Comune di Cortona
Provincia di Arezzo

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

Sezione 4 = Monitoraggio

1. Premessa

In questa sezione - in attuazione dell'articolo 5, del d.m. 131/2022 - sono indicati gli strumenti e le modalità di monitoraggio delle sezioni e sottosezioni del PIAO che l'ente prevede di attivare, al fine di garantire le finalità di coerenza ed armonizzazione degli strumenti di programmazione.

2. *Governance* del PIAO

L'interdisciplinarietà e l'innovatività di questo strumento di "programmazione attuativa" rende indispensabile prevedere una modalità di *governance* in grado di garantire:

a) sinergia e complementarietà in fase di progettazione del *format* del documento;
b) stesura e collazione dei diversi contributi;
c) verifica della sua coerenza con le prescrizioni normative e con le priorità dell'ente.

3. Il Monitoraggio "interno"

Il Comune, in considerazione della struttura organizzativa estremamente snella, affida l'attività di monitoraggio "***interno***" ai singoli Responsabili apicali (dirigenti o Funzionari con incarico di Elevata Qualificazione), attraverso l'attività di rendicontazione periodica degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione e del Piano della Performance; sull'avanzamento degli obiettivi strategici e gestionali, nonché eventuali interventi correttivi che consentano di ricalibrare gli stessi al verificarsi di eventi imprevedibili, tali da alterare l'assetto dell'organizzazione e delle risorse a disposizione dell'amministrazione. L'attività di controllo e monitoraggio svolta dai predetti servizi è coordinata dal Segretario generale.

4. Le rilevazioni di soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio sul PIAO - come previsto all'articolo 5, del d.m. 132/2022 - può prevedere anche delle attività e procedure per la rilevazione di soddisfazione degli utenti *(customer satisfaction)*. In questo senso, nell'ambito dell'attività triennale del presente Piano, l'ente valuterà la possibilità di progettare e sviluppare delle rilevazioni sullo stato di soddisfazione per quanto riguarda i servizi erogati, anche mediante l'adeguamento e l'implementazione delle carte dei servizi e *standard* di qualità.

La rilevazione della *customer satisfaction*, in definitiva, va a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

5. Monitoraggio "esterno" del PIAO.

A seconda delle singole sottosezioni del PIAO vengono previste, sulla base delle disposizioni vigenti e di quelle introdotte dalla normativa sul PIAO, delle attività di monitoraggio, svolte non solo dalle strutture apicali dell'ente, ma con la fattiva partecipazione di soggetti esterni.

Nell'unita Tabella "A" vengono indicati i soggetti coinvolti e le modalità di monitoraggio previste.

Sottosezione 4 – Monitoraggio / Tabella "A" – Monitoraggio esterno

SEZIONE/ SOTTOSEZIONE	SOGGETTO DEPUTATO MONITORAGGIO E VERIFICHE	MODALITÀ E PERIODICITÀ
SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE		**ANNUALE**
2.1 - Valore pubblico	Nucleo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
2.2 - Performance	Nucleo di valutazione	Verifica annuale risultati nella relazione Performance
2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza	RPCT; Dirigenti, Referenti; Nucleo di Valutazione	Analisi dei *Report* annuali delle figure apicali sull'attuazione delle misure; Relazione annuale RPCT; Obblighi di trasparenza (*griglie* ANAC); Valutazione complessiva sulla idoneità delle misure
SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO		**TRIENNALE**
3.1 – Struttura organizzativa	Nucleo di valutazione	Solo al variare del modello organizzativo
3.2 – Organizzazione lavoro agile	Nucleo di valutazione	Verifica dei risultati nelle relazioni annuali sulla Performance
3.3 – Piano dei fabbisogni personale dipendente	Nucleo di valutazione	Verifica complessiva della coerenza con obiettivi di performance annuali

Come previsto dall'articolo 5, comma 2, primo periodo del d.m. 132/2022 – si precisa che per la *sottosezione 2.3 - Rischi corruttivi e trasparenza,* il monitoraggio verrà effettuato secondo le modalità che sono state definite dall'ANAC, nel paragrafo 5, del PNA 2022/2024, rubricato "*Monitoraggio: indicazioni per i PIAO e per i PTPCT".*