Comune di Cortona
Provincia di Arezzo

Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2026/2028

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. Il Monitoraggio "interno"

Il Comune, in considerazione della struttura organizzativa estremamente snella, affida l'attività di monitoraggio "***interno***" ai singoli Dirigenti attraverso l'attività di rendicontazione 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 Dirigenti è coordinata dal Segretario generale.

3. 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.

4. 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 dei Dirigenti sull'attuazione delle misure; Relazione annuale RPCT; Assolvimento degli 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",* come meglio organizzato e declinato nella Sezione allegato 2.3 *Rischi corruttivi e Trasparenza*, che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

.