

PIAO 2025-2027 ai sensi dell'art. 6 d.l. 80/2021	CAPITOLO 2 SEZIONE 4 MONITORAGGIO
---	--

revisione	data	aggiornamento normativo	autore
0	15.12.2022	30.11.2022	CdA
1	15.12.2023	30.11.2023	CdA
2	14.03.2025	14.02.2025	CdA

SEZIONE 4. – Il Monitoraggio

L'attività di monitoraggio, in ottemperanza alla previsione normativa ed al rispetto del principio di buon andamento e correttezza dell'operato della pubblica amministrazione e si basa su modelli che consentano il monitoraggio costante e continuativo, pur in presenza della eterogeneità delle fonti che compongono il PIAO, al fine di poter dimostrare costantemente l'efficacia dell'impianto complessivo di pianificazione ed organizzazione delle attività dell'Ente.

Ulteriore restituzione della procedura di monitoraggio riguarda l'acquisizione di validi elementi ed indici di miglioramento, adeguamento ed aggiornamento del PIAO per l'anno successivo e le linee di indirizzo del triennio successivo.

La corretta attività di monitoraggio e la restituzione dei risultati del monitoraggio stesso consentono dunque di individuare e definire gli elementi che debbono essere oggetto di eventuale rivisitazione e miglioramento per consentire la piena efficacia dell'azione amministrativa svolta dall'Ente.

I parametri adottati consentono la verifica qualitativa, quantitativa e temporale dei risultati.

Si precisa che i parametri di monitoraggio potranno essere positivi o negativi, intendendo con “parametro positivo” il parametro che deve restituire un risultato positivo di esistenza dell’evento monitorato, mentre si intende “parametro negativo” il parametro che deve restituire un risultato negativo di non esistenza dell’evento monitorato.

Il monitoraggio del valore pubblico (Sezione 2. Sottosezione 2.1.)

La sottosezione relativa al valore pubblico include (ai fini del monitoraggio) non solamente gli obiettivi strategici per la massimizzazione del valore delle “azioni” dell’Ente, ma anche l’indicazione chiara dei risultati che si perseguono in relazione agli obiettivi generali, agli obiettivi specifici, e nel rispetto delle risorse finanziarie disponibili (*budget* previsionale delle azioni o *budget* previsionale dedicato al singolo obiettivo).

Costituiscono indicatori di risultato e quindi parametri utili ai fini del monitoraggio del PIAO:

- (*parametro positivo*) il numero delle segnalazioni di necessità di intervento dei servizi sociali risolte positivamente,
- (*parametro positivo*) il numero delle azioni attivate a fronte delle indicazioni ricevute,
- (*parametro positivo*) il numero delle prese in carico da parte dei servizi delle situazioni di disagio che si presentano nel corso dell’anno aggiuntive rispetto a quelle di gestione ordinaria e consolidate,

- (*parametro negativo*) l'assenza di report negativi da parte dei fruitori dei servizi sulle situazioni in carico al servizio sociale,

- (*parametro negativo*) l'assenza di contestazioni da parte dell'autorità giudiziaria sulla gestione delle tutele e delle amministrazioni di sostegno operate dall'Ente (Presidente e Direttore Generale) nel corso dell'anno.

Il sistema di monitoraggio contempla la procedura di archiviazione delle informazioni acquisite (restituzioni) utilizzando per le singole fonti di innesco (segnalazioni) il protocollo ufficiale dell'Ente che, ove non contenga segnalazioni negative, costituirà anche l'elemento di valutazione oggettiva di assenza delle contestazioni circa la qualità del servizio reso.

Qualora la segnalazione comporti particolari approfondimenti per la sua corretta gestione e la sua valutazione ai fini dell'applicazione del parametro, l'Ente potrà decidere di aprire una "Procedura di valutazione della segnalazione e di monitoraggio" articolata in:

- (i) **fase di apertura:** si avvia con la protocollazione della segnalazione e la decisione del soggetto responsabile del monitoraggio di aprire una "Procedura di valutazione della segnalazione e di monitoraggio";
- (ii) **fase istruttoria:** è costituita dalla raccolta della documentazione ritenuta rilevante ai fini della valutazione della segnalazione e della verifica del parametro di monitoraggio;
- (iii) **fase di definizione della valutazione:** è costituita dalla formulazione del giudizio di rilevanza degli esiti della fase istruttoria e l'acquisizione dell'esito ai fini del monitoraggio in ordine sia all'efficacia e validità dei processi del PIAO sia dell'adeguamento ed aggiornamento del PIAO per l'anno successivo e le linee di indirizzo del triennio successivo.

Il monitoraggio della Performance (Sezione 2. Sottosezione 2.2.)

La nozione di Performance fornita dalla CIVIT (ora ANAC) nella propria Deliberazione n. 89/2010 (già citata) descrive sinteticamente la forma di monitoraggio della stessa, contemplando finalità, obiettivi e soddisfazione dei bisogni (risultati raggiunti).

L'art. 6 e l'art. 10 comma 1, lett. B) del d. lgs. 150/2009 contemplano gli indicatori della performance organizzativa ed individuale come stabiliti nel Piano della performance.

Sono soggetti a monitoraggio:

- obiettivi di semplificazione;
- obiettivi di digitalizzazione attiva;
- obiettivi di realizzazione della piena accessibilità da parte dell'utenza agli strumenti posti a disposizione della stessa da parte dell'Ente;
- obiettivi per favorire le pari opportunità e l'equilibrio di genere.

Sono indicatori:

- l'attività resa dalla posizione responsabile di attuazione dell'obiettivo e manifestata attraverso una relazione o nota informativa inviata al dirigente o al responsabile apicale di riferimento;
- eventuali comunicazioni dei soggetti destinatari e fruitori del buon raggiungimento dell'obiettivo (cd. *stakeholders*);
- unità organizzative dell'Ente,
- soggetti esterni che contribuiranno al raggiungimento dell'obiettivo;
- individuazione della base di partenza (cd. *baseline*);
- individuazione del traguardo o risultato atteso e perseguito (cd. *target*);
- previsione ed osservanza delle tempistiche di raggiungimento dell'obiettivo;

-
- valutazione dell'obiettivo secondo una scaletta di valori intermedi o di successivi gradi di approssimazione al raggiungimento dell'obiettivo.

Il monitoraggio dei Rischi corruttivi e della Trasparenza (Sezione 2. Sottosezione 2.3.)

Il referente e responsabile del monitoraggio è il "Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza".

Gli obiettivi strategici corrispondono (nel necessario adattamento attuativo) agli obiettivi prefissati nella normativa specifica (L. 190/2012).

Il monitoraggio si attua periodicamente (con cadenza non superiore all'anno) e consente di valutare:

- impatto del contesto esterno che evidenzia le caratteristiche strutturali, congiunturali ed ambientali;
- impatto del contesto interno che evidenzia lo scopo dell'Ente e la sua struttura organizzativa e gestionale;
- la mappatura dei processi sensibili che evidenzia le criticità di esposizione dell'amministrazione a rischi corruttivi;
- identificazione e valutazione dei rischi corruttivi potenziali e concreti;
- progettazione di misure organizzative del trattamento del rischio;
- monitoraggio su idoneità ed attuazione delle misure;
- programmazione ed attuazione della trasparenza.

Il monitoraggio riferito alla sottosezione relativa alla prevenzione della corruzione segue le delibere dell'ANAC emesse in materia.

Il monitoraggio della sottosezione Trasparenza avviene attraverso il nucleo di valutazione che opera in ragione della delibera annuale ANAC che individua il

focus in ragione del quale si svolge l'indagine sulle pubblicazioni nella sezione Amministrazione Trasparente dei singoli Enti.

Il monitoraggio della Struttura Organizzativa (Sezione 3. Sottosezione 3.1.)

La Struttura Organizzativa viene monitorata nella sua consistenza (*modello*) e nella sua operatività (*procedure e protocolli*).

Il monitoraggio riguarda:

- organigramma dell'Ente (*modello*)
- livelli di responsabilità organizzativa in ragione delle posizioni ricoperte nell'organigramma (*modello*)
- dimensione delle unità organizzative (*modello*);
- azioni e procedure sulla cui base opera l'Ente (*procedure e protocolli*).

L'Ente considera ai fini del monitoraggio le eventuali segnalazioni che provengono da soggetti terzi esterni all'Ente medesimo, ed in particolar modo dagli stakeholders; le segnalazioni determinano sempre l'apertura di un procedimento di verifica che viene svolto secondo il seguente iter (*"Procedura di gestione della segnalazione degli stakeholder ai fini del monitoraggio della struttura organizzativa dell'Ente"*):

- (i) **fase di apertura**: si avvia con la protocollazione della segnalazione e la decisione del soggetto responsabile del monitoraggio di aprire una *"Procedura di gestione della segnalazione degli stakeholder ai fini del monitoraggio della struttura organizzativa dell'Ente"*;
- (ii) **fase istruttoria**: è costituita dalla raccolta della documentazione ritenuta rilevante ai fini della valutazione della segnalazione;
- (iii) **fase di definizione della valutazione**: è costituita dalla formulazione del giudizio di rilevanza degli esiti della fase istruttoria e l'acquisizione

dell'esito ai fini dell'aggiornamento e/o rettifica delle procedure e protocolli interni di gestione dell'Ente che vengono adeguati senza ritardo così da garantire efficacia ed effettività di corretto operato all'Ente stesso; in caso di "non rilevanza" della segnalazione la medesima viene archiviata.

Per il triennio 2025-2027 il Responsabile della gestione delle segnalazioni è il Direttore Generale dell'Ente che si avvale per la gestione dell'istruttoria del personale dell'Ente di tempo in tempo coinvolto per area di appartenenza nella segnalazione medesima.

Il monitoraggio del Capitale Umano (Sezione 3. Sottosezione 3.2. – Piano Organizzativo del Lavoro agile e Sottosezione 3.3. – Piano Triennale dei Fabbisogni)

Il Capitale Umano è soggetto a monitoraggio nel suo aspetto dinamico, sia per quanto concerne la sua organizzazione nelle forme "nuove" di lavoro consentite dalla normativa (lavoro agile) sia per quanto concerne la sua implementazione (fabbisogni del personale e piano triennale di interventi).

Con riferimento *Piano Organizzativo del Lavoro Agile* (o POLA) esso è collocato nel

modello organizzativo di lavoro

adottato dall'Ente il quale prevede azioni che consentono il rispetto del Capitale Umano ma anche il conseguimento degli obiettivi a servizi dell'Utenza, che è costituita da Utenza bisognosa e fragile.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel piano si verifica attraverso

- rilevazione delle infrastrutture tecnologiche, informatiche e telematiche delle quali l'Ente è dotato (cd. *Baseline*);

-
- definizione del programma di investimenti per il miglioramento delle infrastrutture tecnologiche, informatiche e telematiche da porre a disposizione delle risorse umane (cd. *Target*);
 - elaborazione ed attuazione del modello innovativo di organizzazione del lavoro;
 - rilevazione delle eventuali inefficienze rapportate dal sistema di controlli interni e dalle (eventuali) segnalazioni dei soggetti beneficiari dei servizi

Il Piano Triennale dei Fabbisogni rappresenta e descrive la capacità e pianificazione assunzionale dell'Ente rapportata alla finalizzazione e realizzazione degli obiettivi prefissati negli strumenti di programmazione, secondo un criterio di gestione ottimizzata delle risorse umane.

Sono previsti i seguenti indicatori di monitoraggio:

- consistenza del personale al 31.12. di ciascun anno di riferimento (cd. *Baseline* dinamica aggiornata);
- programmazione strategica di *azioni strutturate* per l'acquisizione e la gestione delle risorse umane, in correlazione agli obiettivi da raggiungere ed al tempo necessario stimato per il loro conseguimento (cd. *Target* dinamico aggiornato);
- programmazione strategia di *azioni contingenti* (quindi al di fuori delle azioni strutturate) per la copertura contingente temporanea del fabbisogno.

L'Ente organizza di anno in anno la formazione del proprio personale interno attraverso la programmazione e realizzazione di momenti e corsi di formazione.

L'organizzazione e l'articolazione dei corsi si avvale anche di Enti di formazione riconosciuti ed accreditati.

E' onere del Responsabile del personale di concerto con il Direttore Generale dell'Ente la stesura del Piano di formazione annuale che per il triennio 2025-2027 prevede l'analisi della nuova codificazione in materia di contratti pubblici con specifico riferimento alle ipotesi di contrattazione nei servizi pubblici essenziali, oggetto istituzionale dell'Ente in particolare negli aspetti che concernono il rapporto fra Ente e beneficiari dei servizi e fra Ente ed Operatori economici nella fase dell'esecuzione dei contratti.

Obiettivo dei percorsi di formazione è l'accrescimento della cultura della Pubblica Amministrazione da parte del personale dipendente dell'Ente.