



# PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.)

Triennio 2026-2028

*(ai sensi della dell'art. 6 del D.L. 9 giugno 2021, n. 80, convertito,  
con modificazioni, dalla L. 6 agosto 2021, n. 113)*

*Approvato con Delibera n. 12 di data 27.03.2026*



## Sommario

INTRODUZIONE .....	4
<b>SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE.....</b>	<b>6</b>
<i>Valore pubblico</i> .....	6
<i>Performance</i> .....	7
SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA.....	9
<b>SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO.....</b>	<b>10</b>
<b>SEZIONE 4. SMART WORKING .....</b>	<b>15</b>
<b>SEZIONE 5. MONITORAGGIO .....</b>	<b>16</b>
Allegati .....	17

## INTRODUZIONE

Il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) è stato introdotto dall'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113.

L'intento perseguito dal legislatore statale è stato quello di assorbire molti degli atti di pianificazione cui sono tenute le amministrazioni, razionalizzandone la disciplina in un'ottica di massima semplificazione. Il PIAO è da intendersi quindi come un documento di programmazione unico, volto a definire obiettivi della performance, della gestione del capitale umano, dello sviluppo organizzativo, della formazione e della valorizzazione delle risorse interne, del reclutamento, della trasparenza e dell'anticorruzione, della pianificazione delle attività, ecc.

La Regione autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol ha recepito la disciplina statale, assicurandone la compatibilità con l'ordinamento regionale. Per quanto riguarda i rapporti tra la disciplina in materia di PIAO e l'ordinamento regionale, si evidenzia che in data 19 dicembre 2022 è stata approvata la legge regionale, n. 7, recante "*Legge regionale collegata alla legge regionale di stabilità 2023*" che, all'articolo 3, disciplina la materia di Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO). L'articolo 3 prevede infatti che, a decorrere dal 2023, si recepiscano interamente i contenuti dell'articolo 6 del citato D.L. n. 80/2021, senza più limitare la compilazione alle sole parti del PIAO relative alle lettere a) e d) del medesimo articolo, già di compilazione obbligatoria.

Con riferimento alle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, secondo quanto disposto dall'articolo 3, comma 3, rimane fermo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, della legge regionale n. 7 del 2021, pertanto ad esse **si applicano le semplificazioni previste dall'articolo 6, commi 6 e 8, del D.L. n. 80/2021, individuate rispettivamente per le amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti** e per gli enti locali con meno di 15.000 abitanti.

In definitiva, le sezioni del PIAO da ritenersi di **compilazione obbligatoria** per gli enti ad ordinamento regionale, **con meno di cinquanta dipendenti** (disciplina estesa a tutte le APSP ai sensi di Legge Regionale), sono le seguenti:

- Scheda anagrafica;
- Sezione Anticorruzione;
- Sezione Organizzazione e Capitale Umano
  - Struttura organizzativa
  - Organizzazione del lavoro agile
  - Piano triennale dei fabbisogni di personale.

## SEZIONE 1. SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

<b>Nome Amministrazione</b>	A.P.S.P. CITTA' DI RIVA
<b>Tipologia</b>	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona / Ente Pubblico non economico
<b>Sede legale</b>	Via Ardaro, 20/A – Riva del Garda (TN)
<b>Contatti</b>	0464/554280 – info@csarivadelgarda.com
<b>Codice fiscale / Partita IVA</b>	02086810229
<b>Sito internet</b>	<a href="https://www.csarivadelgarda.com/">https://www.csarivadelgarda.com/</a>
<b>Consiglio di Amministrazione adottante</b>	Presidente: Franco Benuzzi Vicepresidente: Mariacristina Rizzonelli Consiglieri: Laura Gottardi Ivan Remondini Federico Secchi
<b>Direttore</b>	Dott. Davide Preti
<b>RPCT</b>	Dott. Davide Preti
<b>DPO</b>	U.P.I.P.A. S.C.
<b>Responsabile per la transizione al digitale</b>	Dott. Davide Preti
<b>RASA</b>	Dott. Davide Preti
<b>Organo di Revisione</b>	Dott. Marcello Malossini

## SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

### *Valore pubblico*

La Mission dell'Ente è quella di contribuire, in coerenza ed armonia con gli obiettivi del PSSP (Piano Socio Sanitario Provinciale), all'assistenza dei cittadini in stato di bisogno e garantire, nel rispetto dei bisogni e preferenze individuali, della riservatezza e della dignità della persona, un elevato standard di qualità della vita, in considerazione dei peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia, i servizi del territorio e il volontariato.

I risultati attesi nel triennio 2026-2028 in termini di obiettivi programmati generali e specifici, sono valore aggiunto per la A.P.S.P. In specifico, sono orientati al benessere dell'anziano che necessita di particolari attenzione e cure. Gli obiettivi di valore pubblico generati dall'azione amministrativa hanno come fine l'incremento del benessere economico e sociale del proprio contesto di riferimento, dei cittadini e del tessuto produttivo. La APSP è un importante datore di lavoro e costituisce un valore aggiunto per il territorio comunale e per le persone che ci vivono.

La sottosezione non è strettamente obbligatoria, non essendo espressamente richiesta dal DM n. 132 DEL 30/06/2022 per gli Enti pubblici di piccole dimensioni.

La L.R. del 19 dicembre 2022, n. 7, confermando l'impostazione della precedente L.R. n.7 del 20 dicembre 2021, infatti (1) assoggetta le APSP, indipendentemente dal numero dei dipendenti, alle disposizioni semplificatorie previste per le amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti e per gli enti locali con meno di 15.000 abitanti.

Ciò premesso si fa qui riferimento alle previsioni generali contenute nella Sezione strategica del documento di programmazione, che per le APSP è il Piano Programmatico aziendale 2026-2028 al link: <https://www.csarivadelgarda.com/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Documenti-di-programmazione-strategico-gestionale>

In particolare, essendo la APSP stata qualificata come soggetto importante ai sensi della normativa NIS2, tra gli obiettivi di valore pubblico, legati alla sicurezza e continuità del servizio all'utenza, il CdA ha definito i seguenti obiettivi:

Obiettivo	2026	2027	2028
Gestione del rischio	Prima valutazione rischio	Aggiornamento	Revisione completa

---

<sup>1</sup> L.R.19/12/2022 n. 7, art.3. "Rimane fermo quanto previsto dall'articolo 4 (Piano integrato di attività e organizzazione), comma 2, della legge regionale 20 dicembre 2021, n. 7, per le aziende pubbliche di servizi alla persona. Ai fini dell'adozione del PIAO, per queste ultime valgono gli stessi termini previsti per gli enti locali.

L.R. 20/12/2021 n.7 art. 4 (Piano integrato di attività e organizzazione) (omissis). 2. Alle aziende pubbliche di servizi alla persona si applicano le semplificazioni previste dall'articolo 6, commi 6 e 8, individuate rispettivamente per le amministrazioni con meno di cinquanta dipendenti e per gli enti locali con meno di 15.000 abitanti.

<b>Sicurezza tecnica</b>	MFA + backup sicuri	Estensione misure	Miglioramento livelli di sicurezza
<b>Risposta agli incidenti</b>	Adozione IRP	Test annuale	Test avanzato
<b>Governance NIS2</b>	Nomina responsabile + comitato	Monitoraggio	Relazione annuale CdA
<b>Formazione dipendenti</b>	Formazione base	Aggiornamento	Formazione avanzata
<b>Continuità operativa</b>	Adozione BCP/DRP	Test annuale	Revisione completa
<b>Sicurezza fornitori</b>	Clausole cyber	Verifica fornitori	Audit fornitori critici
<b>Conformità documentale</b>	Registro + policy	Revisione annuale	Aggiornamento triennale

## Performance

La sottosezione non è strettamente obbligatoria, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022 per gli enti assoggettati all'adozione del PIAO in forma semplificata.

In ogni caso la norma prevede di fare qui riferimento al Piano delle Performance di cui al D. Lgs. 150/2009, decreto al quale l'Ente non è assoggettato.

Si osserva che questa azienda, stabilisce annualmente gli obiettivi generali e specifici inserendoli anche nel piano programmatico 2026/2028 (<https://www.csarivadelgarda.com/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Documenti-di-programmazione-strategico-gestionale>)

Il Direttore verrà valutato direttamente sulla capacità di condurre la struttura al raggiungimento degli obiettivi che la APSP si è data.

Il sistema di valutazione delle performance del personale dipendente è regolato dal contratto collettivo di lavoro "testo unico degli accordi di comparto per i dipendenti delle Autonomie locali e APSP".

A seguito della qualifica a soggetto importante NIS2, nel prossimo triennio sarà onere del punto di contatto NIS2 (Direttore), coordinare l'implementazione della direttiva NIS2 nell'organizzazione e supportare il vertice aziendale (Consiglio di Amministrazione) nell'attuazione degli adempimenti.

In particolare:

<b>Obiettivo</b>	<b>Indicatore principale (KPI)</b>
<b>Gestione del rischio</b>	Valutazione del rischio aggiornata annualmente (✓/X)

<b>Sicurezza tecnica</b>	MFA attiva su tutti i sistemi critici entro l'anno (✓/X)
<b>Risposta agli incidenti</b>	Esercitazione annuale di risposta agli incidenti (1/anno)
<b>Governance NIS2</b>	Riunione semestrale Comitato Cyber (2/anno)
<b>Formazione personale</b>	100% dipendenti formati sulla cybersecurity (percentuale)
<b>Continuità operativa</b>	Test annuale del Piano BCP/DRP (1/anno)
<b>Fornitori critici</b>	Verifica annuale dei fornitori IT critici (1/anno)
<b>Conformità documentale</b>	Aggiornamento annuale policy e registri NIS2 (✓/X)

## SOTTOSEZIONE RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA

Come indicato nella delibera del CdA n. 12 del 27 marzo 2026 alla luce dei monitoraggi semestrali e del riesame effettuato dal RPCT, verificata l'effettività e l'efficacia delle misure adottate, rilevata l'assenza di fenomeni corruttivi nella APSP, in assenza di cambiamenti organizzativi significativi nel corso del 2025, la APSP si avvale della facoltà prevista dall'art.2 comma 5bis della L.R. n.7/2005, dal PNA 2022, confermato dal PNA 2024 per i piccoli comuni, di prorogare per il 2026 le misure adottate con il PIAO 2025-2027, cui si rimanda al seguente link: <https://www.csarivadelgarda.com/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Piano-Triennale-per-la-Prevenzione-della-Corruzione-e-della-Trasparenza/Piano-triennale-di-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza-2025-2027>

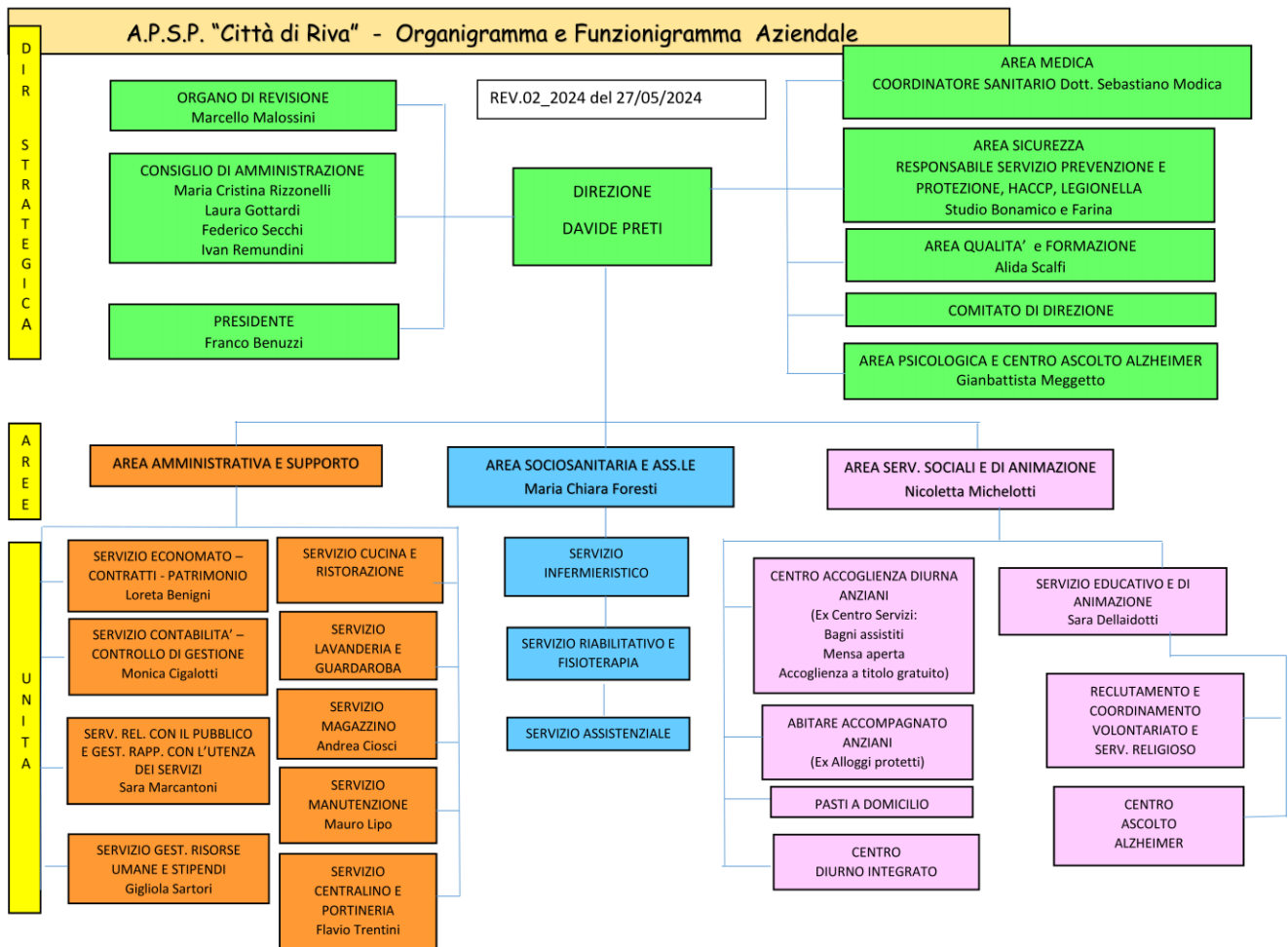
### IMPLEMENTAZIONE TRASPARENZA

L'ente è impegnato nell'adeguamento della propria sezione "Amministrazione Trasparente" agli schemi tipo obbligatori dettati da ANAC per l'implementazione della Piattaforma Unica della Trasparenza. Conferma a tal fine le deleghe e le responsabilità definite nel PIAO 2025-2027.

# SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

La sezione è a compilazione obbligatoria a partire dall'anno 2023

A seguire l'organigramma vigente al 31/12/2025.



Circa la dotazione organica, la ricognizione in data 31.12.2025 vede in **servizio 104,49 dipendenti TPE (tempo pieno equivalenti)**, di cui 78,19 in ruolo, incluso il Direttore.

In relazione alla programmazione del fabbisogno di personale per il triennio 2026/2028, si registra la prossima cessazione di alcuni collaboratori, la cui sostituzione è stata programmata e pianificata con largo anticipo, al fine di non compromettere la qualità del servizio.

Circa la dotazione organica, la ricognizione in data 31.12.2025 è la seguente:

				Tempo	Part-time	Part-time	Part-time	Part-time	Part-time	Totale	Totale
				pieno	18 ore	20 ore	21 ore	25 ore	27 ore	Teste	Unità T.P.E.
direzione	dirig nziale		DIRETTORE	1						1	1
	dirig nziale		Dirigente Medico	1						1	1
servizi amm.vi	D	EVOL UTO	Funz. Resp. Amm.vo Vice direttore	1						1	1
	D	BASE	Funzionario Amministrativo Economo	1						1	1
	C	EVOL UTO	Collaboratore Amministrativo	3						3	3
	C	BASE	Assistente Contabile	1	1					2	1,5
	B	EVOL UTO	Coadiutore Amministrativo	1						1	1
servizi di supporto	C	BASE	Operaio manutentore	1						1	1
	B	EVOL UTO	Cuoco	1						1	1
	B	EVOL UTO	Operario specializzato/Autista	1						1	1
	B	EVOL UTO	Operario spec.to/Magazziniere	1						1	1
	B	BASE	Aiuto Cuoco	4						4	4
	B	BASE	Centralinista	1						1	1
	A	UNIC O	Ausiliario	7		10		1		18	13,25
servizi sociali e di anim.ne	D	BASE	Funz. Resp. Dei Servizi Sociali e di Animazione	1						1	1
	C	EVOL UTO	Educatore Professionale	1						1	1
	B	EVOL UTO	Operatore di Animazione	1						1	1
servizio socio sanitari e ass.li	D	BASE	Funz. Coord. Dei servizi socio- assistenziali e sanitari	1						1	1
			Fisioterapisti	2	1					3	2,5
	C	EVOL UTO	Infermieri Professionali	10	2					12	11

	B	EVOL UTO	Operatore Socio Sanitario RSA	34			29		6	69	55,42
	B	EVOL UTO	Operatore Socio Sanitario CD	2	2			3		7	5,08
	B	BASE	Operatore Socio Assistenziale (ad esaurimento) *	1	2					3	2
TOTALE				78	8	10	29	4	6	135	111,75

Sebbene sia difficile prevedere le cessazioni di Personale per il prossimo triennio in relazione alle incertezze normative, nel corso del prossimo triennio si prevede che n. 6/7 dipendenti cessino dal servizio per pensionamento.

#### a. Trasformazione dell'allocazione delle risorse

Il principale obiettivo di trasformazione della dotazione di risorse umane riguarda la riduzione e sostituzione progressiva di figure professionali di operatore socio-assistenziale e di ausiliario di assistenza che non sono in possesso della qualifica professionale di operatore socio-sanitario oggi richiesta dagli enti committenti per operare nei processi assistenziali nei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

La Pianta organica è, attualmente, parzialmente coperta. Risultano infatti attualmente vacanti i seguenti posti:

Profilo professionale	Nr. posti vacanti	Note
<b>Ausiliario</b>		
<b>Operatore Socio-Assistenziale (OSA)</b>		
Infermiere	8,5	
Operatore Socio-Sanitario	8,7	
Coadiutore di Servizio - Guardaroba	1	
Operatore dei Servizi Ausiliari-Cucina e generali	5,9	
Operaio qualificato	1	
Amministrativi	2,5	

#### Formazione del personale

L'art. 91 del vigente CCPL afferma al comma 1 che le parti individuano nella formazione un fondamentale strumento di aggiornamento e di crescita professionale del personale in servizio e di

inserimento nei processi organizzativi del personale di nuova assunzione, atto a promuovere lo sviluppo del sistema organizzativo anche attraverso più alti livelli di preparazione e di consapevolezza del personale rispetto agli obiettivi strategici e produttivi, da perseguire per il buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa.

La formazione del personale riveste una rilevanza strategica all'interno dell'organizzazione. L'Ufficio Formazione verifica i bisogni e la domanda formativa dei propri dipendenti, in collaborazione con l'ufficio di Direzione dell'A.P.S.P. Successivamente viene definito il Piano di formazione triennale, aggiornato annualmente sulla base di evenienze emerse in corso d'anno.

Il Piano della formazione dell'A.P.S.P. Città di Riva 2026-2028 è stato approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 di data 27.03.2026.

Il Piano della Formazione ha l'obiettivo di offrire uno strumento continuo al personale per arricchire e aggiornare le proprie conoscenze e competenze con l'effetto di migliorare al contempo i servizi all'utenza erogati da questa Amministrazione.

Il Piano di Formazione è stato redatto in attuazione delle seguenti Linee di indirizzo:

- valorizzazione delle risorse umane attraverso il rafforzamento delle conoscenze e delle competenze necessarie al perseguimento degli obiettivi strategici dell'APSP;
- garantire, mediante la formazione, più elevati standard di qualità, produttività ed efficienza delle strutture;
- coinvolgimento diretto del personale nella programmazione dei corsi di formazione;
- sviluppo di competenze trasversali per favorire il benessere organizzativo del personale;
- mantenere aggiornate le competenze specifiche;
- sistemi di valutazione della docenza e verifica finale al termine dei corsi;
- manutenzione del clima etico attraverso corsi a cadenza triennale
- ottimizzazione della spesa per la formazione del personale
- Copertura delle aree di formazione obbligatoria in area "sicurezza del lavoro", Etica Pubblica", "Riservatezza e trattamento dei dati personali", "Sicurezza tecnologica".

Per quanto riguarda le cessazioni di personale, sono in corso procedure di ricerca per individuare nuovi collaboratori qualificati. Le cessazioni e le assunzioni sono parte integrante della nostra strategia di gestione delle risorse umane, finalizzata a garantire un team dinamico e competente.

L'impegno per la costante ricerca di nuovi talenti riflette la nostra determinazione a mantenere uno standard elevato di competenze e a rispondere in modo flessibile alle esigenze in evoluzione del nostro organismo.

Sono previste come sempre le risorse finanziarie necessarie a garantire gli standard assistenziali nel settore assistenziali e curativo, come previsto dalla normativa provinciale dell'accreditamento.

### **Programmazione assunzioni e cessazioni**

La programmazione pluriennale dei fabbisogni di personale da parte delle A.P.S.P., prevista dall'art. 27, comma 2 della L.R. n. 7/2005, fino alla data 30 ottobre 2021 non era disciplinata da norme specifiche ed era quindi da esercitarsi all'interno degli strumenti di programmazione propri delle A.P.S.P. stabiliti dall'ordinamento regionale: il bilancio pluriennale, il piano programmatico (o piano delle attività) e il budget, previsti rispettivamente dagli articoli 4, 5 e 6 del D.P.Reg. 13 aprile 2005, n. 4/L.

Le A.P.S.P., nel quadro dell'autonomia regolamentare, gestionale e tecnica attribuita alle stesse dall'art. 2 comma 3 della L.R. n. 7/2005, hanno integrato e specificato dette norme regionali mediante l'adozione di regolamenti aziendali.

L'art. 10 del Regolamento di organizzazione dell'Azienda ha disposto che le indicazioni programmatiche in materia di risorse umane siano contenute negli strumenti di programmazione previsti dall'ordinamento regionale.

Nel prossimo triennio l'A.P.S.P. non prevede l'internalizzazione o l'esternalizzazione di servizi che possano incidere sulla programmazione di assunzioni o cessazioni di personale.

Nel corso del prossimo triennio si prevede che nr. 6 /7 dipendenti cessino dal servizio per pensionamento e non vi sono modifiche di riorganizzazione dei servizi sia per esternalizzazioni che internalizzazioni.

Per la copertura delle figure di cui sopra verranno attivate procedure concorsuali tenendo anche in considerazione le graduatorie ancora in corso di validità: n. 2 graduatorie di OSS (avviate nel 2024 e nel 2025).

## SEZIONE 4. SMART WORKING

Questa sezione sostituisce il cd. POLA, Piano Operativo del Lavoro Agile, una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro pubblico.

Dovrebbero qui descriversi le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 15 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera.

Dovrebbero altresì definirsi le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

A seguito della deliberazione della Giunta provinciale di Trento n. 1495 di data 26 agosto 2022, il 21 settembre 2022 è stato sottoscritto dall'A.P.Ra.N. e dalle organizzazioni sindacali l'Accordo per la disciplina del lavoro agile per il personale del Comparto Autonomie Locali - area non dirigenziale. L'Accordo sindacale di comparto richiamato è conseguente al Piano strategico di legislatura per la promozione del lavoro agile presso i datori di lavoro pubblici e privati della provincia autonoma di Trento - denominato "Dal lavoro agile al distretto Trentino intelligente", approvato dalla Giunta provinciale di Trento con deliberazione n. 1476 del 3 settembre 2021. Le prime misure organizzative per la messa in atto di detto Piano strategico furono definite dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 1735 del 25 ottobre 2021. L'art. 1 comma 4 dell'Accordo sindacale di comparto richiamato prevede che l'individuazione dei processi, delle attività e delle mansioni che possono essere svolte mediante il lavoro agile, nonché del contingente di personale impiegabile nel lavoro agile, siano oggetto di concertazione con le organizzazioni sindacali, ai sensi dell'art. 10 del vigente CCPL.

Con delibera del CdA n. 33 dd. 25/11/2022 l'A.P.S.P. ha preso atto dell' "Accordo per la disciplina del lavoro agile per il personale del Comparto Autonomie Locali – area non dirigenziale", sottoscritto in data 21/09/2022.

L'A.P.S.P. è certificata Family Audit.

## SEZIONE 5. MONITORAGGIO<sup>2</sup>

Il monitoraggio degli obiettivi del PIAO, sia di quelli della sezione valore pubblico, che degli obiettivi di performance individuati a livello dirigenziale e collettivo, che il monitoraggio della realizzazione e rispetto degli obiettivi relativi alla prevenzione della corruzione e alle necessarie misure di trasparenza dell'azione pubblica, nonché la verifica della corretta implementazione della dotazione organica, viene svolto, in assenza di un Organismo indipendente di valutazione, dal Direttore, il quale si avvale a tal fine dei suoi diretti collaboratori/referenti. Tale monitoraggio avviene sugli obiettivi più sfidanti, su base semestrale.

Il monitoraggio formale di tutte le sezioni del PIAO avviene secondo due sessioni annuali, la prima intorno alla prima metà del mese di luglio, e la seconda verso la prima metà del mese di dicembre di ogni anno. La seconda sessione di monitoraggio consente altresì di provvedere al riesame delle misure adottate e dell'efficacia delle stesse, anche al fine della progettazione del successivo ciclo programmatico e strategico aziendale.

Il monitoraggio viene documentato per iscritto e archiviato come documentazione endo-procedimentale, e costituisce la base per rendicontare al CdA lo stato di avanzamento degli obiettivi aziendali e per la riprogettazione degli stessi.

L'ente si impegna ad organizzare, nel triennio considerato, un'indagine sulla soddisfazione del cliente, individuato nell'ospite e nei suoi familiari. La *Customer Satisfaction* **rappresenta l'analisi dei dati rispetto all'indice di gradimento del servizio da parte degli ospiti o dei loro familiari**. Inoltre, relativamente ai familiari, vengono svolti due volte l'anno incontro/focus group coordinati dallo psicologo a cui partecipano tutte le figure di staff di direzione, nel quale si dà la possibilità di confrontarsi sul grado di soddisfazione rispetto a tutti i servizi.

A tal fine aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi.

---

<sup>2</sup> La sottosezione non è strettamente obbligatoria per il 2025, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022, peraltro la circolare della Regione TAA ne prescriverebbe la compilazione.

Il riferimento è all'art. 5 del DECRETO 30 giugno 2022, n. 132 "Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione"

1. La sezione indica gli strumenti e le modalità di monitoraggio, incluse le rilevazioni di soddisfazione degli utenti, delle sezioni precedenti, nonché i soggetti responsabili.

2. Il monitoraggio delle sottosezioni Valore pubblico e Performance avviene secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, mentre il monitoraggio della sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza avviene secondo le indicazioni di ANAC. Per la Sezione Organizzazione e capitale umano il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di performance è effettuato su base triennale dall'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 o dal Nucleo di valutazione, ai sensi dell'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

## **Allegati**

Allegato 1 – Flow Chart processi critici

Allegato 2 – Codice di Comportamento Aziendale

Allegato 3 – Tabellone Processi/Rischi – Piano di Azione

Allegato 4 – Albero della trasparenza