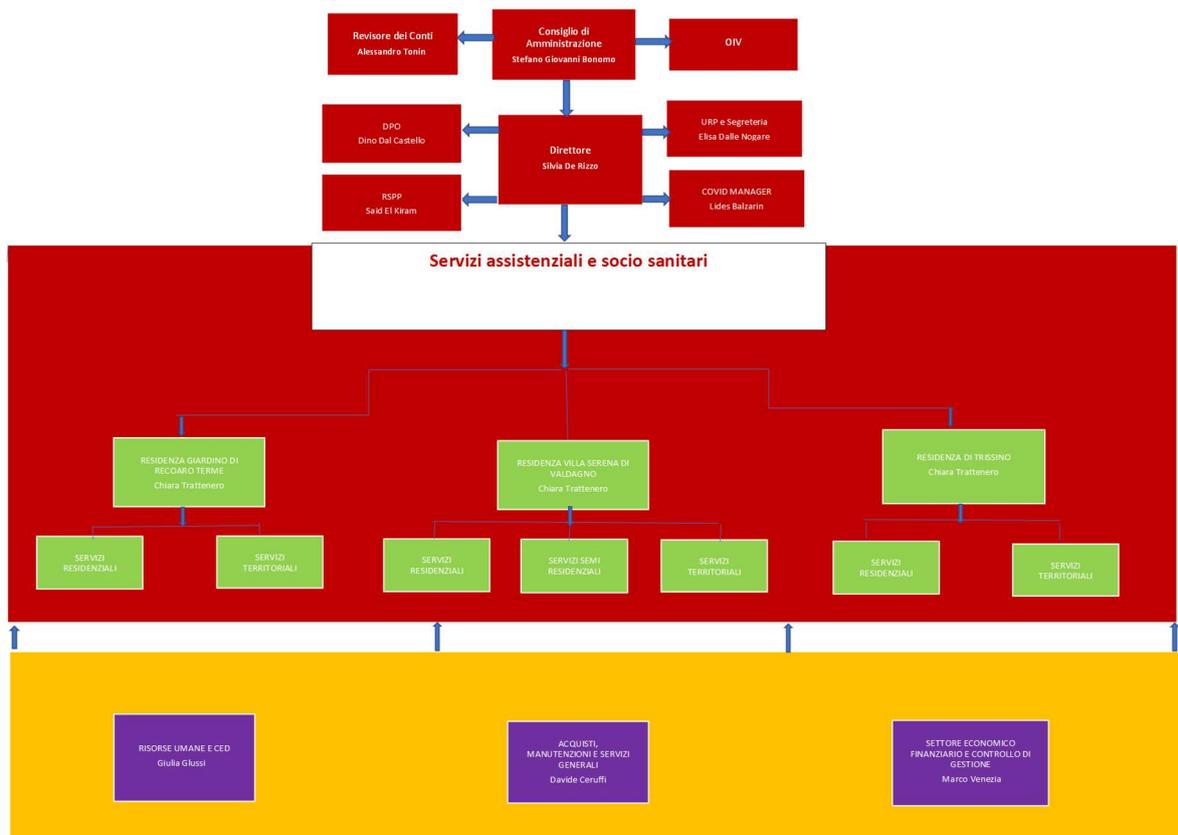
## 1.2 Statuto, Organi di governo, organizzazione dell'Ente

**Lo Statuto** del CSS Villa Serena contiene i principi generali di organizzazione e di funzionamento dell'Ente costituendone la piena espressione dell'autonomia, nel rispetto della Costituzione e delle leggi. Vieni approvato dal Consiglio di Amministrazione e ratificato dalla Regione del Veneto.

Lo Statuto è consultabile al link <https://www.cssvillaserena.com/wp-content/uploads/2020/08/Statuto-def.pdf>

Per una completa descrizione dei ruoli e delle funzioni **dell'organo di governo**, si rimanda al link <https://www.cssvillaserena.com/consiglio-di-amministrazione/>

L'organizzazione dell'Ente è articolata, come illustrato nel seguente organigramma:



## Il Consiglio di Amministrazione

L'organo di governo e di direzione politica dell'Ente è il Consiglio di Amministrazione con a capo un Presidente dallo stesso eletto in conformità allo Statuto. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente è composto da cinque membri, nominati dal Comune di Valdagno.

La nomina dei Consiglieri è soggetta alle disposizioni normative in vigore in materia di incapacità e incompatibilità.

Ai soggetti cui è conferito il potere di nomina dei Consiglieri è vietata la loro revoca, non sussistendo alcun rapporto di rappresentanza.

La prima seduta è convocata, entro quindici giorni dalla nomina di tutti i componenti del Consiglio, dal Consigliere più anziano di età ed è presieduta dallo stesso.

Il Presidente viene eletto dal Consiglio di Amministrazione nella prima seduta tra i propri componenti, a maggioranza assoluta di voti.

Sempre nella prima seduta, subito dopo l'elezione del Presidente e a maggioranza assoluta di voti viene, altresì eletto, dal Consiglio di Amministrazione, tra i propri componenti, un Vice Presidente.

Il Vice Presidente sostituisce il Presidente in tutte le sue funzioni, in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. In caso di contemporanea assenza di entrambi, assume le funzioni il Consigliere più anziano di età.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica cinque anni.

I membri non possono espletare più di due mandati se compiuti per la loro intera durata.

La durata dell'incarico decorre dalla data di insediamento del Consiglio.

**Il Direttore** è la figura responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'ente. In sintonia e con il supporto delle diverse componenti professionali progetta ed attua la realizzazione degli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione, e risponde dei risultati raggiunti.

**L'Area Socio sanitaria** si compone dei servizi sociale, assistenziale, sanitario, riabilitativo ed educativo-animativo.

### **Servizio Sociale**

Si occupa dell'accoglimento dei nuovi residenti e della presa in carico dei familiari attraverso le visite domiciliari, la gestione delle pratiche di accoglimento, i colloqui anamnestici e di sostegno psicologico.

Il servizio è inoltre referente delle Unità Operative Interne, ambito in cui vengono elaborati i Progetti Personalizzati degli ospiti da parte dell'équipe multi professionale.

Espleta inoltre tutte le attività proprie della funzione di Segretariato Sociale e mantiene i rapporti con i servizi istituzionali territoriali.

### **Servizio Assistenziale e sanitario**

Si occupa della gestione assistenziale e sanitaria quotidiana degli ospiti residenziali e diurni. A garanzia di un'assistenza multidimensionale e specialistica, l'Ente realizza la presa in carico di ciascun residente attraverso un'organizzazione strutturata per nuclei che sarà di seguito illustrata ed approfondita.

### **Servizio Riabilitativo**

Fornisce gli interventi riabilitativi e di mantenimento delle potenzialità residue degli ospiti attraverso la formulazione di un Piano Riabilitativo Personalizzato. La presa in carico degli ospiti avviene attraverso trattamenti individuali, in piccolo gruppo, in grande gruppo.

I diversi obiettivi di trattamento sono formulati tenendo conto delle singole necessità di ogni utente non solo dal punto di vista motorio ma anche psico-sociale.

Il servizio concorre inoltre nella promozione di una mentalità riabilitativa di tutto il personale assistenziale attraverso il mantenimento delle competenze motorie. L'obiettivo è il raggiungimento della maggior autonomia possibile per ciascun residente.

### **Servizio Educativo-animativo**

Fornisce la presa in carico attraverso la predisposizione di un programma educativo che tiene conto degli interessi e delle abilità del residente: le attività vengono proposte sia a livello individuale che di gruppo.

Il servizio promuove ed organizza incontri ed appuntamenti animativi in ciascuna sede dell'ente ed è referente dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato.

Affinché le diverse professionalità presenti all'interno della residenza possano operare in un'ottica di integrazione e collaborazione sono previsti specifici strumenti operativi: Unità Operative Interne, incontri di nucleo e di staff, riunioni plenarie del personale, gruppi progetto interprofessionali.

L'unità operativa interna è prevista dall'attuale schema di convenzione che regola i rapporti tra le strutture residenziali per non autosufficienti e le unità locali socio-sanitarie della Regione Veneto.

Si tratta nello specifico di un gruppo di lavoro multi professionale, operante all'interno delle residenze, a cui spetta il compito di elaborare i progetti assistenziali personalizzati degli ospiti.

La normativa prevede come professionisti stabili delle unità operative interne:

- il responsabile della struttura o un suo delegato;
- l'assistente sociale;
- il medico coordinatore dell'azienda sanitaria locale;
- il medico curante.

Da anni le unità operative interne che si svolgono nelle sedi dell'Ente vedono la partecipazione di tutte le professionalità che lavorano a contatto con gli ospiti; questo perché, laddove si rende necessario attivare un programma per il residente con interventi gestiti da attori diversi, risulta particolarmente importante il loro coordinamento, al fine di evitare che la messa in opera del progetto produca una serie di azioni non correlate e non sincronizzate.

Si è deciso di utilizzare le unità operative interne come principale strumento di predisposizione e verifica del piano assistenziale individualizzato, ossia del progetto per il residente che, a partire dall'analisi dei bisogni, identifica gli obiettivi conseguibili attraverso la programmazione di congruenti azioni assistenziali, i momenti in cui attuare tali interventi, nonché le risorse umane e tecnologiche necessarie alla loro realizzazione.

Le residenze gestite dall'Ente sono organizzate per nuclei. Tale scelta è stata dettata dalla convinzione che creare "luoghi" fisici ed assistenziali differenziati sia il modo migliore per accogliere e dare risposte qualificate ai diversi bisogni di cura della popolazione anziana.

A capo dell'Area Socio sanitaria si colloca la Responsabile dell'Area alla quale i coordinatori/referenti dei diversi servizi afferenti all'Area fanno riferimento. Tale professionista ha il compito di:

- seguire gli aspetti organizzativi generali, curando l'armonizzazione degli interventi delle specifiche professionalità;
- verificare i risultati delle attività svolte nei nuclei tramite le relazioni dei coordinatori e degli altri professionisti, gli incontri settimanali di staff, la partecipazione alle Unità Operative Interne;
- sviluppare dinamiche di confronto tra i diversi nuclei;
- seguire la formazione del personale sia dal punto di vista organizzativo che dell'individuazione dei bisogni formativi;
- curare il perseguimento della filosofia e della politica dei servizi adottate dall'ente da parte di tutte le componenti professionali presenti nella struttura, relazionando alla direzione con cadenza periodica sul raggiungimento degli obiettivi generali e sulle problematiche riscontrate;
- svolgere un ruolo di supporto alla direzione nelle scelte progettuali, organizzative e gestionali di carattere generale.

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di operatori socio sanitari e di infermieri professionali, il cui numero minimo è previsto dallo standard della Regione Veneto.

Gli operatori socio sanitari assegnati ad ogni nucleo fanno riferimento al coordinatore e/o referente delle attività assistenziali, figure che a diverso titolo operano in stretta sinergia con la Responsabile dell'Area.

Il personale infermieristico opera in collegamento funzionale con il Coordinatore e con il Referente delle attività assistenziali all'interno del nucleo.

**L'area economica e amministrativa**, recentemente ridisegnata durante l'anno 2020, è suddivisa in tre sezioni:

- Settore Appalti e Approvvigionamenti
- Settore Economico-finanziaria
- Settore Risorse Umane

**Il settore Appalti e Approvvigionamenti** si occupa, in collaborazione con la Centrale Unica di Committenza Valle Agno ai sensi di vigente convenzionamento, degli appalti di lavori, servizi e forniture, e dei procedimenti che, oltre a comportare la procedura di scelta del contraente e di contrattualizzazione, implicano l'attività di gestione successiva alla procedura di affidamento. Nel medesimo servizio opera uno specifico settore relativo alle Manutenzioni ordinarie dell'Ente che, affidato ad un "capo-squadra" collegato funzionalmente alla Sezione.

**Il settore Economico-finanziario** si occupa della Contabilità utenti, Cassa Economale, Contabilità fornitori, Bilancio e Controllo. Durante il 2020 si è proceduto con una riorganizzazione della sezione, allo scopo di rafforzare l'attività di controllo, aumentandone l'organico e rivedendo procedure e competenze. La riorganizzazione è stata accompagnata da una intensa attività di aggiornamento e formazione.

**Il settore Risorse Umane**, gestisce la parte amministrativa del personale dipendente e non dipendente, dal reclutamento alla gestione del rapporto, e collabora in maniera sostanziale all'organizzazione e all'ottimizzazione delle risorse. Alla Responsabile della sezione è altresì attribuita la gestione degli incarichi libero professionali.

**Alla Segreteria**, oltre alle attività proprie del settore, è attribuita l'organizzazione delle attività di formazione, l'attività di Fundraising e quella della comunicazione strategica oltre che con i familiari e i referenti dei residenti, anche con tutte le parti interessate (c.d. Stakeholder).

La Segreteria, i Servizi Informativi, l'RSPP, il DPO e la figura di nuova istituzione "Covid manager" vengono posti in staff alla Direzione.

## Sezione 2 VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

### Sottosezione: Valore Pubblico

#### 2.1 Premessa

Le Linee strategiche dell'Ente definiscono gli indirizzi strategici nei vari ambiti.

Le missioni tipicamente istituzionali sono caratteristiche del CSS Villa Serena e trovano supporto nello sviluppo delle Missioni abilitanti, o trasversali.

IL PERSEGUIMENTO DIRETTO DELLE MISSIONI ISTITUZIONALI DELL'ENTE (ASSISTENZA RIVOLTA A PERSONE ANZIANE DI TIPO RESIDENZIALE, SEMI-RESIDENZIALE E DOMICILIARE) ATTRAVERSO LO SVILUPPO DELLE MISSIONI TRASVERSALI (SOSTENIBILITÀ E UTILIZZO DELLE RISORSE) GENERA IL VALORE PUBBLICO DEL CSS VILLA SERENA

L'integrazione tra gli ambiti strategici e le attività gestionali, sinora declinata all'interno del "Piano della Performance", trova ora nel nuovo "Piano Integrato di Attività e Organizzazione" uno strumento più completo di programmazione e monitoraggio degli indirizzi e delle linee strategiche dell'Ente, in un percorso di coerente integrazione con gli obiettivi di performance e le risorse (umane, economiche e finanziarie).

Il Valore Pubblico si esplica:

- nella **fase di programmazione** si ispira gli obiettivi di Performance Istituzionali e degli impatti interni ed esterni attesi che a loro volta orientano la pianificazione delle Performance Organizzative e di Struttura che infine guidano gli obiettivi di Performance Individuale;
- nella **fase di misurazione e reporting** si rileva, quantifica e rendiconta, il contributo delle performance individuali e di quelle di struttura alla performance organizzativa. Viene così analizzato il suo contributo alle performance istituzionale e il suo impatto nella generazione di Valore Pubblico.

L'integrazione delle attività di pianificazione, misurazione, valutazione e reporting costituisce pertanto un percorso, comprendente momenti *feedback* e *feedforward*, che monitorano la generazione di "Valore", a prescindere che esso sia Pubblico, Istituzionale, Organizzativo o Individuale.

#### Obiettivi di Valore Pubblico del CSS Villa Serena

La creazione di Valore Pubblico, in termini generali, si ottiene:

- migliorando il livello di benessere economico, sociale, ambientale e sanitario dei propri stakeholder interni ed esterni rispetto a condizioni di partenza predeterminate;
- migliorando il proprio livello di performance amministrativa;
- migliorando il livello di salute del proprio capitale sia economico che umano.

Per riassumere gli obiettivi di valore pubblico del CSS Villa Serena, possiamo riferirci alle parole chiave che caratterizzano questo ente:

***STORIA, ARMONIA, PASSIONE, PROFESISONALITA', PRESTIGIO***

Gli obiettivi strategici dell'Ente, come detto in precedenza, sono orientati alla creazione e alla crescita del Valore Pubblico, inteso come livello complessivo di benessere sociale, economico, ambientale e sanitario di utenti, clienti, stakeholder, cittadini, imprese e società in uno scenario territoriale, con particolare attenzione alla salute dell'Ente stesso e delle sue risorse umane, economiche e strumentali.

Gli ambiti strategici del CSS Villa Serena sono declinati in obiettivi specifici, orientati al conseguimento di una migliore performance istituzionale e, come conseguenza, al perseguimento di Valore Pubblico.

## 2.2 La misurazione del Valore Pubblico

Il Valore Pubblico è definibile, in termini generali, come la risultate degli *outcomes* (impatti) prodotti negli ambiti economico, sociale, ambientale, tenendo conto della salute dell'Amministrazione. In altri termini, l'incremento del Valore Pubblico è generato dal miglioramento complessivo della situazione della Società, misurato come sommatoria dei miglioramenti marginali dei diversi aspetti di cui si compone.

Per quanto riguarda il CSS Villa Serena, il Valore Pubblico è generato quando sono incrementati (o, per lo meno, quando la risultante complessiva è positiva) gli impatti delle dimensioni perseguite dalle Linee Strategiche dell'Ente, definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### Sottosezione: Performance

## 2.3 La Performance

Al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche di organizzare la propria attività in un'ottica di miglioramento della prestazione e dei servizi resi.

Il ciclo di gestione della performance offre alle amministrazioni un quadro di azione per una strategia di cambiamento centrata sui risultati, in coerenza con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio.

Il Decreto definisce in maniera integrata le varie fasi del ciclo di gestione, individuandone nello specifico sei:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Un sistema, quindi, che integra i momenti della programmazione, del controllo e dell'allocazione delle risorse umane, sulla falsariga dello schema Pianificazione - Azione - Controllo - Correzione.

Gli obiettivi di performance rappresentano la chiave di volta del miglioramento delle organizzazioni, come precisato dall'art. 5 del "Decreto Brunetta".

A norma dell'art. 5, comma 1, infatti, "gli obiettivi sono programmati su base triennale e definiti, prima del rispettivo esercizio, dagli organi di indirizzo politico-amministrativo, sentiti i vertici dell'amministrazione che a loro volta consultano i dirigenti o i responsabili delle unità organizzative".

Gli obiettivi dell'Ente sono definiti in coerenza con quelli di Bilancio, indicati nei documenti programmatici, ed il loro conseguimento costituisce condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa.

Il comma 2 della norma in commento passa, poi, a definire i prerequisiti che gli obiettivi devono manifestare per costituire la base per una valutazione efficace:

Gli obiettivi devono essere:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi (ossia sfidanti);
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili, ossia realizzabili.

Come specificato dall'art. 6 del D.Lgs. 150/2009 è agli organi di indirizzo politico amministrativo che spetta, con il supporto dei dirigenti, verificare l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi definiti, proponendo, ove necessario, interventi correttivi in corso di esercizio.

Per tale azione di monitoraggio, gli organi di indirizzo politico amministrativo si avvalgono delle risultanze dei sistemi di controllo di gestione presenti nell'amministrazione.

L'art. 7 del Decreto, a sua volta, segnala l'esigenza di porre in essere un sistema permanente, di misurazione e valutazione della performance. Il comma 2, del medesimo art. 7, elenca gli attori che svolgono la funzione di misurazione e valutazione delle performance e i rispettivi ruoli. Il quadro tracciato distingue, oltre alla Commissione centrale per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT ora ANAC):

- a) gli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV), sostitutivi dei precedenti servizi di controllo interno, cui compete la misurazione e valutazione della performance di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso, nonché la proposta di valutazione annuale dei dirigenti di vertice.
- b) i dirigenti di ciascuna amministrazione.

E', poi, evidente che un ruolo di controllo fondamentale, all'interno delle Ipab, è assicurato dall'Organo di controllo interno, rappresentato dal Revisore dei Conti.

I successivi artt. 8 e 9 del "Decreto Brunetta" definiscono, rispettivamente, gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa e di quella individuale.

Riguardo al primo ambito - ovvero la performance organizzativa - viene chiarito che esso concerne:

- a) ~~l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;~~

- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- d) la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti ed i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f) l'efficacia nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Riguardo l'ambito di misurazione e valutazione della performance individuale, il Decreto distingue tra dirigenti e personale responsabile di una unità organizzativa (in posizione di autonomia e responsabilità) e gli altri operatori.

Riguardo ai primi la valutazione della performance individuale è collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

A loro volta, la misurazione e la valutazione, svolte dai dirigenti, sulla performance individuale del personale sono collegate:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Infine, a chiusura del Capo II, l'art. 10 del D.Lgs. 150/2009 (rubricato Piano della Performance e Relazione sulla performance) pone due ulteriori strumenti a presidio della qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance. Le amministrazioni pubbliche sono tenute, infatti, a redigere annualmente:

- a) un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance, da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori

per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;

b) un documento, da adottare entro il 30 giugno, denominato Relazione sulla performance, che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Di seguito, vengono fornite alcune definizioni terminologiche in sintesi:

La **performance** è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

I **soggetti** alla misurazione e valutazione della performance sono:

- a) il Nucleo di valutazione per la performance generale dell'Ente;
- b) il Dirigente per le singole unità organizzative e per i singoli dipendenti.

L'Ente, per le sue dimensioni, si avvale dell'OIV in forma monocratica che verifica la realizzazione degli obiettivi programmati dall'Amministrazione, la corretta ed economica gestione delle risorse attribuite, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa da parte della dirigenza.

Il **ciclo di gestione** della performance si sviluppa nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) predisposizione delle risorse finanziarie, umane e strumentali coerentemente alla definizione degli obiettivi;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Il **monitoraggio** in corso di esercizio è realizzato continuativamente dal Direttore, attraverso la predisposizione degli stati di avanzamento di quanto contenuto nei documenti di programmazione. A seguito di tali verifiche sono proposti eventuali interventi correttivi necessari per la effettiva realizzazione degli obiettivi e delle linee di indirizzo dell'amministrazione e il regolare svolgimento dell'attività amministrativa.

La **misurazione della performance** è attuata con gli strumenti del controllo di gestione, ove istituito.

La **validazione** della performance dell'Ente è effettuata dal Nucleo di valutazione, sulla base del sistema di valutazione approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Il **Sistema premiante**: L'Ente promuove il merito anche attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi e valorizza i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione selettiva di

riconoscimenti economici, non economici e di carriera. Ai fini dell'incentivazione economica, l'Ente può utilizzare gli strumenti previsti dal Decreto Brunetta. La distribuzione di incentivi al personale non può essere effettuata in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi.

La **rendicontazione** dei risultati avviene attraverso la Relazione sulla performance redatta dal Direttore e validata dal Nucleo, finalizzata alla presentazione dei risultati conseguiti agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Effettuate queste premesse di carattere teorico è necessario porsi la domanda del perché dell'adozione di un Piano della Performance e di Programmazione dell'attività da inserire nel PIAO.

I motivi non possono essere la mera necessità di adempiere ad una prescrizione normativa, posta dal Decreto Brunetta, o dalla necessità di programmare l'attività, come previsto dalla normativa in materia di accreditamento. O quanto meno non solo questo: il pur necessario adempimento del dettato normativo non può mai costituire il fine ultimo dell'azione amministrativa, ma esso va inteso come uno strumento di miglioramento di prassi e di processi in atto nell'Ente.

Nella pratica, l'obiettivo è quello di introdurre, nella gestione del Centro Servizi, metodologie organizzative e strumenti di gestione tesi al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il Compito assegnato e il risultato atteso è la rivisitazione della cultura di un'intera organizzazione che, pur essendo solida e sana, basa, in alcuni ambiti, il suo operato su logiche per lo più di tradizione e di buonsenso individuale, indispensabili ma non sufficienti per la complessità del contesto e dei problemi da affrontare.

Questo progetto di rivisitazione dei processi e di programmazione delle attività non poteva che passare attraverso un sistema di:

- Analisi dei processi e definizione delle procedure;
- Definizione chiara degli obiettivi e delle responsabilità correlate;
- implementazione di un sistema di verifica e misurazione dei risultati degli obiettivi organizzativi ed individuali.

Il Piano viene annualmente rivisto e approvato dal Consiglio di Amministrazione e anche quest'anno la rivisitazione è particolarmente necessaria: già il 2020 ha infatti stravolto tutte le priorità, i programmi e gli obiettivi, imponendo che le energie dell'Ente fossero convogliate nella gestione dell'emergenza Covid-19. Purtroppo, il perdurare dell'emergenza sanitaria ha indirizzato l'organizzazione, anche nell'anno 2021, ad utilizzare tutte le risorse al fine di contenere il fenomeno epidemiologico. Il presente Piano contiene quindi, altri aspetti nuovi rispetto a quello rivisto nel 2021; alcuni processi sono stati sospesi e si sono introdotte ulteriori modifiche organizzative.

La gestione della pandemia ha portato a proseguire nel consolidamento dei rapporti sia con AULSS8 Berica sia con gli altri Centri di Servizi per anziani del territorio. In particolare si sono rinnovate le collaborazioni per l'ottimizzazione di alcuni servizi tecnici e amministrativi con l'IPAB Casa Tassoni di Cornedo Vicentino, nonostante la stessa non abbia aderito all'Accordo di Programma sottoscritto recentemente e con valore fino all'anno 2027.

La portata dell'impatto dell'emergenza sanitaria sull'organizzazione e lo sforzo profuso nel mantenimento di un equilibrio tra la gestione dell'Ente, la qualità dei servizi erogati, l'incalzare delle novità e dei cambiamenti, ha evidenziato la necessità di dotarsi di sistemi flessibili e snelli; l'eccezionalità del fenomeno, la capacità del Centro di reagire e reggere, e le attività messe in campo, sono tracciate in un documento in costante aggiornamento (c.d. Tabella attività).

## 2.4 La Mission e l'Accordo di Programma

Il *Centro Servizi Sociali-Villa Serena* rivolge i propri servizi a persone anziane con problemi di autonomia in una logica di Qualità intesa come tensione di tutta l'organizzazione verso l'offerta di servizi sempre migliori. Gli interventi si ispirano al rispetto del residente delle sue relazioni familiari, amicali, sociali, al mantenimento ed al potenziamento della sua autonomia funzionale e cognitiva.

Coloro che abitano a Villa Serena, nella Residenza Giardino, nella Casa di Riposo di Trissino, sono residenti, padroni di casa. E l'organizzazione deve avvicinarsi sempre più alla dimensione di una casa, dove si vive con autonomia, dove le regole sono leggere, dove se si è ammalati si è curati. Le nostre Residenze non sono ospedali, ma case in cui siamo anche curati al bisogno.

L'assistenza però non trasforma il residente in un oggetto di cura, ma lo mantiene come soggetto autonomo con una sua volontà, suoi valori, suoi progetti.

Particolare attenzione viene posta:

- nel considerare il residente ed i suoi familiari interlocutori consapevoli dei loro diritti e doveri, ma anche in grado di condividere con realismo ed onestà le difficoltà ed il nostro "possibile" nell'assistenza al residente;
- al continuo miglioramento dell'efficienza interna, con un'attenzione costante nell'utilizzo mirato delle risorse umane, finanziarie e strumentali, nella continua ricerca di un equilibrio soddisfacente tra servizi erogati e risorse impiegate.

L'Ente ha avviato, con i Comuni di Trissino, di Brogliano, di Recoaro Terme e con l'ULSS n. 8, una partnership trasfusa in un Accordo di Programma con il quale gli Enti aderenti hanno inteso definire un disegno volto a pianificare un insieme di azioni condivise che vanno oltre la tradizionale offerta di servizi residenziali.

La sottoscrizione di un Accordo di Programma da parte degli Enti aderenti è da considerarsi quale manifestazione concreta della volontà di intraprendere un percorso che, in quanto condiviso e comune, mira a coniugare i servizi esistenti con ulteriori servizi innovativi nell'intento complessivo di realizzare le finalità sopra esplicitate. L'Accordo di Programma ha individuato numerosi servizi che possono essere assicurati -in sinergia fra i vari enti coinvolti- in particolare in favore di persone anziane autosufficienti e adulti/anziani non autosufficienti in condizione di fragilità per lo più in carico ai servizi sociali territoriali, quali:

Gestione del servizio residenziale per persone non autosufficienti.

Il Centro Servizi Sociali "Villa Serena", che già gestisce l'omonima struttura presso il Comune di Valdagno, assicurerà la gestione delle strutture residenziali comunali insistenti sui territori dei comuni di Recoaro Terme e Trissino sottoscrittori del presente Accordo. A tal fine i comuni di Recoaro Terme e Trissino

concederanno le relative strutture per una durata concordata e non inferiore al periodo di validità del presente Accordo di Programma, con vincolo di destinazione, complete di arredi e attrezzature, rispetto alle quali il Centro Servizi Sociali "Villa Serena" si assume ogni onere connesso alla gestione e conduzione. Le modalità, le condizioni, i termini e tutto ciò che riguarda la gestione degli immobili, ivi comprese le reciproche incombenze relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi, sono definite in specifico contratto/protocollo operativo stipulato tra Comune e IPAB.

All'utenza e relativi familiari è garantita la continuità dell'azione già in atto da anni, la professionalità e la competenza degli operatori coinvolti che contraddistinguono il precitato Centro Servizi, anche mediante politiche di stabilizzazione delle risorse umane. Inoltre è rafforzato il legame con i servizi territoriali locali e dell'AULLS8 Berica, che in virtù del presente Accordo consente di ottimizzare risorse umane e strumentali messe a disposizione da parte dei vari soggetti sottoscrittori. Il presente Accordo è stipulato anche nell'ottica di perseguire un risparmio delle economie di scala derivanti, in particolare, dalla gestione di più strutture analoghe da parte del medesimo Ente, consentendo ai comuni partecipanti di offrire ai propri cittadini una struttura per anziani performante, con diversificazione dell'offerta assistenziale in un'ottica di filiera, con alti livelli di qualità, vocazione all'evoluzione, sostenibilità e valorizzazione del servizio assistenziale.

### Servizio di Centro Diurno

A Villa Serena di Valdagno potrà essere messo a disposizione dei cittadini un servizio di Centro Diurno per anziani e disabili che necessitano di assistenza giornaliera sanitaria e/o sociale. Il servizio vuole offrire l'assistenza completa alla persona, prevista dagli standard normativi regionali, trattamenti educativi e riabilitativi su specifico programma individuale, di ristorazione e lavanderia. Sarà, inoltre, a disposizione un servizio di parrucchiere, di podologo, di consulenza odontoiatrica; altri servizi possono essere attivati sulla base delle necessità che dovessero eventualmente emergere. Il servizio, di norma attivo tutti i giorni dell'anno, avrà modalità di frequenza che tengono conto delle esigenze individuali di ciascun ospite e dei suoi familiari. Al servizio si accede tramite valutazione in sede di UVMD con inserimento nella graduatoria di Centro Diurno oppure presentando domanda al servizio sociale dell'Ente che provvederà appena possibile ad attivare la richiesta di UVMD se non presente. Attraverso tale servizio, gli enti sottoscrittori intendono mettere a disposizione le proprie specifiche risorse umane e strumentali al fine di consentire che l'utente possa vedere soddisfatti bisogni diversi in un unico luogo, evitando, quindi, per quanto possibile, una dispersione di energie da parte dei cittadini e degli stessi coinvolti.

### Collaborazione/referenza per gli ospiti delle residenze gestite dal "Centro Servizi Sociali Villa Serena" con retta a carico del Comune

Il servizio sociale del Centro Servizi Sociali "Villa Serena" pone particolare attenzione agli ospiti il cui pagamento della retta è a carico dei Comuni. Nello specifico, attraverso l'utilizzo del fondo destinato alle spese personali dell'ospite, provvederà con personale proprio agli acquisti necessari e per il disbrigo di pratiche burocratiche supportando e affiancando la persona. Le spese verranno quindi rendicontate periodicamente all'Assistente Sociale del Comune di riferimento. Per le medesime persone, il Centro Servizi Sociali Villa Serena provvederà, qualora se ne rilevi la necessità:

- a inoltrare istanza di ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno, del Curatore o del Tutore e a seguirne l'iter fino alla nomina, anche avvalendosi di specialisti individuati dall'Ente, previa quantificazione dei relativi costi e accordo sugli stessi.
- ad individuare, al momento del decesso, l'impresa che gestirà il servizio funebre. Nel caso l'ospite abbia già un Amministratore di Sostegno assegnato, si dovrà concordare, fin dall'ingresso in struttura, la modalità di individuazione e remunerazione dell'impresa funebre.

L'opportunità che queste attività siano svolte dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena" in maniera sinergica fra gli enti coinvolti garantisce che gli adempimenti siano svolti celermente, senza dispendiosi passaggi di consegne fra i diversi operatori e direttamente da chi ha in carico la persona inserita in struttura. Le parti si impegnano a comunicare tempestivamente e reciprocamente l'esistenza o l'insorgenza di eventuali problematiche economiche segnalandole all'Amministratore di Sostegno e/o al Comune, rendendo possibile l'attivazione immediata di misure cautelative.

#### Servizio di continuità domiciliare

La titolarità del servizio è dei Comuni sottoscrittori che si avvalgono della collaborazione del CSS "Villa Serena" per la parte operativa che viene gestita dal personale dell'IPAB. Il servizio viene organizzato secondo i protocolli operativi stipulati tra Comuni e Centro Servizi Sociali "Villa Serena", che mette a disposizione il proprio personale specializzato, formato e aggiornato, appoggiato logisticamente alla struttura di riferimento, aperta h24. Il Centro Servizi assicura omogeneità dell'offerta nei diversi territori comunali e coordinamento finalizzato all'ottimizzazione, alla flessibilità e all'adeguatezza degli interventi anche in caso di emergenza. Il servizio di continuità, di assistenza e di cura domiciliare è oggetto di progetti di valorizzazione e sviluppo, legati in particolare al PNRR 2021: i sottoscrittori del presente accordo si orientano a sviluppare, arricchire ed espandere questo servizio, conformemente al dettato normativo nazionale, regionale e locale previsto per il prossimo periodo.

#### Servizio di preparazione e fornitura pasti caldi a domicilio.

Su richiesta dei Comuni sottoscrittori, viene gestito il servizio di preparazione e fornitura di pasti caldi a domicilio, intervento rivolto agli anziani e/o cittadini in condizioni di fragilità in carico ai servizi sociali territoriali. Tale servizio si pone ad integrazione del sistema della domiciliarità presente nel territorio: attraverso la consegna dei pasti caldi a domicilio sarà garantito, in particolare, oltre al rispetto delle tabelle nutrizionali previste dalla vigente normativa in materia, anche il monitoraggio e il controllo sulla situazione socio-sanitaria della persona. Il medesimo servizio sarà svolto da personale specializzato professionalmente competente (Operatori socio-sanitari o, in caso di emergenza o carenza del profilo, Operatori ausiliari specificatamente formati) e, quindi, in grado di valutare eventuali situazioni di rischio e/o disagio dell'utente meritevoli di segnalazione al servizio sociale del comune, nonché di coadiuvare l'utente, qualora necessario, nella scelta del menù più confacente alle esigenze sanitarie dello stesso. Tale tipologia di servizio, che comprende anche l'attività di monitoraggio e controllo sulla situazione socio-sanitaria e ambientale delle persone, è attuabile attraverso la sottoscrizione del presente Accordo fra soggetti istituzionali dotati delle necessarie competenze in ambito socio-sanitario, e di specifici protocolli operativi tra i singoli Comuni e il Centro Servizi Sociali "Villa Serena".

#### Servizio di bagno assistito

Gli anziani e le persone con disabilità residenti nel territorio potranno usufruire di un bagno assistito messo a disposizione nelle Residenze gestite dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena", presso idonei e attrezzati locali. Il servizio sarà, altresì, a disposizione degli utenti seguiti dal servizio domiciliare comunale. Tale servizio viene erogato per soddisfare l'esigenza di quanti non possono usufruire presso il proprio domicilio di idoneo locale; l'igiene personale sarà garantita con l'assistenza di personale qualificato messo a disposizione dalla residenza. Al servizio si accede tramite segnalazione da parte del servizio sociale comunale per gli utenti del SAD o presentando domanda al servizio sociale dell'IPAB per privati cittadini. La prestazione viene remunerata direttamente da parte della persona al Centro Servizi Sociali "Villa Serena".

### Servizio di trasporto sociale

Il servizio ha l'obiettivo di fornire il supporto all'autonomia e facilitare, tramite mezzo con autista, gli spostamenti dei cittadini anziani principalmente per visite mediche, trattamenti riabilitativi ed esigenze identificate. Può avere una duplice accezione:

- Mezzo attrezzato con autista, per trasporto di persone anziane e disabili segnalate dal Servizio Sociale Comunale, che non sono in grado di utilizzare i mezzi pubblici e/o necessitano di un mezzo adeguato per recarsi a visite mediche o altri appuntamenti di tipo sanitario. E' necessaria la presenza sul mezzo di un familiare o di un accompagnatore. Al servizio si accede su segnalazione dello stesso del Servizio Sociale Comunale. Tale attività, svolta in modo sinergico fra gli enti sottoscrittori, garantisce in primis il cittadino che potrà vedere soddisfatto il proprio bisogno di spostamento e accompagnamento non altrimenti effettuabile. Qualora necessario, è svolta anche un'attività di monitoraggio dello stesso utente così da far emergere eventuali ulteriori bisogni e/o problematiche dello stesso per la successiva segnalazione al competente servizio sociale territoriale. Resta inteso che l'autista non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario.
- Mezzo con autista, per trasporto di cittadini anziani che ne facciano richiesta poichè impossibilitati a muoversi autonomamente e/o non possano essere accompagnati da familiari o persone di riferimento, per trasporti finalizzati a visite mediche, riabilitazione o altri motivi specificatamente individuati. Tale servizio può essere gestito da personale volontario tramite apposito convenzionamento. Resta inteso che il personale volontario non è chiamato in alcun caso a dare supporto durante la visita medica o il trattamento riabilitativo, così come non è tenuto ad avere alcun rapporto con il relativo personale medico o sanitario

In entrambe le fattispecie gli autisti dovranno essere opportunamente formati su temi quali: il primo soccorso, la relazione con l'anziano, la rilevazione di *critical points* sulla situazione socio abitativa della persona. Gli Enti sottoscrittori si impegnano ad attivare nei propri territori le risorse di volontariato disponibili per questo servizio, e ad attuare approfondimenti su tariffazione e rimborsi spese.

### Servizio di continuità sociale

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare la continuità della presenza dell'Assistente Sociale negli Enti aderenti al presente Accordo e può avere una duplice linea di attuazione:

- Durante i periodi di assenza prolungata di medio termine (es. malattia lunga, infortunio, ...), su specifica richiesta del Comune, potrà essere garantita la continuità del servizio di Assistente Sociale del Comune tramite gli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". E' assodato che per tale servizio la normativa attuale rende difficoltoso il ricorso a forme diverse dalle collaborazioni fra enti pubblici in termini soprattutto di messa a disposizione del proprio personale per particolari esigenze e per limitati periodi di tempo ben definiti. Pertanto, al fine di evitare interruzioni di servizi pubblici da parte del Comune, si ritiene fondamentale prevedere la possibilità – previa stipula di apposito protocollo operativo e/o adozione di specifico provvedimento da parte del competente organo o Responsabile – di poter incaricare uno degli Assistenti Sociali del Centro Servizi Sociali "Villa Serena", in caso di assenza della analoga figura professionale comunale, per gli adempimenti tipici di competenza della stessa e non delegabili ad altre figure presenti presso l'ente pubblico.

- Al fine di potenziare in via continuativa il servizio sociale comunale per l'area della terza e quarta età, su specifica richiesta del Comune e previa analisi organizzativa interna, potrà essere garantita la presenza in Comune dell'Assistente Sociale del Centro Servizi Sociali "Villa Serena" per un numero definito di ore settimanali e per un periodo medio/lungo. La continuità di interlocuzione, la specializzazione di personale del settore, la conoscenza del sistema e della molteplicità di soluzioni presenti nel territorio, contribuiscono ad offrire al cittadino un servizio qualificante e un progetto mirato, insieme ad una concreta ottimizzazione delle risorse.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse umane in servizio presso i Comuni e presso il Centro Servizi Sociali Villa Serena dato la conoscenza degli stessi della realtà dei servizi sociali territoriali, operando già nel medesimo territorio in sinergia con le i servizi sociali e l'IPAB.

#### Attività formativa, divulgativa e progettuale

L'attività mira a divulgare e consolidare una cultura dell'invecchiamento, sensibilizzando tutti i soggetti presenti nella società civile, in vista di un futuro dove i cittadini anziani saranno la maggioranza e in un contesto socio economico molto diverso da quello odierno, nella consapevolezza della necessità di mettere in campo modelli diversi di approccio all'assistenza e di affrontare i temi della terza e quarta età in una visione globale.

- Il Centro Servizi Sociali Villa Serena attiva, organizza e gestisce corsi formativi e/o eventi divulgativi destinati alla popolazione, alle associazioni presenti nel territorio, o agli specialisti del settore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, percorsi formativi per caregiver, corsi di ginnastica dolce, formazione sull'alimentazione e nutrizione. Organizzerà, inoltre, momenti formativi destinati al personale assistenziale e sociale che a diverso titolo opera sul territorio (volontari, operatori socio – sanitari, infermieri professionali, assistenti sociali, ecc...) su temi sanitari, assistenziali, sociali, psicologici, ivi compresi gruppi di ascolto, di auto/mutuo aiuto e di sostegno.
- Gli aderenti al presente Accordo partecipano congiuntamente a progetti comunali, sovracomunali, regionali, nazionali ed europei, di sviluppo dei servizi domiciliari, territoriali e residenziali, invecchiamento attivo, teleriabilitazione e telemedicina, innovazione tecnologica e quant'altro possa essere valutato come foriero di miglioramento e di sviluppo dei servizi alla persona anziana.

Il presente Accordo consente di ottimizzare le risorse, sia professionali che strumentali, messe a disposizione dagli enti coinvolti: esso è stipulato anche nell'ottica di perseguire un risparmio dalle economie di scala derivanti, in particolare, dall'offerta di tali servizi formativi e di tali progettualità innovative non solo all'interno delle strutture gestite dal Centro Servizi Sociali "Villa Serena", ma anche sul territorio, contribuendo alla diffusione di una proficua cultura dell'invecchiamento e la sensibilizzazione della popolazione, delle associazioni e degli stakeholders sui temi afferenti la terza e quarta età. La sinergia fra enti pubblici, che si concretizza con la stipula del presente Accordo, permette di raggiungere inoltre l'obiettivo di prevenire, tramite lo sviluppo di competenze nuove e dei servizi territoriali e domiciliari, anticipati e prematuri inserimenti in strutture protette, coniugando insieme l'ottimizzazione di costi e risorse con una maggiore qualità e personalizzazione dei servizi offerti.

#### Centri socio-culturali e di informazione

Le parti hanno la possibilità di promuovere congiuntamente la nascita di centri socio-culturali per persone anziane, aventi l'obiettivo di contrastare la solitudine e creare iniziative sociali e culturali coerenti con gli interessi dei frequentanti e delle associazioni di volontariato del territorio. In tali centri possono trovare spazio:

- attività ludico espressive, eventi culturali e ricreativi, attività motorie e di stimolazione cognitiva, da realizzarsi sia all'interno che all'aperto, che favoriscano stimoli e positivi rapporti interpersonali per il mantenimento dell'equilibrio psico-fisico, per la prevenzione del decadimento cognitivo, per il contrasto all'isolamento sociale;
- servizi e iniziative formativo-culturali a supporto della cura e del benessere della persona anziana, finalizzati al mantenimento dell'autonomia e della permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile;
- accesso ai servizi specialistici già attivi presso il Centro Servizi Sociali "Villa Serena", quali infermiere, fisioterapista, logopedista, psicologo, assistente sociale, cura della persona, parrucchiere e pedicure;
- punti di informazione e orientamento, che consentano al cittadino di avere, di fronte a qualsiasi problematica relativa all'invecchiamento, sia essa di tipo abitativo/logistico, assistenziale o sanitaria, un unico punto di riferimento che possa orientare la persona e la famiglia verso la soluzione più idonea, agevoli le persone nell'orientamento tra i diversi interlocutori e i diversi soggetti erogatori di servizi, ottimizzi i percorsi sia per i cittadini che per gli Enti aderenti all'accordo.

#### Servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico.

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena metterà a disposizione dei cittadini del territorio, con oneri a carico degli stessi, un servizio di fisioterapia, logopedia e sostegno psicologico presso le residenze, a domicilio o attraverso la modalità "tele-riabilitazione". L'interessato potrà accedere, tramite presentazione della domanda alla Segreteria del Centro Servizi Sociali "Villa Serena". Tali servizi possono trovare impulso e sviluppo, anche in termini di flessibilità e diffusione, conformemente ai progetti legati al PNRR.

#### Servizio di prevenzione e cura del cavo orale

Tra i soggetti cosiddetti "fragili" che incontrano oggi maggiori ostacoli all'accesso alle cure dentali per limitazioni fisiche e per la perdita dell'autonomia, vi sono le persone anziane non autosufficienti che necessitano di un'assistenza fondata su percorsi clinici diversi da quelli della tradizionale odontoiatria. Oltre a questo, tale fascia di popolazione risulta particolarmente a rischio perché l'igiene orale non è sempre considerata una priorità, né valutata come una importante misura di prevenzione. Il progetto si rivolge agli anziani e alle persone disabili residenti nel territorio della vallata che versano in condizioni svantaggiate, e può avvenire su segnalazione dei Servizi Sociali Comunali. Obiettivi del progetto: effettuare uno screening generale della salute del cavo orale della persona anziana; individuare il fabbisogno di specifici interventi odontoiatrici e/o masticatori; far apprendere ai pazienti in grado di collaborare e ai caregiver adeguate misure preventive e terapeutiche (educazione sanitaria). A seguito dello screening, l'utente potrà in ogni momento decidere autonomamente se proseguire o meno ai trattamenti e agli interventi proposti. L'approccio utilizzato dai professionisti andrà a privilegiare l'attenta valutazione delle scelte cliniche e dei trattamenti in relazione alle necessità percepite dai soggetti, alle domande espresse, alle condizioni "globali" (funzionali, psicologiche, socio-economiche). Saranno sviluppati percorsi clinici tesi principalmente a indagare gli aspetti funzionali del paziente, saranno predisposti interventi ragionevoli, in tempi congrui, privilegiando percorso caratterizzati da basso stress per il paziente. Il servizio, regolarmente autorizzato all'esercizio secondo la normativa vigente in materia, sarà reso con oneri a carico del richiedente.

Attivazione progetti di continuità per dimissioni ospedaliere e rientro a domicilio

Gli interventi proposti si rivolgono principalmente alle famiglie con anziani non autosufficienti che, prossimi alle dimissioni ospedaliere, necessitano di aiuto e supporto nella fase seguente la dimissione. Sono, inoltre, destinati alle persone che, da poco dimessa dai reparti ospedalieri, necessitano di servizi a supporto in quanto si trovano in una situazione di difficoltà dovuta alla nuova situazione creatasi. Il servizio, attivabile, dai servizi sociali del territorio nella loro funzione di presa in carico dell'utente e/o della sua famiglia in un momento di fragilità data dalla modifica, spesso repentina, della situazione di autosufficienza e autonomia di uno dei suoi componenti, si rivolge innanzitutto alla figura del caregiver (che in molti casi può coincidere con la figura della "badante"), attraverso un'offerta diversificata di interventi, tra i quali:

- Formazione del caregiver, da attuarsi principalmente attraverso una serie di interventi specifici per l'apprendimento di tecniche assistenziali (mobilitazione, trasferimenti, igiene personale, posture, ecc..) e relazionali (comunicazione con ospiti affetti da Demenza, tecniche di comunicazione non verbale, ecc);
- sostegno psicologico al caregiver e/o ai componenti della famiglia nella delicata funzione assistenziale;
- supporto, diretto e indiretto, nel disbrigo di pratiche burocratiche (richieste di ausili, domanda di invalidità civile...)
- offerta e gestione diretta dei servizi domiciliare (infermieristico, riabilitativo, di assistenza domiciliare)

L'Accordo consente di ottimizzare le risorse, sia quelle umane che strumentali, messe a disposizione da parte degli enti coinvolti. La sinergia fra enti pubblici permette di raggiungere l'obiettivo di "vicinanza" alle persone interessate dalle sopra citate problematiche, con particolare riferimento ai familiari e/o caregiver delle persone assistite. La finalità che si intende perseguire è quella di prevenire il ricorso a ulteriori ricoveri ospedalieri e/o prestazioni sanitarie improprie, nonché ad anticipati e prematuri inserimenti in strutture protette.

**2.5 L'Ente "in cifre"**

L'organico dell'IPAB, al 31/12/2022, è costituito da n° 144,08 dipendenti distribuiti per categorie secondo il sistema di classificazione del personale introdotto con il CCNL Comparto Funzioni locali.

| Dipendenti   | Numero* |
|--------------|---------|
| OSS          | 107,17  |
| Infermieri   | 14,91   |
| Coordinatori | 2,00    |
| Educatori    | 3,33    |
| Ausiliari    | 0       |
| Manutentori  | 3,00    |

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Ass. sociali, psicologo | 3,00 |
| Logopedista             | 1,00 |
| Amministrativi          | 8,67 |
| Direttore               | 1    |

(\*rapportato alla % di part-time)

Ad essi si aggiunge il personale in somministrazione e le altre figure professionali

| Interinali | Numero* |
|------------|---------|
| OSS        | 14,00   |
| Infermieri | 2       |
| Ausiliari  | 3,17    |

(\*rapportato alla % di part-time)

| Altro                      | Numero |  |
|----------------------------|--------|--|
| Medici                     | 3,00   | in convenzione con ULSS 8<br>o in libera professione |
| Fisioterapisti             | 5,00   | da cooperativa                                       |
| RSPP                       | 1,00   | in convenzione con altro<br>Ente                     |
| DPO                        | 1,00   | in convenzione con altro<br>Ente                     |
| Logopedista                | 1,00   |  |
| Podologo                   | 1,00   | in libera professione                                |
| Parrucchiere               | 1,00   | in libera professione                                |
| Ausiliari (pulizie/cucine) |        | cooperativa/ditta esterna                            |
| Infermiere                 | 3,00   | in libera professione o in<br>comando da altra Ipab  |

Si riporta nella tabella seguente il volume d'affari degli ultimi sei anni (con bilancio di esercizio approvato):

|                |                |                            |
|----------------|----------------|----------------------------|
| Esercizio 2014 | € 8.103.177,00 | Valore della<br>produzione |
| Esercizio 2015 | € 8.136.915,00 | Valore della<br>produzione |
| Esercizio 2016 | € 8.419.743,00 | Valore della<br>produzione |
| Esercizio 2017 | € 8.691.503,00 | Valore della<br>produzione |

|   |                |                         |
|---|----------------|-------------------------|
|   |                |                         |
| Esercizio 2018  | € 8.747.240,00 | Valore della produzione |
| Esercizio 2019  | € 8.959.884,00 | Valore della produzione |
| Esercizio 2020  | € 9.538.347,00 | Valore della produzione |
| Esercizio 2021  | € 9.788.740,00 | Valore della produzione |
| Esercizio 2022 (come da bilancio assestato con Deliberazione consiliare n. 43 del 21.11.2022) | € 9.556.433,00 | Valore della produzione |

L'Ente profonde il massimo impegno nel contenimento dei costi di gestione allo scopo di contenere al massimo le rette di ospitalità. Di seguito si riporta l'andamento delle rette degli ultimi otto anni.

**incremento medio %**

|                                   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Rette residenziali intere         | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Tutte le altre rette residenziali | +1%  | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0,1% | 1,8% | 1,5% | 1,5% |

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di *operatori socio sanitari* e di *infermieri*, il cui numero minimo è previsto dallo standard della Regione Veneto.

Gli operatori socio sanitari assegnati ad ogni nucleo fanno riferimento al *coordinatore e/o referente delle attività assistenziali*, figure che a diverso titolo operano in stretta sinergia con la Responsabile dell'Area.

Il personale infermieristico opera in collegamento funzionale con il Coordinatore e con il Referente delle attività assistenziali all'interno del nucleo.

L'**area economica e amministrativa**, recentemente ridisegnata durante l'anno 2020, è suddivisa in tre sezioni:

- Sezione Appalti e Approvvigionamenti
- Sezione Economico-finanziaria
- Sezione Risorse Umane

La sezione Appalti e Approvvigionamenti si occupa, in collaborazione con la Centrale Unica di Committenza Valle Agno ai sensi di vigente convenzionamento, degli appalti di lavori, servizi e forniture, e dei procedimenti che, oltre a comportare la procedura di scelta del contraente e di contrattualizzazione, implicano l'attività di gestione successiva alla procedura di affidamento. Nel medesimo servizio opera uno specifico settore relativo alle Manutenzioni ordinarie dell'Ente che, affidato ad un "capo-squadra" collegato funzionalmente alla Sezione.

La sezione Economico-finanziaria si occupa della Contabilità utenti, Cassa Economale, Contabilità fornitori, Bilancio e Controllo. Durante il 2020 si è proceduto con una riorganizzazione della sezione, allo scopo di rafforzare l'attività di controllo, aumentandone l'organico e rivedendo procedure e competenze. La riorganizzazione è stata accompagnata da una intensa attività di aggiornamento e formazione.

La sezione Risorse Umane, gestisce la parte amministrativa del personale dipendente e non dipendente, dal reclutamento alla gestione del rapporto, e collabora in maniera sostanziale all'organizzazione e all'ottimizzazione delle risorse. Alla Responsabile della sezione è altresì attribuita la gestione degli incarichi libero professionali.

Alla Segreteria, oltre alle attività proprie del settore, è attribuita l'organizzazione delle attività di formazione, l'attività di Fundraising e quella della comunicazione strategica oltre che con i familiari e i referenti dei residenti, anche con tutte le parti interessate (c.d. Stakeholder).

La Segreteria, i Servizi Informativi, l'RSPP, il DPO e la figura di nuova istituzione "Covid manager" vengono posti in staff alla Direzione.

## 2.6 I Processi dell'Ente

### 2.6.1 I processi dell'Area Socio sanitaria

L'Area Socio sanitaria è stata prevalentemente interessata dall'evento pandemico nell'anno 2020: la modalità di erogazione e la gestione delle attività è stata rivista in un'ottica di flessibilità e innovazione. Ciò è servito da volano per la nascita di idee e progetti per consentire la gestione dei servizi in condizioni di rischio, garantendo nel contempo l'incolumità e la salute reciproca. Il personale ha rivelato la propria grande professionalità e capacità di affrontare situazioni complesse. L'emergenza ha poi spinto verso una collaborazione significativa tra sedi e strutture, innescando processi di mobilità volontaria temporanea a

supporto dei nuclei in emergenza Covid e permettendo una proficua collaborazione e contaminazione tra diversi professionisti.

Le usuali riunioni tra il personale dei nuclei, le UOI e altri incontri organizzativi sono stati sospesi ad inizio pandemia per le disposizioni impartite dalle Autorità sanitarie e per maggior prudenza. Attualmente si svolgono a piccoli gruppi o in videoconferenza.

Tale Area si articola nei seguenti processi, in parte rinnovati con l'esperienza Covid-19:

| Area                               | Titolarità                                      | codice | Processi   |
|------------------------------------|---|--------|--|
| Servizio Sociale                   | Assistente sociale,<br>Psicologo                | SOC.1  | Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale  |
|                                    |   | SOC.2  | Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, comuni)   |
|                                    |   | SOC.3  | Gestione Accoglimento residente  |
|                                    |   | SOC.4  | Gestione UOI   |
|                                    |   | SOC.5  | Gestione rapporti con i familiari  |
| Servizio Assistenziale e sanitario | Coordinatori,<br>Referenti di nucleo            | SAN.1  | Accoglimento residente residenziale e diurno   |
|                                    |   | SAN.2  | Gestione assistenziale e sanitaria del residente   |
|                                    |   | SAN.3  | Gestione del fine vita in residenza  |
| Servizio Riabilitativo             | Referente dei<br>fisioterapisti,<br>Logopedista | RIAB.1 | Riabilitazione e mantenimento capacità residue del residente   |
|                                    |   | RIAB.2 | Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale   |
|                                    |   | RIAB.3 | Supporto al servizio educativo-animativo per la promozione e organizzazione di incontri familiari e ospiti durante il periodo emergenziale |
| Servizio Educativo/Animativo       | Responsabile degli educatori                    | EDU.1  | Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti  |
|                                    |   | EDU.2  | Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato  |
|                                    |   | EDU.3  | Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi  |
|                                    |   | EDU.4  | Promozione e organizzazione di appuntamenti (telefonici, in videochiamata o in presenza  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | attraverso la finestra o nel "Tunnel degli abbracci" con i familiari dei residenti |
|--|--|--|--|

## 2.6.2 Titolarità e sottoprocessi dell'Area Socio sanitaria

### Servizio Sociale

**Titolarità:** Assistenti sociali

**Processo:** SOC.1 Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale

- Informazioni sui servizi offerti dall'ente
- Segnalazione ai servizi territoriali competenti di situazioni che necessitano del loro intervento
- Disbrigo pratiche burocratiche per gli ospiti dell'ente (procedura per ottenimento invalidità civile,...)
- Segnalazione al Tribunale di specifiche situazioni, mantenimento contatti
- Invio pratiche all'UVMD territoriale
- Gestione economica ospiti privi di rete familiare
- Orientamento alla fruibilità dei servizi dell'ente

**Processo:** SOC.2 Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, comuni)

- Mantenimento contatti con i servizi sociali comunali
- Stesura relazioni richieste dai servizi specialistici
- Partecipazione a UVMD
- Partecipazione ad incontri con colleghi del territorio per la gestione di situazioni complesse
- Mantenimento contatti con il Distretto per la gestione della graduatoria unica
- Predisposizione report periodici flussi informativi

**Processo:** SOC.3 Gestione Accoglimento residente

- Attuazione Protocollo Accoglienza residente

**Processo:** SOC.4 Gestione UOI

- Raccolta delle segnalazioni e delle richieste
- Convocazione UOI
- Predisposizione del Progetto personalizzato
- 
- Compilazione e/o rivalutazione scheda SVAMA degli ospiti

**Processo:** SOC.5 Gestione rapporti con i familiari

- Organizzazione incontri con i familiari ed i referenti degli ospiti per la condivisione del Progetto personalizzato
- Organizzazione incontri di supporto ai familiari sia strutturati che informali

- Raccolta e gestione di disservizi evidenziati dai familiari degli ospiti e loro segnalazione alla responsabile dell'area e alla direzione
- Gestione situazioni problematiche relative agli ospiti in collaborazione con la responsabile dell'area e con la direzione
- Elaborazione di progetti specifici di nucleo, anche in collaborazione con altre figure professionali
- Organizzazione e partecipazione ad incontri rivolti ai familiari

### Servizio Assistenziale e Sanitario

**Titolarità:** Coordinatori, Referenti di nucleo

**Processo:** SAN.1 Accoglimento ospite residenziale e diurno

- Presa visione e condivisione del gruppo di lavoro della scheda di primo ingresso
- Predisposizione logistica del nuovo residente
- Prima analisi dei bisogni sanitari, assistenziali, sociali del nuovo residente
- Predisposizione modalità di alzata, alimentazione, presidi e ausili; relativo monitoraggio
- Prima valutazione in UOI e definizione del PAI

**Processo:** SAN.2 Gestione assistenziale e sanitaria del residente

- Predisposizione piani di lavoro diurni e notturni e loro periodica verifica
- Compilazione consegne ospiti
- Partecipazione ad incontri di nucleo
- Partecipazione a UOI, definizione del PAI, compilazione scheda SVAMA
- Partecipazione agli incontri di supervisione casi clinici

**Processo:** SAN.3 Gestione del fine vita in residenza

- Gestione del fine vita
- Individuazione e gestione del dolore
- Convocazione UOI
- Incontro in equipe con i familiari e/o i referenti del residente
- Strutturazione specifico piano di lavoro (riduzione o semplificazione degli interventi sanitari e di cura...)
- Gestione della salma
- Rielaborazione dell'evento nell'incontro di nucleo o di formazione

### Servizio Riabilitativo

**Titolarità:** Referente dei Fisioterapisti, Logopedista

**Processo:** RIAB.1 Riabilitazione e mantenimento capacità residue del residente

- Prima valutazione del residente e compilazione del Piano riabilitativo individualizzato
- Partecipazione a UOI
- Presa in carico del residente attraverso trattamenti individuali, in piccolo gruppo, grande gruppo

- Rendicontazione dei trattamenti
- Gestione ausili dell'ente e forniti in dotazione dall'Ulss
- Mantenimento rapporti con medico fisiatra dell'Ulss
- Mantenimento rapporti con specialisti

**Processo:** RIAB.2 Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale

- Stesura di protocolli e linee guida e loro divulgazione al personale assistenziale dell'ente
- Consegne al personale di nucleo finalizzate al mantenimento delle competenze motorie da parte del residente
- Partecipazione ad incontri di nucleo/servizio ed alla supervisione clinica
- Compilazione consegne individuali: predisposizione di tutte le indicazioni relative alle posture a letto, modalità di alzata residente, presidi antidecubito e per trasferimenti.

**Processo:** RIAB.3 Supporto al servizio educativo-animativo per la promozione e organizzazione di incontri familiari e ospiti durante il periodo emergenziale

- Applicazione di protocolli e linee guida relative all'organizzazione di incontri con gli ospiti, da parte dei familiari
- Organizzazione chiamate, videochiamate, incontri alla finestra e incontri nel "Tunnel degli abbracci"

### Servizio Psicologico

**Titolarità:** Psicologo

**Processo:** PSI.1 Supervisione e sostegno psicologico per i lavoratori

- Ascolto e raccolta dei bisogni di supporto psicologico
- Organizzazione e gestione di percorsi di supervisione di gruppo
- Supporto individuale ai lavoratori su richiesta
- Elaborazione report periodici sull'attività

**Processo:** PSI.2 Supporto e sostegno psicologico per anziani e familiari

- Supporto psicologico agli anziani residenti
- Supporto psicologico ai familiari dei residenti

### Servizio Educativo/Animativo

**Titolarità:** Responsabile degli Educatori

**Processo:** EDU.1 Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti

- Ascolto della persona e prima raccolta professionale degli interessi, delle abilità (anche inesprese) del residente
- Predisposizione del progetto educativo individualizzato
- Partecipazione a UOI
- Attuazione del progetto educativo individualizzato, sua verifica, eventuale rimodulazione

- Partecipazione ad incontri di nucleo/servizio ed alla supervisione clinica
- Predisposizione di attività di gruppo (laboratori di cucina, manuali, gruppi lettura)

**Processo:** EDU.2 Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato

- Promozione di forme di collaborazione con gruppi parrocchiali, di volontariato, scuole
- Collaborazione per la gestione del gruppo di volontariato presente all'interno dell'ente
- Attività di sensibilizzazione per il reperimento di volontari
- Predisposizione di progetti educativi rivolti a soggetti seguiti da altre istituzioni, accogliimento e tutoraggio degli stessi

**Processo:** EDU.3 Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi

- Organizzazione e accompagnamento di ospiti, familiari e volontari ad uscite (gite, mostre...)
- Gestione ed accompagnamento degli ospiti ad uscite programmate (mercato settimanale...)
- Organizzazione e gestione di momenti di festa strutturati interni alle residenze (gruppi musicali, feste) ed attività di culto (S. Messa settimanale, recita del rosario...)
- Organizzazione del soggiorno climatico per gli ospiti residenti
- Partecipazione a concorsi, mostre fotografiche...

**Processo: EDU.4** Promozione e organizzazione di appuntamenti (telefonici, in videochiamata o in presenza attraverso la finestra o nel "Tunnel degli abbracci" con i familiari dei residenti

- Organizzazione chiamate, videochiamate, incontri alla finestra e incontri nel "Tunnel degli abbracci"

### 2.6.3 I processi dell'Area Amministrativa

Durante l'esercizio 2020, tutto l'Ente è stato "coralmente" impegnato ad arginare le pesanti conseguenze del periodo pandemico.

Tutto il personale, infatti, è stato coinvolto in questa campagna e, com'era prevedibile, sono mutati o addirittura si sono aggiunti dei processi legati proprio al periodo straordinario.

Inoltre, dalla forte esperienza maturata con l'emergenza sanitaria ancora in corso, è stata istituita una nuova figura aziendale con precisi compiti di sorveglianza: il "Covid manager". Con questo termine, la Regione Veneto definisce "colui che svolge funzioni di coordinatore per l'attuazione delle misure di prevenzione e controllo e con funzioni di punto di contatto per le strutture del Sistema Sanitario Regionale".

Di seguito, si elencano i processi dell'Area Amministrativa:

| Sezione                              | Titolarità   | codice    | Processi   |
|--------------------------------------|--|-----------|--|
| Appalti, lavori, servizi e forniture | Responsabile<br>Appalti, lavori, servizi e forniture | APP.1     | Affidamento e gestione degli appalti di:   |
|                                      |  | APP.1.1   | - forniture di beni e servizi  |
|                                      |  | APP.1.1.1 | - forniture straordinarie ed urgenti DPI e altri beni per emergenza Covid-19           |
|                                      |  | APP.1.2   | - servizi assicurativi   |
|                                      |  | APP.1.3   | - servizi esternalizzati (lavanderia, pulizia, ecc.)                                   |
|                                      |  | APP.1.4   | - servizi di manutenzione  |
|                                      |  | APP.1.5   | - gestione utenze  |
|                                      |  | APP.1.6   | - servizi di consulenza a enti/società   |
|                                      |  | APP.1.7   | - lavori di manutenzione straordinaria   |
|                                      |  | APP.2     | Affidamento di:  |
|                                      |  | APP.2.1   | - servizio di tesoreria  |
|                                      |  | APP.2.2   | - servizio di ristorazione   |
|                                      |  | APP.3     | Gestione locazione Immobile "Dalla Valle"  |
|                                      |  | APP.4     | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento |

|                    |                                 |          |  |
|--------------------|---------------------------------|----------|--|
|                    |                                 | APP.5    | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| Approvvigionamenti | Responsabile Approvvigionamenti | APV.1    | Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria   |
|                    |                                 | APV.1.1  | Acquisizioni straordinarie ed urgenti di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria  |
|                    |                                 | APV.2    | Gestione amministrativa smaltimento rifiuti speciali   |
|                    |                                 | APV.2.1  | Gestione amministrativa dello straordinario smaltimento di rifiuti speciali a seguito uso DPI e presidi per la prevenzione/trattamento del contagio da Covid-19    |
|                    |                                 | APV.3    | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento   |
|                    |                                 | APV.4    | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| Manutenzioni       | Caposquadra Manutentori         | MAN.1    | Gestione manutenzione ordinarie immobili/beni/attrezzature dell'Ente   |
|                    |                                 | MAN.2    | Gestione trasporti con mezzi dell'Ente   |
|                    |                                 | MAN.3    | Gestione magazzino prodotti  |
|                    |                                 | MAN.4    | Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente alla sicurezza   |
|                    |                                 | MAN.5    | Verifica della corretta tenuta dei cantieri  |
| Risorse Umane      | Responsabile Risorse Umane      | PERS.1   | Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente  |
|                    |                                 | PERS.2   | Gestione pratiche amministrative inerenti al personale dipendente  |
|                    |                                 | PERS.2.1 | Gestione pratiche amministrative inerenti al personale dipendente in modo particolare gli infortuni e altre pratiche relative ai dipendenti che si sono contagiati |
|                    |                                 | PERS.3   | Gestione amministrativa LSU  |

|  |   |         |  |
|--|---|---------|--|
|  |   | PERS.4  | Gestione economica e previdenziale del personale dipendente  |
|  |   | PERS.5  | Gestione amministrativa personale interinale   |
|  |   | PERS.6  | Gestione relazioni sindacali   |
|  |   | PERS.7  | Affidamento e gestione incarichi in libera professione   |
|  |   | PERS.8  | Rilevazione presenze   |
|  |   | PERS.9  | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento                   |
|  |   | PERS.10 | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| RSPP   | RSPP                                    | RSPP.1  | Gestione applicazione normativa inerente alla sicurezza  |
| COVID MANAGER  | CM                                      | CM.1    | Gestione applicazione dei nuovi Protocolli adottati durante l'emergenza Covid-19                         |
| Privacy  | DPO                                     | DPO.1   | Attività di Data Protector Officer   |
| Segreteria   | Responsabile Segreteria                 | SEGR.1  | Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente  |
|  |   | SEGR.2  | Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione |
|  |   | SEGR.3  | Organizzazione delle attività formative dell'Ente  |
|  |   | SEGR.4  | Redazione piano formazione annuale   |
|  |   | SEGR.5  | Gestione Autorizzazione ed Accredimento istituzionale  |
|  |   | SEGR.6  | Fundraising  |
|  |   | SEGR.7  | Comunicazione  |
|  |   | SEGR.8  | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento                   |
|  |   | SEGR.9  | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| Economico-finanziaria:Contabilità Ospiti e Cassa Economale | Responsabile Contabilità Ospiti e Cassa | OSP.1   | Gestione contabilità ospiti  |

|                                    |                          |        |  |
|------------------------------------|--------------------------|--------|--|
|                                    | Economale                |        |  |
|                                    |                          | OSP.2  | Gestione cassa economale   |
|                                    |                          | OSP.3  | Gestione ciclo contabile attivo  |
|                                    |                          | OSP.4  | Gestione servizio di ristorazione  |
|                                    |                          | OSP.5  | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento                       |
|                                    |                          | OSP.6  | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| Economico-finanziaria:<br>Bilancio | Responsabile<br>Bilancio | BIL.1  | Gestione servizio di Tesoreria   |
|                                    |                          | BIL.2  | Gestione rapporti con Revisore dei Conti   |
|                                    |                          | BIL.3  | Gestione mutui in essere   |
|                                    |                          | BIL.4  | Espletamento adempimenti fiscali   |
|                                    |                          | BIL.5  | Redazione Bilanci e Consuntivi   |
|                                    |                          | BIL.6  | Gestione ciclo contabile passivo   |
|                                    |                          | BIL.7  | Gestione amministrativa e contabile bar interno (processo non più esistente per l'avvenuta chiusura del bar) |
|                                    |                          | BIL.8  | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento                       |
|                                    |                          | BIL.9  | Redazione e gestione:<br>- inventario dei beni (targhe)<br>- cespiti   |
|                                    |                          | BIL.10 | Redazione e gestione sistema di contabilità analitica  |
|                                    |                          | BIL.11 | Predisposizione report periodici su andamento economico finanziario  |
|                                    |                          | BIL.12 | Redazione del budget e analisi degli scostamenti   |
|                                    |                          | BIL.13 | Adempimenti di pubblicazione di pertinenza   |
| Servizi Informativi                | Responsabile Servizi     | INF.1  | Amministratore di rete e di sistema (gestione password, accessi, livelli di sicurezza)                       |

|  | Informativi |       |  |
|--|-------------|-------|--|
|  |             | INF.2 | Gestione backup di sicurezza   |
|  |             | INF.3 | Gestione servizio informatico esternalizzato   |
|  |             | INF.4 | Adeguamento GDPR 679/2016  |
|  |             | INF.5 | Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento |

## 2.6.4 Titolarità e sottoprocessi dell'Area Amministrativa

### Sezione Appalti, lavori, servizi e forniture

**Titolarità:** Responsabile Appalti, lavori, servizi e forniture

**Processo:** APP.1.1 Affidamento e gestione degli appalti di forniture di beni e servizi

- Procedura affidamento fornitura di beni e servizi con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Ricezione ordine da servizio manutenzione; trasmissione ordine a fornitore; ricezione merce e verifica bolla/ordine
- Index: rilevazione dati ausili per incontinenza; verifica consumi ausili per incontinenza in staff con IP ditta fornitrice
- Compilazione schede ANAC SIMOG se affidamenti di importo superiore a € 40.000,00
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.2 Affidamento e gestione degli appalti di servizi assicurativi

- Procedura affidamento servizi assicurativi con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)
- Gestione delle polizze assicurazione:
  - automezzi;
  - RCO e RCT;
  - Globale immobili;
  - tutela legale;
  - infortuni trasportati e conducenti;
  - kasko;
  - volontari
- Rendicontazione per polizze premi a consuntivo (Rc, volontari, uso mezzi propri)

- Gestione sinistri (apertura pratica, segnalazione alla compagnia)
- Rapporti con broker
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.3 Affidamento e gestione degli appalti di servizi esternalizzati (lavanderia, pulizia, ausiliari reparto, servizi riabilitativi)

- Procedura affidamento servizi esternalizzati con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)
- Servizio lavaggio biancheria piana e divise: verifica ore di sostituzione LSU e personale in lavanderia;
- servizio lavanderia e guardaroba: verifiche mensili ore impiegate
- Aggiustamenti gara: gestione incrementi o diminuzioni prestazioni in base alle esigenze dell'Ente
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.4 Affidamento e gestione degli appalti di servizi di manutenzione

- Procedura affidamento servizi di manutenzione con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.5 Affidamento e gestione degli appalti di gestione utenze

- Affidamenti e rinnovi convenzioni in essere
- Monitoraggio consumi utenze (mc e kWh) per successive scelte
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.6 Affidamento e gestione degli appalti di servizi di consulenza a enti/società

- Procedura affidamento servizi di consulenza a enti/società con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.1.7 Affidamento e gestione degli appalti di lavori di manutenzione straordinaria

- Programmazione triennale opere pubbliche
- Supporto alla Direzione nell'individuazione delle migliori soluzioni di manutenzione e intervento straordinario

- Procedura affidamento lavori di manutenzione straordinaria con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.2.1 Affidamento di servizio di tesoreria

- Procedura affidamento servizio di tesoreria con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi)

**Processo:** APP.2.2 Affidamento e gestione servizio di ristorazione

- Procedura affidamento servizio di ristorazione con le modalità indicate nella determina a contrarre (elaborazione determina, nomina commissione di gara, redazione atti amministrativi connessi, verifica requisiti, contratti/incarichi)
- Aggiustamenti gara: gestione incrementi o diminuzioni prestazioni in base alle esigenze dell'Ente

**Processo:** APP.3 Gestione locazione Immobile "Dalla Valle"

- Verifica indice ISTAT e aggiornamento canone di affitto con quantificazione imposta di registro
- Rinnovo contrattuale
- Ricezione richiesta di intervento di manutenzione (locatario); verifica e avvio procedura; affidamento lavori
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APP.4 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento"

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

**Processo:** APP.5 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione su sito, sezione "Amministrazione Trasparente", del canone di affitto immobile "Dalla Valle"
- Trasmissione annuale dati all'ANAC e pubblicazione su sito, sezione "Amministrazione Trasparente"
- Pubblicazione dati Rilevazione Patrimonio e Rappresentanti - Patrimonio delle PA
- Anagrafe Tributaria

## Sezione Approvvigionamenti

**Titolarità:** Responsabile Approvvigionamenti

**Processo:** APV.1 Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria

- Ricezione ordine di acquisto da coordinatrici e personale amministrativo; procedura di scelta del contraente per affidamento fornitura; verifica ordine/bolla
- Emissione e rendicontazione carnet smart CIG;
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APV.2 Gestione amministrativa smaltimento rifiuti speciali

- Affidamento in economia servizio smaltimento rifiuti speciali
- Predisposizione denuncia rifiuti speciali (MUD), verifiche ed adempimenti connessi
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** APV.3 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

**Processo:** APV.4 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione informazioni carnet smart CIG su siti di competenza

## Sezione Manutenzione

**Titolarietà:** Caposquadra manutentori

**Processo:** MAN.1 Gestione manutenzione ordinaria immobili/beni/attrezzature dell'Ente

- Gestione rapporti con ditte esterne incaricate dei servizi di manutenzione ordinaria: identificazione necessità di intervento o ricezione segnalazione guasto; richiesta preventivo se necessario e relativa autorizzazione a procedere, richiesta intervento, verifica rapporti di intervento e bolle
- Gestione in amministrazione diretta dei lavori di manutenzione delle sedi dell'Ente

**Processo:** MAN.2 Gestione trasporti con mezzi dell'Ente

- Gestione trasporto ospiti con automezzo attrezzato: gestione orari e percorsi, turni autisti

**Processo:** MAN.3 Gestione magazzino prodotti

- Gestione carichi e scarichi prodotti magazzino; verifica giacenze e compilazione ordini bimestrali

**Processo:** MAN.4 Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente la sicurezza

- calendarizzare le verifiche periodiche dell'impresa identificata dall'Ente per le verifiche periodiche e quelle in capo al settore manutenzione con corretta ed aggiornata tenuta della documentazione, degli schemi e delle certificazioni

**Processo:** MAN.5 Verifica della corretta tenuta dei cantieri

- Verifica, fino alla conclusione del lavoro, della corretta tenuta dell'area cantiere al fine di tutelare costantemente gli ospiti, il personale dipendente e terze persone

## Sezione Risorse Umane

**Titolarietà:** Responsabile Risorse Umane

**Processo:** PERS.1. Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente

- Determinazione dotazione organica e del fabbisogno del personale con Direzione
- Avvio procedure di copertura posti vacanti previo esperimento procedure di mobilità, bandi concorso o selezione e redazione atti amministrativi connessi
- Adempimenti connessi alla procedura selettiva (nomina commissione, verifica domande candidati, tasse concorso, verbale commissione, approvazione graduatoria)
- Pratica assunzione: redazione contratto di lavoro, determinazione, lettera, CoVeneto, adempimenti
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** PERS.2 Gestione pratiche amministrative inerenti il personale dipendente

- Redazione atti amministrativi inerenti il personale dipendente
- Gestione istituti contrattuali e legislativi (part-time, aspettative, maternità, 150 ore, permessi,...)
- Gestione malattie professionali e infortuni sul lavoro
- Gestione sinistri personale dipendente
- Predisposizione certificati di servizio a dipendenti o enti richiedenti (ricostruzione periodi servizio)
- Verifica ed autorizzazione a dipendenti per compatibilità su attività lavorativa esterna (art.53 D.Lgs 165/2001)
- gestione visite mediche periodiche nelle tre sedi dell'Ente

**Processo:** PERS.3 Gestione amministrativa LSU

- Gestione LSU: progetto, contatti con Centro per l'Impiego, inserimento nel progetto, eventuale proroga
- Verifica presenza/assenza, timbratura, saldi orari e ferie, gestione scadenziario LSU

**Processo:** PERS.4 Gestione economica e previdenziale del personale dipendente

- Raccolta dati e giustificativi per elaborazione stipendi (inserimenti, cessazioni, part time, ANF, detrazioni, cc bancario, aspettative, deleghe sindacali, rimborsi km, altro);
- Gestione salario accessorio e relativa liquidazione

- Inserimento dati ed elaborazione stipendi; conteggi e liquidazione tredicesima mensilità per dipendenti dimessi/cessati in corso d'anno; assistenza fiscale (mod 730) - conguagli a saldo o rimborso su dati CAF; emissione mandati di pagamento; invio flusso con totale netti a pagare al Tesoriere; emissione mandati per versamento contributi fiscali (IRE,ADD COM E REG), previdenziali (INPDAP, INADEL, INPS) e trattenute sindacali (*processo gestito in collaborazione con la sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale*)
- Trasmissione telematica dati paghe a enti previdenziali (DMA2) (*processo gestito in collaborazione con la sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale*)
- Gestione modulo software Stipendi
- Pratiche INPDAP liquidazione premio di servizio (mod 350P),TFR (mod TFR/1, TFR/2), pratiche pensionistiche (mod PA04), riscatti, ricongiunzioni, cessione del quinto, sistemazione posizioni assicurative/previdenziali
- Dichiarazione modello 770 (predisposizione, invio telematico)
- Dichiarazioni modelli CU (predisposizione, invio, distribuzione) per personale dipendente
- Pratiche prestazioni credito INPDAP (piccoli prestiti, mutui ipotecari, borse di studio)
- Valutazione annuale del personale: raccolta schede di valutazione, verifica effettivo espletamento processi di valutazione da parte dei coordinatori

**Processo:** PERS.5 Gestione amministrativa personale interinale

- Rapporti con agenzia interinale per contratti in somministrazione

**Processo:** PERS.6 Gestione relazioni sindacali

- Rapporti sindacali: riunioni, incontri, verbali, contrattazione, concertazione e informazione
- Costituzione fondo risorse decentrate, ripartizione, CCDI)
- Trasmissione dati a sindacati per utilizzo interinale, utilizzo permessi sindacali
- Predisposizione pratiche per elezioni RSU
- Trasmissione dati Aran su rappresentatività sindacale
- Verifica e applicazione contingente minimo in caso di sciopero

**Processo:** PERS.7 Affidamento e gestione incarichi in libera professione/di lavoro autonomo/in comando/in convenzione tra enti

- Affidamento incarichi liberi professionisti/di lavoro autonomo occasionale: ricognizione assenza professionalità interne; affidamento incarico con e senza procedura comparativa; elaborazione contratto; comunicazione agli enti preposti
- Affidamento incarichi in comando/in convenzione tra enti: stipula convenzione o incarico in comando
- Preparazione rendiconti per rimborso servizio personale dell'Ente in comando/in convenzione con altri enti
- Dichiarazioni modelli CU (predisposizione, invio, distribuzione) per personale a rapporto libero professionale
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** PERS.8 Rilevazione presenze

- Raccolta dati e giustificativi per elaborazione cartellini presenza (inserimenti, cessazioni, malattie, ferie, permessi, altro)
- Verifica ed elaborazione timbrature: cartellino mensile personale dipendente
- Verifica ed elaborazione timbrature: cartellino mensile e conteggio ore personale esterno (LSU, medici, agenzia interinale)
- Gestione modulo software turni e presenze (inserimento anagrafiche, modifiche anagrafiche, reparto, turnazione, orario)

**Processo:** PERS.9 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

**Processo:** PERS.10 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Pubblicazione dati sul sito internet dell'ente (sezione amministrazione trasparente) per la parte inerente il personale
- Predisposizione rendiconto scheda struttura per quote non autosufficienza
- Denuncia disabili al centro per l'impiego (annuale, su CoVeneto)
- Compilazione dati Gedap (distacchi, aspettative e permessi sindacali) e Gepas (scioperi) su sito PerLaPa, permessi ex 104 (annuale)
- Anagrafe delle prestazioni incarichi esterni

## Sezione Sicurezza

**Titolarità:** RSPP

**Processo:** RSPP.1 Gestione applicazione normativa inerente la sicurezza

- Supporto per predisposizione ed aggiornamento costante dei documenti previsti dalla normativa per la sicurezza: DUVR – DUVRI – PEM;
- Revisione ed aggiornamento in concerto con il caposquadra manutentori del Registro dei Controlli Periodici, per la corretta tenuta secondo le richieste del Comando dei Vigili del Fuoco di Vicenza;
- Supporto alla Direzione per riunione annuale Prevenzione e Protezione art. 35 TU 81/08

## Settore Privacy

**Titolarità:** DPO

**Processo:** DPO.1 Gestione applicazione normativa inerente la privacy e la protezione dei dati

- Supporto per predisposizione ed aggiornamento costante dei documenti previsti dal GDPR 679/2'16
- Revisione ed aggiornamento in concerto con i responsabili delle diverse sezioni del Registro Trattamento Dati per la corretta tenuta secondo la normativa vigente;
- Supporto alla Direzione e ai responsabili per questioni relative alla privacy e al trattamento dei dati.

## Settore Covid Manager

**Titolarità:** COVID MANAGER

**Processo:** CM.1 Gestione applicazione dei nuovi Protocolli adottati durante l'emergenza Covid-19

- Predisposizione di Protocolli ad hoc, in seguito approvati dalla Direzione con apposito atto e Supporto per l'applicazione e la corretta interpretazione degli stessi;
- Screening personale e utenti: gestione, controllo e report
- Gestione DPI: approvvigionamento, utilizzo, controllo consumi e scorte
- Predisposizione piani di intervento emergenziali, procedure, percorsi, in collaborazione con AULSS8, Direzione e RSPP.
- Supporto e formazione al personale relativamente alle procedure anti-contagio

## Settore Segreteria

**Titolarità:** Responsabile Segreteria

**Processo:** SEGR.1. Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente

- Gestione delle relazioni con il pubblico (telefoniche, telematiche, allo sportello), con particolare riferimento alle comunicazioni telematiche
- Attuazione del protocollo per l'accompagnamento dei clienti (informazioni su modalità ricovero, in assenza degli assistenti sociali)
- Raccolta e segnalazione disservizi/reclami, compresi il trattamento e la chiusura
- Segreteria per le attività per esterni (riabilitazione e prestazioni infermieristiche) e a domicilio
- Protocollo corrispondenza in entrata e in uscita e relativo smistamento
- Raccolta e distribuzione delle comunicazioni interne
- Gestione rapporti con il Consiglio di Amministrazione (preparazione e stampa bozze di deliberazioni, convocazione, gestione verbali e corrispondenza, battitura testi ed altre pratiche amministrative)
- Collaborazione ad organizzazione cerimonie ed incontri ufficiali: preparazione testi invito, spedizione inviti, organizzazione logistica, organizzazione eventuali rinfreschi, prenotazione eventuali professionisti, altro
- Organizzazione di convegni in sede (preparazione locandine e pieghevoli, sistemazione logistica, preparazione certificati di partecipazione ove previsti, altro)
- Attività inerenti al volontariato (comunicazioni, avvisi, ecc.)
- Rapporti con il Comitato dei familiari degli ospiti
- Trasmissione questionari all'ISTAT

**Processo:** SEGR.2 Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione

- Gestione dei registri di ordinanze, deliberazioni e determinazioni; cura della loro pubblicazione all'Albo on Line, con verifica costante degli obblighi di pubblicità imposti dalla normativa vigente
- Pubblicazione atti all'albo, anche provenienti da altri enti

**Processo:** SEGR.3 Organizzazione delle attività formative dell'Ente

- Organizzazione dell'attività formativa dell'Ente e attività di verifica delle stesse

**Processo:** SEGR.4 Redazione Piano formativo annuale

- Elaborazione proposta Piano formativo annuale, previa verifica del fabbisogno formativo

**Processo:** SEGR.5 Gestione Autorizzazione ed Accredimento istituzionale

- Mantenimento autorizzazione e accreditamento per unità di offerta

**Processo:** SEGR.6 Promozione attività di Fundraising

- Reperimento donazioni e fondi
- Studio e attuazione attività di sensibilizzazione e contatto con stakeholders

**Processo:** SEGR.7 Sviluppo attività di comunicazione

- Sviluppo e miglioramento comunicazione con familiari, personale e ospiti
- Gestione e aggiornamento del sito web istituzionale

Processo: SEGR.8 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

**Processo:** SEGR.9 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Aggiornamento dati di pertinenza nelle sezioni dell'Amministrazione Trasparente

## **Settore Contabilità Ospiti e Cassa Economale**

**Titolarietà:** Responsabile Contabilità Ospiti e Cassa Economale

**Processo:** OSP.1 Gestione contabilità ospiti

- Gestione fascicoli ospiti
- Per ospiti Centro Diurno: conteggio giornate presenza/assenza, pasti ed inserimento relativi sovrapprezzi/sconti per elaborazione rette mensili
- Elaborazione, controllo e stampa rette mensili ospiti residenziali e Centro Diurno; invio flussi SEPA alla Tesoreria
- Elaborazione e consegna dichiarazioni rette ospiti per Dichiarazione dei Redditi 730, invio dati TS
- Predisposizione ed invio rendiconti mensili Contributo Regionale
- Predisposizione ed invio/consegna rendiconto mensile medicina generale ospiti
- Predisposizione ed invio rendiconto servizio farmaceutico ULSS 5
- Predisposizione e invio rendiconto Fondi per la non autosufficienza ad ULSS 5
- Pratiche amministrative per ospiti presenti in struttura: cambio di residenza per ospiti residenziali entrati da 2 anni; dichiarazioni di presenza in struttura

- Pratiche amministrative e contabili al decesso degli ospiti: dichiarazione di morte, condoglianze, restituzione eventuale deposito cauzionale; conguagli rette
- Predisposizione schemi mensili presenza ospiti per le tre sedi con relativi grafici
- Aggiornamento prospetto on-line presenze ospiti in caso di ingressi/dimissioni/decessi
- Gestione modulo software contabilità ospiti
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di entrata/spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** OSP.2 Gestione cassa economale

- Versamento assegni e denaro in tesoreria
- Registrazione buoni economali
- Verifiche cassa economale ed eventuali reintegri

**Processo:** OSP.3 Gestione ciclo contabile attivo

- Emissione reversali a copertura per incasso rette e contributi regionali
- Emissione reversali a copertura per incasso Fondi assegnati
- Emissione fatture a clienti fornitura pasti (familiari ospiti, Comuni per pasti domiciliari, altri per cerimonie ed eventi)
- Emissione fatture per servizi di fisioterapia ed infermieristici per esterni e domiciliari
- Verifiche situazione insoluti

**Processo:** OSP.4 Gestione servizio di ristorazione

- Gestione fornitura pasti a terzi (familiari ospiti, Comuni per pasti domiciliari, altri per cerimonie ed eventi); contatti con assistente sociale del Comune e cucina per nuove attivazioni/sospensioni/disdette pasti domiciliari;
- Gestione fornitura giornate alimentari ospiti/pasti dipendenti
- Supporto alla Direzione nell'individuazione degli importi di spesa preventivi per i conti relativi al processo

**Processo:** OSP.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

**Processo:** OSP.6 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

**Settore Bilancio**

**Titolarietà:** Responsabile Bilancio

**Processo:** BIL.1 Gestione servizio di Tesoreria

- Controllo verifiche di cassa trasmesse da Tesoriere
- Trasmissione documentazione: bilanci, variazioni, consuntivi
- Rapporti con Tesoreria
- Gestione ordinativo informatico
- Gestione apparecchiatura POS

**Processo:** BIL.2 Gestione rapporti con Revisore dei Conti

- Verifiche periodiche Revisore dei Conti: redazione documenti per verifica, verifiche contabili

**Processo:** BIL.3 Gestione mutui in essere

- Liquidazione rate periodiche mutui in essere

**Processo:** BIL.4 Espletamento adempimenti fiscali

- Verifica e studio circolari e comunicazioni consulente fiscale
- Verifiche per certificazioni ritenute d'acconto liberi professionisti
- Versamento erario, IVA, INPS, altri tributi con F24
- Preparazione dati dichiarazione UNICO
- Preparazione dati dichiarazione IVA
- Redazione e stampa libri fiscali obbligatori (libro giornale, libro inventari, libro mastro, registro beni ammortizzabili, registro fatt vendita, acquisto, corrispettivi)
- Versamenti IMU, TASI

**Processo:** BIL.5 Redazione Bilanci previsionali e di esercizio

- Redazione bilancio di previsione annuale
- Redazione verifica di bilancio al 31/8 con proiezione a dicembre ed eventuale variazione al bilancio di previsione
- Chiusura esercizio: controllo con Tesoriere
- Controllo conti di entrata e spesa per redazione bilanci di
- Redazione bilancio di esercizio annuale

**Processo:** BIL.6 Gestione ciclo contabile passivo

- Gestione quote associative
- Gestione abbonamenti vari
- Verifiche presenze per liquidazione gettoni Amministratori
- Registrazione fatture in contabilità economica; emissione mandati di pagamento; aggiornamento movimenti contabili a pagamento avvenuto; archiviazione fatture e mandati
- Emissione mandati a copertura provvisori in uscita (utenze, rate mutui, altro)
- Gestione Registro Unico Fatture: scarico fatture elettroniche in arrivo da sistema SDI, protocollazione e smistamento

- Rendiconto annuale spese condominiali struttura di Recoaro; trasmissione ad amministratore di condominio per rimborsi
- Verifiche e versamento quota annuale spese utilizzo struttura Recoaro e Trissino

**Processo:** BIL.7 Gestione amministrativo-contabile servizio bar interno

- Il Processo è annullato per chiusura attività commerciale.

**Processo:** BIL.8 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

**Processo:** BIL.9 Redazione e gestione inventario dei beni (targhe) e cespiti

- Registrazione inventario (targhe) per beni e attrezzature acquistate
- Registrazione cespiti per beni e attrezzature acquistate
- Gestione dismissioni beni: redazione documenti per scarica, registrazione dismissione targa, registrazione dismissione cespiti

**Processo:** BIL.10 Redazione e gestione sistema di contabilità analitica

- Implementazione struttura contabilità analitica
- Gestione modulo software contabilità economica e contabilità analitica

**Processo:** BIL.11 Predisposizione report periodici su andamento economico finanziario

- Verifiche trimestrali di bilancio; analisi differenze rispetto a previsione

**Processo:** BIL.12 Redazione del budget e analisi degli scostamenti

- Redazione del budget per centri di costo
- Analisi degli scostamenti per centro di costo

**Processo:** BIL.13 Adempimenti di pubblicazione di pertinenza

- Anagrafe delle prestazioni incarichi area amministrativa
- Comunicazione spese pubblicitarie
- Redazione e pubblicazione Indicatore Tempestività dei pagamenti
- Pubblicazione Atti di programmazione
- Comunicazione PA relativa alla certificazione dei crediti su MEF
- Pubblicazione dati Concessioni delle PA

## Settore Servizi Informativi

**Titolarità:** Responsabile Servizi Informativi

**Processo:** INF.1 Amministratore di rete e di sistema (gestione password, accessi, livelli di sicurezza)

- Redazione e aggiornamento regolamento informatico
- Gestione password utenti su rete, software gestionale, software vari
- Gestione caselle di posta e PEC

**Processo:** INF.2 Gestione backup di sicurezza

- Gestione backup dati dell'Ente
- Analisi e monitoraggio soluzioni atte a garantire la massima sicurezza dei dati

**Processo:** INF.3 Gestione servizio informatico esternalizzato

- Coordinamento interventi su parco attrezzature informatiche (PC, stampanti, fax, fotocopiatrici)

**Processo:** INF.4 Adeguamento GDPR 679/2016

- Attività per adeguamento a normativa GDPR 679/2016 sia per i trattamenti in modalità informatica che per quelli in modalità cartacea

**Processo:** INF.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Verifica e controllo fatture e buoni di pagamento relativi ai processi in gestione finalizzato al pagamento; restituzione fatture per pagamento

## 2.7 La performance organizzativa: la definizione degli obiettivi della Direzione.

Per l'anno 2023, sono stati individuati i seguenti obiettivi per la Direzione dell'Ente:

Obiettivo 1 peso 25%

**Attuazione dei miglioramenti esplicitati nel report di Audit Q&B del 18/11/2022.**

Diminuzione del ricorso alla contenzione attraverso uno specifico percorso, che coinvolga globalmente l'Ente, i familiari, i lavoratori, i residenti.

Miglioramento del decoro degli ambienti, con attenzione alla personalizzazione degli spazi.

Miglioramento dell'aspetto alberghiero per quanto riguarda la ristorazione e le sale da pranzo.

Rifacimento della segnaletica interna.

Obiettivo 2 peso 25%

**Riorganizzazione degli uffici amministrativi**

Definizione del nuovo assetto degli uffici amministrativi.

Attuazione della riorganizzazione, con particolare riferimento al settore appalti, acquisti, manutenzione e patrimonio.

Regolarizzazione di un sistema per la programmazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti, beni e immobili, funzionale alla previsione di bilancio e al controllo dei costi.

Obiettivo 3 peso 25%

### **Riqualificazione spazi interni Trissino**

Redazione e attuazione di un programma di riqualificazione degli ambienti della casa di riposo. Calendarizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, in accordo con il Comune di Trissino. Miglioramento del comfort ambientale delle stanze da letto e degli spazi comuni per ospiti e lavoratori.

Obiettivo 4 peso 25%

### **Area Sacro Cuore/Villa Serena**

Redazione di uno studio, corredato da rendering, sulla riqualificazione dell'area Sacro Cuore/Villa Serena, comprendente l'edificio ex orfanatrofio, Casa Bettin/Lenzi, Casetta Gialla, Villa Storica e Ala Nuova. Evidenza dei servizi ospitabili all'interno degli immobili in un'ottica di sviluppo futuro. Ipotesi di tempistiche di realizzazione degli interventi.

## **L'Impatto sul Bilancio**

Gli obiettivi della Direzione hanno impatto certo sul Bilancio: si rinvia integralmente al "Piano triennale degli Investimenti" del Bilancio di Previsione 2023 e alle singole poste del medesimo documento previsionale, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 48 del 22.12.2022.

## **Il processo del Ciclo della Performance: le azioni di miglioramento e la verifica dei risultati**

La realizzazione di tutti gli obiettivi strategici e operativi definiti nel Piano della Performance è in capo al Direttore dell'Ente. Ulteriori specifici obiettivi potranno essere attribuiti allo stesso dall'Organo di governo dell'Ente.

Sulla base dei medesimi obiettivi strategici ed operativi, il Direttore, entro 15 giorni dall'approvazione del Piano della Performance, attribuisce, definendo i relativi pesi, gli obiettivi per ciascuno dei Responsabili di Area, Servizio o Sezione. Entro i successivi 8 giorni, dovranno essere attribuiti gli obiettivi, con definizione dei relativi pesi, al personale dei vari settori dell'Area socio-sanitaria.

Con l'attribuzione degli obiettivi verranno anche definiti gli indicatori per la loro valutazione, i tempi di realizzazione e le priorità da rispettare.

La verifica dei risultati è il momento in cui l'organizzazione valuta i propri risultati in relazione agli obiettivi strategici ed operativi perseguiti nel corso dell'anno.

Insito nell'attività di verifica del risultato è il concetto di misura. Per poter misurare il conseguimento di un risultato è necessario identificare una serie di indicatori che, per ciascuna competenza, siano in grado di descriverne la performance.

In quest'ottica per ciascuna area di attività (economica, gestionale, assistenziale) sono stati identificati una serie di indicatori che costituiranno anche i parametri di riferimento per la messa in atto di azioni di miglioramento dei processi dell'Area Amministrativa e dell'Area Socio Sanitaria sopra rappresentati.

## 2.7.1 Indicatori Processi Area Socio sanitaria

### Servizio Sociale

#### **Processo: Attività proprie della funzione di Segretariato Sociale**

*Informazioni sui servizi offerti dall'ente:* entro 3 giorni dalla telefonata/primo contatto, l'utente deve essere ricevuto dall'assistente sociale o dalla psicologa che segue gli ingressi per un primo colloquio informativo.

#### **Processo: Rapporto con i servizi istituzionali territoriali (ULSS, Comuni)**

*Predisposizione report flussi informativi:* invio mensile dei dati richiesti all'Ulss referente.

#### **Processo: Gestione Accoglimento residente**

*Attuazione Protocollo Accoglienza residente:* per ogni residente, raccolta prima segnalazione, effettuazione primo colloquio e visita domiciliare (entro una settimana dalla segnalazione), compilazione scheda di primo ingresso ed invio al nucleo (entro due giorni prima dell'arrivo del residente al nucleo), convocazione prima UOI (entro il primo mese d'ingresso del residente).

#### **Processo: Gestione UOI**

*Convocazione UOI:* sono previste almeno n.2 Unità Operative Interne annuali per ciascun residente;

*Compilazione e/o rivalutazione scheda SVAMA ospiti:*

- Report mensile situazione SVAMA ospiti a retta intera, raccolta domande di rivalutazione; rivalutazione trimestrale SVAMA di tutti gli ospiti residenti;
- Monitoraggio appropriatezza della valutazione, proposta e gestione delle rivalutazioni;
- Monitoraggio con rivalutazione trimestrale di tutte le SVAMA degli ospiti.

#### **Processo: Gestione rapporti con i familiari**

*Organizzazione incontro con i familiari ed i referenti degli ospiti per la condivisione del Progetto Personalizzato:* convocazione, redazione del verbale di incontro. Per ciascun residente vengono garantiti almeno due incontri annuali.

### Servizio Assistenziale

#### **Processo: Accoglimento ospite residenziale e diurno**

*Presa visione e condivisione del gruppo di lavoro della scheda di primo ingresso:* conoscenza finalizzata alla tempestiva presa in carico del nuovo residente nei giorni immediatamente precedenti il suo ingresso.

*Prima analisi dei bisogni sanitari, assistenziali, sociali del nuovo residente:* verifica, tramite consegna e compilazione schede di rilevazione in uso, delle necessità espresse ed inesprese del residente nella sua prima settimana di inserimento.

*Predisposizione piani di lavoro diurni e notturni e loro periodica verifica:* organizzazione incontri di nucleo a cadenza periodica (ogni 45 giorni) dove vengono rivisti i piani di lavoro di nucleo.

*Gestione del fine vita:* Attuazione Protocollo Gestione del fine vita.

*Gestione della salma:* Attuazione del Protocollo Gestione della salma.

*Rielaborazione dell'evento nell'incontro di nucleo o di formazione:* partecipazione del personale di nucleo all'incontro predisposto per la rielaborazione dell'evento.

### **Servizio Riabilitativo**

#### **Processo: Creazione di una mentalità riabilitativa nel personale assistenziale**

*Stesura Protocolli e Linee guida e loro divulgazione al personale assistenziale dell'ente:* presentazione di tali documenti da parte dei professionisti al personale negli incontri di nucleo di tutte le sedi dell'ente.

*Consegne al personale di nucleo finalizzate al mantenimento delle competenze motorie da parte del residente:* compilazione apposita scheda riabilitativa personale del residente, inserita nelle consegne assistenziali ma da esse diversificata.

### **Servizio educativo/Animativo**

#### **Processo: Mantenimento degli interessi e potenziamento abilità residue degli ospiti**

*Prima raccolta professionale degli interessi, delle abilità (anche inesprese) del residente:* colloquio con il nuovo residente entro 15 giorni dal suo ingresso in residenza e compilazione scheda degli interessi/abilità.

*Predisposizione di attività di gruppo:* elaborazione trimestrale di progetti educativi di gruppo specifici per ciascuna residenza con la supervisione del responsabile degli educatori.

#### **Processo: Gestione dei rapporti con le agenzie educative del territorio e con il volontariato**

*Collaborazione per la gestione del gruppo di volontariato presente all'interno dell'ente:* incontri trimestrali con il responsabile dei volontari di sede finalizzati all'implementazione delle attività ricreative attuabili in collaborazione.

*Predisposizione di progetti educativi rivolti a soggetti seguiti da altre istituzioni, accogliimento e tutoraggio degli stessi:* implementazione di progetti con le istituzioni territoriali che effettuano la presa in carico di soggetti fragili.

## Processo: Promozione e organizzazione di appuntamenti animativi

*Organizzazione e accompagnamento di ospiti, familiari e volontari ad uscite:* raccolta preferenze di ospiti e familiari tramite la predisposizione di un "questionario di preferenze" e organizzazione di n.2 uscite annuali per ciascuna sede.

*Partecipazione a concorsi, mostre fotografiche:* predisposizione di n.1 progetto annuale di partecipazione ad un evento pubblico che richieda la preparazione di materiale con il coinvolgimento degli ospiti.

L'attività di verifica e controllo sull'attuazione del Piano della Performance e programma delle attività spetta ad una serie di soggetti normativamente previsti: Organo di Governo, Revisore dei Conti, Organismo Indipendente di Valutazione, Comitato dei familiari, Direttore, Responsabile di Area, Responsabili dei vari Settori/Nuclei ecc., in modo da garantire il più possibile lo sviluppo di una cultura del controllo diffusa e trasversale in tutti gli ambiti di attività dell'Ente.

Di seguito ci si sofferma su uno specifico "strumento di controllo" dell'attività, rappresentato dalla voce dei familiari/utenti.

## 2.7.2 Indicatori Processi Area Amministrativa

### Sezione Appalti, lavori, servizi e forniture

Indicatore: APP.1 Affidamento e degli appalti

- Riduzione periodi di affidamento in regime di proroga contrattuale, fino alla progressiva eliminazione

Indicatore: APP.4 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

### Sezione Approvvigionamenti

Indicatore: APV.1 Acquisizione di beni a supporto dell'attività dell'area amministrativa e socio sanitaria

- Avvio procedura di acquisizione nei tempi richiesti dall'urgenza e comunque non oltre 10 giorni dalla segnalazione

Indicatore: APV.3 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

### Sezione Manutenzione

Indicatore: MAN.1 Gestione manutenzione ordinarie immobili/beni/attrezzature dell'Ente

- Ottenimento preventivo per interventi di manutenzione nei tempi richiesti dall'urgenza e comunque non oltre 10 giorni dalla segnalazione

Indicatore: MAN.4 Sovrintendere alle verifiche periodiche esterne ed interne in riferimento alla normativa inerente alla sicurezza

- Calendarizzazione delle verifiche periodiche dell'impresa identificata dall'Ente per le verifiche periodiche e quelle in capo al settore manutenzione con corretta ed aggiornata tenuta della documentazione, degli schemi e delle certificazioni

Indicatore: MAN.5 Verifica della corretta tenuta dei cantieri

- per manutenzioni in economia: stesura di un verbale per la predisposizione del cantiere da sottoscrivere con la ditta incaricata prima dell'inizio dell'intervento; segnalare ed annotare anomalie che dovessero verificarsi durante i lavori; sottoscrizione del medesimo verbale alla data di chiusura dei lavori;
  - per manutenzioni aggiudicate con gara d'appalto: prendere atto di quanto prescritto ed attuato in riferimento al Piano di Sicurezza predisposto dal Coordinatore per la Sicurezza del Cantiere identificato dall'Ente; segnalare al medesimo eventuali discordanze e/o anomalie entro il giorno stesso della rilevazione o, in caso di pericolo, immediatamente

### Sezione Risorse Umane

Indicatore: PERS.1. Indizione e gestione delle procedure di reclutamento del personale dipendente

- Avvio della procedura selettiva di copertura posti vacanti entro 30 giorni dall'indicazione dell'organo di indirizzo

Indicatore: PERS.7 Affidamento e gestione incarichi in libera professione/di lavoro autonomo/in comando/in convenzione tra enti

- Avvio della procedura di reclutamento del professionista nei tempi indicati e comunque non oltre 1 mese dall'indicazione dell'organo di indirizzo/gestione

Indicatore: PERS.9 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

•

### Sezione Sicurezza

Indicatore: RSPP.1 Gestione applicazione normativa inerente alla sicurezza

- Inserimento modifiche al DUVRI entro 10 giorni dall'evento che ne determina la necessità
- predisposizione documenti previsti da normativa entro il 15/04; aggiornamento dei medesimi entro 30 gg. dal verificarsi di nuovi eventi;
- revisione del Registro dei Controlli Periodici entro il 15/04; aggiornamento del medesimo entro 15 gg. dalla verifica periodica in carico all'impresa identificata dall'Ente e al servizio di manutenzione.

### Sezione COVID MANAGER

Indicatore: CV.1 Costante applicazione ed aggiornamento degli strumenti a supporto del lavoro in modo particolare durante la fase emergenziale e, in seguito, come lotta e prevenzione al contagio

### Sezione Segreteria

Indicatore: SEGR.1. Attività proprie del servizio di Segreteria dell'Ente

- Trasmissione della richiesta dell'utente ad:
- Assistente sociale
- Logopedista
- Coordinatore Infermieri

- Coordinatore dei servizi  
entro giorno successivo alla richiesta
- Elaborazione mensile delle segnalazioni/disservizi/reclami e dei relativi esiti  
Indicatore: SEGR.2 Collazione e archiviazione degli atti amministrativi e relativi adempimenti degli oneri di pubblicazione
- Pubblicazione atto all'albo entro 3 giorni da perfezionamento dell'atto stesso  
Indicatore: SEGR.3 Organizzazione delle attività formative dell'Ente
- Somministrazione e raccolta questionari gradimento entro 3 giorni dalla conclusione dell'evento formativo e consegna a Direzione dell'elaborazione dei relativi esiti entro 10 giorni successivi
- Elaborazione non oltre il 10 gennaio di ogni anno e comunque in tempo utile per elaborazione del piano formativo di un'analisi sul fabbisogno formativo rilevati attraverso la somministrazione dei questionari  
Indicatore: SEGR.4 Redazione Piano formazione annuale
- Elaborazione proposta formativa entro il 31 gennaio di ogni anno.

### Sezione Contabilità Ospiti e Cassa Economale

Indicatore: OSP.3 Gestione ciclo contabile attivo

- Riduzione fino a progressiva eliminazione delle situazioni di insoluto  
Indicatore: OSP.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento
  - Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

### Sezione Bilancio

Indicatore: BIL.8 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

### Sezione Servizi Informativi

Indicatore: INF.5 Verifica e controllo fatture relative ai processi in gestione finalizzato al pagamento

- Riduzione Indice di Tempestività dei pagamenti

## La gestione dei reclami

Si ritiene che uno strumento fondamentale, attraverso il quale può giungere la voce dei famigliari/utenti, sia rappresentato dalla gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Un reclamo è, per definizione, una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti.

Un suggerimento è una segnalazione che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Gli ospiti ed i visitatori possono presentare reclamo, come previsto dalla normativa vigente di riferimento, tramite l'apposito *form* on line presente nel sito internet del CSS Villa Serena: <https://www.cssvillaserena.com/suggerimenti-reclami/>.

La gestione dei reclami e dei suggerimenti degli utenti è quella parte dell'organizzazione che - assieme agli incontri singoli personalizzati o collegiali con le famiglie - vuole:

1. da un lato, dare risalto e valore alla voce di chi usufruisce del servizio e di chi impatta con la struttura, per promuovere il suo miglioramento alla luce proprio delle considerazioni e delle esigenze specifiche dei suoi utenti;
2. dall'altro, realizzare un connubio solido tra cittadino/utente e struttura che permetta l'instaurarsi di un rapporto di fiducia reciproca.

La gestione dei reclami si configura come ulteriore sistema di misura e monitoraggio della qualità dei servizi agita direttamente dall'utente e dal cittadino a cui l'organizzazione riconosce il valore di contributo per avviare, in maniera congiunta, un processo condiviso di miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

Il reclamo - che se analizzato solo in superficie nasce con un significato di dissenso e rimostranza - è invece indice del desiderio dell'utente e del familiare di partecipare e di contribuire attraverso uno strumento a lui dedicato, che gli permette di presenziare nella trama organizzativa come attore e non solo come comparsa. Questa rinnovata chiave di lettura incontra la sua pratica applicazione solo quando all'interno dell'organizzazione trova riscontro in tutti gli operatori ai diversi livelli impegnati - a partire dalla direzione - la consapevolezza che il reclamo è un valore aggiunto e non un'antipatica intromissione o una sfida alla prassi ed al "quieto vivere". Un'organizzazione che fa la scelta di dare voce agli utenti, attraverso un sistema strutturato di gestione dei reclami e dei suggerimenti deve diffondere con convinzione alcuni messaggi chiari:

1. il reclamo è un'opportunità ed è sempre accettato positivamente;
2. i problemi segnalati verranno tutti approfonditi adeguatamente;
3. l'evento segnalato sarà il punto di partenza per l'attivazione di iniziative volte al miglioramento;
4. la protesta non genererà in alcun modo ritorsioni o discriminazioni nei confronti del residente e della sua famiglia da parte del personale.

Non va dimenticato che un utente insoddisfatto rappresenta un vero problema solo se:

- non ha la possibilità di esprimere la sua insoddisfazione;
- l'organizzazione non interviene sulle cause del suo malcontento perché non le conosce.

È già in uso, presso l'Ente, un sistema di gestione del Reclamo, con attribuzione della titolarità in capo alla Responsabile della Segreteria dell'Ente che dovrà prevedere:

1. alla ricezione/raccolta del reclamo ed il trattamento dello stesso. Ogni segnalazione, in qualunque forma realizzata, dovrà essere trattata e alla stessa dovrà essere data risposta.

2. all'elaborazione statistica dell'andamento complessivo nel tempo delle segnalazioni e degli interventi di miglioramento;
3. all'informativa periodica rivolta agli utenti e ai loro familiari su ciò che la struttura ha fatto in merito ai reclami ricevuti.

## L'adesione al Marchio Q&B

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena aderisce, dall'anno 2011, al Marchio Qualità & Benessere. Anche il modello proposto dal marchio rappresenta uno stimolo all'organizzazione dell'Ente, attraverso la messa a punto di un percorso di miglioramento continuo che vede in particolare:

- l'acquisizione della capacità di autovalutazione dei servizi offerti dall'Ente principalmente da parte delle figure di coordinamento;
- la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione dei servizi attraverso la predisposizione di specifici focus group;
- l'implementazione dell'attività di benchmarking con altre strutture finalizzata al confronto e allo scambio di buone prassi;
- il mantenimento della tensione verso il miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

A seguito di ogni visita di audit e dei risultati dell'autovalutazione vengono annualmente proposti piani di miglioramento che vengono valutati nell'anno successivo.

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, i progetti legati al mantenimento del Marchio sono stati sospesi fino all'anno 2021 compreso e sono ripresi nel corso del 2022. L'ente ha ricevuto l'ultima visita da parte della Commissione del Marchio il giorno 18 novembre 2022. I membri della commissione hanno valutato tutta la documentazione raccolta relativamente ai 4 valori scelti dalla Struttura: affettività, umanizzazione, libertà e gusto.

La commissione si è occupata di:

- effettuare osservazioni ambientali recandosi nei nuclei residenziali per osservare la vita di reparto
- ha partecipato al pranzo di nucleo assieme ai residenti per poter esprimere una valutazione obiettiva e il più aderente possibile alla realtà
- ha realizzato i Focus group con i residenti e quelli con il personale dipendente

Il processo di audit ha coinvolto tutti i nuclei di Villa Serena Valdagno ad esclusione del Centro Diurno e del Primo Piano (ove la commissione ha tuttavia effettuato un giro di conoscenza).

### 2.7.3 La Performance Individuale

Il "Decreto Brunetta", come noto, accanto alla previsione della performance organizzativa, prevede la misurazione della performance individuale del personale, che deve essere parametrata:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Sulla base degli obiettivi, individuati nei documenti annuali di programmazione, il Direttore dell'Ente assegnerà "a cascata" gli obiettivi al personale dell'Area Amministrativa, tenendo conto delle funzioni e livelli di responsabilità, e alla Responsabile dell'Area Socio sanitaria. Quest'ultima, a sua volta, sulla base degli obiettivi alla stessa assegnati, attribuirà "a cascata" gli obiettivi al personale dell'area socio sanitaria (Coordinatori di Nucleo/Referenti delle attività assistenziali; Coordinatore degli Infermieri; Psicologo; Assistente Sociali; Logopedista; Educatori), tenendo conto delle funzioni e livelli di responsabilità.

La Responsabile dell'Area Socio-sanitaria potrà stabilire che gli obiettivi al personale infermieristico, agli Operatori e agli Ausiliari siano attribuiti "a cascata" con il coinvolgimento dei Referenti di nucleo per le attività assistenziali e infermieristiche.

Le fasi della valutazione prevedono:

- un colloquio illustrativo degli obiettivi assegnati che dovranno essere debitamente formalizzati;
- una valutazione "intermedia" che deve essere svolta entro il primo semestre di ciascun anno. La misurazione e la valutazione intermedia devono basarsi su "evidenze" (punti critici e punti di forza) e hanno lo scopo di consentire un confronto – sia di gruppo (in caso di obiettivo assegnato a più operatori) che individuale – sui punti di forza e di debolezza rispetto alle performance definite, permettendo così di individuare possibili "strategie correttive" in caso di valutazione non positiva o possibili "strategie di rinforzo" in caso di esito positivo della valutazione. In questo modo, si eviterà di consolidare valutazioni "precostituite" e si consentirà di avere una valutazione in itinere con comunicazione diretta al lavoratore, richiamando il suo senso di responsabilità rispetto al conseguimento dei risultati attesi e programmati.
- una valutazione "finale" entro il mese di marzo dell'anno successivo, sulla base delle attività, degli obiettivi e dei risultati conseguiti entro il 31 dicembre dell'anno precedente.

La valutazione del personale amministrativo e di manutenzione sarà effettuata dal Direttore dell'Ente, il quale valuterà, altresì, la Responsabile dell'Area Socio sanitaria.

La Responsabile dell'Area Socio sanitaria valuterà i Coordinatori di Nucleo/Referenti delle attività assistenziali, lo Psicologo, l'Assistente Sociale, la Logopedista e gli Educatori.

I Referenti delle attività assistenziali valuteranno gli operatori ed il personale ausiliario afferenti al nucleo.

Il salario accessorio, previsto in sede di contrattazione decentrata, da corrispondere ad ogni singola risorsa umana dovrà necessariamente essere collegato alla valutazione conseguita. Il sistema premiante potrà assumere a riferimento il modello previsto dal D.Lgs. 150/2009.

Le Schede di Valutazione Individuali per ciascuna figura professionale soggetta a valutazione contemplano, tra i diversi item, tutti i contenuti sopra rappresentati. Sono, infatti, oggetto di valutazione sia i "risultati" in

rapporto agli obiettivi prefissati con riferimento a ciascuna figura professionale e agli obiettivi di area/struttura/nucleo determinati annualmente, sia le “prestazioni”, intese come “comportamenti organizzativi”.

La valutazione dell’aspetto legato ai risultati ha un peso pari a 40 punti su 100 complessivi per la generalità del personale, restando quindi riservati alla valutazione dei “comportamenti organizzativi” 60 punti su 100 complessivi, salvo diversa quantificazione prevista dalle organizzazioni sindacali.

Il dipendente qualora ritenga non corretta la valutazione che lo riguarda, può esprimere per iscritto, in nota nell’ultima parte della scheda, le proprie osservazioni e le ragioni a sostegno della sua posizione che saranno discusse con il soggetto valutatore. In caso di permanenza del dissenso, il Direttore, entro i successivi 15 giorni, deciderà in merito anche sulla scorta di un colloquio con gli stessi, qualora ritenuto necessario o richiesto espressamente dal dipendente.

Di seguito, scheda di valutazione adottata dall’ente:

Dipendente \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_ Periodo osservato \_\_\_\_\_

### 1° PARTE - VALUTAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DI OBIETTIVI E/O PROGETTI

Obiettivi assegnati al singolo lavoratore in riferimento all’attività svolta e agli obiettivi dell’Ente o della singola struttura o del servizio/nucleo

| Esplicitazione obiettivo | Livello di raggiungimento (*) |
|--------------------------|-------------------------------|
|                          |                               |
|                          |                               |
|                          |                               |
|                          |                               |

(\*) Livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati al dipendente, campo da compilare in fase di

valutazione finale:

Prevalentemente non raggiunti (fino a 20 punti)

Prevalentemente raggiunti (da 21 a 39 punti)

Pienamente raggiunti (40 punti)

## 2° PARTE - VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE/PERFORMANCE INDIVIDUALE

Punteggi da assegnare in fase di valutazione finale

### AREA ABILITA' TECNICHE

|  | Punti (0...5) |
|--|---------------|
| Capacità di adeguare il proprio intervento di igiene e cura al singolo ospite ed al suo potenziale residuo   |               |
| Capacità di utilizzare in modo corretto gli strumenti e le attrezzature a disposizione nella struttura   |               |
| Capacità di gestione dell'alimentazione dell'ospite (attenzione alle prescrizioni dietetiche, abilità di proporre soluzioni alternative, corretta proposta di monitoraggio alimentare) |               |
| Capacità di cura dell'ospite (attenzione all'abbigliamento ed alla cura della persona) e dei suoi ambienti di vita   |               |

### AREA ABILITA' RELAZIONALI

|  | Punti (0...5) |
|--|---------------|
| Capacità di proporsi all'ospite con una relazione adeguata nelle parole e nei gesti  |               |
| Capacità di contenimento emozionale dell'ospite                                      |               |
| Capacità di osservazione dell'ospite e di restituzione ai professionisti interessati |               |
| Capacità di proporsi ai familiari con relazioni corrette e professionali             |               |

### AREA LAVORO DI EQUIPE

|  | Punti (0...5) |
|--|---------------|
| capacità di utilizzo corretto degli strumenti di trasmissione delle informazioni (consegne e verbali)  |               |
| Capacità di attenersi alle indicazioni emerse dalle UOI, dagli incontri di nucleo, dagli incontri di formazione, dai singoli professionisti (medico, infermiere, fisioterapista, logopedista, educatore) |               |
| Capacità di proporre soluzioni personali per modificare/migliorare l'organizzazione del lavoro   |               |
| Disponibilità a partecipare ad attività che esulano dal piano di lavoro quotidiano (relazioni, aggiornamenti di strumenti di lavoro, schemi, verbali)  |               |

### ATTITUDINE ALLA PROFESSIONE

|   | Punti (0...5) |
|---|---------------|
| Autonomia nel prendere decisioni              |               |
| Capacità di sviluppare rapporti collaborativi |               |
| Disponibilità all'ascolto                     |               |
| Capacità di gestione dei conflitti            |               |
| Disponibilità all'applicazione di nuove idee  |               |
| Capacità di trovare soluzioni ai problemi     |               |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Capacità di lavorare in gruppo       |  |
| Flessibilità nell'orario di servizio |  |

Eventuali osservazioni del lavoratore in fase di valutazione intermedia:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**VALUTAZIONE INTERMEDIA**

- Inferiore alle attese
- Nelle attese
- Sopra le attese

Data, \_\_\_\_\_

Firma del Dipendente

\_\_\_\_\_

Firma del Valutatore

\_\_\_\_\_

Eventuali osservazioni del lavoratore in fase di valutazione finale:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Eventuale richiesta di discussione della valutazione con il Direttore con motivazione:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**VALUTAZIONE FINALE**

PUNTEGGIO 1° parte della SCHEDA \_\_\_\_\_/40

PUNTEGGIO 2° parte della SCHEDA \_\_\_\_\_/100 pari a \_\_\_\_\_/60

**PUNTEGGIO FINALE: \_\_\_\_\_/100**

Data, \_\_\_\_\_

Firma del Dipendente

Firma del Valutatore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Sottosezione: Rischi corruttivi e trasparenza

### 2.8 Quadro normativo di riferimento, analisi del contesto e responsabile della prevenzione della corruzione

#### QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Gli strumenti di attuazione della Legge 6 novembre 2012 n. 190 sono: il Piano Nazionale Anticorruzione e, per ciascuna amministrazione, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione. Quest'ultimo documento, in cui sono confluiti i contenuti del PTTI, rappresenta uno strumento a presidio della legalità e del buon andamento dell'azione amministrativa.

L'ANAC, in un primo momento con la Deliberazione n. 12 del 28 ottobre 2015, e, successivamente, con la Deliberazione n. 831 del 3 agosto 2016 di approvazione del PNA 2016, ha aggiornato il "PNA 2013/2016" con l'obiettivo di migliorare la qualità dei Piani triennali di prevenzione della corruzione delle amministrazioni pubbliche (PTCP) sulla base delle analisi effettuate presso le singole amministrazioni.

IL PNA ha il compito di promuovere l'adozione di misure di prevenzione della corruzione, attraverso:

- 1) Misure di prevenzione oggettiva che mirano, attraverso soluzioni organizzative, a ridurre ogni possibile spazio all'azione di interessi particolari volti all'improprio condizionamento delle decisioni pubbliche;
- 2) Misure di prevenzione soggettiva che mirano a garantire la posizione di imparzialità del funzionario pubblico che partecipa, nei diversi modi previsti dall'ordinamento, ad una decisione amministrativa.

Il PNA 2016:

- a) Rafforza il ruolo dei Responsabili della prevenzione della corruzione, prevedendo che ad esso siano riconosciuti poteri e funzioni idonei a garantire lo svolgimento dell'incarico con autonomia ed effettività, eventualmente anche con modifiche organizzative;
- b) Nell'ambito dell'obiettivo di semplificazione delle attività in materia, unifica in un solo strumento il PTCP e il Programma triennale della trasparenza e dell'integrità (PTTI) e, di conseguenza, viene unificato in capo ad un solo soggetto l'incarico di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), con necessità che gli organi di indirizzo formalizzino con apposito atto l'integrazione dei compiti in materia di trasparenza agli attuali RPC, avendo cura di indicare la relativa decorrenza.
- c) Prevede un maggiore coinvolgimento degli organi di indirizzo nella formazione ed attuazione dei Piani così come quello degli Organismi indipendenti di valutazione (OIV). Questi ultimi, in particolare, sono chiamati a rafforzare il raccordo tra misure anticorruzione e misure di miglioramento della funzionalità delle amministrazioni e della performance degli uffici e dei funzionari pubblici.
- d) Prevede una possibile articolazione delle attività in rapporto alle caratteristiche organizzative (soprattutto dimensionali) delle amministrazioni.

L'ANAC, già con la Deliberazione n. 123 del 28 ottobre 2015, non manca di rilevare diverse carenze dei PTCP, "soprattutto per la mancata individuazione di adeguate misure di prevenzione della corruzione, che fossero il frutto di una compiuta autoanalisi organizzativa delle amministrazioni, alla ricerca di aree e attività più esposte al rischio di corruzione", precisazione che riporta l'esigenza di stendere un documento corrispondente alla singola realtà territoriale (singola amministrazione), immedesimando le "misure" alle criticità emerse dal caso concreto.

Il concetto di corruzione che viene preso a riferimento nel presente Piano ha un'accezione ampia e comprende varie 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.

## ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto esterno si avvale dei dati contenuti nella Relazione periodica sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica per l'anno 2016 (ultimo disponibile), presentata dal Ministero dell'Interno e reperibile nel sito della camera dei Deputati, dalla quale emerge che nella provincia di Vicenza, ambito entro cui può essere circoscritta l'attività dell'Ente, non risultano accertati fenomeni criminali di particolare importanza riconducibili alle attività prese in considerazione dal presente documento. Per quanto riguarda l'attività dell'Ente nel corso del precedente triennio non sono stati registrati procedimenti, interessanti direttamente l'ente o propri dipendenti, per fatti relativi ad attività di cui al presente PTCP.

## RESPONSABILE DELLA CORRUZIONE

Ai sensi dell'art. 7, comma 1, della Legge 6 novembre 2012 n. 190, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è il direttore/segretario dell'I.P.A.B. Dott.ssa Silvia De Rizzo.

### 2.8.1 ATTIVITA' MAPPATE E RELATIVO GRADO DI RISCHIO

#### 1.1 – ATTIVITÀ CON RISCHIO NON ELEVATO DI CORRUZIONE (TRASCURABILE)

- 1.1.1 – Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale
- 1.1.2 – Progressioni di carriera del personale dipendente
- 1.1.3 – Procedure di accesso a servizi a regime residenziale

#### 1.2 – ATTIVITÀ CON RISCHIO MEDIO – BASSO DI CORRUZIONE

- 1.2.1 - Selezione di personale e conferimento di incarichi esterni

#### 1.3 – ATTIVITÀ CON RISCHIO RILEVANTE DI CORRUZIONE

- 1.3.1 - Procedure di scelta del contraente per lavori, servizi e forniture
- 1.3.2 – Servizi a domicilio

### 2.8.2 VALUTAZIONE DEL RISCHIO

L'attività di valutazione del rischio è stata effettuata per ciascun processo o fase di processo mappato, per un totale di n.6 processi mappati.

L'analisi del rischio consiste nella valutazione della probabilità che il rischio si realizzi (probabilità) e delle conseguenze che il rischio produce (impatto) per giungere alla determinazione del livello di rischio, rappresentato da un valore numerico.

La metodologia utilizzata per il calcolo è quella contenuta nell'allegato 5 del P.N.A.

## TABELLE VALUTAZIONE DEL RISCHIO

| INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITÀ' (1)  | INDICI DI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO (2)   |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><u>Discrezionalità</u></p> <p><b>Il processo è discrezionale?</b></p> <p>No, è del tutto vincolato <b>1</b><br/>                     E' parzialmente vincolato dalla legge e da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) <b>2</b><br/>                     E' parzialmente vincolato solo dalla legge <b>3</b><br/>                     E' parzialmente vincolato solo da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari) <b>4</b><br/>                     E' altamente discrezionale <b>5</b></p> | <p style="text-align: center;"><u>Impatto organizzativo</u></p> <p><b>Rispetto al totale del personale impiegato nel singolo servizio (unità organizzativa semplice) competente a svolgere il processo (o la fase di processo di competenza della p.a.) nell'ambito della singola p.a., quale percentuale di personale è impiegata nel processo? (se il processo coinvolge l'attività di più servizi nell'ambito della stessa p.a. occorre riferire la percentuale al personale impiegato nei servizi coinvolti)</b></p> <p>Fino a circa il 20% <b>1</b><br/>                     Fino a circa il 40% <b>2</b><br/>                     Fino a circa il 60% <b>3</b><br/>                     Fino a circa l'80% <b>4</b><br/>                     Fino a circa il 100% <b>5</b></p> |
| <p><b>Rilevanza esterna</b></p> <p><b>Il processo produce effetti diretti all'esterno dell'amministrazione di riferimento?</b></p> <p>No, ha come destinatario finale un ufficio interno <b>2</b><br/>                     Sì, il risultato del processo è rivolto direttamente ad utenti esterni alla p.a. di riferimento <b>5</b></p>   | <p><b>Impatto economico</b></p> <p><b>Nel corso degli ultimi 5 anni sono state pronunciate sentenze a carico di dipendenti (dirigenti e dipendenti) della p.a. di riferimento o sono state pronunciate sentenze di risarcimento del danno nei confronti della p.a. di riferimento per la medesima tipologia di evento o di tipologie analoghe?</b></p> <p>No <b>1</b><br/>                     Sì <b>5</b></p>   |
| <p><b>Complessità del processo</b></p> <p><b>Si tratta di un processo complesso che comporta il coinvolgimento di più amministrazioni (esclusi i controlli) in fasi successive per il conseguimento del risultato?</b></p> <p>No, il processo coinvolge una sola p.a. <b>1</b><br/>                     Sì, il processo coinvolge più di 3 amministrazioni <b>3</b><br/>                     Sì, il processo coinvolge più di 5 amministrazioni <b>5</b></p>  | <p><b>Impatto reputazionale</b></p> <p><b>Nel corso degli ultimi 5 anni sono stati pubblicati su giornali o riviste articoli aventi ad oggetto il medesimo evento o eventi analoghi?</b></p> <p>No <b>0</b><br/>                     Non ne abbiamo memoria <b>1</b><br/>                     Sì, sulla stampa locale <b>2</b><br/>                     Sì, sulla stampa nazionale <b>3</b><br/>                     Sì, sulla stampa locale e nazionale <b>4</b><br/>                     Sì, sulla stampa locale, nazionale e internazionale <b>5</b></p>  |
| <p><b>Valore economico</b></p> <p><b>Qual è l'impatto economico del processo?</b></p> <p>Ha rilevanza esclusivamente interna <b>1</b><br/>                     Comporta l'attribuzione di vantaggi a soggetti esterni, ma di non particolare rilievo economico <b>3</b><br/>                     Comporta l'attribuzione di considerevoli vantaggi a soggetti esterni (es.: affidamento di appalto) <b>5</b></p>  | <p><b>Impatto organizzativo, economico e sull'immagine</b></p> <p><b>A quale livello può collocarsi il rischio dell'evento (livello apicale, livello intermedio o livello basso) ovvero la posizione/il ruolo che l'eventuale soggetto riveste nell'organizzazione è elevata, media o bassa?</b></p> <p>A livello di addetto <b>1</b><br/>                     A livello di collaboratore o funzionario <b>2</b><br/>                     A livello di dirigente di ufficio non generale ovvero di posizione apicale o di posizione organizzativa <b>3</b><br/>                     A livello di dirigente di ufficio generale <b>4</b><br/>                     A livello di capo dipartimento/segretario generale <b>5</b></p>   |
| <p><b>Frazionabilità del processo</b></p> <p>Il risultato finale del processo può essere raggiunto anche effettuando una pluralità di operazioni di entità economica ridotta che, considerate complessivamente, alla fine assicurano lo stesso risultato (es.: pluralità di affidamenti ridotti)?</p>   |  |

|   |  |
|---|--|
| No 1<br>Sì 5  |  |
| <b>Controlli</b><br>Anche sulla base dell'esperienza pregressa, il tipo di controllo applicato sul processo è adeguato a neutralizzare il rischio?<br>Sì, costituisce un efficace strumento di neutralizzazione 1<br>Sì, è molto efficace 2<br>Sì, per una percentuale approssimativa del 50% 3<br>Sì, ma in minima parte 4<br>No, il rischio rimane indifferente 5 |  |
| <b>VALORI E FREQUENZE DELLA PROBABILITÀ</b><br>0 nessuna probabilità 1 improbabile 2 poco probabile 3 probabile 4 molto probabile 5 altamente probabile   |  |
| <b>VALORI E IMPORTANZA DELL'IMPATTO</b><br>0 nessun impatto 1 marginale 2 minore 3 soglia 4 serio 5 superiore   |  |
| <b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</b> = Valore frequenza x valore impatto  |  |

In particolare la **probabilità** tiene conto dei seguenti fattori:

- discrezionalità;
- rilevanza esterna;
- complessità del processo,
- valore economico;
- frazionalità del processo;
- controlli.

L'**impatto** si misura tenendo conto di:

- impatto organizzativo;
- impatto economico;
- impatto reputazionale;
- impatto organizzativo, economico e sull'immagine.

Il valore della probabilità e dell'impatto vanno da un minimo numerico di 0 ad un massimo di 5.

Il valore complessivo del rischio del processo è dato dal prodotto dei due fattori e pertanto va da un minimo di 0 ad un massimo di 25.

L'analisi dei rischi permette di ottenere una classificazione degli stessi in base al livello di rischio più o meno elevato.

A seguito della valutazione del rischio effettuata, sono stati individuati 4 **livelli di rischio**:

|         |               |
|---------|---------------|
| 1 – 3   | TRASCURABILE  |
| 4 – 6   | MEDIO – BASSO |
| 8 – 11  | RILEVANTE     |
| 12 – 25 | CRITICO       |

La sottostante tabella classifica i processi mappati e valutati ai fini del rischio:

| SETTORE          | ATIVITA'   | VALUTAZIONE RISCHIO       |
|------------------|--|---------------------------|
|                  |  | <b>1 – 3 TRASCURABILE</b> |
| SERVIZIO SOCIALE | Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale           | 2                         |
| SERVIZIO SOCIALE | Procedure di accesso a servizi a regime residenziale               | 2                         |
| PERSONALE        | Progressioni di carriera del personale dipendente                  | 3                         |
|                  |  | <b>2 – 6 MEDIO BASSO</b>  |
| PERSONALE        | Selezione di personale e conferimento incarichi esterni            | 4                         |
| ECONOMATO        | Procedure di scelta del contraente per lavori, servizi e forniture | 4                         |
|                  |  | <b>8 - 11 RILEVANTE</b>   |
| SERVIZIO SOCIALE | Erogazione di servizi a utenti a domicilio                         | 8                         |
|                  |  | <b>12 – 25 CRITICO</b>    |

Si evidenzia che l'Ente, ormai da diversi anni, investe sullo sviluppo delle **competenze digitali del personale** (introduzione protocollo informatico e archiviazione documentale; introduzione della cartella socio sanitaria; introduzione di "Ancelia" sistema che utilizza l'intelligenza artificiale per la sorveglianza dei residenti).

Sempre sull'argomento si sottolinea che la dipendente Sig.ra Festa Stefania parteciperà al corso di formazione dal titolo: "L'esperto del processo di transizione digitale", della durata di 40 ore di lezione in presenza, presso la Ca' Foscari Challenge School di Venezia (Corso INPS Valore PA)

Inoltre, nell'ambito del digitale, nell'anno 2022 è stato necessario sostituire il server dell'ente, perché obsoleto, non più espandibile e con spazio libero in drastica riduzione e si è ritenuto necessario intervenire per potenziare e rendere più sicura la rete dati.

Sull'argomento, richiamato opportunamente anche il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 e successivi aggiornamenti, per il quale le Pubbliche Amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, sono tenute ad adottare, prima di qualsiasi altra opzione tecnologica, il paradigma Cloud (principio del "cloud first"), è stato optato per la soluzione ritenuta ottimale per l'Ente che è risultata, appunto, la migrazione al Cloud.

### 2.8.3 AZIONI PREVENTIVE DA PORRE IN ESSERE PER LA GESTIONE DEL RISCHIO

Nelle singole schede di valutazione del rischio, allegate al presente Piano, sono state individuate alcune azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio.

Tra le più proposte risultano i controlli a campione e la predeterminazione dei criteri alla base del singolo processo.

Al riguardo si specifica che il rischio per il Settore degli Acquisti è stato classificato tra i "medio-bassi" poiché l'ente si ritiene sufficientemente tutelato aderendo alla Centrale Unica di Committenza (CUC) del Comune di Valdagno per la condivisione di tutta la procedura di gara; l'ufficio si avvale inoltre di una consulenza specifica da parte di uno Studio di esperti nel settore; esiste un apposito Elenco di operatori Economici cui attingere per lavori, servizi o forniture fino a determinati importi.

Nel corso degli anni, inoltre, il CSS Villa Serena non ha registrato ricorsi o contestazioni da parte di ditte che hanno partecipato alle gare d'appalto indette dall'ente; infine il controllo dell'OIV (Organismo

Indipendente di Valutazione), garantisce il buon operato, in modo particolare del RUP che svolge un ruolo essenziale in questo ambito.

#### 2.8.4 MISURE PREVISTE DALLE LEGGE

Rispetto della distinzione tra attività di indirizzo politico e attività gestionale. Occorre profonda collaborazione tra gli Amministratori e il personale dell'Ente nel rispetto dei rispettivi ruoli ricoperti e delle funzioni e responsabilità, così come previsto dal vigente Statuto.

□ Rispetto delle azioni in materia di pubblicità e trasparenza. Il Piano di prevenzione della corruzione individua nel rispetto dei principi di trasparenza e pubblicità una leva fondamentale per le finalità del Piano stesso. Il dirigente deve attuare le previsioni contenute nelle disposizioni legislative vigenti, nonché quelle contenute nel presente documento.

□ Rispetto delle previsioni normative in tema di proroghe e rinnovi. Occorre evitare il ricorso a proroghe o rinnovi di affidamenti di qualsivoglia genere e in ogni caso, in via del tutto eccezionale, e con provvedimento debitamente motivato, limitato ai soli casi previsti dalla legge, al fine di non incorrere in responsabilità amministrativa, disciplinare o penale.

□ Rispetto della normativa in tema di incarichi extra ufficio.

□ Divieto di accettare qualsiasi forma di regalia, salvo di modico valore.

□ Rigoroso rispetto della normativa in materia di selezioni pubbliche per il reclutamento del personale e rigorosa ricognizione della carenza di professionalità interne prima di procedere al conferimento di incarichi esterni.

□ Divieto di frazionamento del valore dell'appalto. Il frazionamento del valore degli appalti è statisticamente, a livello nazionale, lo strumento più utilizzato per favorire affidamenti diretti. La misura previene questo comportamento non conforme.

□ Ricorso a CONSIP e MEPA per forniture e servizi per acquisizioni sotto soglia comunitaria ove possibile. Anche questa misura è obbligatoria per legge.

□ Attestazione motivata rispetto alla congruità dell'offerta. Le motivazioni per le quali una offerta è ritenuta congrua, debbono essere sempre esplicitate. In tal senso si ricorda l'obbligatorietà di vagliare le offerte presenti sul mercato (indagine di mercato) o l'esperimento di procedure che permettono il confronto fra più preventivi.

□ Rispetto delle previsioni normative e regolamentari in tema di conferimento di incarico di collaborazione esterna ex art. 7, co. 6 e 6 bis del D.Lgs. 165/2001.

#### 2.8.5 MISURE ULTERIORI

L'Obbligo di segnalazione di possibili situazioni sintomatiche di fenomeni corruttivi, da parte del personale dell'Ente all'indirizzo di posta elettronica dell'Ente. E' indispensabile il contributo di tutto il personale dell'Ente, al fine di consentire l'emersione di comportamenti non conformi ai principi del buon andamento della Pubblica Amministrazione. A tal fine l'art. 54 bis del decreto legislativo n. 165/2001 prevede che, "fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'articolo 2043 del codice civile, il pubblico dipendente che denuncia all'autorità giudiziaria o alla Corte dei conti, ovvero riferisce al proprio superiore gerarchico condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, non può essere sanzionato, licenziato o sottoposto ad una misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia". In tal caso deve essere garantito l'anonimato del soggetto che ha proceduto alla segnalazione.

In attuazione delle disposizioni del D.Lgs. 39/2013, con particolare riferimento alle verifiche e ai controlli dell'insussistenza di cause di inconferibilità e di incompatibilità di incarichi, sarà svolta specifica attività di controllo a campione delle autocertificazioni acquisite in sede di attribuzione dell'incarico, al fine di accertare la veridicità e completezza di quanto dichiarato dagli interessati, rinviando per i dettagli alle specifiche linee – guida di cui alla delibera ANAC 833 del 3/8/2016.

## **2.8.6 AZIONI SUCCESSIVE SULLE ATTIVITÀ IDENTIFICATE CON RISCHIO RILEVANTE E MEDIO-BASSO**

L'Ipab è dotata di un solo Dirigente al quale compete l'adozione di tutti gli atti amministrativi. È suo onere, quindi, verificare tutte le fasi della procedura allo scopo di scongiurare il perpetrarsi di fenomeni corruttivi.

## **2.8.7 REVISIONE DEI PROCESSI DECISIONALI CONNESSI ALLE ATTIVITÀ**

### **REVISIONE DEI REGOLAMENTI**

Il Responsabile anticorruzione provvederà alla costante revisione ed aggiornamento tutti i regolamenti aziendali, proponendo al Consiglio di Amministrazione eventuali modifiche od integrazioni tese a diminuire il rischio di corruzione nei processi decisionali. Relaziona al Consiglio di Amministrazione anche nel caso in cui non rilevasse la necessità di alcuna modifica o integrazione.

### **RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI PROCESSI DECISIONALI**

Il Responsabile anticorruzione, contestualmente alla revisione dei regolamenti, in collaborazione con i Servizi coinvolti, provvederà a elaborare una rappresentazione grafica dei processi decisionali a rischio elevato di corruzione, onde evidenziare con facilità le fasi maggiormente a rischio.

La rappresentazione della quasi totalità dei processi dell'Ente è stata formalizzata nel Piano della Performance e della Programmazione triennale 2016/2018. Dovranno essere compiutamente rappresentati i nuovi servizi a domicilio che l'Ente sta attualmente implementando. La decisione dell'Ente di acquisire la certificazione di qualità rappresenterà l'occasione per una revisione/implementazione/rappresentazione di tutti i processi decisionali dell'Ente.

## **2.8.8 RENDICONTAZIONE AL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE**

### **RENDICONTAZIONE A RICHIESTA**

Su semplice richiesta del Responsabile anticorruzione, il responsabile di ciascun servizio è tenuto a fornire informazioni su qualunque atto rientrante tra le attività a rischio di corruzione: trascurabile e medio bassa.

### **RENDICONTAZIONE PERIODICA**

Con cadenza annuale, il responsabile di ciascun ufficio che gestisce attività a rischio rilevante di corruzione fornisce le informazioni sui processi decisionali, anche al fine di monitorare il rispetto dei termini previsti per la conclusione dei procedimenti nonché eventuali legami di parentela o affinità con i contraenti o con gli interessati dai procedimenti.

Il monitoraggio di eventuali legami di parentela o affinità dei contraenti o comunque delle persone interessate ai procedimenti con il personale del servizio preposto viene effettuato mediante la raccolta di apposite dichiarazioni scritte del personale medesimo.

## **2.8.9 MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

Il Responsabile della prevenzione ha il compito di verificare e vigilare sull'efficace attuazione del presente Piano, mediante compilazione dell'allegata tabella.

## 2.9 TRASPARENZA ED INTEGRITA'

Il D.Lgs. 14 marzo 2013, nr. 33, ha approvato il “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”. Ai sensi della suddetta normativa il Centro Servizi ha approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, 2014 – 2016. Il comma secondo dell'art. 10 del D. Lgs 33/2013 prevede che “Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, di cui al comma 1, definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi di cui all'articolo 43, comma 3. Le misure del Programma triennale sono collegate, sotto l'indirizzo del responsabile, con le misure e gli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione. A tal fine, il Programma costituisce di norma una sezione del Piano di prevenzione della corruzione. Per tale motivo, la presente sezione è dedicata al Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, tenuto conto che il responsabile è il medesimo già identificato quale Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ovvero il direttore/segretario dell'I.P.A.B. Dott.ssa Silvia De Rizzo.

Il presente Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità viene adottato tenendo conto della specificità del Centro di Servizio Villa Serena.

### 2.9.1 TRASPARENZA: definizione

Ai fini del presente documento per trasparenza si intende la accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto della organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

### 2.9.2 INTEGRITÀ: definizione

Ai fini del presente documento per integrità si intende il dovere, da parte dei cittadini cui sono affidate funzioni pubbliche, di adempiere alle stesse “con disciplina e onore”.

La trasparenza, attuata mediante la pubblicazione di dati riguardanti l'Amministrazione, permette di prevenire e, eventualmente, di svelare situazioni in cui possano annidarsi forme di illecito e di conflitto di interessi.

### 2.9.3 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il presente Programma Triennale è stato elaborato nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, in particolare:

- i dati pubblicati e i modi di pubblicazione sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle disposizioni della legge;
- i dati sensibili vengono divulgati in forma anonima e in forma aggregata;
- i dati sono pubblicati in modo da evitare la proliferazione da parte dei motori di ricerca.

## 2.9.4 SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

I dati da pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente sono indicati di seguito:

### Sezione I – disposizioni generali

|   |                                    |                       |
|---|------------------------------------|-----------------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità          | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento         |
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità          | Segreteria                         | Annuale entro il 31/1 |
| Attestazione di assolvimento degli obblighi di pubblicazione; | Segreteria                         | Annuale entro il 31/1 |
| Statuto, Codice disciplinare e Codice di condotta             | Segreteria/Risorse umane           | Tempestivo            |

### Sezione II – organizzazione 1

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Elenco degli amministratori dell'I.P.A.B.   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Provvedimento di nomina degli amministratori in carica  | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Curriculum di ogni amministratore in carica   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| dati relativi all'assunzione di altre cariche da parte degli amministratori, presso enti pubblici e privati, o incarichi con oneri a carico della finanza pubblica, e relativi compensi | Segreteria                         | Tempestivo    |
| eventuali sanzioni per mancata comunicazione dei dati   | Segreteria                         | Tempestivo    |

### Sezione III – organizzazione 2

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità      | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| organigramma con articolazione degli uffici e dei servizi | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Contatti telefonici e di posta elettronica                | Segreteria                         | Tempestivo    |

### Sezione IV – consulenti e collaboratori

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella estremi degli atti di conferimento di incarichi di collaborazione, anche coordinata e continuativa, e di consulenza: soggetti percettori, ragione dell'incarico, ammontare erogato   | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |
| curriculum di ogni titolare di incarico  | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |
| tabella con i dati di cui all'art. 1, commi 123 e 127, della legge 662/1996 (compensi percepiti dai dipendenti dell'Ente anche per incarichi relativi a compiti e doveri d'ufficio, elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza, con indicazione dell'incarico e dei compensi corrisposti) | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |

|   |                       |            |
|---|-----------------------|------------|
|   |                       |            |
| attestazione dell'avvenuta verifica dell'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse | Risorse Umane/Appalti | Tempestivo |

Sezione V – personale dirigenziale

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella dati di conferimento incarico a Direttore Generale (estremi dell'atto, nominativo, dipendente pubblica amministrazione o esterno, ragione dell'incarico e ammontare erogato)  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| curricula del Direttore Generale e dei dirigenti  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| retribuzioni annuali del Direttore Generale e dei dirigenti, con specifica evidenza delle componenti variabili delle stesse   | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella dati relativi allo svolgimento di incarichi o titolarità di cariche in enti di diritto privato regolati o finanziati dalla pubblica amministrazione o allo svolgimento di attività professionali e relativi compensi, per il Direttore Generale e per i dirigenti | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconvertibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per il Direttore Generale e per i dirigenti  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| elenco delle posizioni dirigenziali, con titoli e curricula, attribuite a persone individuate discrezionalmente dal Consiglio di Amministrazione  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| Eventuale avviso per posti di funzione dirigenziale disponibili   | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione VI – personale non dirigenziale

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| curricula dei titolari di posizioni organizzative  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dotazione organica al 31 dicembre di ogni anno   | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella dati annuali sul costo del personale, suddiviso per aree, compresi i dipendenti a tempo determinato, i lavoratori somministrati e le attività libero professionali | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella elenco nominativo dipendenti a tempo determinato, lavoratori somministrati e attività libero professionali   | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella dati trimestrali sui tassi di assenza del personale, suddiviso per aree  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, compresi i compensi   | Risorse umane                      | Tempestivo    |

|  |               |            |
|--|---------------|------------|
| link al sito web ARAN per la consultazione del CCNL  | Risorse umane | Tempestivo |
| contratto collettivo decentrato con relazione tecnico – finanziaria e illustrativa certificata dagli organi di controllo | Risorse umane | Tempestivo |

Sezione VII – bandi di concorso

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati per assunzioni a tempo indeterminato e determinato  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella dei bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati nell'ultimo triennio per assunzioni a tempo indeterminato e determinato, con graduatoria finale di merito e indicazione del personale assunto | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione VIII – performance e benessere organizzativo

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Tabella nominativi, curricula e compensi dei componenti del Nucleo di valutazione  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| distribuzione dei premi di produttività e analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dichiarazione sull'applicazione alle IPAB della disciplina della performance e dell'OIV  | Segreteria                         | Tempestivo    |
| relazione attività del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni                     | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione IX – enti o società controllati

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella elenco delle società partecipate (ragione sociale, misura della partecipazione, durata dell'impegno, oneri a qualsiasi titolo gravanti sul bilancio dell'ente, numero dei rappresentanti dell'ente e trattamento economico complessivo spettante, risultati di bilancio degli ultimi tre anni, incarichi di amministratore e trattamento economico complessivo) |                                    |               |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
| dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconfiribilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per gli amministratori degli enti o società controllati          |  |  |
| link al sito web degli enti controllati ove sono pubblicati i dati relativi ai compensi degli amministratori, dei dirigenti e dei titolari di incarichi di collaborazione o consulenza |  |  |
| rappresentazione grafica sulle partecipazioni -  |  |  |

La presente sezione risulterà priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha Enti o Società controllati.

#### Sezione X – attività e procedimenti

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| elenco dei procedimenti amministrativi tipici   |                                    |               |
| tabella, per ogni procedimento amministrativo, contenente breve descrizione, ufficio responsabile dell'istruttoria e recapiti, modalità per ottenere informazioni sui procedimenti in corso; termini per la conclusione del procedimento, eventuale presenza di silenzio – assenso; strumenti di tutela amministrativa nei confronti del provvedimento finale, modalità per effettuare eventuali pagamenti; nome dell'eventuale soggetto cui è attribuito potere sostitutivo in caso di inerzia, eventuale modulistica standardizzata |                                    |               |
| elenco semestrale deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e determinazioni dirigenziali, contenente: identificativo, oggetto, eventuale spesa prevista   | Segreteria                         | Semestrale    |
| monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali  |                                    |               |
| tabella dati eventuali indagini di customer satisfaction sui procedimenti amministrativi  | Segreteria                         | Annuale       |

La presente sezione risulterà quasi priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha dei procedimenti, bensì dei provvedimenti.

#### Sezione XI – bandi di gara e contratti

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
|--|------------------------------------|---------------|

|   |         |            |
|---|---------|------------|
| bandi di gara d'appalto per i quali è prevista la pubblicazione, compresa la documentazione comunque soggetta a pubblicazione, esiti compresi | Appalti | Tempestivo |
| tabella informativa sulle singole procedure ex art. 1, comma 32, D. Lgs. 33/2013  | Appalti | Tempestivo |

Sezione XII – sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| criteri e modalità per l'erogazione di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici        |                                    |               |
| tabella con elenco su base annuale di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici erogati |                                    |               |

L'Ente non eroga sussidi, sovvenzioni, contributi o altri vantaggi economici.

Sezione XIII – bilanci

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità            | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Bilancio di previsione e bilancio consuntivo in forma sintetica | Bilancio e Controllo di gestione   | Tempestivo    |

Sezione XIV – beni immobili e gestione patrimonio

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità                                   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| elenco dei beni immobili patrimoniali  | Appalti                            | Tempestivo    |
| importo su base annua dei canoni di affitto e locazione dei beni immobili patrimoniali | Appalti                            | Tempestivo    |

Sezione XV – controlli e rilievi sull'amministrazione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
|--|------------------------------------|---------------|

|   |                                  |            |
|---|----------------------------------|------------|
| rilevi non recepiti da parte del Collegio dei Revisori dei Conti e rilievi di qualunque tipo da parte della Corte dei Conti ovvero dichiarazione di inesistenza su base annuale | Bilancio e Controllo di gestione | Tempestivo |
|---|----------------------------------|------------|

Sezione XVI – servizi erogati

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| carta dei servizi   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| tabella dei tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi, o dichiarazione di non sussistenza |                                    |               |

Sezione XVII – pagamenti dell'amministrazione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità                     | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| indicatore di tempestività dei pagamenti                                 | Bilancio e Controllo di gestione   | Annuale       |
| codice IBAN del conto di Tesoreria                                       | Bilancio e Controllo di gestione   | Tempestivo    |
| importo delle rette di ospitalità e altri servizi aggiornate annualmente | Rette e Cassa economale            | Annuale       |
| modalità per il pagamento delle rette                                    | Rette e Cassa economale            | Tempestivo    |

Sezione XVIII – opere pubbliche

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità      | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| piano triennale delle opere pubbliche e relazioni annuali | Appalti                            | Annuale       |

Sezione XIX – altri contenuti: corruzione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| piano triennale di prevenzione della corruzione  | Segreteria                         | Annuale       |
| nominativo del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e relativi contatti | Segreteria                         | Tempestivo    |
| relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione                                  | Segreteria                         | Annuale       |
| eventuali atti adottati in ottemperanza a provvedimenti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione         | Segreteria                         | Tempestivo    |
| eventuali atti di accertamento della violazione del D. Lgs. 39/2013                                    | Segreteria                         | Tempestivo    |

Sezione XX – altri contenuti: accesso civico

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| nominativo del responsabile della trasparenza a cui presentare richiesta di accesso civico e relativi contatti   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| nominativo del titolare di potere sostitutivo, attivabile in caso di ritardo o mancata risposta del responsabile della trasparenza e relativi contatti | Segreteria                         | Tempestivo    |

Sezione XXI – altri contenuti: accessibilità e catalogo dati, metadati e banche dati

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| regolamento di disciplina dell'esercizio della facoltà di accesso telematico e di riutilizzo dei dati ai sensi dell'art. 52, comma 2, del D. Lgs. 82/2005 |                                    |               |
| catalogo dei dati, metadati e relative banche dati in possesso dell'Ente  | Appalti                            | Annuale       |

Si precisa che l'Ente non ha adottato il Regolamento per l'accesso telematico e invece che, per il secondo aspetto, tramite link gestito da AGID.

## 2.9.5 MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLE AZIONI

Nell'ambito della periodica indagine sulla qualità percepita si procederà ad indagare, mediante apposite domande a risposta multipla, in merito alla conoscenza del sito web dell'ente da parte degli utenti.

### 2.9.6 COINVOLGIMENTO DI PORTATORI DI INTERESSI

Si individuano i seguenti portatori di interessi per il coinvolgimento alla trasparenza ed integrità convocandoli o consultandoli almeno una volta all'anno sullo specifico tema:

- Comitato Ospiti e familiari;
- Rappresentanza dei lavoratori (RSU);
- Volontari dell'Ente;
- Comune di Valdagno;

### 2.9.7 ROTAZIONE DEGLI INCARICHI

Con l'attuale struttura dell'ente, che ha visto attuare da parte della direzione dell'ente una parziale modifica all'impianto organizzativo del Settore Amministrativo, è stata possibile l'applicazione del principio di rotazione degli incarichi, come si evince dall'organigramma allegato.

In precedenza, tale principio è sempre rimasto inapplicato a causa del numero esiguo di dipendenti assegnati al settore: era difficoltoso, infatti, coniugare la rotazione degli incarichi a fini di prevenzione della corruzione, con l'efficienza degli uffici.

Un altro strumento di sicura efficacia è l'adesione, anche per l'anno 2022, alla Centrale Unica di Committenza Valle Agno con gestione, da parte di quest'ultima, delle gare per servizi e forniture di valore superiore ad € 40.000,00 e per lavori di importo superiore ad € 150.000,00. Tale iniziativa, costituisce un importante strumento per la prevenzione della corruzione nel delicato settore degli appalti.

### 2.9.8 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per l'anno 2022, l'Ente ha promosso un'attività di formazione rivolta a tutto il personale sia per quello appartenente al comparto amministrativo sia per quello socio sanitario. Per quest'ultimo, la formazione si concluderà entro i primi mesi del 2023 (il differimento vale soltanto per l'area socio sanitaria che per rispettare la turnistica di lavoro ha avuto una minore possibilità di espletare l'attività entro la fine dell'anno 2022).

Il Piano della Formazione 2023 in materia di anticorruzione, trasparenza e Privacy, sarà svolto come di seguito:

Per quel che concerne la formazione anticorruzione 2023, si procederà con l'acquisto di un pacchetto on line che sarà utilizzato da tutto il personale amministrativo, direzione, assistenti sociali, servizio di manutenzione, psicologia e referente dell'area socio sanitaria.

Il Personale dei nuclei sarà invece formato dal Direttore dell'ente nella sua qualità di RPTC, con modalità e tempi da definirsi e, comunque, entro l'anno 2023.

La formazione di aggiornamento sulla Privacy, invece, sarà realizzata attraverso incontri mirati con il DPO dell'Ente, con modalità e tempi da definire.

Ormai da qualche anno, l'Ente investe sullo sviluppo delle **competenze digitali del personale** (introduzione protocollo informatico e archiviazione documentale; introduzione della cartella socio sanitaria; introduzione di "Ancelia" sistema che utilizza l'intelligenza artificiale per la sorveglianza dei residenti).

Sempre sull'argomento si evidenzia che la dipendente Sig.ra Festa Stefania parteciperà al corso di formazione dal titolo: "L'esperto del processo di transizione digitale", della durata di 40 ore di lezione in presenza, presso la Ca' Foscari Challenge School di Venezia (Corso INPS Valore PA).

Inoltre, nell'ambito del digitale, nell'anno 2022 è stato necessario sostituire il server dell'ente, perché obsoleto, non più espandibile e con spazio libero in drastica riduzione e si è ritenuto necessario intervenire per potenziare e rendere più sicura la rete dati.

Sull'argomento, richiamato opportunamente anche il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 e successivi aggiornamenti, per il quale le Pubbliche Amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, sono tenute ad adottare, prima di qualsiasi altra opzione tecnologica, il paradigma Cloud (principio del "cloud first"), è stato optato per la soluzione ritenuta ottimale per l'Ente che è risultata, appunto, la migrazione al *Cloud*.

### 2.9.9 SANZIONI

La violazione delle misure di prevenzione previste dal Piano di prevenzione della corruzione costituisce illecito disciplinare e come tale potrà essere sanzionato. Qualunque violazione, sospetta o nota, della normativa anti-corruzione deve essere immediatamente segnalata da chi ne abbia notizia oltre al Responsabile della prevenzione della corruzione/Direttore, anche al Presidente di Villa Serena. Qualora il Responsabile della prevenzione della corruzione venga autonomamente a conoscenza di fatti o atti che possano costituire illecito disciplinare in materia di corruzione è tenuto a segnalarlo al Presidente e al CDA, oltre che alle Autorità preposte.

### 2.9.10 AGGIORNAMENTO DEL PIANO

Il presente Piano inserito nel PIAO, viene aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno. Ulteriori aggiornamenti potranno avere cadenza più ravvicinata in occasione di integrazioni normative sulla materia. Del presente piano triennale fanno parte integrante e sostanziale i seguenti allegati:

- A) Schede di valutazione del rischio in dettaglio
- B) Organigramma
- C) Codice di comportamento dei dipendenti
- D) Modello per la segnalazione di condotte illecite.

ALLEGATO A) SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO IN DETTAGLIO

La sottostante tabella classifica i processi mappati e valutati ai fini del rischio:

| <b>SETTORE SERVIZIO SOCIALE</b> |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| 1)                              | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Procedure di accesso a servizi a regime semiresidenziale:</b>  |
| 2)                              | Valutazione rischio  | INDICI DI VALUTAZIONE DELLA<br>PROBABILITA'<br>Discrezionalità: 2<br>Rilevanza esterna: 5<br>Complessità processo: 1<br>Valore economico: 3<br>Frazionabilità del processo: 1<br>Controlli: 1<br>Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2<br>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO<br>Impatto organizzativo: 1<br>Impatto economico: 1<br>Impatto reputazionale: 1<br>Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2<br>Impatto: TOT (5/4) = 1,25 << 1<br>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL<br>RISCHIO<br>Probabilità x impatto= 2 x 1= 2 |
| 3)                              | Individuazione dei dipendenti più esposti                            | Direttore, addetto settore contabilità ospiti,<br>Coordinatori/Referenti di Nucleo  |
| 4)                              | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio     | <b>Azioni preventive:</b><br>Monitoraggio procedure   |

| <b>SETTORE PERSONALE</b> |  |   |
|--------------------------|--|---|
| 1)                       | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Progressioni di carriera del personale dipendente</b>  |
| 2)                       | Valutazione rischio  | INDICI DI VALUTAZIONE DELLA<br>PROBABILITA'<br>Discrezionalità: 2<br>Rilevanza esterna: 5<br>Complessità processo: 1<br>Valore economico: 3<br>Frazionabilità del processo: 1<br>Controlli: 1<br>Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 << 2<br>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Impatto organizzativo: 1<br/>                 Impatto economico: 1<br/>                 Impatto reputazionale: 1<br/>                 Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2<br/>                 Impatto: TOT (5/4) = 1,25 &lt;&lt; 1<br/>                 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO<br/>                 Probabilità x impatto = 2 x 1= 2</p> |
| 3) | Individuazione dei dipendenti più esposti                        | Direttore e addetto ufficio personale   |
| 4) | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio | <p>Le progressioni di carriera sono disciplinate da CCNL Regioni ed Autonomie Locali e dai conseguenti accordi decentrati integrativi.</p> <p><b>Azioni preventive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo</li> <li>- Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione.</li> </ul>   |

| SETTORE SERVIZIO SOCIALE |  |   |
|--------------------------|--|---|
| 1)                       | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Procedure di accesso a servizi a regime residenziale</b>   |
| 2)                       | Valutazione rischio  | <p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2<br/>                     Rilevanza esterna: 5<br/>                     Complessità processo: 1<br/>                     Valore economico: 3<br/>                     Frazionabilità del processo: 1<br/>                     Controlli: 1<br/>                     Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 &lt;&lt; 2</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1<br/>                     Impatto economico: 1<br/>                     Impatto reputazionale: 1<br/>                     Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 2<br/>                     Impatto: TOT (5/4) = 1,25 &lt;&lt; 1,5<br/>                     VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO<br/>                     Probabilità x impatto = 2 x 1,5= 3</p> |
| 3)                       | Individuazione dei dipendenti più esposti                            | Direttore, Psicologo e Assistente Sociale   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 4) | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio | <p>Le persone non autosufficienti accedono previo inserimento nella graduatoria unica da parte dell'ULSS di competenza. In ogni caso la procedura di accesso è rigorosamente predeterminata.</p> <p><b>Azioni preventive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo</li> <li>- Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione.</li> </ul> |
|----|--|---|

| SETTORE PERSONALE |  |  |
|-------------------|--|--|
| 1)                | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Selezione del personale e conferimento incarichi esterni</b>  |
| 2)                | Valutazione rischio  | <p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2<br/>Rilevanza esterna: 2<br/>Complessità processo: 1<br/>Valore economico: 5<br/>Frazionabilità del processo: 1<br/>Controlli: 2<br/>Probabilità: TOT (13/6) = 2,16 &lt;&lt; 2</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1<br/>Impatto economico: 1<br/>Impatto reputazionale: 2<br/>Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 3<br/>Impatto: TOT (7/4) = 1,75 &lt;&lt; 2</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 2 x 2 = 4</p> |
| 3)                | Individuazione dei dipendenti più esposti                            | Direttore e responsabile Settore Personale.  |
| 4)                | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio     | <p>Le assunzioni a tempo indeterminato e determinato si effettuano nel rispetto della normativa regolamentare e di legge.</p> <p><b>Azioni preventive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le procedure di assunzione si conformano ai principi di pubblicità, trasparenza, imparzialità, buona amministrazione economicità e rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori.</li> <li>- Presenza di diverse persone in grado di controllare il processo</li> </ul>   |

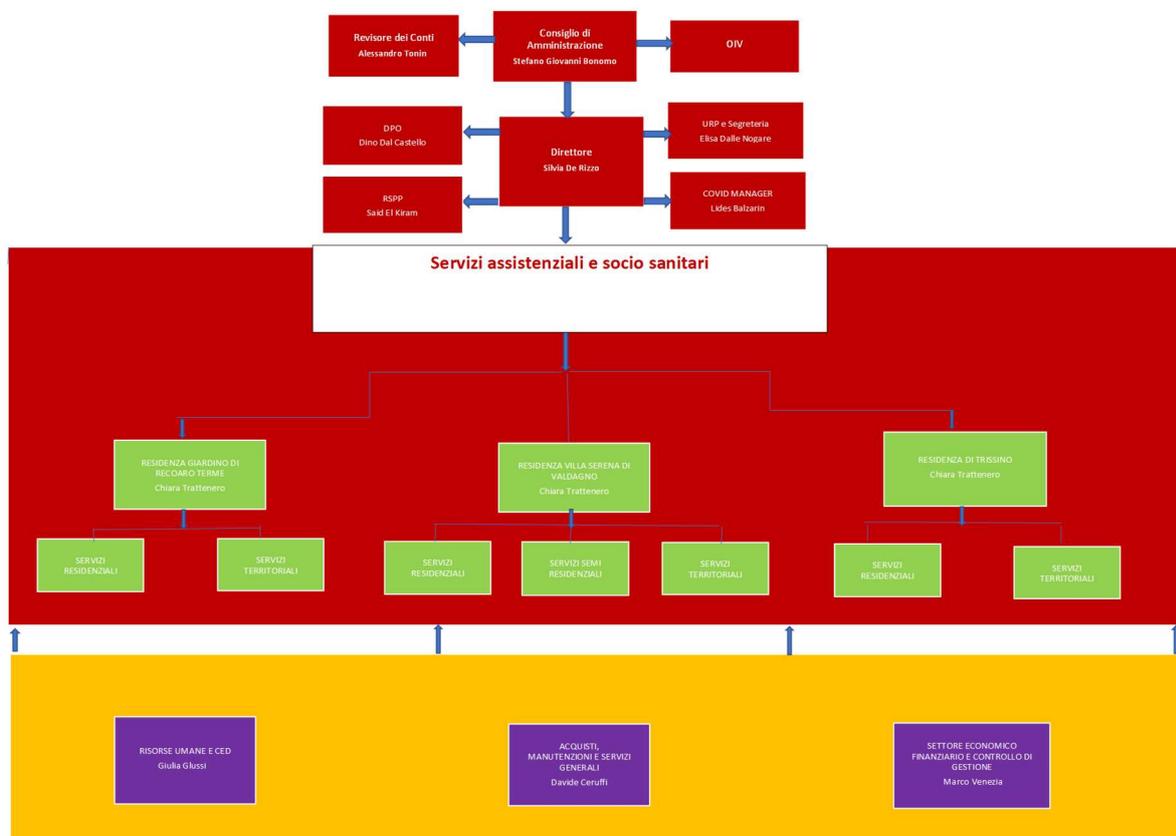
|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione degli operatori sui principi dell'anticorruzione.</li> <li>- Rispetto della normativa che disciplina il settore.</li> <li>- Per il conferimento di incarichi esterni, rigorosa ricognizione dell'assenza di professionalità interne.</li> </ul> |
|--|--|---|

| <b>SETTORE ECONOMATO</b> |  |   |
|--------------------------|--|---|
| 1)                       | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Procedure di scelta del contraente per lavori, forniture e servizi.</b>  |
| 2)                       | Valutazione rischio  | <p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2<br/>Rilevanza esterna: 5<br/>Complessità processo: 1<br/>Valore economico: 5<br/>Frazionabilità del processo: 5<br/>Controlli: 2<br/>Probabilità: TOT (20/6) = 3,33 &gt;&gt; 3</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1<br/>Impatto economico: 5<br/>Impatto reputazionale: 2<br/>Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 4<br/>Impatto: TOT (12/4) = 3</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 3 x 3 = 9</p> |
| 3)                       | Individuazione dei dipendenti più esposti                            | Direttore, Responsabile del Settore Appalti e Responsabile del Settore Approvvigionamenti.  |
| 4)                       | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio     | <p><b>Azioni preventive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corsi di formazione specifici</li> <li>- Misure per ridurre il ricorso alle proroghe contrattuali.</li> <li>- Divieto frazionamento importi</li> </ul>  |

| <b>SETTORE SOCIALE</b> |  |  |
|------------------------|--|--|
| 1)                     | Attività/procedimenti/Processi soggetti a maggior rischio corruttivo | <b>Servizi erogati ad utenti a domicilio.</b>  |
| 2)                     | Valutazione rischio  | <p>INDICI DI VALUTAZIONE DELLA PROBABILITA'</p> <p>Discrezionalità: 2<br/>Rilevanza esterna: 5</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Complessità processo: 1<br/>         Valore economico: 5<br/>         Frazionabilità del processo: 5<br/>         Controlli: 2<br/>         Probabilità: TOT (20/6) = 3,33 &gt;&gt; 3</p> <p>INDICI VALUTAZIONE DELL'IMPATTO</p> <p>Impatto organizzativo: 1<br/>         Impatto economico: 5<br/>         Impatto reputazionale: 2<br/>         Impatto organizzativo, economico e sull'immagine: 4<br/>         Impatto: TOT (12/4) = 3</p> <p>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL RISCHIO</p> <p>Probabilità x impatto = 3 x 3 = 9</p> |
| 3) | Individuazione dei dipendenti più esposti                        | Direttore, Psicologo e Assistente Sociale   |
| 4) | Azioni preventive da porre in essere per la gestione del rischio | <p><b>Azioni preventive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accordo di programma con i Comuni di Recoaro Terme, Valdagno, Trissino e Brogliano disciplina i servizi domiciliari e la fornitura di pasti, sempre a domiciliari.</li> <li>- Corsi di formazione specifici</li> </ul>  |

## ALLEGATO B) ORGANIGRAMMA DEL CENTRO SERVIZI VILLA SERENA



## ALLEGATO C) CODICE DISCIPLINARE DEI DIPENDENTI

### CODICE DISCIPLINARE CCNL 16.11.2022

Art. 72, comma 11, CCNL 16.11.2022: "Al codice disciplinare, di cui al presente articolo, deve essere data la massima pubblicità mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente secondo le previsioni dell'art. 55, comma 2, ultimo periodo, del D.Lgs. n. 165/2001.

Art. 55, comma 2, ultimo periodo, del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i: "La pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione del codice disciplinare, recante l'indicazione delle predette infrazioni e relative sanzioni, equivale a tutti gli effetti alla sua affissione all'ingresso della sede di lavoro."

### Obblighi del dipendente

1. Il dipendente conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire la Repubblica con impegno e responsabilità e di rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa, antepoendo il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui. Il dipendente adegua altresì il proprio comportamento ai principi riguardanti il rapporto di lavoro, contenuti nel codice di comportamento di cui all'art. 54 del D.lgs. n. 165/2001 e nel codice di comportamento di amministrazione adottato da ciascuna amministrazione.

2. Il dipendente si comporta in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'ente e i cittadini.

3. In tale specifico contesto, tenuto conto dell'esigenza di garantire la migliore qualità del servizio, il dipendente deve in particolare:

a) collaborare con diligenza, osservando le norme del contratto collettivo nazionale, le disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dall'ente anche in relazione alle norme vigenti in materia di sicurezza e di ambiente di lavoro;

b) rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme dell'ordinamento ai sensi dell'art. 24 della L. n. 241/1990;

c) non utilizzare a fini privati le informazioni di cui disponga per ragioni d'ufficio;

d) nei rapporti con il cittadino, fornire tutte le informazioni cui lo stesso abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso all'attività amministrativa previste dalla L. n. 241/1990, dai regolamenti attuativi della stessa vigenti nell'amministrazione e dal D.lgs. n. 33/2013 in materia di accesso civico, nonché osservare le disposizioni della stessa amministrazione in ordine al D.P.R. n. 445/2000 in tema di autocertificazione;

e) rispettare l'orario di lavoro, adempiere alle formalità previste per la rilevazione delle presenze e non assentarsi dal luogo di lavoro senza l'autorizzazione del dirigente;

e bis) rispettare gli obblighi contenuti al Titolo V – Lavoro a distanza;

f) durante l'orario di lavoro o durante l'effettuazione dell'attività lavorativa in modalità a distanza, mantenere nei rapporti interpersonali e con gli utenti, una condotta adeguata ai principi di correttezza ed astenersi da comportamenti lesivi della dignità della persona;

g) non attendere ad occupazioni estranee al servizio e ad attività che ritardino il recupero psico-fisico nel periodo di malattia od infortunio;

h) eseguire le disposizioni inerenti all'espletamento delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartite dai superiori; se ritiene che l'ordine sia palesemente illegittimo, il dipendente deve farne rimostranza a chi lo ha impartito, dichiarandone le ragioni; se l'ordine è rinnovato per iscritto ha il dovere di darvi esecuzione; il dipendente non deve, comunque, eseguire l'ordine quando l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo;

i) vigilare sul corretto espletamento dell'attività del personale sotto ordinato ove tale compito rientri nelle proprie responsabilità;

j) avere cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, attrezzi, strumenti ed automezzi a lui affidati;

k) non valersi di quanto è di proprietà dell'amministrazione per ragioni che non siano di servizio;

- l) non chiedere né accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa, salvo i casi di cui all'art. 4, comma 2, del D.P.R. n. 62/2013;
- m) osservare scrupolosamente le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'amministrazione da parte del personale e non introdurre, salvo che non siano debitamente autorizzate, persone estranee all'amministrazione stesso in locali non aperti al pubblico;
- n) comunicare all'amministrazione la propria residenza e, ove non coincidente, la dimora temporanea, nonché ogni successivo mutamento delle stesse;
- o) in caso di malattia, dare tempestivo avviso all'ufficio di appartenenza, salvo comprovato impedimento;
- p) astenersi dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere direttamente o indirettamente interessi finanziari o non finanziari propri, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado;
- q) comunicare all'amministrazione la sussistenza di provvedimenti di rinvio a giudizio in procedimenti penali.

4. Il presente articolo disapplica e sostituisce l'art. 57 del CCNL 21.05.2018. Art. 58 CCNL 21/05/2018: Sanzioni disciplinari

1. Le violazioni da parte dei dipendenti, degli obblighi disciplinati all'art. 57 danno luogo, secondo la gravità dell'infrazione, all'applicazione delle seguenti sanzioni disciplinari previo procedimento disciplinare:

- a) rimprovero verbale, con le modalità di cui al comma 4;
- b) rimprovero scritto (censura);
- c) multa di importo variabile fino ad un massimo di quattro ore di retribuzione;
- d) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a dieci giorni;
- e) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da 11 giorni fino ad un massimo di sei mesi;
- f) licenziamento con preavviso;
- g) licenziamento senza preavviso.

2. Sono altresì previste, dal D.Lgs. n. 165/2001, le seguenti sanzioni disciplinari:

- a) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di quindici giorni, ai sensi dell'art.55-bis, comma 7;
- b) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da un minimo di tre giorni fino ad un massimo di tre mesi, ai sensi dell'art.55-sexies, comma 1;
- c) sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di tre mesi, ai sensi dell'art.55-sexies, comma 3, anche con riferimento alla previsione di cui all'art. 55-septies, comma 6.

3. Per l'individuazione dell'autorità disciplinare competente per i procedimenti disciplinari dei dipendenti e per le forme e i termini del procedimento disciplinare trovano applicazione le previsioni dell'art. 55-bis del D. Lgs. n. 165/2001.

4. Il responsabile della struttura presso cui presta servizio il dipendente, previa audizione del dipendente a difesa sui fatti addebitati, procede all'irrogazione della sanzione del rimprovero verbale. L'irrogazione della sanzione deve risultare nel fascicolo personale.

5. Non può tenersi conto, ad alcun effetto, delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro irrogazione.

6. I provvedimenti di cui al comma 1 non sollevano il dipendente dalle eventuali responsabilità di altro genere nelle quali egli sia incorso.

7. Resta, in ogni caso, fermo quanto previsto dal D.Lgs. n. 116 del 2016 e quanto previsto dall' art. 55 e seguenti del D.Lgs. n. 165/2001.

Art. 72 CCNL 16/11/2022: Codice disciplinare

1. Nel rispetto del principio di gradualità e proporzionalità delle sanzioni in relazione alla gravità della mancanza, il tipo e l'entità di ciascuna delle sanzioni sono determinati in relazione ai seguenti criteri generali:

- a) intenzionalità del comportamento, grado di negligenza, imprudenza o imperizia dimostrate, tenuto conto anche della prevedibilità dell'evento;
- b) rilevanza degli obblighi violati;
- c) responsabilità connesse alla posizione di lavoro occupata dal dipendente;
- d) grado di danno o di pericolo causato all'amministrazione, agli utenti o a terzi ovvero al disservizio determinatosi;
- e) sussistenza di circostanze aggravanti o attenuanti, con particolare riguardo al comportamento del lavoratore, ai precedenti disciplinari nell'ambito del biennio previsto dalla legge, al comportamento verso gli utenti;
- f) concorso nella violazione di più lavoratori in accordo tra di loro.

2. Al dipendente responsabile di più mancanze compiute con unica azione od omissione o con più azioni od omissioni tra loro collegate ed accertate con un unico procedimento, è applicabile la sanzione prevista per la mancanza più grave se le suddette infrazioni sono punite con sanzioni di diversa gravità.

3. La sanzione disciplinare dal minimo del rimprovero verbale o scritto al massimo della multa di importo pari a quattro ore di retribuzione si applica, graduando l'entità delle sanzioni in relazione ai criteri di cui al comma 1, per:

- a) inosservanza delle disposizioni di servizio, ivi incluse quelle relative al lavoro a distanza, anche in tema di assenze per malattia, nonché dell'orario di lavoro, ove non ricorrano le fattispecie considerate nell'art. 55-quater, comma 1, lett.
  - a) del D.lgs n. 165/2001;
  - b) condotta non conforme a principi di correttezza verso superiori o altri dipendenti o nei confronti degli utenti o terzi;
  - c) negligenza nella cura dei locali e dei beni mobili o strumenti a lui affidati o sui quali, in relazione alle sue responsabilità, debba espletare attività di custodia o vigilanza;
  - d) inosservanza degli obblighi in materia di prevenzione degli infortuni e di sicurezza sul lavoro ove non ne sia derivato danno o pregiudizio al servizio o agli interessi dell'amministrazione o di terzi;
  - e) rifiuto di assoggettarsi a visite personali disposte a tutela del patrimonio dell'amministrazione, nel rispetto di quanto previsto dall' art. 6 della L. n. 300/1970;
  - f) negligenza o insufficiente rendimento nell'assolvimento dei compiti assegnati, ove non ricorrano le fattispecie considerate nell'art. 55- quater del D.lgs. n. 165/2001;
  - g) violazione dell'obbligo previsto dall'art. 55- novies, del D.lgs. n. 165/2001;
  - h) violazione di doveri ed obblighi di comportamento non ricompresi specificatamente nelle lettere precedenti.

L'importo delle ritenute per multa sarà introitato dal bilancio dell'amministrazione e destinato ai benefici di natura assistenziale e sociale di cui all'art. 82 (Welfare integrativo) a favore dei propri dipendenti.

4. La sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a un massimo di 10 giorni si applica, graduando l'entità della sanzione in relazione ai criteri di cui al comma 1, per:

- a) recidiva nelle mancanze previste dal comma 3;
- b) particolare gravità delle mancanze previste al comma 3;
- c) ove non ricorra la fattispecie prevista dall'articolo 55-quater, comma 1, lett. b) del D.lgs. n. 165/2001, assenza ingiustificata dal servizio - anche svolto in modalità a distanza o arbitrario abbandono dello stesso; in tali ipotesi, l'entità della sanzione è determinata in relazione alla durata dell'assenza o dell'abbandono del servizio, al disservizio determinatosi, alla gravità della violazione dei doveri del dipendente, agli eventuali danni causati all'amministrazione, agli utenti o ai terzi;

- d) ingiustificato ritardo, non superiore a 5 giorni, a trasferirsi nella sede assegnata dai superiori;
  - e) svolgimento di attività che ritardino il recupero psico-fisico durante lo stato di malattia o di infortunio;
  - f) manifestazioni ingiuriose nei confronti dell'amministrazione, salvo che siano espressione della libertà di pensiero, ai sensi dell'art. 1 della legge n. 300/1970;
  - g) ove non sussista la gravità e reiterazione delle fattispecie considerate nell'art. 55- quater, comma 1, lett. e) del D. lgs. n. 165/2001, atti, comportamenti o molestie, lesivi della dignità della persona;
  - h) ove non sussista la gravità e reiterazione delle fattispecie considerate nell'art. 55- quater, comma 1, lett. e) del D. lgs. n. 165/2001, atti o comportamenti aggressivi ostili e denigratori che assumano forme di violenza morale nei confronti di un altro dipendente, comportamenti minacciosi, ingiuriosi, calunniosi o diffamatori nei confronti di altri dipendenti o degli utenti o di terzi;
  - i) violazione di doveri ed obblighi di comportamento non ricompresi specificatamente nelle lettere precedenti, da cui sia derivato disservizio, danno o pericolo all'ente, agli utenti o ai terzi.
5. La sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di quindici giorni si applica nel caso previsto dall'art. 55-bis, comma 7, del D.lgs. n. 165 del 2001.
6. La sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino ad un massimo di tre mesi, si applica nei casi previsti dall'articolo 55 - sexies, comma 3 del D.lgs. n. 165/200, anche con riferimento alla previsione di cui all'art. 55-septies, comma 6.
7. La sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da un minimo di tre giorni fino ad un massimo di tre mesi si applica nel caso previsto dall'art. 55-sexies, comma 1, del D. lgs. n. 165 del 2001.
8. La sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da 11 giorni fino ad un massimo di 6 mesi si applica, graduando l'entità della sanzione in relazione ai criteri di cui al comma 1, per:
- a) recidiva nel biennio delle mancanze previste nel comma 4;
  - b) occultamento, da parte del responsabile della custodia, del controllo o della vigilanza, di fatti e circostanze relativi ad illecito uso, manomissione, distrazione o sottrazione di somme o beni di pertinenza dell'ente o ad esso affidati;
  - c) atti, comportamenti o molestie a carattere sessuale ove non sussista la gravità e reiterazione;
  - d) alterchi con vie di fatto negli ambienti di lavoro, anche con gli utenti;
  - e) violazione di doveri ed obblighi di comportamento non ricompresi specificatamente nelle lettere precedenti da cui sia, comunque, derivato grave danno all'amministrazione, agli utenti o a terzi.
  - f) fino a due assenze ingiustificate dal servizio in continuità con le giornate festive e di riposo settimanale;
  - g) ingiustificate assenze collettive nei periodi, individuati dall'ente, in cui è necessario assicurare continuità nell'erogazione di servizi all'utenza;
9. Ferma la disciplina in tema di licenziamento per giusta causa o giustificato motivo, la sanzione disciplinare del licenziamento si applica:
- 1. con preavviso per:
    - a) le ipotesi considerate dall'art. 55-quater, comma 1, lett. b) e c) da f bis) fino a f) quinquies, comma 3 quinquies del D.lgs. n. 165/ 2001;
    - b) recidiva nelle violazioni indicate nei commi 5, 6, 7 e 8.
    - c) recidiva plurima, in una delle mancanze previste ai commi precedenti anche se di diversa natura, o recidiva, nel biennio, in una mancanza che abbia già comportato l'applicazione della sanzione di sospensione dal servizio e dalla retribuzione;
    - d) recidiva nel biennio di atti, comportamenti o molestie a carattere sessuale o quando l'atto, il comportamento o la molestia rivestano carattere di particolare gravità;
    - e) condanna passata in giudicato, per un delitto che, commesso fuori del servizio e non attinente in via diretta al rapporto di lavoro, non ne consenta la prosecuzione per la sua specifica gravità;

f) la violazione degli obblighi di comportamento di cui all'art 16, comma 2 secondo e terzo periodo del D.P.R. n. 62/2013;

g) violazione dei doveri e degli obblighi di comportamento non ricompresi specificatamente nelle lettere precedenti di gravità tale, secondo i criteri di cui al comma 1, da non consentire la prosecuzione del rapporto di lavoro;

h) mancata ripresa del servizio, salvo casi di comprovato impedimento, dopo periodi di interruzione dell'attività previsti dalle disposizioni legislative e contrattuali vigenti, alla conclusione del periodo di sospensione o alla scadenza del termine fissato dall'amministrazione;

2. senza preavviso per:

a) le ipotesi considerate nell'art. 55-quater, comma 1, lett. a), d), e) ed f) del D.lgs. n. 165/2001;

b) commissione di gravi fatti illeciti di rilevanza penale, ivi compresi quelli che possono dare luogo alla sospensione cautelare, secondo la disciplina dell'art. 61 del CCNL del 21.05.2018, fatto salvo quanto previsto dall'art. 62 del CCNL del 21.05.2018;

c) condanna passata in giudicato per un delitto commesso in servizio o fuori servizio che, pur non attenendo in via diretta al rapporto di lavoro, non ne consenta neanche provvisoriamente la prosecuzione per la sua specifica gravità;

d) commissione in genere - anche nei confronti di terzi - di fatti o atti dolosi, che, pur non costituendo illeciti di rilevanza penale, sono di gravità tale da non consentire la prosecuzione neppure provvisoria del rapporto di lavoro;

e) condanna, anche non passata in giudicato:

- per i delitti indicati dall'art. 7, comma 1, e 8, comma 1, del D.lgs. n. 235/2012;

- quando alla condanna consegua comunque l'interdizione perpetua dai pubblici uffici;

- per i delitti previsti dall'art. 3, comma 1, della L. 27 marzo 2001 n. 97;

- per gravi delitti commessi in servizio;

f) violazioni intenzionali degli obblighi, non ricomprese specificatamente nelle lettere precedenti, anche nei confronti di terzi, di gravità tale, in relazione ai criteri di cui al comma 1, da non consentire la prosecuzione neppure provvisoria del rapporto di lavoro.

10. Le mancanze non espressamente previste nei commi precedenti sono comunque sanzionate secondo i criteri di cui al comma 1, facendosi riferimento, quanto all'individuazione dei fatti sanzionabili, agli obblighi dei lavoratori di cui all'art. 71 (Obblighi del dipendente), e facendosi riferimento, quanto al tipo e alla misura delle sanzioni, ai principi desumibili dai commi precedenti.

11. Al codice disciplinare, di cui al presente articolo, deve essere data la massima pubblicità mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente secondo le previsioni dell'art. 55, comma 2, ultimo periodo, del D. lgs. n. 165/2001.

12. In sede di prima applicazione del presente CCNL, il codice disciplinare deve essere obbligatoriamente reso pubblico nelle forme di cui al comma 11, entro 15 giorni dalla data di stipulazione del CCNL e si applica dal quindicesimo giorno successivo a quello della sua pubblicazione.

13. Il presente articolo disapplica e sostituisce l'art. 59 del CCNL del 21/05/2018.

Art. 60 CCNL 21/05/2018: Sospensione cautelare in corso di procedimento disciplinare 1. Fatta salva la sospensione cautelare disposta ai sensi dell'art. 55 quater, comma 3 bis del D.Lgs. n. 165/2001, l'ente, laddove riscontri la necessità di espletare accertamenti su fatti addebitati al dipendente a titolo di infrazione disciplinare punibili con sanzione non inferiore alla sospensione dal servizio e dalla retribuzione, può disporre, nel corso del procedimento disciplinare, la sospensione cautelare per un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, con conservazione della retribuzione.

2. Quando il procedimento disciplinare si conclude con la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, il periodo della sospensione cautelare deve essere computato nella sanzione, ferma restando la privazione della retribuzione relativa ai giorni complessivi di sospensione irrogati.

3. Il periodo trascorso in sospensione cautelare, escluso quello computato come sospensione dal servizio, è valutabile agli effetti dell'anzianità di servizio.

4. Ove il dipendente interessato sia in ferie, l'adozione del provvedimento di sospensione nei suoi confronti determina l'immediata interruzione della fruizione delle stesse.

Art. 61 CCNL 21/05/2018: Sospensione cautelare in caso di procedimento penale 1. Il dipendente che sia colpito da misura restrittiva della libertà personale è sospeso d'ufficio dal servizio con privazione della retribuzione per la durata dello stato di detenzione o, comunque, dello stato restrittivo della libertà.

2. Il dipendente può essere sospeso dal servizio, con privazione della retribuzione, anche nel caso in cui venga sottoposto a procedimento penale che non comporti la restrizione della libertà personale o questa sia comunque cessata, qualora l'ente disponga, ai sensi dell'art. 55-ter del D.Lgs.n.165/2001, la sospensione del procedimento disciplinare fino al termine di quello penale, ai sensi dell'art. 62.

3. Resta fermo l'obbligo di sospensione del dipendente in presenza dei casi previsti dagli articoli 7, comma 1, e 8, comma 1, del D.Lgs. n. 235/2012.

4. Nel caso dei delitti previsti all'art. 3, comma 1, della legge n. 97/2001, trova applicazione la disciplina ivi stabilita. Per i medesimi delitti, qualora intervenga 10 condanna anche non definitiva, ancorché sia concessa la sospensione condizionale della pena, trova applicazione l'art. 4, comma 1, della citata legge n. 97/2001.

5. Nei casi indicati ai commi precedenti, si applica quanto previsto dall'articolo 55-ter del D.Lgs. n. 165/2001 e dall'art. 62 del presente contratto.

6. Ove l'ente proceda all'applicazione della sanzione di cui all'art. 59, comma 9, punto 2, la sospensione del dipendente disposta ai sensi del presente articolo conserva efficacia solo fino alla conclusione del procedimento disciplinare. Negli altri casi, la sospensione dal servizio eventualmente disposta a causa di procedimento penale conserva efficacia, se non revocata, per un periodo non superiore a cinque anni. Decorso tale termine, essa è revocata ed il dipendente è riammesso in servizio, salvo i casi nei quali, in presenza di reati che comportano l'applicazione dell'art. 59, comma 9, punto 2, l'ente ritenga che la permanenza in servizio del dipendente provochi un pregiudizio alla credibilità della stessa, a causa del discredito che da tale permanenza potrebbe derivare da parte dei cittadini e/o comunque, per ragioni di opportunità ed operatività dell'ente stesso. In tal caso, può essere disposta, per i suddetti motivi, la sospensione dal servizio, che sarà sottoposta a revisione con cadenza biennale. Ove il procedimento disciplinare sia stato eventualmente sospeso fino all'esito del procedimento penale, ai sensi dell'art. 62, tale sospensione può essere prorogata, ferma restando in ogni caso l'applicabilità dell'art. 59, comma 9, punto 2.

7. Al dipendente sospeso, ai sensi del presente articolo, sono corrisposti un'indennità pari al 50% dello stipendio, nonché gli assegni del nucleo familiare e la retribuzione individuale di anzianità, ove spettanti.

8. Nel caso di sentenza penale definitiva di assoluzione o di proscioglimento, pronunciata con la formula "il fatto non sussiste" o "l'imputato non lo ha commesso" oppure "non costituisce illecito penale" o altra formulazione analoga, quanto corrisposto, durante il periodo di sospensione cautelare, a titolo di indennità, verrà conguagliato con quanto dovuto al dipendente se fosse rimasto in servizio, escluse le indennità o i compensi connessi alla presenza in servizio, o a prestazioni di carattere straordinario. Ove il procedimento disciplinare riprenda, ai sensi dell'art. 62, comma 2, secondo periodo, il conguaglio dovrà tener conto delle sanzioni eventualmente applicate.

9. In tutti gli altri casi di riattivazione del procedimento disciplinare a seguito di condanna penale, ove questo si concluda con una sanzione diversa dal licenziamento, al dipendente precedentemente sospeso verrà conguagliato quanto dovuto se fosse stato in servizio, esclusi i compensi per il lavoro straordinario, quelli che richiedano lo svolgimento della prestazione

lavorativa, nonché i periodi di sospensione del comma 1 e quelli eventualmente inflitti a seguito del giudizio disciplinare riattivato.

10. Resta fermo quanto previsto dall'art.55 quater comma 3 bis del D.Lgs. n. 165/2001.

Art. 62 CCNL 21/05/2018: Rapporto tra procedimento disciplinare e procedimento penale

1. Nell'ipotesi di procedimento disciplinare che abbia ad oggetto, in tutto o in parte, fatti in relazione ai quali procede l'autorità giudiziaria, trovano applicazione le disposizioni dell'art. 55-ter e quater del D.Lgs. n.165/2001.

2. Nel caso del procedimento disciplinare sospeso, ai sensi dell'art. 55-ter del D.Lgs. n. 165/2001, qualora per i fatti oggetto del procedimento penale intervenga una sentenza penale irrevocabile di assoluzione che riconosce che il "fatto non sussiste" o che "l'imputato non lo ha commesso" oppure "non costituisce illecito penale" o altra formulazione analoga, l'autorità disciplinare procedente, nel rispetto delle previsioni dell'art. 55-ter, comma 4, del D.Lgs. n. 165/2001, riprende il procedimento disciplinare ed adotta le determinazioni conclusive, applicando le disposizioni dell'art. 653, comma 1, del codice di procedura penale. In questa ipotesi, ove nel procedimento disciplinare sospeso, al dipendente, oltre ai fatti oggetto del giudizio penale per i quali vi sia stata assoluzione, siano state contestate altre violazioni, oppure i fatti contestati, pur prescritti o non costituenti illecito penale, rivestano comunque rilevanza disciplinare, il procedimento riprende e prosegue per dette infrazioni, nei tempi e secondo le modalità stabilite dall'art. 55-ter, comma 4 del D.Lgs. n. 165/2001.

3. Se il procedimento disciplinare non sospeso si sia concluso con l'irrogazione della sanzione del licenziamento, ai sensi dell'art. 59, comma 9, punto 2, e successivamente il procedimento penale sia definito con una sentenza penale irrevocabile di assoluzione, che riconosce che il "fatto non sussiste" o che "l'imputato non lo ha commesso" oppure "non costituisce illecito penale" o altra formulazione analoga, ove il medesimo procedimento sia riaperto e si concluda con un atto di archiviazione, ai sensi e con le modalità dell'art. 55-ter, comma 2, del D.Lgs. n. 165/2001, il dipendente ha diritto dalla data della sentenza di assoluzione alla riammissione in servizio presso l'ente, anche in soprannumero nella medesima sede o in altra, nella medesima qualifica e con decorrenza dell'anzianità posseduta all'atto del licenziamento. Analoga disciplina trova applicazione nel caso che l'assoluzione del dipendente consegua a sentenza pronunciata a seguito di processo di revisione.

4. Dalla data di riammissione di cui al comma 3, il dipendente è reinquadrato, nella medesima qualifica cui è confluita la qualifica posseduta al momento del licenziamento qualora sia intervenuta una nuova classificazione del personale.

Il dipendente riammesso ha diritto a tutti gli assegni che sarebbero stati corrisposti nel periodo di licenziamento, tenendo conto anche dell'eventuale periodo di sospensione antecedente escluse le indennità comunque legate alla presenza in servizio ovvero alla prestazione di lavoro straordinario. Analogamente si procede anche in caso di premorienza per il coniuge o il convivente superstite e i figli.

5. Qualora, oltre ai fatti che hanno determinato il licenziamento di cui al comma 3, siano state contestate al dipendente altre violazioni, ovvero nel caso in cui le violazioni siano rilevanti sotto profili diversi da quelli che hanno portato al licenziamento, il procedimento disciplinare viene riaperto secondo la normativa vigente.

Art. 63 CCNL 21/05/2018: Determinazione concordata della sanzione

1. L'autorità disciplinare competente ed il dipendente, in via conciliativa, possono procedere alla determinazione concordata della sanzione disciplinare da applicare fuori dei casi per i quali la legge ed il contratto collettivo prevedono la sanzione del licenziamento, con o senza preavviso.

2. La sanzione concordemente determinata in esito alla procedura conciliativa di cui al comma 1 ha ad oggetto esclusivamente l'entità della sanzione stessa ma non può essere di specie diversa da quella prevista dalla legge o dal contratto collettivo per l'infrazione per la quale si procede e non è soggetta ad impugnazione.

3. L'autorità disciplinare competente o il dipendente può proporre all'altra parte, l'attivazione della procedura conciliativa di cui al comma 1, che non ha natura obbligatoria, entro il termine dei cinque giorni successivi alla audizione del dipendente per il contraddittorio a sua difesa, ai sensi dell'art. 55-bis, comma 2, del D.Lgs. n. 165/2001. Dalla data della proposta sono sospesi i termini del procedimento disciplinare, di cui all'art. 55-bis del D.Lgs. n. 165/2001. La proposta dell'autorità disciplinare o del dipendente e tutti gli altri atti della procedura sono comunicati all'altra parte con le modalità dell'art. 55-bis, comma 5, del D.Lgs. n. 165/2001.
4. La proposta di attivazione deve contenere una sommaria prospettazione dei fatti, delle risultanze del contraddittorio e la proposta in ordine alla misura della sanzione ritenuta applicabile. La mancata formulazione della proposta entro il termine di cui al comma 3 comporta la decadenza delle parti dalla facoltà di attivare ulteriormente la procedura conciliativa.
5. La disponibilità della controparte ad accettare la procedura conciliativa deve essere comunicata entro i cinque giorni successivi al ricevimento della proposta, con le modalità dell'art. 55-bis, comma 5, del D.Lgs. n. 165/2001. Nel caso di mancata accettazione entro il suddetto termine, da tale momento riprende il decorso dei termini del procedimento disciplinare, di cui all'art. 55-bis del D.Lgs. n. 165/2001. La mancata accettazione comporta la decadenza delle parti dalla possibilità di attivare ulteriormente la procedura conciliativa.
6. Ove la proposta sia accettata, l'autorità disciplinare competente convoca nei tre giorni successivi il dipendente, con l'eventuale assistenza di un procuratore ovvero di un rappresentante dell'associazione sindacale cui il lavoratore aderisce o conferisce mandato.
7. Se la procedura conciliativa ha esito positivo, l'accordo raggiunto è formalizzato in un apposito verbale sottoscritto dall'autorità disciplinare e dal dipendente e la sanzione concordata dalle parti, che non è soggetta ad impugnazione, può essere irrogata dall'autorità disciplinare competente.
8. In caso di esito negativo, questo sarà riportato in apposito verbale e la procedura conciliativa si estingue, con conseguente ripresa del decorso dei termini del procedimento disciplinare, di cui all'articolo 55-bis del D.Lgs. n. 165/2001.
9. In ogni caso la procedura conciliativa deve concludersi entro il termine di trenta giorni dalla contestazione e comunque prima dell'irrogazione della sanzione. La scadenza di tale termine comporta la estinzione della procedura conciliativa eventualmente già avviata ed ancora in corso di svolgimento e la decadenza delle parti dalla facoltà di avvalersi ulteriormente della stessa.

ARTT. DA 55 A 55-NOVIES DEL D.LGS. N. 165/2001  
SANZIONI DISCIPLINARI E RESPONSABILITÀ  
DEI DIPENDENTI PUBBLICI  
- TESTO AGGIORNATO AL D.LGS. N. 118/2017 -

Art. 55 - Responsabilità, infrazioni e sanzioni, procedure conciliative (sostituito dall'art. 68 del D.Lgs. n. 150/2009: modificato dall'art. 12, comma 1, D.Lgs. 75/2017):

1. Le disposizioni del presente articolo e di quelli seguenti, fino all'articolo 55-octies, costituiscono norme imperative, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1339 e 1419, secondo comma, del codice civile, e si applicano ai rapporti di lavoro di cui all'articolo 2, comma 2, alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2. La violazione dolosa o colposa delle suddette disposizioni costituisce illecito disciplinare in capo ai dipendenti preposti alla loro applicazione.

2. Ferma la disciplina in materia di responsabilità civile, amministrativa, penale e contabile, ai rapporti di lavoro di cui al comma 1 si applica l'articolo 2106 del codice civile. Salvo quanto previsto dalle disposizioni del presente Capo, la tipologia delle infrazioni e delle relative sanzioni è definita dai contratti collettivi. La pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione del codice disciplinare, recante l'indicazione delle predette infrazioni e relative sanzioni, equivale a tutti gli effetti alla sua affissione all'ingresso della sede di lavoro.

3. La contrattazione collettiva non può istituire procedure di impugnazione dei provvedimenti disciplinari. Resta salva la facoltà di disciplinare mediante i contratti collettivi procedure di conciliazione non obbligatoria, fuori dei casi per i quali è prevista la sanzione disciplinare del licenziamento, da instaurarsi e concludersi entro un termine non superiore a trenta giorni dalla contestazione dell'addebito e comunque prima dell'irrogazione della sanzione. La sanzione concordemente determinata all'esito di tali procedure non può essere di specie diversa da quella prevista, dalla legge o al contratto collettivo, per l'infrazione per la quale si procede e non è soggetta ad impugnazione. I termini del procedimento disciplinare restano sospesi dalla data di apertura della procedura conciliativa e riprendono a decorrere nel caso di conclusione con esito negativo. Il contratto collettivo definisce gli atti della procedura conciliativa che ne determinano l'inizio e la conclusione.

4. Fermo quanto previsto nell'articolo 21, per le infrazioni disciplinari ascrivibili al dirigente ai sensi degli articoli 55-bis, comma 7, e 55-sexies, comma 3, si applicano, ove non diversamente stabilito dal contratto collettivo, le disposizioni di cui al comma 4 del predetto articolo 55-bis, ma le determinazioni conclusive del procedimento sono adottate dal dirigente generale o titolare di incarico conferito ai sensi dell'articolo 19, comma 3.».

Art. 55-bis - Forme e termini del procedimento disciplinare (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009; modificato e integrato dall'art. 13, comma 1, del D.Lgs. n. 75/2017):

1. Per le infrazioni di minore gravità, per le quali è prevista l'irrogazione della sanzione del rimprovero verbale, il procedimento disciplinare è di competenza del responsabile della struttura presso cui presta servizio il dipendente. Alle infrazioni per le quali è previsto il rimprovero verbale si applica la disciplina stabilita dal contratto collettivo.

2. Ciascuna amministrazione, secondo il proprio ordinamento e nell'ambito della propria organizzazione, individua l'ufficio per i procedimenti disciplinari competente per le infrazioni punibili con sanzione superiore al rimprovero verbale e ne attribuisce la titolarità e responsabilità.

3. Le amministrazioni, previa convenzione, possono prevedere la gestione unificata delle funzioni dell'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, senza maggiori oneri per la finanza pubblica.

4. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 55-quater, commi 3-bis e 3-ter, per le infrazioni per le quali è prevista l'irrogazione di sanzioni superiori al rimprovero verbale, il responsabile della struttura presso cui presta servizio il dipendente, segnala immediatamente, e comunque entro dieci giorni, all'ufficio competente per i procedimenti disciplinari i fatti ritenuti di rilevanza disciplinare di cui abbia avuto conoscenza. L'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari, con immediatezza e comunque non oltre trenta giorni decorrenti dal ricevimento della predetta segnalazione, ovvero dal momento in cui abbia altrimenti avuto piena conoscenza dei fatti ritenuti di rilevanza disciplinare, provvede alla contestazione scritta dell'addebito e convoca l'interessato, con un preavviso di almeno venti giorni, per l'audizione in contraddittorio a sua difesa. Il dipendente può farsi assistere da un procuratore ovvero da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. In caso di grave ed oggettivo impedimento, ferma la possibilità di depositare memorie scritte, il dipendente può richiedere che l'audizione a sua difesa sia differita, per una sola volta, con proroga del termine per la conclusione del procedimento in misura corrispondente. Salvo quanto previsto dall'articolo 54-bis, comma 4, il dipendente ha diritto di accesso agli atti istruttori del procedimento. L'ufficio competente per i procedimenti disciplinari conclude il procedimento, con l'atto di archiviazione o di irrogazione della sanzione, entro centoventi giorni dalla contestazione dell'addebito. Gli atti di avvio e conclusione del procedimento disciplinare, nonché l'eventuale provvedimento di sospensione cautelare del dipendente, sono comunicati dall'ufficio competente di ogni amministrazione, per via telematica, all'Ispettorato per la funzione pubblica, entro venti giorni dalla loro adozione. Al fine di tutelare la riservatezza del dipendente, il nominativo dello stesso è sostituito da un codice identificativo.

5. La comunicazione di contestazione dell'addebito al dipendente, nell'ambito del procedimento disciplinare, è effettuata tramite posta elettronica certificata, nel caso in cui il dipendente dispone

di idonea casella di posta, ovvero tramite consegna a mano. In alternativa all'uso della posta elettronica certificata o della consegna a mano, le comunicazioni sono effettuate tramite raccomandata

postale con ricevuta di ritorno. Per le comunicazioni successive alla contestazione dell'addebito, è consentita la comunicazione tra l'amministrazione ed i propri dipendenti tramite posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione, ai sensi dell'articolo 47, comma 3, secondo periodo, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ovvero anche al numero di fax o altro indirizzo di posta elettronica, previamente comunicati dal dipendente o dal suo procuratore.

6. Nel corso dell'istruttoria, l'ufficio per i procedimenti disciplinari può acquisire da altre amministrazioni pubbliche informazioni o documenti rilevanti per la definizione del procedimento. La predetta attività istruttoria non determina la sospensione del procedimento, né il differimento dei relativi termini.

7. Il dipendente o il dirigente, appartenente alla stessa o a una diversa amministrazione pubblica dell'incolpato, che, essendo a conoscenza per ragioni di ufficio o di servizio di informazioni rilevanti per un procedimento disciplinare in corso, rifiuta, senza giustificato motivo, la collaborazione richiesta dall'ufficio disciplinare procedente ovvero rende dichiarazioni false o reticenti, è soggetto all'applicazione, da parte dell'amministrazione di appartenenza, della sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, commisurata alla gravità dell'illecito contestato al dipendente, fino ad un massimo di quindici giorni.

8. In caso di trasferimento del dipendente, a qualunque titolo, in un'altra amministrazione pubblica, il procedimento disciplinare è avviato o concluso e la sanzione è applicata presso quest'ultima. In caso di trasferimento del dipendente in pendenza di procedimento disciplinare, l'ufficio per i procedimenti disciplinari che abbia in carico gli atti provvede alla loro tempestiva trasmissione al competente ufficio disciplinare dell'amministrazione presso cui il dipendente è trasferito. In tali casi il procedimento disciplinare è interrotto e dalla data di ricezione degli atti da parte dell'ufficio disciplinare dell'amministrazione presso cui il dipendente è trasferito decorrono nuovi termini per la contestazione dell'addebito o per la conclusione del procedimento. Nel caso in cui l'amministrazione di provenienza venga a conoscenza dell'illecito disciplinare successivamente al trasferimento del dipendente, la stessa Amministrazione provvede a segnalare immediatamente e comunque entro venti giorni i fatti ritenuti di rilevanza disciplinare all'Ufficio per i procedimenti disciplinari dell'amministrazione presso cui il dipendente è stato trasferito e dalla data di ricezione della predetta segnalazione decorrono i termini per la contestazione dell'addebito e per la conclusione del procedimento. Gli esiti del procedimento disciplinare vengono in ogni caso comunicati anche all'amministrazione di provenienza del dipendente.

9. La cessazione del rapporto di lavoro estingue il procedimento disciplinare salvo che per l'infrazione commessa sia prevista la sanzione del licenziamento o comunque sia stata disposta la sospensione cautelare dal servizio. In tal caso le determinazioni conclusive sono assunte ai fini degli effetti giuridici ed economici non preclusi dalla cessazione del rapporto di lavoro.

9-bis. Sono nulle le disposizioni di regolamento, le clausole contrattuali o le disposizioni interne, comunque qualificate, che prevedano per l'irrogazione di sanzioni disciplinari requisiti formali o procedurali ulteriori rispetto a quelli indicati nel presente articolo o che comunque aggravino il procedimento disciplinare.

9-ter. La violazione dei termini e delle disposizioni sul procedimento disciplinare previste dagli articoli da 55 a 55-quater, fatta salva l'eventuale responsabilità del dipendente cui essa sia imputabile, non determina la decadenza dall'azione disciplinare né l'invalidità degli atti e della sanzione irrogata, purché non risulti irrimediabilmente compromesso il diritto di difesa del dipendente, e le modalità di esercizio dell'azione disciplinare, anche in ragione della natura degli accertamenti svolti nel caso concreto, risultino comunque compatibili con il principio di tempestività. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 55-quater, commi 3-bis e 3-ter, sono da

considerarsi perentori il termine per la contestazione dell'addebito e il termine per la conclusione del procedimento.

9-quater. Per il personale docente, educativo e amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA) presso le istituzioni scolastiche ed educative statali, il procedimento disciplinare per le infrazioni per le quali è prevista l'irrogazione di sanzioni fino alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione per dieci giorni è di competenza del responsabile della struttura in possesso di qualifica dirigenziale e si svolge secondo le disposizioni del presente articolo.

Quando il responsabile della struttura non ha qualifica dirigenziale o comunque per le infrazioni punibili con sanzioni più gravi di quelle indicate nel primo periodo, il procedimento disciplinare si svolge dinanzi all'Ufficio competente per i procedimenti disciplinari.

Art. 55-ter - Rapporti fra procedimento disciplinare e procedimento penale (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009; modificato dall'art. 14, comma 1, del D.Lgs. n. 75/2017):

1. Il procedimento disciplinare, che abbia ad oggetto, in tutto o in parte, fatti in relazione ai quali procede l'autorità giudiziaria, è proseguito e concluso anche in pendenza del procedimento penale. Per le infrazioni per le quali è applicabile una sanzione superiore alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a dieci giorni, l'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, nei casi di particolare complessità dell'accertamento del fatto addebitato al dipendente e quando all'esito dell'istruttoria non dispone di elementi sufficienti a motivare l'irrogazione della sanzione, può sospendere il procedimento disciplinare fino al termine di quello penale. Fatto salvo quanto previsto al comma 3, il procedimento disciplinare sospeso può essere riattivato qualora l'amministrazione giunga in possesso di elementi nuovi, sufficienti per concludere il procedimento, ivi incluso un provvedimento giurisdizionale non definitivo. Resta in ogni caso salva la possibilità di adottare la sospensione o altri provvedimenti cautelari nei confronti del dipendente.

2. Se il procedimento disciplinare, non sospeso, si conclude con l'irrogazione di una sanzione e, successivamente, il procedimento penale viene definito con una sentenza irrevocabile di assoluzione che riconosce che il fatto addebitato al dipendente non sussiste o non costituisce illecito penale o che il dipendente medesimo non lo ha commesso, l'ufficio competente per i procedimenti disciplinari, ad istanza di parte da proporsi entro il termine di decadenza di sei mesi dall'irrevocabilità della pronuncia penale, riapre il procedimento disciplinare per modificarne o confermarne l'atto conclusivo in relazione all'esito del giudizio penale.

3. Se il procedimento disciplinare si conclude con l'archiviazione ed il processo penale con una sentenza irrevocabile di condanna, l'ufficio competente per i procedimenti disciplinari riapre il procedimento disciplinare per adeguare le determinazioni conclusive all'esito del giudizio penale. Il procedimento disciplinare è riaperto, altresì, se dalla sentenza irrevocabile di condanna risulta che il fatto addebitabile al dipendente in sede disciplinare comporta la sanzione del licenziamento, mentre ne è stata applicata una diversa.

4. Nei casi di cui ai commi 1, 2 e 3, il procedimento disciplinare è, rispettivamente, ripreso o riaperto, mediante rinnovo della contestazione dell'addebito, entro sessanta giorni dalla comunicazione della sentenza, da parte della cancelleria del giudice, all'amministrazione di appartenenza del dipendente, ovvero dal ricevimento dell'istanza di riapertura. Il procedimento si svolge secondo quanto previsto nell'articolo 55-bis con integrale nuova decorrenza dei termini ivi previsti per la conclusione dello stesso. Ai fini delle determinazioni conclusive, l'ufficio procedente, nel procedimento disciplinare ripreso o riaperto, applica le disposizioni dell'articolo 653, commi 1 e 1-bis, del codice di procedura penale.

Articolo 55-quater - Licenziamento disciplinare (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009; modificato e integrato dal D.Lgs. n. 116/2016; modificato e integrato dall'art. 15, comma 1, del D.Lgs. n. 75/2017; modificato e integrato dal D.Lgs. n. 118/2017)

1. Ferma la disciplina in tema di licenziamento per giusta causa o per giustificato motivo e salve ulteriori ipotesi previste dal contratto collettivo, si applica comunque la sanzione disciplinare del licenziamento nei seguenti casi:

a) falsa attestazione della presenza in servizio, mediante l'alterazione dei sistemi di rilevamento della presenza o con altre modalità fraudolente, ovvero giustificazione dell'assenza dal servizio mediante una certificazione medica falsa o che attesta falsamente uno stato di malattia;

b) assenza priva di valida giustificazione per un numero di giorni, anche non continuativi, superiore a tre nell'arco di un biennio o comunque per più di sette giorni nel corso degli ultimi dieci anni ovvero mancata ripresa del servizio, in caso di assenza ingiustificata, entro il termine fissato dall'amministrazione;

c) ingiustificato rifiuto del trasferimento disposto dall'amministrazione per motivate esigenze di servizio;

d) falsità documentali o dichiarative commesse ai fini o in occasione dell'instaurazione del rapporto di lavoro ovvero di progressioni di carriera;

e) reiterazione nell'ambiente di lavoro di gravi condotte aggressive o moleste o minacciose o ingiuriose o comunque lesive dell'onore e della dignità personale altrui;

f) condanna penale definitiva, in relazione alla quale è prevista l'interdizione perpetua dai pubblici uffici ovvero l'estinzione, comunque denominata, del rapporto di lavoro;

f-bis) gravi o reiterate violazioni dei codici di comportamento, ai sensi dell'articolo 54, comma 3;

f-ter) commissione dolosa, o gravemente colposa, dell'infrazione di cui all'articolo 55-sexies, comma 3;

f-quater) la reiterata violazione di obblighi concernenti la prestazione lavorativa, che abbia determinato l'applicazione, in sede disciplinare, della sospensione dal servizio per un periodo complessivo superiore a un anno nell'arco di un biennio;

f-quinquies) insufficiente rendimento, dovuto alla reiterata violazione degli obblighi concernenti la prestazione lavorativa, stabiliti da norme legislative o regolamentari, dal contratto collettivo o individuale, da atti e provvedimenti dell'amministrazione di appartenenza, e rilevato dalla costante valutazione negativa della performance del dipendente per ciascun anno dell'ultimo triennio, resa a tali specifici fini ai sensi dell'articolo 3, comma 5-bis, del decreto legislativo n. 150 del 2009.

1-bis. Costituisce falsa attestazione della presenza in servizio qualunque modalità fraudolenta posta in essere, anche avvalendosi di terzi, per far risultare il dipendente in servizio o trarre in inganno l'amministrazione presso la quale il dipendente presta attività lavorativa circa il rispetto dell'orario di lavoro dello stesso. Della violazione risponde anche chi abbia agevolato con la propria condotta attiva o omissiva la condotta fraudolenta.

2. ... comma abrogato ...

3. Nei casi di cui al comma 1, lettere a), d), e) ed f), il licenziamento è senza preavviso. Nei casi in cui le condotte punibili con il licenziamento sono accertate in flagranza, si applicano le previsioni dei commi da 3-bis a 3-quinquies.

3-bis. Nel caso di cui al comma 1, lettera a), la falsa attestazione della presenza in servizio, accertata in flagranza ovvero mediante strumenti di sorveglianza o di registrazione degli accessi o delle presenze, determina l'immediata sospensione cautelare senza stipendio del dipendente, fatto salvo il diritto all'assegno alimentare nella misura stabilita dalle disposizioni normative e contrattuali vigenti, senza obbligo di preventiva audizione dell'interessato. La sospensione è disposta dal responsabile della struttura in cui il dipendente lavora o, ove ne venga a conoscenza per primo, dall'ufficio di cui all'articolo 55-bis, comma 4, con provvedimento motivato, in via immediata e comunque entro quarantotto ore dal momento in cui i suddetti soggetti ne sono venuti a conoscenza. La violazione di tale termine non determina la decadenza dall'azione disciplinare né l'inefficacia della sospensione cautelare, fatta salva l'eventuale responsabilità del dipendente cui essa sia imputabile.

3-ter. Con il medesimo provvedimento di sospensione cautelare di cui al comma 3-bis si procede anche alla contestuale contestazione per iscritto dell'addebito e alla convocazione del dipendente dinanzi all'Ufficio di cui all'articolo 55-bis, comma 4. Il dipendente è convocato, per il contraddittorio a sua difesa, con un preavviso di almeno quindici giorni e può farsi assistere da un procuratore ovvero da un rappresentante dell'associazione sindacale cui il lavoratore aderisce o conferisce mandato. Fino alla data dell'audizione, il dipendente convocato può inviare una memoria scritta o, in caso di grave, oggettivo e assoluto impedimento, formulare motivata istanza di rinvio del termine per l'esercizio della sua difesa per un periodo non superiore a cinque giorni. Il differimento del termine a difesa del dipendente può essere disposto solo una volta nel corso del procedimento. L'Ufficio conclude il procedimento entro trenta giorni dalla ricezione, da parte del dipendente, della contestazione dell'addebito. La violazione dei suddetti termini, fatta salva l'eventuale responsabilità del dipendente cui essa sia imputabile, non determina la decadenza dall'azione disciplinare né l'invalidità della sanzione irrogata, purché non risulti irrimediabilmente compromesso il diritto di difesa del dipendente e non sia superato il termine per la conclusione del procedimento di cui all'articolo 55-bis, comma 4.

3-quater. Nei casi di cui al comma 3-bis, la denuncia al pubblico ministero e la segnalazione alla competente procura regionale della Corte dei conti avvengono entro venti giorni dall'avvio del procedimento disciplinare. La Procura della Corte dei conti, quando ne ricorrono i presupposti, emette invito a dedurre per danno d'immagine entro tre mesi dalla conclusione della procedura di licenziamento. L'azione di responsabilità è esercitata, con le modalità e nei termini di cui all'articolo 5 del decreto-legge 15 novembre 1993, n. 453, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 gennaio 1994, n. 19, entro i centocinquanta giorni successivi alla denuncia, senza possibilità di proroga.

L'ammontare del danno risarcibile è rimesso alla valutazione equitativa del giudice anche in relazione alla rilevanza del fatto per i mezzi di informazione e comunque l'eventuale condanna non può essere inferiore a sei mensilità dell'ultimo stipendio in godimento, oltre interessi e spese di giustizia.

3-quinquies. Nei casi di cui al comma 3-bis, per i dirigenti che abbiano acquisito conoscenza del fatto, ovvero, negli enti privi di qualifica dirigenziale, per i responsabili di servizio competenti, l'omessa attivazione del procedimento disciplinare e l'omessa adozione del provvedimento di sospensione cautelare, senza giustificato motivo, costituiscono illecito disciplinare punibile con il licenziamento e di esse è data notizia, da parte dell'ufficio competente per il procedimento disciplinare, all'Autorità giudiziaria ai fini dell'accertamento della sussistenza di eventuali reati.

3-sexies. I provvedimenti di cui ai commi 3-bis e 3-ter e quelli conclusivi dei procedimenti di cui al presente articolo sono comunicati all'Ispettorato per la funzione pubblica ai sensi di quanto previsto dall'articolo 55-bis, comma 4.

Art. 55-quinquies - False attestazioni o certificazioni (aggiunto dall'art. 69 del D. Lgs. n. 150/2009; modificato ed integrato dall'art. 16, comma 1, del D. Lgs. n. 75/2017).

1. Fermo quanto previsto dal codice penale, il lavoratore dipendente di una pubblica amministrazione che attesta falsamente la propria presenza in servizio, mediante l'alterazione dei sistemi di rilevamento della presenza o con altre modalità fraudolente, ovvero giustifica l'assenza dal servizio mediante una certificazione medica falsa o falsamente attestante uno stato di malattia è punito con la reclusione da uno a cinque anni e con la multa da euro 400 ad euro 1.600. La medesima pena si applica al medico e a chiunque altro concorre nella commissione del delitto.

2. Nei casi di cui al comma 1, il lavoratore, ferme la responsabilità penale e disciplinare e le relative sanzioni, è obbligato a risarcire il danno patrimoniale, pari al compenso corrisposto a titolo di retribuzione nei periodi per i quali sia accertata la mancata prestazione, nonché il danno d'immagine di cui all'art. 55-quater, comma 3-quater.

3. La sentenza definitiva di condanna o di applicazione della pena per il delitto di cui al comma 1 comporta, per il medico, la sanzione disciplinare della radiazione dall'albo ed altresì, se dipendente

di una struttura sanitaria pubblica o se convenzionato con il servizio sanitario nazionale, il licenziamento per giusta causa o la decadenza dalla convenzione. Le medesime sanzioni disciplinari si applicano se il medico, in relazione all'assenza dal servizio, rilascia certificazioni che attestano dati clinici non direttamente constatati né oggettivamente documentati.

3-bis. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 55-quater, comma 1, lettere a) e b), i contratti collettivi nazionali individuano le condotte e fissano le corrispondenti sanzioni disciplinari con riferimento alle ipotesi di ripetute e ingiustificate assenze dal servizio in continuità con le giornate festive e di riposo settimanale, nonché con riferimento ai casi di ingiustificate assenze collettive in determinati periodi nei quali è necessario assicurare continuità nell'erogazione dei servizi all'utenza.

Art. 55-sexies - Responsabilità disciplinare per condotte pregiudizievoli per l'amministrazione e limitazione della responsabilità per l'esercizio dell'azione disciplinare (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009; modificato dall'art. 17, comma 1, del D.Lgs. n. 75/2017):

1. La violazione di obblighi concernenti la prestazione lavorativa, che abbia determinato la condanna dell'amministrazione al risarcimento del danno, comporta comunque, nei confronti del dipendente responsabile, l'applicazione della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da un minimo di tre giorni fino ad un massimo di tre mesi, in proporzione all'entità del risarcimento, salvo che ricorrano i presupposti per l'applicazione di una più grave sanzione disciplinare.

2. Fuori dei casi previsti nel comma 1, il lavoratore, quando cagiona grave danno al normale funzionamento dell'ufficio di appartenenza, per inefficienza o incompetenza professionale accertate dall'amministrazione ai sensi delle disposizioni legislative e contrattuali concernenti la valutazione del personale delle amministrazioni pubbliche, è collocato in disponibilità, all'esito del procedimento disciplinare che accerta tale responsabilità, e si applicano nei suoi confronti le disposizioni di cui all'articolo 33, comma 8, e all'articolo 34, commi 1, 2, 3 e 4. Il provvedimento che definisce il giudizio disciplinare stabilisce le mansioni e la qualifica per le quali può avvenire l'eventuale ricollocamento. Durante il periodo nel quale è collocato in disponibilità, il lavoratore non ha diritto di percepire aumenti retributivi sopravvenuti.

3. Il mancato esercizio o la decadenza dall'azione disciplinare, dovuti all'omissione o al ritardo, senza giustificato motivo, degli atti del procedimento disciplinare, inclusa la segnalazione di cui all'articolo 55-bis, comma 4, ovvero a valutazioni manifestamente irragionevoli di insussistenza dell'illecito in relazione a condotte aventi oggettiva e palese rilevanza disciplinare, comporta, per i soggetti responsabili, l'applicazione della sospensione dal servizio fino a un massimo di tre mesi, salva la maggiore sanzione del licenziamento prevista nei casi di cui all'articolo 55-quater, comma 1, lettera f-ter), e comma 3-quinquies. Tale condotta, per il personale con qualifica dirigenziale o titolare di funzioni o incarichi dirigenziali, è valutata anche ai fini della responsabilità di cui all'articolo 21 del presente decreto. Ogni amministrazione individua preventivamente il titolare dell'azione disciplinare per le infrazioni di cui al presente comma commesse da soggetti responsabili dell'ufficio di cui all'articolo 55-bis, comma 4.

4. La responsabilità civile eventualmente configurabile a carico del dirigente in relazione a profili di illiceità nelle determinazioni concernenti lo svolgimento del procedimento disciplinare è limitata, in conformità ai principi generali, ai casi di dolo o colpa grave.

Articolo 55-septies - Controlli sulle assenze (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009; modificato e integrato successivamente dal D.L. n. 98/2011, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 111/2011, dal D.L. n. 179/2012, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 221/2012, dal D.L. n. 101/2013, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 125/2013; modificato dall'art. 18, comma 1, del D.Lgs. n. 75/2017)

1. Nell'ipotesi di assenza per malattia protratta per un periodo superiore a dieci giorni, e, in ogni caso, dopo il secondo evento di malattia nell'anno solare l'assenza viene giustificata esclusivamente mediante certificazione medica rilasciata da una struttura sanitaria pubblica o da un medico convenzionato con il Servizio sanitario nazionale. I controlli sulla validità delle suddette certificazioni restano in capo alle singole amministrazioni pubbliche interessate.

2. In tutti i casi di assenza per malattia la certificazione medica è inviata per via telematica, direttamente dal medico o dalla struttura sanitaria che la rilascia, all'Istituto nazionale della previdenza sociale, secondo le modalità stabilite per la trasmissione telematica dei certificati medici nel settore privato dalla normativa vigente, e in particolare dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri previsto dall'articolo 50, comma 5-bis, del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, introdotto dall'articolo 1, comma 810, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e dal predetto Istituto è immediatamente resa disponibile, con le medesime modalità, all'amministrazione interessata.

L'Istituto nazionale della previdenza sociale utilizza la medesima certificazione per lo svolgimento delle attività di cui al successivo comma 3 anche mediante la trattazione dei dati riferiti alla diagnosi. I relativi certificati devono contenere anche il codice nosologico. Il medico o la struttura sanitaria invia telematicamente la medesima certificazione all'indirizzo di posta elettronica personale del lavoratore qualora il medesimo ne faccia espressa richiesta fornendo un valido indirizzo.

2-bis. Gli accertamenti medico-legali sui dipendenti assenti dal servizio per malattia sono effettuati, sul territorio nazionale, in via esclusiva dall'Inps d'ufficio o su richiesta con oneri a carico dell'Inps che provvede nei limiti delle risorse trasferite delle Amministrazioni interessate. Il rapporto tra l'Inps e i medici di medicina fiscale è disciplinato da apposite convenzioni, stipulate dall'Inps con le organizzazioni sindacali di categoria maggiormente rappresentative in campo nazionale. L'atto di indirizzo per la stipula delle convenzioni è adottato con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione e con il Ministro della salute, sentito l'Inps per gli aspetti organizzativo-gestionali e sentite la Federazione nazionale degli Ordini dei medici chirurghi e degli odontoiatri e le organizzazioni sindacali di categoria maggiormente rappresentative. Le convenzioni garantiscono il prioritario ricorso ai medici iscritti nelle liste di cui all'articolo 4, comma 10-bis, del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 ottobre 2013, n. 125, per tutte le funzioni di accertamento medico-legali sulle assenze dal servizio per malattia dei pubblici dipendenti, ivi comprese le attività ambulatoriali inerenti alle medesime funzioni. Il predetto atto di indirizzo stabilisce, altresì, la durata delle convenzioni, demandando a queste ultime, anche in funzione della relativa durata, la disciplina delle incompatibilità in relazione alle funzioni di certificazione delle malattie.

3. L'Istituto nazionale della previdenza sociale, gli enti del servizio sanitario nazionale e le altre amministrazioni interessate svolgono le attività di cui al comma 2 con le risorse finanziarie, strumentali e umane disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

4. L'inosservanza degli obblighi di trasmissione per via telematica della certificazione medica concernente assenze di lavoratori per malattia di cui al comma 2 costituisce illecito disciplinare e, in caso di reiterazione, comporta l'applicazione della sanzione del licenziamento ovvero, per i medici in rapporto convenzionale con le aziende sanitarie locali, della decadenza dalla convenzione, in modo inderogabile dai contratti o accordi collettivi. Affinché si configuri l'ipotesi di illecito disciplinare devono ricorrere sia l'elemento oggettivo dell'inosservanza all'obbligo di trasmissione, sia l'elemento soggettivo del dolo o della colpa. Le sanzioni sono applicate secondo criteri di gradualità e proporzionalità, secondo le previsioni degli accordi e dei contratti collettivi di riferimento.

5. Le pubbliche amministrazioni dispongono per il controllo sulle assenze per malattia dei dipendenti valutando la condotta complessiva del dipendente e gli oneri connessi all'effettuazione della visita, tenendo conto dell'esigenza di contrastare e prevenire l'assenteismo. Il controllo è in ogni caso richiesto sin dal primo giorno quando l'assenza si verifica nelle giornate precedenti o successive a quelle non lavorative.

5-bis. Al fine di armonizzare la disciplina dei settori pubblico e privato, con decreto del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione, di concerto con il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sono stabilite le fasce orarie di reperibilità entro le quali devono essere effettuate le visite di controllo e sono definite le modalità per lo svolgimento delle visite medesime e per l'accertamento, anche con cadenza sistematica e ripetitiva, delle assenze dal servizio per malattia. Qualora il dipendente debba allontanarsi dall'indirizzo comunicato durante le fasce di reperibilità per effettuare visite mediche, prestazioni o accertamenti specialistici o per altri giustificati motivi, che devono essere, a richiesta, documentati, è tenuto a darne preventiva comunicazione all'amministrazione che, a sua volta, ne dà comunicazione all'Inps.

5-ter. Nel caso in cui l'assenza per malattia abbia luogo per l'espletamento di visite, terapie, prestazioni specialistiche od esami diagnostici il permesso è giustificato mediante la presentazione di attestazione, anche in ordine all'orario, rilasciata dal medico o dalla struttura, anche privati, che hanno svolto la visita o la prestazione o trasmessa da questi ultima mediante posta elettronica.

6. Il responsabile della struttura in cui il dipendente lavora nonché il dirigente eventualmente preposto all'amministrazione generale del personale, secondo le rispettive competenze, curano l'osservanza delle disposizioni del presente articolo, in particolare al fine di prevenire o contrastare, nell'interesse della funzionalità dell'ufficio, le condotte assenteistiche. Si applicano, al riguardo, le disposizioni degli articoli 21 e 55-sexies, comma 3.

Art. 55-octies - Permanente inidoneità psicofisica (aggiunto dall'art. 69 del D. Lgs. n. 150/2009):

1. Nel caso di accertata permanente inidoneità psicofisica al servizio dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche, di cui all'articolo 2, comma 2, l'amministrazione può risolvere il rapporto di lavoro. Con regolamento da emanarsi, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera b), della legge 23 agosto 1988, n. 400, sono disciplinati, per il personale delle amministrazioni statali, anche ad ordinamento autonomo, nonché degli enti pubblici non economici:

a) la procedura da adottare per la verifica dell'idoneità al servizio, anche ad iniziativa dell'Amministrazione;

b) la possibilità per l'amministrazione, nei casi di pericolo per l'incolumità del dipendente interessato nonché per la sicurezza degli altri dipendenti e degli utenti, di adottare provvedimenti di sospensione cautelare dal servizio, in attesa dell'effettuazione della visita di idoneità, nonché nel caso di mancata presentazione del dipendente alla visita di idoneità, in assenza di giustificato motivo;

c) gli effetti sul trattamento giuridico ed economico della sospensione di cui alla lettera b), nonché il contenuto e gli effetti dei provvedimenti definitivi adottati dall'amministrazione in seguito all'effettuazione della visita di idoneità;

d) la possibilità, per l'amministrazione, di risolvere il rapporto di lavoro nel caso di reiterato rifiuto, da parte del dipendente, di sottoporsi alla visita di idoneità.

Art. 55-novies - Identificazione del personale a contatto con il pubblico (aggiunto dall'art. 69 del D.Lgs. n. 150/2009):

1. I dipendenti delle amministrazioni pubbliche che svolgono attività a contatto con il pubblico sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi o di targhe da apporre presso la postazione di lavoro.

2. Dall'obbligo di cui al comma 1 è escluso il personale individuato da ciascuna amministrazione sulla base di categorie determinate, in relazione ai compiti ad esse attribuiti, mediante uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro per la pubblica amministrazione e

l'innovazione, su proposta del Ministro competente ovvero, in relazione al personale delle amministrazioni pubbliche non statali, previa intesa in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano o di Conferenza Stato-città ed autonomi.

ALLEGATO D) MODELLO PER LA SEGNALAZIONE DI CONDOTTE ILLECITE

**I dipendenti e i collaboratori** che intendono segnalare situazioni di illecito (fatti di corruzione ed altri reati contro la pubblica amministrazione, fatti di supposto danno erariale o altri illeciti amministrativi) di cui sono venuti a conoscenza nell'amministrazione debbono utilizzare questo modello.

Si rammenta che l'ordinamento tutela i dipendenti che effettuano la segnalazione di illecito. In particolare, la legge e il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.), prevedono che:

- l'amministrazione ha l'obbligo di predisporre dei sistemi di tutela della riservatezza circa l'identità del segnalante;
- procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata senza il suo consenso, a meno che la sua conoscenza non sia assolutamente indispensabile per la difesa dell'incolpato;
- la denuncia è sottratta all'accesso previsto dall'articolo 22 e ss. della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- il denunciante che ritiene di essere stato discriminato nel lavoro a causa della denuncia, può segnalare (anche attraverso il sindacato) all'ispettorato della funzione pubblica i fatti di discriminazione.

Per ulteriori approfondimenti, è possibile consultare il P.N.A..

La segnalazione va fatta al Responsabile per la prevenzione della corruzione e può essere presentata alternativamente:

- mediante invio all'indirizzo di posta elettronica *info@pec.cssvillaserena.it*, previa scannerizzazione;
- a mezzo del servizio postale, in busta chiusa, indirizzata al Responsabile per la prevenzione della corruzione, recante la seguente dicitura: "*Riservata personale*";
- a mezzo consegna a mano presso l'Ufficio Protocollo, in busta chiusa, indirizzata al Responsabile per la prevenzione della corruzione, recante la seguente dicitura: "*Riservata personale*".

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Cognome e nome del segnalante         |  |
| Data / Periodo del fatto              |  |
| Luogo in cui si è verificato il fatto |  |

|  |   |
|--|---|
| Ritengo che le azioni od omissioni Commesse o tentate siano: | <input type="checkbox"/> - penalmente rilevanti<br><input type="checkbox"/> - poste in essere in violazione dei codici di comportamento o di altre disposizioni sanzionabili in via disciplinare;<br><input type="checkbox"/> - suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale all'amministrazione di appartenenza o ad altro ente pubblico<br><input type="checkbox"/> - suscettibili di arrecare un pregiudizio all'immagine dell'Amministrazione<br><input type="checkbox"/> - altro (specificare):..... |
| Descrizione del fatto (condotta ed evento)                   | .....<br>.....<br>.....   |
| Autore/i del fatto   | .....<br>.....  |

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
|   | .....<br>.....                   |
| Altri eventuali soggetti a conoscenza del fatto e/o in grado di riferire sul medesimo | .....<br>.....<br>.....<br>..... |
| Eventuali allegati a sostegno della segnalazione                                      | .....<br>.....<br>.....<br>..... |

Luogo, data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SEZIONE 3

### ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

#### Piano triennale dei fabbisogni del personale

##### 3.1.1 Contesto di riferimento

Riferimenti normativi:

- l'art. 2 del d.lgs.165/2001 stabilisce che le amministrazioni pubbliche definiscono le linee fondamentali di organizzazione degli uffici;
- l'art. 4 del d.lgs. 165/2001 stabilisce che gli organi di governo esercitano le funzioni di indirizzo politico amministrativo attraverso la definizione di obiettivi, programmi e direttive generali;
- l'art. 6 del d.lgs. 165/2001 prevede che le amministrazioni pubbliche adottano il PTFP piano triennale dei fabbisogni di personale, in coerenza con la pianificazione pluriennale delle attività e della performance, nonché con le linee di indirizzo emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in data 08/05/2018 e integrate in data 02/08/2022. Qualora siano individuate eccedenze di personale, si applica l'articolo 33, del d.lgs. 165/2001. Nell'ambito del piano, le amministrazioni pubbliche curano l'ottimale distribuzione delle risorse umane attraverso la coordinata attuazione dei processi di mobilità e di reclutamento del personale. Il piano triennale indica le risorse finanziarie destinate all'attuazione del piano, nei limiti delle risorse quantificate sulla base della spesa per il personale in servizio e di quelle connesse alle facoltà assunzionali previste a legislazione vigente;
- l'articolo 1, comma 1, lett. a) del D.P.R. 81/2022 prevede la soppressione degli adempimenti correlati al PTFP e l'assorbimento del medesimo nel PIAO;
- l'articolo 4, comma 1, lett. c) del decreto ministeriale n. 132/2022 contenente gli Schemi attuativi del PIAO;
- l'art. 33 del d.lgs.165/2001 dispone: *"1. Le pubbliche amministrazioni che hanno situazioni di soprannumero o rilevano comunque eccedenze di personale, in relazione alle esigenze funzionali o alla situazione finanziaria, anche in sede di ricognizione annuale prevista dall'articolo 6, comma 1, terzo e quarto periodo, sono tenute ad osservare le procedure previste dal presente articolo dandone immediata comunicazione al Dipartimento della funzione pubblica. 2. Le amministrazioni pubbliche che non adempiono alla ricognizione annuale di cui al comma 1 non possono effettuare assunzioni o instaurare rapporti di lavoro con qualunque tipologia di contratto pena la nullità degli atti posti in essere. 3. La mancata attivazione delle procedure di cui al presente articolo da parte del dirigente responsabile è valutabile ai fini della responsabilità disciplinare"*;
- in materia di dotazione organica l'art. 6, comma 3, del d.lgs. 165/2001 prevede che in sede di definizione del Piano triennale dei fabbisogni, ciascuna amministrazione indica la consistenza della dotazione organica e la sua eventuale rimodulazione in base ai fabbisogni programmati (...) garantendo la neutralità finanziaria della rimodulazione. Resta fermo che la copertura dei posti vacanti avviene nei limiti delle assunzioni consentite a legislazione vigente;

Ritenuto, per quanto concerne eventuali vincoli per le IPAB in materia di finanza pubblica e limitazioni di assunzioni previsti da alcuni provvedimenti normativi nazionali, evidenziare preliminarmente quanto segue:

- le IPAB non sono Enti Locali soggetti al patto di stabilità e quindi non sono a loro applicabili le limitazioni tipiche degli Enti cui la normativa statale si riferisce (in part. Art. 76 comma 7, D.L. 112/2008) convertito con modifiche nella L. 133/2008, successivamente abrogato;
- le IPAB non sono incluse – ad oggi – (v. elenchi pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale – serie generale n. 210 del 10.09.2014, n. 227 del 30.09.2015 e G.U. n. 228 del 29/09/2017) nell'elenco delle Amministrazioni rientranti nel Conto Economico consolidato dello Stato così come individuate ai sensi dell'art. 1 comma 3 della L. 31/12/2009 n. 196 – elenco ISTAT - ;
- le IPAB non sono soggette alla redazione e trasmissione del Conto Annuale (v. risposta a quesito della Ragioneria Generale dello Stato 27.05.2008) e inoltre la Circ. 17/2015 – Ministero Economia e Finanza "il conto annuale 2014 – rilevazione prevista dal titolo V del D.lgs. 30/03/2011 e, infine la n. 165 circ. n. 19 del 27/04/2017;

- le IPAB sono sottoposte al controllo e alla vigilanza delle Regioni che, in materia di assistenza sono titolari di competenza legislativa esclusiva (L. Cost. 3/2001);
- nell'ambito delle proprie competenze legislative la Regione Veneto ha imposto il rispetto degli standard regionali definiti con L.R. 22/2002 e DGR 84/2007 pena il mancato rilascio o la revoca dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale;
- le convenzioni con l'Azienda ULSS n. 8 per le prestazioni sanitarie degli ospiti non autosufficienti prevedono espressamente il rispetto degli standard derivanti dai livelli autorizzativi regionali e al loro interno sono previsti anche quelli per le attività di riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, psicologi);

## RAPPRESENTAZIONE DELLA CONSISTENZA DI PERSONALE AL 31.12.2022

| PIANO DEI FABBISOGNI DI PERSONALE 2023 - 2025 |   |                                 |                    |   |              |
|---|---|---------------------------------|--------------------|---|--------------|
| DOTAZIONE ORGANICA                            |   |                                 |                    |   |              |
| Categoria                                     | Profilo professionale                     | standard regionale previsto (*) | Dotazione organica | POSTI coperti a tempo indeterminato al 31/12/2022   | Vacanti      |
| Dirigenza                                     | Dirigente                                 |                                 | 1                  | 0   | 1            |
|   | <b>Totale dirigenza</b>                   |                                 | <b>1</b>           |   | <b>1,00</b>  |
| D   | Istruttore direttivo Area Socio Sanitaria |                                 | 1                  | 0   | 1,00         |
|   | Istruttore direttivo Amministrativo       |                                 | 4                  | 4,00  | 0            |
|   | Istruttore direttivo Coordinatore         | 2,40                            | 3                  | 2,00  | 1,00         |
|   | Psicologo                                 | 1,80                            | 1,83               | 1,00  | 0,83         |
|   | Assistente sociale                        | 1,80                            | 2,00               | 2,00  | 0,0          |
|   | <b>Totale cat. D</b>                      |                                 | <b>11,83</b>       |   | <b>2,83</b>  |
| C   | Istruttore amministrativo                 |                                 | 6                  | 5,67  | 0,33         |
|   | Infermiere                                | 16,73                           | 26                 | 14,91   | 11,09        |
|   | Educatore professionale animatore         | 3,60                            | 3,60               | 3,33  | 0,27         |
|   | Fisioterapista                            | 3,60                            | 3,67               | Servizio esternalizzato fino al 31/12/2022: già prevista copertura n. 3,67 posti dal 01/01/2023 |              |
|   | Podologo part time                        |                                 | 1                  | Servizio esternalizzato   |              |
|   | Logopedista                               | 1,08                            | 1,50               | 1,00  | 0,50         |
|   | <b>Totale cat. C</b>                      |                                 | <b>41,77</b>       |   | <b>12,19</b> |
| B   | Esecutore addetto alla manutenzione       |                                 | 3                  | 3,00  | 0            |
|   | Operatore Socio Sanitario                 | 93,23                           | 112,50             | 96,50   | 16,00        |
|   | <b>Totale cat. B</b>                      |                                 | <b>115,50</b>      |   | <b>16,00</b> |
| A   | Ausiliario                                |                                 | 2                  | 0   | 2,00         |
|   | <b>Totale cat. A</b>                      |                                 | <b>2</b>           |   | <b>2,00</b>  |
| <b>Totale generale</b>                        |   |                                 | <b>172,10</b>      |   | <b>34,02</b> |

(\*) ospiti conteggiati per standard: 29 Recoaro + 56 Trissino + Valdagno (110 media + 21 ridotta + 20 diurni) come da autorizzazione all'esercizio

**NOTE**  
Le unità previste con profilo "Referente di nucleo" confluiscono come fabbisogno del profilo "Operatore Socio Sanitario" o "Infermiere"  
Il personale infermieristico e OSS potrà essere incrementato nel periodo estivo per garantire il rispetto degli standard assistenziali e la qualità dei servizi

Si evidenzia che sono attive delle convenzioni, all'interno dell'Accordo di Programma con l'Azienda Ulss n. 8, con i Comuni di Valdagno, Brogliano, Trissino e Recoaro Terme per la l'assistenza domiciliare, la consegna di pasti caldi a domicilio e il servizio di continuità sociale. L'erogazione dei succitati servizi riguarda l'impiego di personale OSS per l'assistenza di base e assistenti sociali per la continuità sociale e che tale personale è stato considerato nel prospetto sopra riportato.

Si ritiene opportuno specificare che i servizi attualmente appaltati sono limitati alle seguenti attività: Servizi Generali di lavanderia-guardaroba, di pulizie, ausiliario e ristorazione.

## PROGRAMMAZIONE STRATEGICA DELLE RISORSE UMANE

Per quanto concerne la programmazione per il triennio 2023/2025, allo stato attuale la programmazione dei fabbisogni è necessariamente legata alla copertura dei posti vacanti (a seguito di cessazioni per collocamento a riposo, dimissioni o a seguito di mobilità), al turn-over dei posti che si renderanno eventualmente vacanti per le singole professionalità, a cambiamenti nella gestione dei servizi domiciliari e ad eventuali variazioni degli organici che potranno intervenire in ragione di nuovi servizi e attività avviati. Eventuali variazioni di organico del triennio 2023-2025 inoltre dipenderanno dalle volontà organizzative di altri soggetti istituzionali nonché dalle necessità assistenziali da garantire, con il solo limite consentito dai corrispondenti bilanci, che saranno opportunamente adeguati nella spesa.

I costi relativi alla spesa per il personale, per l'anno 2023, trovano copertura nel bilancio di previsione per l'esercizio 2023, approvato con propria Deliberazione n. 48 in data 22/12/2022 e nel rispetto degli obiettivi posti dalle regole sul pareggio di bilancio nell'anno 2023.

Il Piano Triennale dei Fabbisogni di personale di cui al presente atto è compatibile con le disponibilità finanziarie e di bilancio dell'ente, trova copertura finanziaria sugli stanziamenti del bilancio di previsione 2023.

## **OBIETTIVI DI TRASFORMAZIONE DELL'ALLOCAZIONE DELLE RISORSE E STRATEGIA DI COPERTURA DEL FABBISOGNO**

Verificato il fabbisogno di personale per il triennio 2023/2025 per la copertura dei posti previsti nella dotazione organica si ritiene di procedere come segue:

- sostituzione del personale dimesso a vario titolo, per garantire almeno gli standard assistenziali di cui alla DGR 84/2007 e l'attuale qualità del servizio offerto agli Ospiti, con reclutamento di personale a tempo indeterminato tramite bandi di mobilità, scorrimento di graduatoria concorsuale pubblica in corso di validità e, ove questa non sia disponibile, di procedura concorsuale pubblica e/o concorso rientranti nel limite della "dotazione organica" come sopra riportata e secondo le esigenze dei servizi;
- se valutato necessario per garantire il rispetto degli standard assistenziali e la qualità dei servizi, sostituzione delle assenze del personale a vario titolo o copertura temporanea di posti vacanti nelle more di svolgimento delle procedure concorsuali, mediante reclutamento di personale a tempo determinato (mediante scorrimento di graduatorie esistenti, utilizzo di graduatorie di altri enti e indizioni di selezione pubblica per incarichi a tempo determinato) o mediante somministrazione di lavoro con le modalità ritenute maggiormente efficienti, efficaci ed economiche.

In relazione alle modalità specifiche di reclutamento di personale per l'anno 2023, si ritiene di procedere come segue

- Di dar corso alla procedura concorsuale per la copertura di n. 1 posto a tempo indeterminato di Dirigente Amministrativo.
- Di dar corso alla copertura dei posti vacanti di Operatore socio sanitario mediante utilizzo della graduatoria di OSS a tempo indeterminato in vigore; qualora necessario si provvederà all'avvio di ulteriori procedure concorsuali o mobilità esterne per la copertura dei posti vacanti.
- Per il personale infermieristico di concludere le procedure concorsuali in essere (concorso pubblico per esami per la copertura di n. 11 posti a tempo indeterminato e pieno e Mobilità esterna ex art. 30 D.Lgs. 165/2001 per la copertura di n. 1 posto a tempo indeterminato e pieno); successivamente, vista la carenza del profilo professionale e le esigue domande di partecipazione pervenute, sarà necessario avviare di ulteriori procedure concorsuali o mobilità esterne per la copertura dei posti vacanti.
- Per le altre figure professionali si procederà alla copertura dei posti vacanti rientranti nel limite di "posti previsti in organico" come da prospetto sopra riportato e all'acquisizione del personale necessario a coprire il turn over dovuto a dimissioni volontarie e/o pensionamenti o altre cessazioni che interverranno nell'anno 2023 mediante scorrimento di graduatorie in corso di validità, ove possibile per i profili interessati, ovvero mediante indizioni di nuove procedure concorsuali o mobilità esterne.

## **RICOGNIZIONE DELLE EVENTUALI ECCEDENZE DI PERSONALE, AI SENSI DELL'ART.33, COMMA 2, DEL D.LGS.165/2001**

L'articolo 33 del d. lgs n. 165/2001 nel testo modificato, da ultimo, dall'articolo 16 della legge n. 183/2011: "disposizione per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato (legge di stabilità 2012) impone a tutte le amministrazioni pubbliche di effettuare la ricognizione annuale delle condizioni di soprannumero e di eccedenza del personale, incluso quello dirigenziale.

La medesima disposizione impegna le Amministrazioni ad attivare tale procedura per il proprio settore di

attività, dettando nel contempo le procedure da applicare per il collocamento in esubero del personale eccedente e/o in soprannumero ai fini della loro ricollocazione presso altre amministrazioni ovvero, in caso di esito negativo, alla risoluzione del rapporto di lavoro.

La condizione di soprannumero si rileva dalla presenza di personale in servizio a tempo indeterminato extra dotazione organica, pertanto si dà atto che non sono presenti dipendenti o dirigenti in soprannumero, né in eccedenza, precisando che questa Amministrazione, sta adottando come riferimento gli standard regionali di cui alla D.G.R. n. 84/2007, adeguando il numero del personale sulla base della fluttuazione della quantità e tipologia di ospiti.

Pertanto, l'Ente non deve avviare le conseguenti procedure per la dichiarazione di esubero di dipendenti o dirigenti.

**Dell'adozione del provvedimento sono state informate la R.S.U. e le OO.SS. in data 20/01/2023.**

### 3.2 Piano triennale per la formazione del personale

#### 3.2.1 Contesto di riferimento

Il Piano per la Formazione del Personale 2023-2025 verrà approvato entro il 31 gennaio 2023. Il piano annuale 2022 riporta i seguenti contenuti:

Il piano formativo costituisce il documento programmatico degli interventi formativi attraverso i quali l'Ente supporta la crescita professionale, valorizza il personale, e favorisce nel contempo il raggiungimento degli obiettivi strategici e la crescita organizzativa.

Esso si inserisce all'interno del Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione, si sviluppa in coerenza con il Piano della Performance e dialoga con il Piano di Azioni Positive, nonché con i documenti programmatici di sostenibilità economica, patrimoniale e finanziaria.

Il Piano si sviluppa inoltre in continuità con la programmazione della formazione dei trienni precedenti

Gli obiettivi dell'ultimo Piano della formazione del personale approvato dal Consiglio di Amministrazione, si sono focalizzati come evidenziato nei seguenti punti:

- proseguire con la formazione obbligatoria (sicurezza, anticorruzione, privacy e soprattutto sul rischio biologico);
- come da prassi ormai consolidata, promuovere la formazione del personale amministrativo attraverso la partecipazione a singole giornate organizzate da Enti o altri soggetti formatori sulle materie di competenza;
- proseguire con la formazione del personale dell'Area Socio Sanitaria procedendo con gli incontri di supervisione professionale;

La Tabella di seguito riportata mette in evidenza i dati principali relativi all'anno 2022, con la dovuta precisazione che tutta l'attività formativa è stata fortemente condizionata dalla presenza della pandemia da Covid-19.

**Tabella 15: Quadro sinottico iniziative formative 2022**

| Iniziative formative | 2022      |
|----------------------|-----------|
| Iniziative formative | 52*       |
| Budget impegnato     | 20.350,00 |

Si precisa che nelle 52 iniziative formative del 2022, non sono state comprese le riunioni della Supervisione professionale rivolta al personale dell'Area Socio sanitaria.

Si evidenzia altresì la partecipazione, ormai annuale, alla formazione promossa da INPS, dal titolo "Valore PA" che finanzia corsi di formazione in presenza e/o online di complessità media (primo livello) e di alta formazione (secondo livello), cui possono partecipare gratuitamente i dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

Gli Enti pubblici interessati possono aderire al Programma Valore PA mediante apposita registrazione sul portale Inps e:

- esprimere i propri fabbisogni formativi indicando le "Aree tematiche" di interesse, presenti nell'Allegato 1 dell'Avviso
- indicare il numero dei propri dipendenti che parteciperanno gratuitamente secondo i seguenti termini: fino a 50 dipendenti: Max 2 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; da 51 a 100 dipendenti: Max 3 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; da 101 a 500 dipendenti: Max 4 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello; oltre 500 dipendenti: Max 6 partecipanti per ciascuna area tematica e per ciascun livello.

È doveroso precisare che, a partire dal periodo del lockdown e, a proseguire durante la pandemia da Covid-19 nelle sue diverse fasi, sono state differenziate le modalità di realizzazione dei percorsi formativi; alle attività in presenza si sono affiancati percorsi online e incontri in modalità videoconferenza e ad oggi gli incontri su piattaforme collaborative costituiscono a pieno titolo una delle modalità di svolgimento della formazione (recepita nell'Accordo di formazione a distanza sottoscritto dai rappresentanti sindacali di ciascuna sigla e dai rappresentanti dei lavoratori RSU in data 22.09.2020).

Si sottolinea anche che la pandemia e la scarsità di personale di assistenza – altro problema che affligge in modo particolare le RSA, non ha certo favorito l'attività formativa, non perché mancassero gli strumenti operativi, come si è detto nel paragrafo precedente, ma perché il personale non poteva essere distolto dalla propria attività, assistenziale o amministrativa, considerato il maggior carico di lavoro derivato dal fenomeno Covid-19. Infatti molti corsi, purtroppo anche quelli relativi alla formazione obbligatoria, non hanno avuto luogo e sono stati rinviati agli anni successivi.

Nonostante questo l'Ente, con i limiti appena descritti, ha proseguito durante il 2022 nell'offerta formativa rivolta al personale assistenziale e amministrativo impiegato nei diversi settori, incrementando le iniziative formative di interesse generale e anche di carattere trasversale.

Ormai da qualche anno, l'Ente investe sullo sviluppo delle **competenze digitali** del personale (introduzione protocollo informatico e archiviazione documentale; introduzione della cartella socio sanitaria; introduzione di "Ancelia" sistema che utilizza l'intelligenza artificiale per una collaborazione sulla sorveglianza dei residenti).

Sempre sull'argomento si evidenzia che la dipendente Sig.ra Festa Stefania parteciperà al corso di formazione dal titolo: "L'esperto del processo di transizione digitale", della durata di 40 ore di lezione in presenza, presso la Ca' Foscari Challenge School di Venezia (Corso INPS Valore PA).

Si segnala un'importante iniziativa nel corso dell'anno 2022, in occasione dei festeggiamenti legati alla ricorrenza del ventennale dell'Ala Nuova della sede di Valdagno, rivolta a tutto il personale

dipendente e anche ai dipendenti delle ditte esterne (appaltatrici di alcuni servizi): un ciclo di formazione dal titolo “Sono la donna della mia vita” – cicli cura lavoro - condotto dalla Fondazione Emanuela, Luigi e Maria Dalla Vecchia di Schio. I temi trattati sono stati quelli del “femminile che cura” e del benessere della donna (immagine e cura di sé, rapporto con il proprio corpo e con il cibo, autostima). Considerata la rilevanza dei temi trattati per la prevenzione del rischio stress lavoro-correlato, la partecipazione alla formazione è stata obbligatoria ai sensi della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Sull’argomento, è stato realizzato anche un convegno, nella giornata del 19 novembre 2022 sempre da titolo “Sono la donna della mia vita” - cicli cura lavoro”, aperto anche alla cittadinanza, che ha riscosso notevole partecipazione e successo.

Tale iniziativa, vuole proseguire anche per gli anni a venire con lo scopo di:

- Promuovere il prendersi amorevolmente cura di sé come presupposto essenziale per il “prendersi cura dell’altro”.
- Rielaborare quanto emerso dal progetto formativo interno organizzato con Fondazione Dalla Vecchia al fine di strutturare una formazione permanente sul tema “donna e femminile che cura”.
- Promuovere il benessere lavorativo della donna impegnata nei lavori di cura.
- Far conoscere l’Ente e la sua mission orientata al benessere e alla tutela del lavoro femminile.
- Creare attrattiva verso i lavori di cura, in particolar modo da parte dei più giovani.

### 3.2.2 Linee di intervento della Formazione 2023

Il Piano formativo 2023, è stato condiviso con l’OPI (Organismo Paritetico per l’Innovazione costituito con Deliberazione consiliare n. 2 dell’11.01.2023), nel giorno 16 gennaio 2023 e in osservanza del disposto del nuovo CCNL art. 55, comma 13, per quel che concerne l’importo da prevedere a bilancio per finanziare le spese per la formazione del personale che, per l’anno 2023 è quantificato in 20.000,00 (ventimila) Euro.

Il Piano formativo è indirizzato sia al personale amministrativo sia al personale socio sanitario e identifica, anche sulla base di quanto emerso nel triennio precedente, specifiche linee di intervento finalizzate a:

- proseguire con la formazione obbligatoria (sicurezza, anticorruzione, privacy, antincendio, BLSD, rischio biologico)
- continuare a promuovere, come da prassi ormai consolidata, la formazione del personale amministrativo attraverso la partecipazione a singole giornate organizzate da Enti o altri soggetti formatori sulle materie di competenza;
- organizzare il piano formativo per l’Area Socio Assistenziale in base a quanto emerso dalla raccolta e valutazione dei bisogni formativi coinvolgendo tutto il personale operante nelle tre sedi dell’Ente;
- **migliorare il processo di raccolta dei bisogni formativi e la misurazione della ricaduta della formazione** sull’operato dei lavoratori, attraverso le seguenti azioni:
  - somministrazione di questionario di gradimento integrato con la richiesta di esplicitare le tematiche che si desiderano trattare o approfondire nelle formazioni future
  - adottando l’utilizzo di una “scheda progetto” con relativi obiettivi formativi e indicatori di risultato che verranno presi in esame e valutati a conclusione della formazione al fine di comprovare l’effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi previsti

### 3.2.3 Piano Aziendale Formazione Area Socio - Sanitaria

Per le figure operanti nell'Area Socio Assistenziale sono stati identificati, per l'anno 2023, i seguenti interventi formativi:

| INTERVENTO FORMATIVO  | DESTINATARI  | DURATA                   |
|---|--|--------------------------|
| Trasformazione professionale: l'équipe efficace nei contesti socio sanitari. Percorso volto al miglioramento della propria efficacia comunicativa e relazionale, nei confronti di colleghi, Residenti e familiari | Personale dei nuclei secondo e terzo piano   | 7 ore (3 + 4)??          |
| Utilizzo dell'Applicazione INSERIRE NOME APPLICAZIONE MYEI  | Personale dei nuclei secondo e terzo piano, tutte le figure uniche                 | 2 ore                    |
| Approccio Capacitante   | Personale dei nuclei primo piano e storico e delle strutture di Recoaro e Trissino | 1-2 incontri al mese     |
| Supervisioni di gruppo  | Tutti nuclei/servizi delle tre Sedi  | 6-8 incontri per nucleo  |
| La contenzione degli anziani: riflessioni etiche, sensibilizzazione al principio di autodeterminazione, strategie alternative   | Personale dei nuclei storico e primo piano   | 3 ore                    |
| Mese della prevenzione: attività di ginnastica dolce e antalgica e tecniche di respirazione   | Tutto il personale   | 1 mese (nei cambi turno) |
| Utilizzo dell'Applicativo "Applicazione Servizi Territoriali"   | Personale SAD  | ????                     |
| "Sono la donna della mia vita": percorsi di crescita al femminile   | Tutto il personale   | Da definire              |
| La cura del piede e delle unghie  | Personale SAD  | Da definire              |
| Formazione esperienziale "Al posto Tuo"   | Tutto il personale   | 1 giornata lavorativa    |

### 3.2.4 Formazione Obbligatoria del Personale

#### *Salute e Sicurezza sul Lavoro*

Il Piano della Formazione acquisisce le iniziative previste dalla normativa sulla sicurezza e dai suggerimenti dell'RSPP dell'Ente per far conoscere e promuovere i comportamenti corretti da adottare per la tutela della salute personale e della collettività.

Il Piano prevede iniziative per la formazione:

- Antincendio;
- Primo soccorso;
- BLSD;

- Preposti in azienda
- Aggiornamento annuale RLS
- Rischi

La programmazione e l'organizzazione delle attività formative si realizza attraverso una sinergia principalmente tra la figura dell'RSPP e gli uffici preposti (Segreteria e Risorse umane) che individuano le esigenze formative del personale ed organizzano i percorsi.

Si ribadisce che nel 2020, a causa del periodo di emergenza sanitaria, sono stati temporaneamente sospesi i percorsi formativi che richiedevano lo svolgimento di esercitazioni pratiche. L'attività di formazione in ambito sicurezza è poi ripresa attivamente a partire dall'anno 2021.

Nel 2020 l'Ente, tuttavia, ha garantito un percorso formativo online rivolto a tutto il personale finalizzato a far conoscere le corrette misure comportamentali da adottare per il contenimento dei contagi "Emergenza Covid-19"; la formazione è stata erogata dalla Regione Veneto a mezzo della "Fondazione SSP". Si sottolinea che il 100% dei dipendenti vi ha partecipato fruttuosamente conseguendone l'attestato di partecipazione rilasciato dopo il superamento di un test finale.

Le iniziative formative dell'ente, per l'anno 2023, dovranno prevedere il proseguimento della formazione anche in questo ambito; entro la fine dell'anno in corso e sugli argomenti precedentemente elencati.

Allo scopo si segnala che, per le IIPPAB questo è un periodo particolarmente difficile, non soltanto per gli inevitabili strascichi della pandemia, ma per le grandi difficoltà, che perdurano ormai da qualche anno, nel reperire personale, in modo particolare quello da assegnare all'Area Socio sanitaria (OSS e IP).

Tale difficoltà impedisce una serena e continuativa organizzazione dei corsi di formazione: il personale è affaticato ed occupato principalmente a coprire i turni e non è possibile distrarlo dall'attività lavorativa in un luogo di cura.

### *Anticorruzione, Trasparenza e Privacy*

Il Piano della Formazione include le iniziative formative previste dalla normativa in materia di anticorruzione, trasparenza e Privacy.

Le iniziative proposte prevedono sia interventi formativi di carattere generale rivolti a tutto il personale, sia interventi formativi più specifici indirizzati a figure con ruoli organizzativi o al personale impegnato in attività a ~~ris~~ di fenomeni corruttivi.

La programmazione e l'organizzazione delle attività formative si realizza attraverso una sinergia tra il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, la Segreteria e le Risorse umane.

Per quel che concerne la formazione anticorruzione 2023, si procederà con l'acquisto di un pacchetto on line che sarà utilizzato da tutto il personale amministrativo, direzione, assistenti sociali, servizio di manutenzione, psicologa e referente dell'area socio sanitaria.

Il Personale dei nuclei sarà invece formato dal Direttore dell'ente nella sua qualità di RPTC, con modalità da definirsi.

La formazione di aggiornamento sulla Privacy, sarà realizzata attraverso incontri mirati con il DPO dell'Ente, con modalità e tempi ancora da definire.

### 3.2.5 Strumenti per la Formazione del Personale

#### Analisi Fabbisogno Formativo del personale dell'Area socio sanitaria e dell'Area Amministrativa

Gli interventi formativi con cui si articola il Piano per la Formazione del Personale, vengono definiti a valle di un'analisi dei fabbisogni formativi realizzata con due diversi approcci:

- L'Area Socio sanitaria esprime i propri fabbisogni durante le riunioni periodiche di reparto e anche attraverso il Questionario di soddisfazione dell'evento formativo che compila al termine di ogni corso di formazione;
- L'Area Amministrativa, sempre attraverso il medesimo Questionario di soddisfazione o su proposta individuale.

#### Realizzazione interventi formativi

Gli interventi formativi sono proposti in differenti modalità: in presenza, in video conferenza e on line.

Alla proposta formativa di Villa Serena si affianca la formazione realizzata presso Enti esterni, che consente di soddisfare esigenze formative individuali e che l'Ente ha sempre favorito (previo controllo delle risorse disponibili).

#### Modalità di adesione del personale alle iniziative formative

La rilevazione del personale da coinvolgere nelle iniziative formative avviene principalmente secondo due modalità:

- diretta: il personale può aderire autonomamente alle iniziative formative comunicando il proprio interesse al proprio referente;
- indiretta: la Direzione, la Segreteria e le Risorse Umane, per iniziative di carattere specialistico, segnalano il personale da coinvolgere nei percorsi attivi.
- valutazione degli interventi formativi.

Per ciascun intervento formativo organizzato dall'Ente è prevista, come già detto, la somministrazione di un questionario di gradimento e di percezione dell'apprendimento rispetto agli obiettivi prestabiliti (chiarezza contenuti, adeguatezza del materiale, utilità delle conoscenze rispetto al ruolo, qualità della docenza con particolare riferimento a chiarezza espositiva, coinvolgimento e disponibilità verso i partecipanti). I risultati dei questionari sono utilizzati dall'Ente e dai docenti coinvolti per calibrare l'attività formativa, nel caso di percorsi che prevedono più edizioni, e per individuare le eventuali ulteriori iniziative di approfondimento necessarie.

#### Risorse Disponibili

##### *Economiche*

È stabilito, di anno in anno, il budget destinato all'attuazione del Piano per la Formazione del Personale.

##### *Strumentali*

L'organizzazione e l'erogazione dei percorsi formativi del personale è garantita, anche attraverso l'utilizzo di strumenti digitali.

Villa Serena ha inoltre destinato allo svolgimento di attività formative che si svolgono in presenza, alcuni locali che sono appositamente attrezzati (schermo multimediale; lavagna a fogli tradizionale, pc, videoproiettore, ecc.).

## Sezione 4

### MONITORAGGIO

#### 4.1 Premessa

L'attività di monitoraggio è parte integrante del successo di una pianificazione attenta ai risultati, in termini di performance e di impatti.

Le Mission istituzionali proprie dell'CSS Villa Serena e le attività funzionali al loro perseguimento investono ambiti diversi, ma strettamente correlati tra loro, rendendo il monitoraggio multidimensionale, rivolto principalmente agli utenti interni (familiari), esterni (utenti pasti e servizi diversi) e agli stakeholders. Le attività di monitoraggio si svolgono, quindi, con riferimento alla qualità dei servizi offerti; alla salute dell'Organizzazione e delle sue risorse Umane, strumentali e finanziarie.

#### 4.2 Il Nucleo di Valutazione del CSS Villa Serena (OIV: Organismo Indipendente di Valutazione)

Il Nucleo di valutazione del CSS Villa Serena è un organo monocratico ed ha il compito di esprimere al Consiglio di Amministrazione la valutazione tecnica in ordine ai risultati dell'attività svolta dalla dirigenza, alle cause dell'eventuale mancato raggiungimento dei risultati ed obiettivi programmati, all'andamento generale della gestione, alle irregolarità eventualmente riscontrate ed ai possibili rimedi.

Il nucleo fissa autonomamente le modalità di esercizio della propria attività avendo cura di assicurare comunque il diritto di informazione ai soggetti della valutazione; nell'esercizio delle proprie funzioni, ha accesso a tutte le informazioni e a tutti gli atti disponibili.

I compiti dell'OIV attengono quindi alla sistematizzazione del monitoraggio che consenta la valutazione della qualità, dell'efficacia e della trasparenza analizzando la direzione e, conseguentemente, l'organizzazione e la gestione delle risorse umane, strumentali e fisiche. Tale monitoraggio è funzionale al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente che ne dovrebbe evidenziare i punti di forza e gli elementi di possibile miglioramento.

#### 4.3 Monitoraggio della soddisfazione degli stakeholder (familiari dei residenti e familiari degli utenti)

Il CSS Villa Serena è da sempre attento alla rilevazione della soddisfazione dei propri clienti e utenti e si adopera affinché il rapporto di trasparenza e fiducia con gli stakeholder sia alimentato dalla disponibilità continua di informazioni relative ad un'efficace erogazione dei servizi.

Anche per il 2023 l'Ente avvierà l'indagine di soddisfazione del cliente con la collaborazione, nella fase dell'analisi ed elaborazione dei dati raccolti, di "SENIORnet - Il network dei servizi rivolti agli anziani", cui l'ente è associato da diversi anni.

La compilazione del questionario proposto è facile e immediata: è necessario solamente aprire un "link" che rinvia l'utente ad un modulo in rete e, per i clienti meno abili con i sistemi informatici, il questionario viene consegnato in forma cartacea.

I risultati delle indagini di Customer Satisfaction sono relazionati al Consiglio di Amministrazione; il Direttore, inoltre, ne prende atto e li recepisce con proprio atto (determinazione); la Referente di area socio sanitaria, invece, divulgano le risultanze ai dipendenti; anche i familiari dei residenti ne sono messi a conoscenza durante le riunioni periodiche.

Si evidenzia inoltre che, dall'inizio della pandemia (febbraio 2020), familiari e visitatori non hanno più avuto libero accesso alle strutture gestite dall'ente. Pertanto, si è cercato anche un modo alternativo per assicurare la continuità nel dialogo e nel loro coinvolgimento nella vita quotidiana degli anziani, principalmente con l'utilizzo della messaggistica tramite la popolare applicazione "WhatsApp". Anche grazie a questa novità, l'Ente è in grado di monitorare, con maggiore frequenza, la soddisfazione (o l'eventuale scontentezza) dei propri clienti (familiari e referenti dei residenti).

#### **4.4 L'adesione al Marchio Q&B, anche come ulteriore controllo esterno**

Il Centro Servizi Sociali Villa Serena aderisce, dall'anno 2011, al Marchio Qualità & Benessere. Anche il modello proposto dal marchio rappresenta uno stimolo all'organizzazione dell'Ente, attraverso la messa a punto di un percorso di miglioramento continuo che vede in particolare:

- l'acquisizione della capacità di autovalutazione dei servizi offerti dall'Ente principalmente da parte delle figure di coordinamento;
- la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione dei servizi attraverso la predisposizione di specifici focus group;
- l'implementazione dell'attività di benchmarking con altre strutture finalizzata al confronto e allo scambio di buone prassi;
- il mantenimento della tensione verso il miglioramento continuo dell'offerta di servizi.

A seguito di ogni visita di audit e dei risultati dell'autovalutazione, vengono annualmente proposti piani di miglioramento che vengono valutati nell'anno successivo.

A causa dell'emergenza sanitaria per l'epidemia da Covid-19, i progetti legati al mantenimento del Marchio sono stati sospesi negli anni 2020 e 2021.

L'attività è ripresa durante l'estate 2022 ed è previsto il sopralluogo di verifica per il prossimo 18 novembre.

#### **4.5 Monitoraggio del ciclo della performance**

La fase di monitoraggio degli obiettivi costituisce, assieme alla pianificazione, alla misurazione, alla valutazione e rendicontazione uno degli architravi su cui poggia il ciclo della performance dell'Ente.

La fase di monitoraggio prevede un confronto tra risultati attesi e risultati conseguiti in itinere. Il monitoraggio è essenziale per innescare i meccanismi di feedback e feedforward che sono alla base, rispettivamente, dei processi di miglioramento e di un'eventuale revisione e aggiornamento degli obiettivi.

Un valido supporto per il confronto tra i risultati attesi e quelli realmente conseguiti, è la relazione annuale all'OIV a cura della Direzione dell'Ente.

## Allegato 1: Obblighi di trasparenza

I dati da pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente sono indicati di seguito:

### Sezione I – disposizioni generali

|   |                                    |                       |
|---|------------------------------------|-----------------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità          | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento         |
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità          | Segreteria                         | Annuale entro il 31/1 |
| Attestazione di assolvimento degli obblighi di pubblicazione; | Segreteria                         | Annuale entro il 31/1 |
| Statuto, Codice disciplinare e Codice di condotta             | Segreteria/Risorse umane           | Tempestivo            |

### Sezione II – organizzazione 1

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Elenco degli amministratori dell'I.P.A.B.   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Provvedimento di nomina degli amministratori in carica  | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Curriculum di ogni amministratore in carica   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| dati relativi all'assunzione di altre cariche da parte degli amministratori, presso enti pubblici e privati, o incarichi con oneri a carico della finanza pubblica, e relativi compensi | Segreteria                         | Tempestivo    |
| eventuali sanzioni per mancata comunicazione dei dati   | Segreteria                         | Tempestivo    |

### Sezione III – organizzazione 2

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità      | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| organigramma con articolazione degli uffici e dei servizi | Segreteria                         | Tempestivo    |
| Contatti telefonici e di posta elettronica                | Segreteria                         | Tempestivo    |

Sezione IV – consulenti e collaboratori

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella estremi degli atti di conferimento di incarichi di collaborazione, anche coordinata e continuativa, e di consulenza: soggetti percettori, ragione dell'incarico, ammontare erogato   | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |
| curriculum di ogni titolare di incarico  | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |
| tabella con i dati di cui all'art. 1, commi 123 e 127, della legge 662/1996 (compensi percepiti dai dipendenti dell'Ente anche per incarichi relativi a compiti e doveri d'ufficio, elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti cui sono stati affidati incarichi di consulenza, con indicazione dell'incarico e dei compensi corrisposti) | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |
| attestazione dell'avvenuta verifica dell'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse  | Risorse Umane/Appalti              | Tempestivo    |

Sezione V – personale dirigenziale

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella dati di conferimento incarico a Direttore Generale (estremi dell'atto, nominativo, dipendente pubblica amministrazione o esterno, ragione dell'incarico e ammontare erogato)  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| curricula del Direttore Generale e dei dirigenti  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| retribuzioni annuali del Direttore Generale e dei dirigenti, con specifica evidenza delle componenti variabili delle stesse   | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella dati relativi allo svolgimento di incarichi o titolarità di cariche in enti di diritto privato regolati o finanziati dalla pubblica amministrazione o allo svolgimento di attività professionali e relativi compensi, per il Direttore Generale e per i dirigenti | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconvertibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per il Direttore Generale e per i dirigenti  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| elenco delle posizioni dirigenziali, con titoli e curricula, attribuite a persone individuate discrezionalmente dal Consiglio di Amministrazione  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| Eventuale avviso per posti di funzione dirigenziale disponibili   | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione VI – personale non dirigenziale

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| curricula dei titolari di posizioni organizzative  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dotazione organica al 31 dicembre di ogni anno   | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella dati annuali sul costo del personale, suddiviso per aree, compresi i dipendenti a tempo determinato, i lavoratori somministrati e le attività libero professionali | Risorse umane                      | Annuale       |
| tabella elenco nominativo dipendenti a tempo determinato, lavoratori somministrati e attività libero professionali   | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella dati trimestrali sui tassi di assenza del personale, suddiviso per aree  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, compresi i compensi   | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| link al sito web ARAN per la consultazione del CCNL  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| contratto collettivo decentrato con relazione tecnico – finanziaria e illustrativa certificata dagli organi di controllo   | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione VII – bandi di concorso

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati per assunzioni a tempo indeterminato e determinato  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| tabella dei bandi di concorso e avvisi di selezione pubblica effettuati nell'ultimo triennio per assunzioni a tempo indeterminato e determinato, con graduatoria finale di merito e indicazione del personale assunto | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione VIII – performance e benessere organizzativo

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Tabella nominativi, curricula e compensi dei componenti del Nucleo di valutazione  | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| distribuzione dei premi di produttività e analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti | Risorse umane                      | Tempestivo    |
| dichiarazione sull'applicazione alle IPAB della disciplina della performance e dell'OIV  | Segreteria                         | Tempestivo    |
| relazione attività del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni                     | Risorse umane                      | Tempestivo    |

Sezione IX – enti o società controllati (La presente sezione risulterà priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha Enti o Società controllati)

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| tabella elenco delle società partecipate (ragione sociale, misura della partecipazione, durata dell'impegno, oneri a qualsiasi titolo gravanti sul bilancio dell'ente, numero dei rappresentanti dell'ente e trattamento economico complessivo spettante, risultati di bilancio degli ultimi tre anni, incarichi di amministratore e trattamento economico complessivo) |                                    |               |
| dichiarazione di insussistenza di una delle cause di inconferibilità dell'incarico e di incompatibilità del medesimo, per gli amministratori degli enti o società controllati   |                                    |               |
| link al sito web degli enti controllati ove sono pubblicati i dati relativi ai compensi degli amministratori, dei dirigenti e dei titolari di incarichi di collaborazione o consulenza  |                                    |               |
| rappresentazione grafica sulle partecipazioni -   |                                    |               |

Sezione X – attività e procedimenti

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| elenco dei procedimenti amministrativi tipici   |                                    |               |
| tabella, per ogni procedimento amministrativo, contenente breve descrizione, ufficio responsabile dell'istruttoria e recapiti, modalità per ottenere informazioni sui procedimenti in corso; termini per la conclusione del procedimento, eventuale presenza di silenzio – assenso; strumenti di tutela amministrativa nei confronti del provvedimento finale, modalità per effettuare eventuali pagamenti; nome dell'eventuale soggetto cui è attribuito potere sostitutivo in caso di inerzia, eventuale modulistica standardizzata |                                    | 120           |

|   |                           |            |
|---|---------------------------|------------|
| <b>PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE<br/>2022-2024</b>   | <b>◆ CSS VILLA SERENA</b> |            |
| elenco semestrale deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e determinazioni dirigenziali, contenente: identificativo, oggetto, eventuale spesa prevista | Segreteria                | Semestrale |
| monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali  |                           |            |
| tabella dati eventuali indagini di customer satisfaction sui procedimenti amministrativi  | Segreteria                | Annuale    |

La presente sezione risulterà quasi priva di dati pubblicati in quanto questo Ente non ha dei procedimenti, bensì dei provvedimenti.

#### Sezione XI – bandi di gara e contratti

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| bandi di gara d'appalto per i quali è prevista la pubblicazione, compresa la documentazione comunque soggetta a pubblicazione, esiti compresi | Appalti                            | Tempestivo    |
| tabella informativa sulle singole procedure ex art. 1, comma 32, D. Lgs. 33/2013  | Appalti                            | Tempestivo    |

#### Sezione XII – sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| criteri e modalità per l'erogazione di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici        |                                    |               |
| tabella con elenco su base annuale di eventuali sovvenzioni, contributi, sussidi e altri vantaggi economici erogati |                                    |               |

L'Ente non eroga sussidi, sovvenzioni, contributi o altri vantaggi economici.

#### Sezione XIII – bilanci

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità            | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| Bilancio di previsione e bilancio consuntivo in forma sintetica | Bilancio e Controllo di gestione   | Tempestivo    |

Sezione XIV – beni immobili e gestione patrimonio

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità                                   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| elenco dei beni immobili patrimoniali  | Appalti                            | Tempestivo    |
| importo su base annua dei canoni di affitto e locazione dei beni immobili patrimoniali | Appalti                            | Tempestivo    |

Sezione XV – controlli e rilievi sull'amministrazione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| rilievi non recepiti da parte del Collegio dei Revisori dei Conti e rilievi di qualunque tipo da parte della Corte dei Conti ovvero dichiarazione di inesistenza su base annuale | Bilancio e Controllo di gestione   | Tempestivo    |

Sezione XVI – servizi erogati

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| carta dei servizi   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| tabella dei tempi medi di attesa per l'erogazione dei servizi, o dichiarazione di non sussistenza |                                    |               |

Sezione XVII – pagamenti dell'amministrazione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità                     | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| indicatore di tempestività dei pagamenti                                 | Bilancio e Controllo di gestione   | Annuale       |
| codice IBAN del conto di Tesoreria                                       | Bilancio e Controllo di gestione   | Tempestivo    |
| importo delle rette di ospitalità e altri servizi aggiornate annualmente | Rette e Cassa economale            | Annuale       |
| modalità per il pagamento delle rette                                    | Rette e Cassa economale            | Tempestivo    |

Sezione XVIII – opere pubbliche

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità      | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| piano triennale delle opere pubbliche e relazioni annuali | Appalti                            | Annuale       |

Sezione XIX – altri contenuti: corruzione

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| piano triennale di prevenzione della corruzione  | Segreteria                         | Annuale       |
| nominativo del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e relativi contatti | Segreteria                         | Tempestivo    |
| relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione                                  | Segreteria                         | Annuale       |
| eventuali atti adottati in ottemperanza a provvedimenti dell'Autorità Nazionale Anticorruzione         | Segreteria                         | Tempestivo    |
| eventuali atti di accertamento della violazione del D. Lgs. 39/2013                                    | Segreteria                         | Tempestivo    |

Sezione XX – altri contenuti: accesso civico

|  |                                    |               |
|--|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità   | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| nominativo del responsabile della trasparenza a cui presentare richiesta di accesso civico e relativi contatti   | Segreteria                         | Tempestivo    |
| nominativo del titolare di potere sostitutivo, attivabile in caso di ritardo o mancata risposta del responsabile della trasparenza e relativi contatti | Segreteria                         | Tempestivo    |

Sezione XXI – altri contenuti: accessibilità e catalogo dati, metadati e banche dati

|   |                                    |               |
|---|------------------------------------|---------------|
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità  | Ufficio addetto alla pubblicazione | Aggiornamento |
| regolamento di disciplina dell'esercizio della facoltà di accesso telematico e di riutilizzo dei dati ai sensi dell'art. 52, comma 2, del D. Lgs. 82/2005 |                                    |               |
| catalogo dei dati, metadati e relative banche dati in possesso dell'Ente  | Appalti                            | Annuale       |

Si precisa che l'Ente non ha adottato il Regolamento per l'accesso telematico e invece che, per il secondo aspetto, tramite link gestito da AGID.

**Approvato con Delib. Cons. n.XXXX deXXXXXXX**