



ARCA CAPITANATA

Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare

RELAZIONE FINALE ***PERFORMANCE*** **ANNO 2023**

SOMMARIO

INTRODUZIONE

1. IL MANDATO ISTITUZIONALE DELL'ARCA CAPITANATA E L'ALBERO DELLA PERFORMANCE DELL'ARCA CAPITANATA

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE DELL'ARCA CAPITANATA

2.1 - Il contesto esterno

2.2 - Il contesto interno

2.3 - Le risorse umane

2.4 - Le risorse finanziarie

3. PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA: LE DIMENSIONI DEL VALORE PUBBLICO

3.1 - Performance e Transizione al Digitale

4. CONTESTUALIZZAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PERFORMANCE E CUSTOMER SATISFACTION

4.1 - Riorganizzazione dell'Agenzia

4.2 - Raggiungimento obiettivi e analisi degli scostamenti

4.3 - Performance organizzativa e *customer satisfaction*

CONCLUSIONI

INTRODUZIONE

Il presente documento contiene la Relazione sulla *performance* dall'ARCA Capitanata, redatta, per l'anno 2023, ai sensi del D.lgs. n. 150/2009 e secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica nelle Linee Guida n. 3/2018.

Con Delibera dell'Amministratore Unico n. 50 del 31.03.2023, è stato adottato, ai sensi dell'art. 6 del d.l. n. 80/2021, convertito con modificazioni nella L. n. 113/2021, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023- 2025 dell'Arca Capitanata.

Come noto, tale piano è stato configurato, dal legislatore, quale documento unico di programmazione e *governance* per le Pubbliche Amministrazioni, che assorbe in sé i contenuti di diversi documenti di pianificazione e programmazione previsti dal legislatore.

Nella specie, gli adempimenti relativi ai Piani assorbiti dal PIAO sono stati individuati con il D.P.R. 24 giugno 2022, n. 81, entrato in vigore il 15.07.2022 e i contenuti del medesimo PIAO sono stati indicati nel D.P.R. 30 giugno 2022, n. 132, entrato in vigore il 22.09.2022, ragione per la quale l'Arca Capitanata, per il 2022, in un'ottica di transizione alle nuove modalità di pianificazione e programmazione, aveva adottato, con Decreto n. 116 del 28.10.2022, il PIAO 2022-2024, il quale, in aderenza a quanto effettuato da altre P.A. con personale inferiore alle 50 unità, costituiva una "cornice" volta a fornire una visione d'insieme sui principali strumenti di programmazione operativa, già adottati nel corso del 2022 nel rispetto della rispettiva normativa, e sullo stato di salute dell'Agenzia, nell'ottica di un coordinamento delle diverse azioni contenute nei singoli Piani.

Per l'anno 2023, invece, l'Arca Capitanata ha adottato il PIAO 2023-2025, strutturandolo secondo i contenuti indicati nell' art. 3 rubricato "Valore Pubblico, performance e anticorruzione", lettera c), numeri da 1) a 7) del D.P.C.M. del 30 giugno 2022, n. 132, ed alle schede contenute in allegato al medesimo decreto, ed inglobando, al proprio interno:

- il Piano della Performance;
- il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- il Piano Organizzativo del lavoro agile;
- il Piano del fabbisogno del personale;
- il Piano delle azioni positive.

Il PIAO 2023-2025 approvato con Delibera A.U. n. 50/2023, oltre a contenere i suindicati piani, si compone altresì di n. 3 allegati, costituiti da:

- Piano degli Obiettivi Strategici 2023-2025 (all. 1);

- Piano degli Obiettivi Operativi 2023-2025 (all. 2);
- Misure obbligatorie ed ulteriori per la prevenzione della corruzione allegato della Sezione 2.3 –Rischi corruttivi e trasparenza” (all. 3).

Tale PIAO, nel corso del 2023, ha subito n. 2 modifiche/rimodulazioni, conseguenziali alla sopravvenute modifiche normative/contrattuali oltre che riorganizzative dell’Agenzia.

In particolare, con Delibera dell’Amministratore Unico n. 107 del 9.06.2023, è stata modificata la sottosezione 3.3 attinente al “Piano dei fabbisogni del personale 2023-2025”, a seguito delle modifiche normative/contrattuali e delle intervenute cessazioni di personale, che hanno comportato una modifica delle capacità assunzionali e dei fabbisogni di personale.

La seconda modifica al PIAO 2023-2025, apportata con Delibera dell’Amministratore Unico n. 224 del 5.12.2023, si è, invece, resa necessaria a seguito della revisione dell’assetto organizzativo dell’Agenzia rispetto alle relative Aree Dirigenziali e a determinati uffici ad esse afferenti, disposta con Delibera dell’Amministratore Unico n. 129 del 20.07.2023, e del conferimento degli incarichi dirigenziali e di titolarità di posizione organizzativa, avvenuto con Delibera dell’Amministratore Unico n. 132 del 27.07.2023.

La presente Relazione intende evidenziare, a consuntivo rispetto all’anno 2023, risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti; al fine di assolvere alla sua duplice funzione di “strumento di miglioramento gestionale” e di “*strumento di accountability*”.

Attraverso la rendicontazione finale degli obiettivi, individuati come rilevanti e significativi in sede di programmazione con la delineazione dell’albero della performance nel relativo piano 2023/2025, la presente relazione intende, infatti, fornire un quadro riepilogativo dei risultati ottenuti rispetto alla performance dell’ente, anche al fine della eventuale riprogrammazione degli obiettivi nell’ottica di un progressivo miglioramento del funzionamento del ciclo della performance.

Nella sua veste di “*strumento di accountability*”, la presente relazione fornisce la rendicontazione a tutti gli *stakeholders*, interni ed esterni, dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, con rilevazione degli eventuali scostamenti e delle relative cause, concludendo, come previsto dall’art. 10, comma 1, lett. b), del d.lgs. n. 150/2009 s.m.i., il “ciclo di gestione della performance”.

Nel rispetto di quanto disposto dell’art. 14, comma 4, lettera c) del d.lgs. 150/2009, tale relazione sarà, infine, oggetto di validazione da parte dell’OIV dell’Agenzia e ne sarà assicurata la relativa visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell’Ente nella sezione “*Amministrazione Trasparente/Performance*”.

1. IL MANDATO ISTITUZIONALE DELL'ARCA CAPITANATA E L'ALBERO DELLA PERFORMANCE DELL'ARCA CAPITANATA

L'Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare (ARCA) Capitanata, già I.A.C.P. di Foggia, con i suoi novant'anni di storia, realizza e gestisce, in conformità agli obiettivi della programmazione regionale, - direttamente o in concorso con altri soggetti pubblici e privati - soluzioni abitative a favore delle categorie socialmente deboli in possesso dei requisiti e delle condizioni previsti dalla legislazione vigente.

Nella specie, l'Arca Capitanata agisce come operatore pubblico nel campo dell'edilizia residenziale pubblica e sociale, svolgendo funzioni di promozione, realizzazione e gestione dei servizi abitativi, in attuazione dei piani e degli indirizzi regionali, svolgendo le seguenti attività:

- gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica proprio o eventualmente affidato da altri soggetti pubblici o privati;
- interventi di manutenzione, recupero e riqualificazione degli immobili;
- gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle persone e delle famiglie;
- prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di alloggi in locazione;
- progettazione e attuazione di interventi di riqualificazione urbana, recupero edilizio e nuova costruzione, urbanizzazione e infrastrutturazione.

Come rilevato nella Delibera CiVIT n. 112/2010, la *performance* di una P.A. può essere rappresentata in maniera articolata, completa ed, al contempo, sintetica dal c.d. "albero della *performance*", una mappa logica nella quale il "mandato istituzionale" e la "*mission*" del singolo ente sono articolate in aree strategiche, a cui sono associati, laddove sia possibile la loro identificazione, gli *outcome* attesi/desiderati.

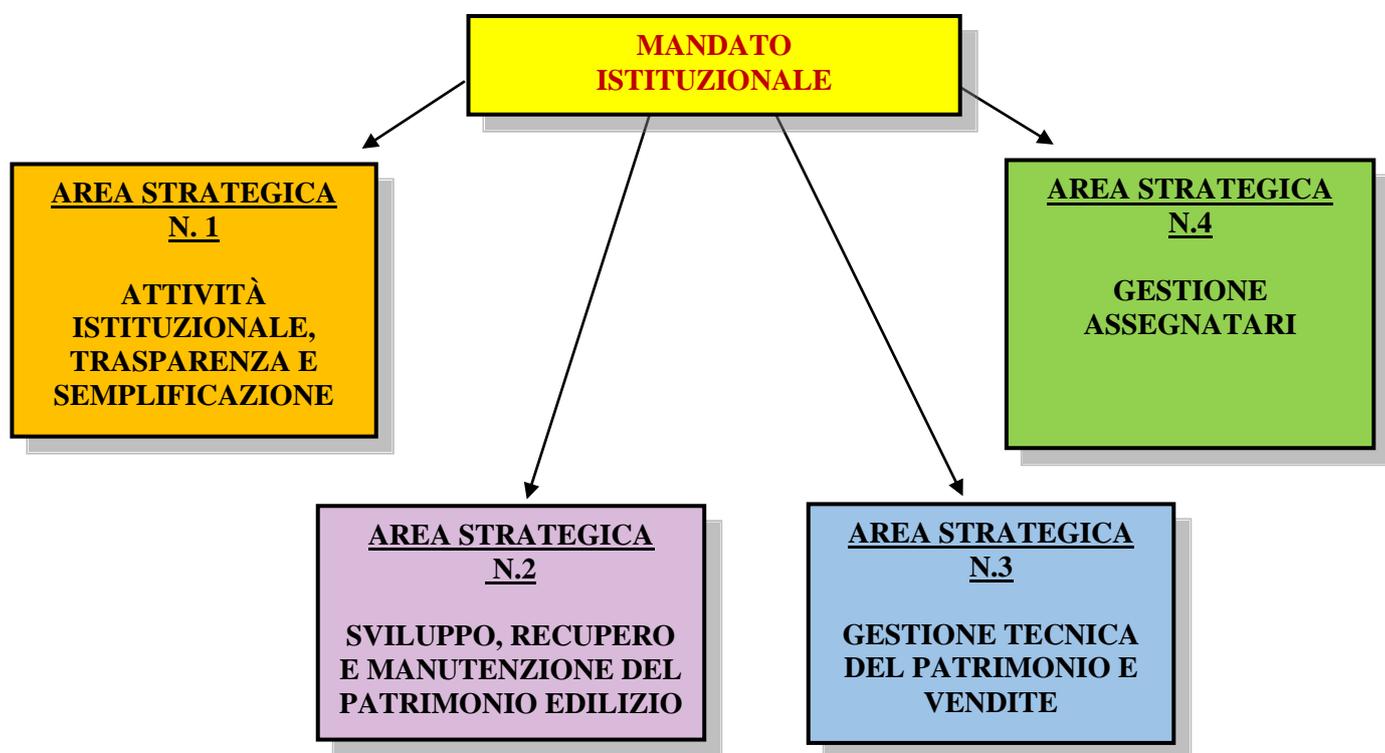
L'albero della *performance* si estrinseca, pertanto, in una mappa logica che a partire dalla missione e visione si declina in tre livelli gerarchici:

- Aree strategiche
- Obiettivi strategici
- Obiettivi operativi

Nella specie, le aree strategiche sono state articolate in relazione alle attività fondanti dell’Agenzia, ossia i “campi di azione” nell’ambito dei quali essa svolge le proprie funzioni: “Attività istituzionale, trasparenza e semplificazione”, “Sviluppo, recupero e manutenzione del patrimonio edilizio”, “Gestione tecnica del patrimonio e vendite” e “Gestione assegnatari”.

Al secondo livello del c.d. albero della performance, si collocano gli obiettivi strategici, che rappresentano lo strumento amministrativo – gestionale fondamentale e propedeutico alla realizzazione delle strategie dell’Agenzia.

Al terzo livello sono collocati gli obiettivi operativi, che corrispondono agli obiettivi assegnati a ciascun ufficio e, pertanto a ciascun responsabile, di cui si compone l’Ente.



La **MISSION** dell’Agenzia si configura, pertanto, come altamente, sociale concretizzandosi nel costante impegno della tutela e dello sviluppo del valore sociale degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ossia:

1. Assicurare il diritto sociale dell’abitare alle categorie socialmente deboli che non possono accedere al mercato immobiliare;

2. Tutelare e valorizzare gli immobili di proprietà, garantendo un'adeguata risposta ai fabbisogni abitativi;
3. Gestire i servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle persone e delle famiglie.

La correlata **VISION** dell'Arca Capitanata, si concretizza nel:

1. Migliorare la qualità dell'abitare:
2. Modernizzare e innovare le strutture al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e rispondere ai mutamenti dell'ambiente che si ripercuotono sui bisogni del cittadino;
3. Lavorare in sinergia con i propri stakeholders.

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE DELL'ARCA CAPITANATA

2.1 - IL CONTESTO ESTERNO

L'analisi del contesto esterno consente di evidenziare le caratteristiche dell'ambiente nel quale l'Arca Capitanata opera nell'espletamento della propria *mission*, anche al fine di individuare e valutare variabili significative incidenti sulle relative attività.

L'ARCA Capitanata, quale Ente regionale di diritto pubblico non economico, opera - in piena autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile - nel campo dell'edilizia residenziale pubblica /sociale e dei piani e programmi di rigenerazione urbana.

Il relativo patrimonio immobiliare, attiene ai Comuni di Foggia e provincia e, nell'ambito della provincia di Barletta-Andria-Trani, ai Comuni di Margherita di Savoia, San Ferdinando di Puglia e Trinitapoli.

L'attività dell'Agenzia si svolge, pertanto, nei predetti territori, le cui caratteristiche sociali, economiche e criminologiche, incidono inevitabilmente sul relativo operato, come emerge in maniera dettagliata nella Sottosezione 2.3 "*Rischi corruttivi e Trasparenza*" - Paragrafo 1.1 del PIAO 2023-2025, adottato con Delibera A.U. n. 50/2023.

L'utenza dell'Arca Capitanata si colloca, infatti, nelle fasce sociali meno abbienti, che maggiormente subiscono gli effetti della congiuntura economica sfavorevole.

Rispetto ai relativi assegnatari, si registra un fenomeno "morosità" avente un'incidenza rilevante, che si ripercuote, inevitabilmente, sul corretto funzionamento del meccanismo dell'ERP, sottraendo importanti risorse finanziarie per una valida politica abitativa ai nuclei familiari aventi

diritto.

Il corretto funzionamento dell'ERP è, inoltre, inficiato dal fenomeno diffuso delle occupazioni *sine titulo* degli alloggi di proprietà dell'Arca Capitanata, la cui gestione, anche al fine delle relative operazioni di rilascio, incide notevolmente sulla mole di lavoro dell'Ente, che, a seguito di quanto disposto dall'art. 11 del D.L. n. 14/2017 (c.d. "Decreto Sicurezza), convertito, con modificazioni, nella l. n. 48/2017, ha chiesto l'istituzione di apposite Cabine di Regia presso le Prefetture competenti per territorio (Foggia, e Barletta-Andria-Trani).

Tali Cabine di Regia, in prosecuzione dell'attività instaurata nel 2021 e proseguita nel 2022 e 2023, hanno consentito, attraverso la collaborazione di tutte le Istituzioni coinvolte (Comuni e relativi Servizi Sociali; Forze di Polizia di Stato e Locale, Guardia di Finanza, Arma dei Carabinieri ed Arca Capitanata), di ottenere il rilascio di diversi alloggi occupati *sine titulo* in Trinitapoli, Foggia, San Severo e Manfredonia.

2.2 - IL CONTESTO INTERNO

Come chiarito nelle Linee Guida della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica (n. 1/2017; n. 2/2017 e n. 3/2018), lo stato delle risorse interne (umane e finanziarie), in quanto presupposto della programmazione, è un elemento centrale dell'intero ciclo della performance, in quanto la sua corretta analisi consente all'amministrazione, a preventivo, di calibrare la fattibilità degli obiettivi sulle risorse disponibili e, a consuntivo, di valutare il livello di raggiungimento dei risultati rispetto alle risorse utilizzate, ciò anche al fine di ricalibrare eventualmente risorse e/o obiettivi nel successivo ciclo della performance.

L'organizzazione dell'Arca Capitanata rappresenta lo strumento per il conseguimento degli obiettivi che scaturiscono dal mandato istituzionale dell'Ente.

L'ARCA Capitanata è il risultato dell'intervento di riordino operato dalla L.R. Puglia n. 22/2014, che ha statuito e disciplinato la trasformazione degli Istituti Autonomi Case Popolari, enti regionali operanti nel settore dell'edilizia residenziale pubblica (ERP), in Agenzie regionali.

A seguito dell'avvenuta modifica dell'assetto istituzionale, conseguenziale all'avvenuta trasformazione dell'Ente, l'attuale pianta organica è il frutto di una progressiva ridefinizione, preordinata ad una efficiente razionalizzazione e riorganizzazione dell'attività amministrativa.

La predetta legge regionale ha introdotto, quale organo di indirizzo politico, delle ARCA Pugliesi un Amministratore Unico, il quale ha la rappresentanza legale e sovrintende al buon funzionamento dell'Agenzia, adotta i provvedimenti e vigila sulla relativa attuazione, adotta i documenti istituzionali per il funzionamento dell'Ente, nonché ogni altro atto di gestione necessario

alla realizzazione degli obiettivi programmati e all'indirizzo dell'attività della dirigenza dell'Ente.

L'Amministratore Unico, ai sensi della medesima l.r. Puglia n. 22/2014, nomina, inoltre, il Direttore, scegliendolo tra i dirigenti apicali dell'Agenzia in base ai titoli e all'esperienza maturata.

Il Direttore coordina le attività delle strutture per conseguire gli obiettivi e le direttive dell'Amministratore Unico e ne verifica costantemente l'attuazione quale responsabile delle attività della Agenzia, formula proposte all'Amministratore Unico in relazione a programmi o iniziative di sua competenza, assicura efficienza, efficacia ed economicità dell'attività della Agenzia, sovrintendendo alla gestione delle risorse umane e finanziarie, adottando tutti gli atti previsti dal regolamento interno degli uffici e dei servizi.

Per l'anno 2023, l'incarico di Amministratore Unico dell'Arca Capitanata è stato ricoperto dal Dott. Giuseppe Liscio, nominato, con Delibera di Giunta Regionale. n. 1936 del 22/12/2022 e successivo Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 489 del 27/12/2022.

Nel corso del 2023, come accennato nell'Introduzione della presente relazione e riportato nell'organigramma generale di cui alla pagina successiva, l'organizzazione interna dell'Agenzia, ha subito importanti modifiche a variazioni, nell'ottica di una generale revisione.

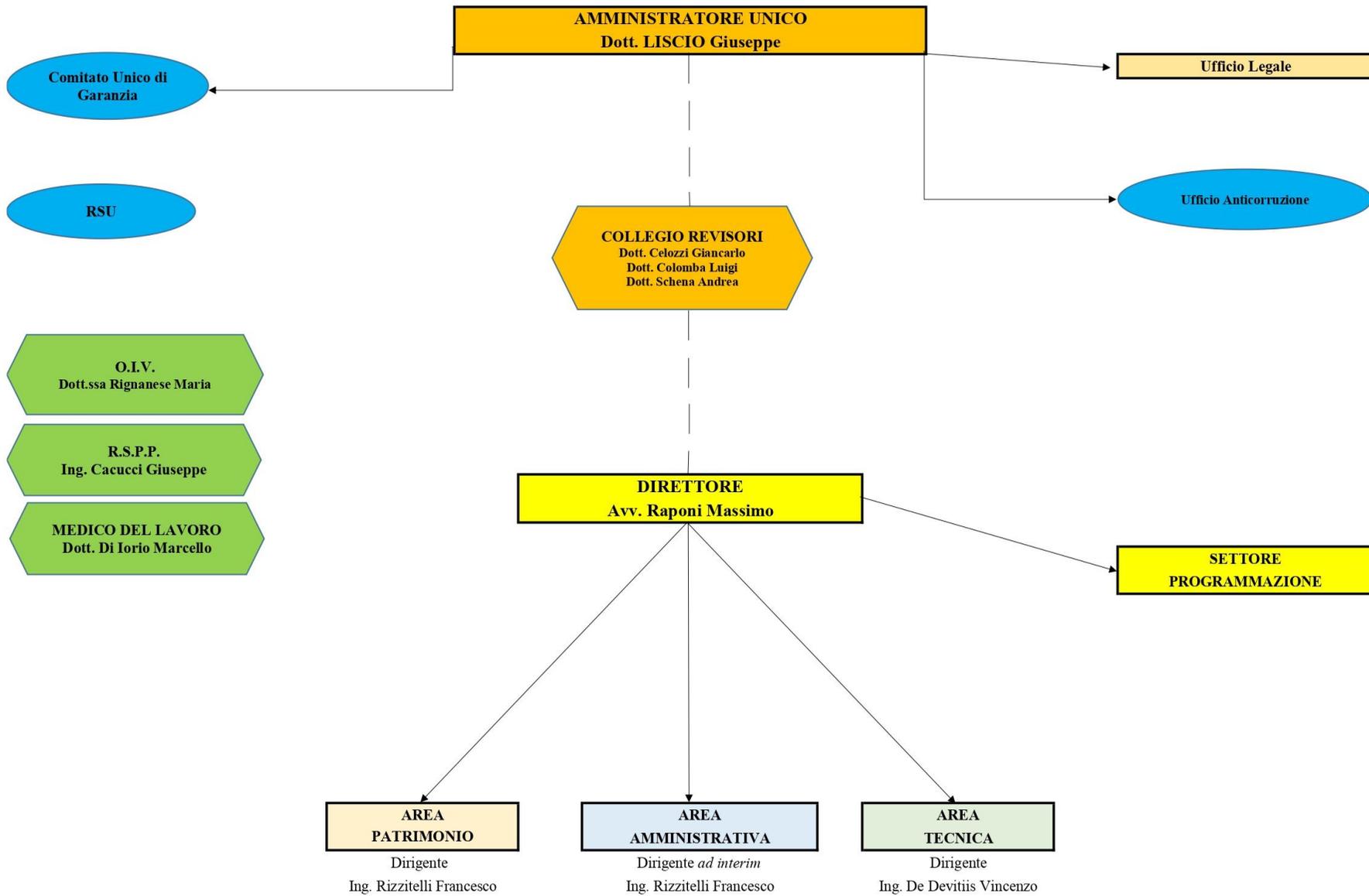
Nella specie, con le Delibere dell'amministratore Unico n. 129 del 20.07.2023 e n. 132 del 27.07.2023, è stata introdotta una **struttura dipartimentale**, al cui vertice è collocato il Direttore ed all'interno della quale sono presenti le macro aree, assegnate alla responsabilità di rispettivi dirigenti e costituenti aggregazioni di settori omogenei al cui interno si incardinano gli uffici di relativa pertinenza, corrispondenti alle missioni istituzionali dell'Agenzia.

Il nuovo assetto prevede, altresì, l'istituzione di uffici in staff all'Amministratore Unico e al fine di garantirne la massima autonomia operativa e gestionale.

A tal fine è istituito l'Ufficio Legale/Avvocatura dell'Arca Capitanata, al quale è garantita la "piena indipendenza ed autonomia nella trattazione esclusiva e stabile degli affari legali dell'ente" ed il diritto, riconosciuto agli avvocati, ad un "trattamento economico adeguato alla funzione professionale svolta". Il suddetto ufficio, la cui responsabilità dirigenziale viene rimessa al Direttore, espleta le attività di patrocinio e difesa dell'Agenzia nei giudizi di cui sia parte (attrice/ricorrente e/o convenuta/resistente); il relativo ministero è esercitato dai funzionari iscritti all'elenco speciale degli addetti agli uffici legali.

Si riportano di seguito l'organigramma generale dell'Agenzia e gli organigrammi delle Aree.

ORGANIGRAMMA GENERALE



DIPARTIMENTO DIREZIONE

ORGANIGRAMMA DIPARTIMENTO DI DIREZIONE



Il **DIPARTIMENTO DI DIREZIONE** – con incardinato il Settore Programmazione con l'Ufficio Programmazione.

A capo del Dipartimento di Direzione vi è il Direttore, preposto alla gestione amministrativa dell'Agenda, il quale, nella qualità di Responsabile delle complessive attività, coordina i Dirigenti, in assolvimento dei compiti, obiettivi e direttive assegnati a questi ultimi dall'Amministratore unico e ne verifica costantemente l'attuazione e il raggiungimento.

Settore Programmazione, funzionale alle attività di cui all'art. 13, comma 3, della legge regionale n. 22/2014 per le quali, in particolare, il Direttore: a) coadiuva l'Amministratore unico nell'adozione delle scelte strategiche, nella definizione degli obiettivi e indirizzi dell'Agenda nonché nell'adozione di ognuno e tutti i provvedimenti di competenza del primo; b) collabora continuativamente con l'Amministratore unico al quale relaziona periodicamente sulla propria attività formulando proposte sia per l'adozione dei provvedimenti non di propria esclusiva competenza che in relazione al programma annuale e pluriennale di attività.

Ufficio programmazione, svolge attività di supporto nella definizione e aggiornamento della programmazione strategica e operativa.

AREA AMMINISTRATIVA, la cui responsabilità rimessa ad un dirigente, con incardinato il Settore Finanziario con relativi Uffici Contabilità Finanziaria e Contabilità Economico Patrimoniale e il Settore Affari Generali con relativi Uffici Segreteria, Personale/Economico e Personale/Giuridico.

ORGANIGRAMMA AREA AMMINISTRATIVA



Settore finanziario

Ufficio Contabilità finanziaria, si occupa degli adempimenti relativi al Bilancio di Previsione e al Rendiconto, dell'emissione ordinativi di incasso e pagamento, verificando la regolarità degli atti che comportano impegno economico dell'Agenzia sotto il profilo contabile e della copertura finanziaria e coordina le attività di economato e di gestione della cassa.

Ufficio contabilità economico-patrimoniale, cura la rilevazione delle fatture acquisti e vendite e relativi adempimenti IVA, gli aspetti fiscali relativi alle imposte sugli immobile e sul reddito, e le rilevazioni contabili inerenti ai fatti e alle operazioni di gestione e al Rendiconto.

Settore Affari Generali

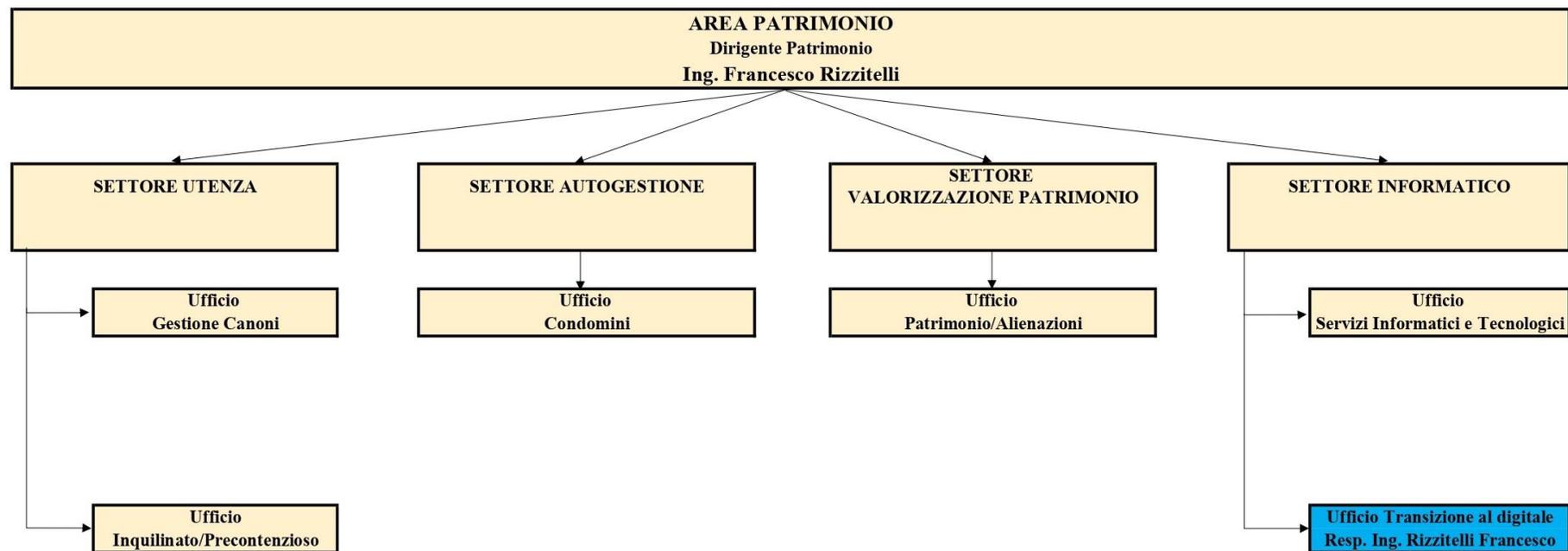
Ufficio Segreteria, espletamento delle attività istituzionali tramite predisposizione di atti e documenti istituzionali, supporto per le relazioni esterne con le altre Amministrazioni, con organizzazioni private e con i cittadini singoli ed associati, cura dei rapporti con gli uffici dell'Ente. Svolge attività di Segreteria Generale, gestendo l'archivio documentale dell'Agenzia, curando la gestione amministrativa degli organi dell'Ente, le relazioni sindacali, la gestione dell'Ufficio protocollo dell'Ente.

Ufficio Personale/economico, si occupa della gestione economica, previdenziale e fiscale del personale, predispone il conto annuale del personale e cura la liquidazione e il pagamento dei compensi ad amministratore e sindaci.

Ufficio Personale/giuridico, si occupa degli adempimenti connessi all'amministrazione del personale, della programmazione dei fabbisogni di personale, dei reclutamenti e della gestione delle procedure concorsuali e di progressioni di carriera nonché dell'analisi dei fabbisogni formativi.

AREA PATRIMONIO, la cui responsabilità rimessa ad un dirigente, con incardinato il Settore Utenza con relativi uffici Gestione Canoni e Inquilinato/Precontenzioso, il Settore Autogestione con relativo ufficio Condomini, il Settore Valorizzazione Patrimonio con relativo Ufficio Patrimonio Alienazioni e il Settore Informatico con relativi Uffici Servizi Informatici/Tecnologici e Transizione al Digitale.

ORGANIGRAMMA AREA PATRIMONIO



Settore Utenza

Ufficio Inquilinato/Precontenzioso, si occupa della gestione amministrativa degli alloggi in proprietà o in titolarità di legge, della predisposizione e stipula dei contratti di locazione e successivi adempimenti, fornendo assistenza, informazione e consulenza al pubblico relativamente alla gestione degli alloggi. Pone in essere le attività propedeutiche al recupero dei crediti vantati dall’Agenzia nei confronti degli assegnatari/locatari morosi, effettua il monitoraggio costante delle riscossioni, l’allineamento tra i risultati delle riscossioni e le previsioni di bilancio.

Ufficio Gestione Canoni, si occupa della gestione dei canoni degli alloggi e.r.p. e non e.r.p., della regolarizzazione dei rapporti locativi, della relativa determinazione e revisione, curando l’assistenza l’informazione e la consulenza agli inquilini in materia.

Settore Autogestioni

Ufficio Condomini promuove e favorisce la costituzione di condomini e autogestioni, curando le attività relative alla gestione amministrativa e contabile delle autogestioni e delle gestioni condominiali negli stabili a proprietà mista.

Settore Valorizzazione patrimonio

Ufficio Patrimonio/Alienazioni, si occupa della predisposizione dei Piani di vendita, dell’attività istruttoria tecnica propedeutica al riscatto di alloggi e di immobili adibiti ad uso diverso da abitativo e alla cessione di relitti di suoli, degli elaborati tecnici relativi alla accatastamento degli immobili e relativi sopralluoghi, del rilascio dei nulla osta/nulla osta in sanatoria per opere edili da realizzare/realizzate dagli assegnatari, cura e istruisce tutte le pratiche concernenti i riscatti per gli immobili, predisporre la documentazione necessaria per la stipulazione dei contratti di vendita.

Settore Informatico

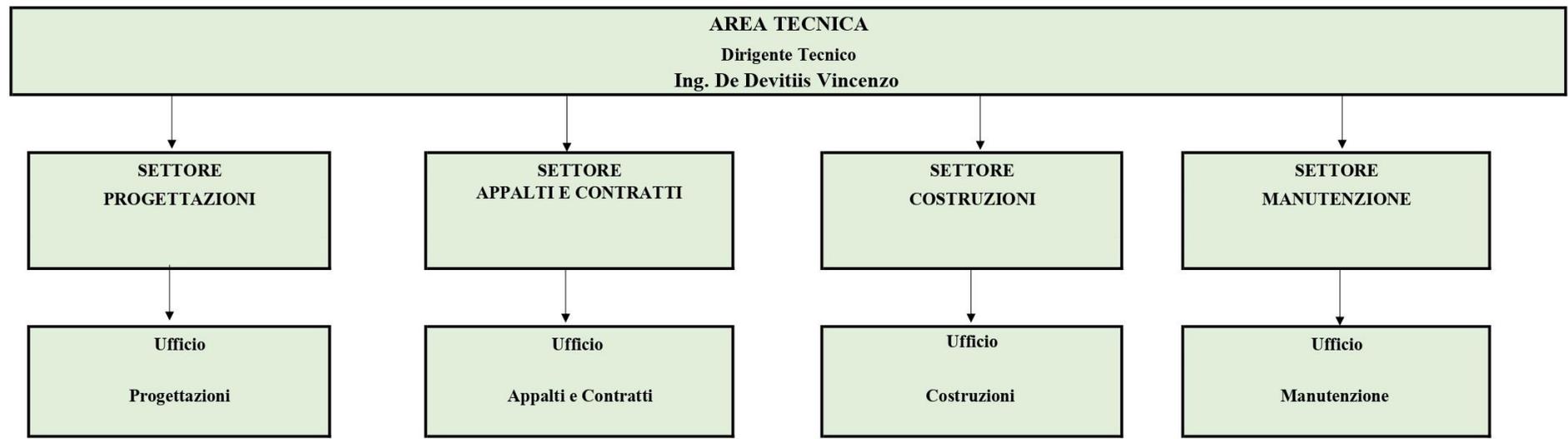
Ufficio Servizi Informatici e Tecnologici, si occupa delle principali attività di gestione e amministrazione del servizio informatico dell’Ente, in termini di hardware, software e applicazioni, nonché di assistenza agli utenti nell’utilizzo delle procedure informatiche, con particolare riguardo all’implementazione e adeguamento rispetto alle nuove esigenze organizzative avvertite a seguito del processo di riorganizzazione e di digitalizzazione, particolarmente realizzato nell’ultimo biennio.

Ufficio transizione al digitale - RTD, Ing. Francesco Rizzitelli, ha tra le principali funzioni quella di garantire operativamente la trasformazione digitale della Agenzia, coordinandola nello sviluppo

dei servizi pubblici digitali e nell'adozione di modelli di relazione trasparenti e aperti con i cittadini, anche ai fini dell'erogazione di servizi fruibili, utili e di qualità.

AREA TECNICA, la cui responsabilità rimessa ad un dirigente, con incardinato il Settore Progettazioni con relativo Ufficio Progettazioni, Settore Appalti e Contratti con relativo Ufficio Appalti e Contratti, Settore Costruzioni con relativo Ufficio Costruzioni, Settore Manutenzione con relativo Ufficio Manutenzione.

ORGANIGRAMMA AREA TECNICA



Settore progettazioni

Ufficio Progettazioni svolge attività di progettazione, si occupa delle procedure per lo svolgimento delle gare d'appalto relative alle progettazioni approvate, individua interventi di recupero e/o nuova costruzione, curando i rapporti con i Comuni interessati tramite Convenzioni e con il competente Assessorato Regionale, redige il Programma Triennale Opere Pubbliche.

Settore costruzioni

Ufficio Costruzioni si occupa della programmazione ed elaborazione di soluzioni tecnico-amministrative per il recupero del patrimonio immobiliare dell'Ente, gestendo i rapporti con l'utenza, con gli Enti e con i soggetti esterni coinvolti nei progetti di recupero, cura la fase esecutiva dei lavori di recupero, compreso il coordinamento della sicurezza e il collaudo statico e tecnico-amministrativo.

Settore appalti e contratti

Ufficio Appalti e Contratti provvede alla redazione di tutti i bandi ed avvisi di gara per l'acquisizione di lavori/servizi/forniture dell'Agenzia, e si occupa dell'istruttoria delle pratiche fino all'aggiudicazione, acquisendo la documentazione necessaria ai fini della stipula dei relativi contratti predisposti dal medesimo ufficio.

Settore Manutenzione

Ufficio Manutenzione svolge l'attività tecnico-amministrativa connessa alla manutenzione del patrimonio immobiliare, gestendo le richieste di intervento, i sopralluoghi, le verifiche e liquidazione dei lavori, anche condominiali e a rimborso, si occupa anche della redazione delle certificazioni energetiche.

2.3 - LE RISORSE UMANE

Personale al 31.12.2023 e tutela della parità di genere

- n. 52 unità complessive, tra cui
- n. 1 direttore e n. 2 dirigenti;
- n. 9 Funzionari titolari EQ.

PERSONALE DIRIGENTE

DONNE	0
UOMINI	3
TOTALE	3

PERSONALE NON DIRIGENTE

Personale	Operator	Operatori	Istruttori	Funzionari	Totale
DONNE	0	7	7	12	26
UOMINI	3	4	9	10	26
TOTALE	3	11	16	22	52

di cui Titolari di ELEVATA QUALIFICA

DONNE	4
UOMINI	5
TOTALE	9

Come rapportato nella parte introduttiva e nel precedente paragrafo della presente relazione, nel 2023, l'Arca Capitanata ha provveduto ad intensa (ri)organizzazione e gestione delle risorse umane. Oltre al rafforzamento del "management", realizzata con la nomina di un nuovo Direttore e l'assunzione di un dirigente a tempo determinato per la direzione delle aree amministrative, è stata data piena attuazione al Piano triennale del fabbisogno del personale.

In particolare, sono stati assunti n. 4 istruttori tecnici part-time al 50%, un funzionario contabile, un funzionario informatico, tutti a tempo indeterminato, e un istruttore tecnico a tempo determinato, come dettagliato nella tabella seguente:

Area contrattuale	Data assunzione	Atto di riferimento
Direttore generale	1/05/2023	Delibera A.U. 50 DEL 31-03-2023
Dirigente amministrativo (T.D.)	1/08/2023	Delibera A.U. 50 DEL 31-03-2023 così come modificata dalla Delibera 107 del 9/6/2023
Istruttore tecnico	01/10/2023	Atto 29/2018 (Program. 2018-2020)
Istruttore tecnico	04/07/2023	Atto 179/2018 (progr. 2019-2021) Atto 123/2019 (rimodulazione)
Istruttore tecnico	18/07/2023	

Istruttore tecnico	01/10/2023	
Funzionario informatico	01/12/2023	
Funzionario contabile	18/12/2023	Delibera A.U. 50 DEL 31-03-2023 così come modificata dalla Delibera 107 del 9/6/2023
Istruttore tecnico (T.D.)		Delibera A.U. 50 DEL 31-03-2023 così come modificata dalla Delibera 107 del 9/6/2023

Nel corso dello stesso anno, n. 7 dipendenti, invece, hanno cessato il proprio rapporto di lavoro con l’Agenzia, per quiescenza, mobilità o dimissioni, come specificato nella seguente tabella.

<i>Area contrattuale</i>	<i>Data cessazione</i>	<i>Motivazione</i>
Funzionario contabile	1/07/2023	Quiescenza
Istruttore tecnico	25/09/2023	Dimissioni
Funzionario informatico	01/09/2023	Quiescenza
Istruttore amministrativo	01/08/2023	Quiescenza
Istruttore amministrativo	30/12/2023	Mobilità
Istruttore amministrativo	01/05/2023	Dimissioni
Operatore esperto	30/06/2023	Dimissioni
Operatore esperto	1/12/2023	Dimissioni

Rispetto a tali cessazioni, i resti contabili da poter utilizzare nel 2024 ammontano a complessivi € 222.165,80, come specificato nella seguente tabella.

<i>Area contrattuale</i>	<i>Data cessazione</i>	<i>Stipendio tabellare (D)</i>	<i>IVC (E)</i>	<i>ind. Comp. A carico bilancio (F)</i>	<i>Contributi (0,25323*(D+E+F))</i>	<i>TFR (1/13,5*(D+E+F))</i>	<i>Totale</i>
Istruttore	30/04/2023	23.175,61 €	115,83	52,08	5.911,28 €	1.729,15 €	30.983,95 €
Istruttore	29/06/2023	23.175,61 €	115,83	52,08	5.911,28 €	1.729,15 €	30.983,95 €
Funzionario	30/06/2023	25.146,71 €	125,71	59,4	6.414,78 €	1.876,43 €	33.623,03 €
Istruttore	31/07/2023	23.175,61 €	115,83	52,08	5.911,28 €	1.729,15 €	30.983,95 €
Funzionario	31/08/2023	25.146,71 €	125,71	59,4	6.414,78 €	1.876,43 €	33.623,03 €
Istruttore	24/09/2023	23.175,61 €	115,83	52,08	5.911,28 €	1.729,15 €	30.983,95 €
Istruttore	29/12/2023	23.175,61 €	115,83	52,08	5.911,28 €	1.729,15 €	30.983,95 €
Totale		166.171,47 €	830,57 €	379,20 €	42.385,95 €	12.398,61 €	222.165,80 €

2.4 - LE RISORSE FINANZIARIE

Il raggiungimento degli obiettivi, oltre che dalle risorse umane, dipende dalle risorse finanziarie disponibili.

In particolare risultano determinanti le entrate in conto capitale del Titolo 4, relative ai finanziamenti ottenuti dall'amministrazione, e le entrate extratributarie, in massima parte attinenti ai canoni di locazione.

Per quanto concerne queste ultime si registra il fenomeno "morosità" che va osservato al di là del mero dato numerico considerando la *mission* dell'Agenzia e i destinatari dei suoi servizi.

Gli assegnatari dell'ente, infatti, rientrano in quelle fasce sociali che maggiormente subiscono gli effetti delle congiunture economiche sfavorevoli.

Tale situazione mina il funzionamento dell'ARCA e sottrae importanti risorse finanziarie. Si consideri che il Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità accantonato nel Consuntivo 2023 ammonta a € 52.116.601,38.

L'attività è condizionata anche dal contenzioso tributario IMU. Molti Comuni, infatti, non riconoscono la natura sociale degli alloggi ARCA generando contenzioso tributario che sottrae risorse finanziarie.

Nel corso dell'esercizio 2023, le politiche di bilancio dell'Arca Capitanata hanno seguito le linee strategiche delineate negli anni precedenti orientate al recupero della morosità, alla razionalizzazione della spesa corrente e al sostegno degli investimenti attraverso il reperimento di fonti di finanziamento nazionali e regionali.

Il bilancio consuntivo 2023 chiude con un avanzo di € 631.177,30. Il risultato positivo è stato sicuramente raggiunto attraverso la rigorosa gestione delle risorse disponibili.

Si rileva che, anche nell'esercizio 2023, l'ente non ha fatto ricorso ad anticipazioni di tesoreria.

Per l'esercizio 2023 l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti, ai sensi dell'Articolo 33 del D. Lgs. n. 33/2013, ammonta a n. +12 giorni.

Il contesto esposto rende gli obiettivi performance raggiunti ancora più significativi.

Tra le attività svolte nell'esercizio 2023 rileva il riaccertamento dei residui 2022. A tale proposito, per quanto concerne i residui attivi relativi ai fitti e accessori, si è proseguito nell'allineamento tra contabilità inquinata e finanziaria.

Accertamenti Rendiconto del Bilancio 2023 (importi in €)

Utilizzo avanzo di amministrazione	708.713,77
Fondo Pluriennale Vincolato di parte corrente	551.031,74
Fondo Pluriennale Vincolato in c/capitale	13.542,00
Titolo 1 - ENTRATE CORRENTI DI NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	9.296,22
Titolo 2 - TRASFERIMENTI CORRENTI	0,00
Titolo 3 - ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	14.374.483,92
Titolo 4 - ENTRATE IN CONTO CAPITALE	4.889.901,98
Titolo 5 - ENTRATE DA RIDUZIONE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	0,00
Titolo 6 - ACCENSIONE DI PRESTITI	1.158,22
Titolo 7 - ANTICIPAZIONI DA ISTITUTO TESORIERE / CASSIERE	0,00
Titolo 9 - ENTRATE PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	1.799.567,01
Totale Complessivo Entrate	22.347.694,86

Impegni Rendiconto del Bilancio 2023 (importi in €)

Disavanzo di amministrazione	0,00
TITOLO 1 - SPESE CORRENTI -	9.872.711,45
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO DI PARTE CORRENTE	694.870,46
TITOLO 2 - SPESE IN CONTO CAPITALE	4.849.203,42
FONDO VINCOLATO PLURIENNALE IN C/CAPITALE	82.805,65
TITOLO 3 - SPESE PER INCREMENTO ATTIVITÀ FINANZIARIE	0,00
TITOLO 4 - RIMBORSO PRESTITI	0,00
TITOLO 5 - CHIUSURA ANTICIPAZIONI RICEVUTE DA ISTITUTO TESORIERE/CASSIERE	0,00
TITOLO 7 - USCITE PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	1.799.567,01
Totale complessivo spesa	17.299.157,99
Avanzo di Competenza	5.048.536,87
Totale a pareggio	22.347.694,86

Si riportano di seguito alcuni indicatori contenuti nel Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (allegato al consuntivo 2023) che è previsto dall'articolo 18 del D.lgs. n. 91/2011 in materia di armonizzazione dei sistemi contabili.

In merito a tutti gli altri indicatori contenuti nel PIRA 2023, si rinvia allo specifico allegato pubblicato in "Amministrazione trasparente".

Esercizio 2020

3.1	Utilizzo medio anticipazioni di tesoreria	Sommatoria degli utilizzi giornalieri delle anticipazioni nell'esercizio / (365 x max previsto dalla norma)	0,00 %
3.2	Anticipazione chiuse solo contabilmente	Anticipazione di tesoreria all'inizio dell'esercizio successivo / max previsto dalla norma	0,00 %

Esercizio 2021

3.1	Utilizzo medio anticipazioni di tesoreria	Sommatoria degli utilizzi giornalieri delle anticipazioni nell'esercizio / (365 x max previsto dalla norma)	0,00 %
3.2	Anticipazione chiuse solo contabilmente	Anticipazione di tesoreria all'inizio dell'esercizio successivo / max previsto dalla norma	0,00 %

Esercizio 2022

3.1	Utilizzo medio anticipazioni di tesoreria	Sommatoria degli utilizzi giornalieri delle anticipazioni nell'esercizio / (365 x max previsto dalla norma)	0,00 %
3.2	Anticipazione chiuse solo contabilmente	Anticipazione di tesoreria all'inizio dell'esercizio successivo / max previsto dalla norma	0,00 %

Esercizio 2023

3.1	Utilizzo medio anticipazioni di tesoreria	Sommatoria degli utilizzi giornalieri delle anticipazioni nell'esercizio / (365 x max previsto dalla norma)	0,00 %
3.2	Anticipazione chiuse solo contabilmente	Anticipazione di tesoreria all'inizio dell'esercizio successivo / max previsto dalla norma	0,00 %

Il ciclo della performance è integrato in particolare con il ciclo del bilancio e della programmazione.

L'obiettivo operativo 1.1.12 – "Consolidare la salute finanziaria dell'Ente" ha come indicatore di risultato proprio il mancato ricorso all'anticipazione di Tesoreria.

Anche nell'esercizio 2023 l'ente ha raggiunto l'obiettivo in quanto non ha utilizzato anticipazioni di tesoreria consolidando il risultato ottenuto negli esercizi precedenti.

Esercizio 2020

5.1	Incidenza degli interessi passivi	Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi' /	
-----	-----------------------------------	--	--

	sulle entrate correnti	Accertamenti primi tre titoli delle Entrate ('Entrate correnti')	1,37 %
5.2	Incidenza degli interessi passivi sulle anticipazioni sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.04.000 'Interessi passivi su anticipazioni di tesoreria' / Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	0,00 %
5.3	Incidenza interessi di mora sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.02.000 'Interessi di mora' / Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	1,00 %

Esercizio 2021

5.1	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi' / Accertamenti primi tre titoli delle Entrate ('Entrate correnti')	0,99 %
5.2	Incidenza degli interessi passivi sulle anticipazioni sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.04.000 'Interessi passivi su anticipazioni di tesoreria' / Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	0,00 %
5.3	Incidenza interessi di mora sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.02.000 'Interessi di mora' / Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	1,00 %

Esercizio 2022

5.1	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi' / Accertamenti primi tre titoli delle Entrate ('Entrate correnti')	0,29 %
5.2	Incidenza degli interessi passivi sulle anticipazioni sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.04.000 'Interessi passivi su anticipazioni di tesoreria' / Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	0,00 %
5.3	Incidenza interessi di mora sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.02.000 'Interessi di mora' / Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	1,00 %

Esercizio 2023

5.1	Incidenza degli interessi passivi sulle entrate correnti	Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi' / Accertamenti primi tre titoli delle Entrate ('Entrate correnti')	0,12 %
5.2	Incidenza degli interessi passivi sulle anticipazioni sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.04.000 'Interessi passivi su anticipazioni di tesoreria' / Impegni Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	0,00 %
5.3	Incidenza interessi di mora sul totale della spesa per interessi passivi	Impegni voce del pdc U.1.07.06.02.000 'Interessi di mora' / Macroaggregato 1.7 'Interessi passivi'	1,00 %

Nell'esercizio 2023 l'incidenza degli interessi passivi è diminuita rispetto all'esercizio 2022 migliorando il risultato ottenuto negli esercizi precedenti.

3. PERFORMANCE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA: LE DIMENSIONI DEL VALORE PUBBLICO

L'analisi sulla performance, introdotta e promossa dal d.lgs. n. 150/2009 e s.m.i prevede, oltre alla pubblicazione sui siti web degli obiettivi di gestione, del loro livello di raggiungimento e del sistema di relativa valutazione, anche l'adozione di determinati atti, tutti coordinati tra loro, tra i quali il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione ed il Piano Triennale sulla Trasparenza

Tale correlazione tra performance-anticorruzione-trasparenza, è stata, inoltre, confermata dalla l. n. 190/2012, c.d. legge anticorruzione, la quale pone, in capo agli organi di indirizzo di ciascuna Pubblica Amministrazione, l'onere di definire gli obiettivi strategici, in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza, quale contenuto imprescindibile sia dei documenti di pianificazione strategica e programmazione gestionale che di prevenzione della corruzione ed attuazione della trasparenza.

L'imprescindibile "connubio" che deve instaurarsi tra *performance/anticorruzione/trasparenza* è stato, in ultimo, ribadito ed ulteriormente esplicitato dal legislatore italiano, attraverso l'introduzione del PIAO, che, come già riportato nella premessa della presente relazione, ha strutturato tale nuovo ed omnicomprensivo strumento di pianificazione e programmazione dell'attività istituzione delle PP.AA. tenute alla relativa adozione, ponendo il concetto di "valore pubblico" quale obiettivo generale e fondamentale da raggiungere attraverso una efficiente performance, una corretta prevenzione della corruzione e la garanzia del rispetto della trasparenza.

Ai sensi di quanto previsto nell'art. 6 del D.L. 80/2021, un ente genera "Valore Pubblico" quando orienta la propria azione amministrativa all'incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale a favore dei cittadini e del tessuto produttivo.

Le Linee guida per il Piano della Performance-Ministeri n. 1 di giugno 2017 del Dipartimento della Funzione pubblica, definiscono il valore pubblico come il miglioramento del livello di benessere economico-sociale degli utenti e stakeholder rispetto alle condizioni di partenza della politica o del servizio.

In linea con le previsioni del legislatore e del Dipartimento della Funzione Pubblica,

l'ANAC fa un primo riferimento al concetto di “Orizzonte del valore pubblico”, nel Piano Nazionale Anticorruzione 2019 (PNA), identificandolo con “il miglioramento del livello di benessere delle comunità di riferimento delle pubbliche amministrazioni”, per poi evidenziare, nel PNA 2022, approvato con deliberazione n. 7 del 17/01/2023, la necessità di privilegiare una nozione ampia di valore pubblico, intesa come “miglioramento della qualità della vita e del benessere economico, sociale, ambientale delle comunità di riferimento, degli utenti, degli stakeholder, dei destinatari di una politica o di un servizio.

Si tratta di un concetto che non va limitato agli obiettivi finanziari/monetizzabili ma comprensivo anche di quelli socio-economici, che ha diverse sfaccettature e copre varie dimensioni del vivere individuale e collettivo”.

Il concetto di “valore pubblico” può, quindi, essere inteso come miglioramento degli impatti esterni, su utenti e stakeholders, e degli impatti interni, sulla salute delle risorse a disposizione dei soggetti che si occupano della sua creazione. Una Pubblica Amministrazione crea, pertanto, valore pubblico quando riesce a utilizzare le risorse a disposizione in modo funzionale al soddisfacimento delle esigenze del contesto sociale (utenti, cittadini, stakeholders in generale).

In tale ottica, l'azione amministrativa e i suoi obiettivi devono compenetrarsi anche con gli obiettivi di trasparenza e anticorruzione, poiché la performance e la capacità di raggiungimento dei risultati non può mai avvenire a discapito della disciplina e del rispetto della norma e delle regole.

Il valore pubblico deve, pertanto, essere posto al centro della programmazione strategica, in quanto bussola che orienta le scelte e i modi di realizzazione delle politiche dell'Ente.

In questa ottica la prevenzione della corruzione è dimensione del valore pubblico e per la creazione del valore pubblico ed ha natura trasversale a tutte le attività volte alla realizzazione della missione istituzionale dell'Arca Capitanata.

Nel prevenire fenomeni di cattiva amministrazione e nel perseguire obiettivi di imparzialità e trasparenza, la prevenzione della corruzione contribuisce, infatti, a generare valore pubblico riducendo gli sprechi e orientando correttamente l'azione amministrativa, in termini di utilità ed efficienza.

Le misure preventive e per la trasparenza sono a protezione del valore pubblico ed, al contempo, sono esse stesse produttive di valore pubblico e strumentali a produrre risultati sul piano economico e su quello dei servizi, con importanti ricadute sull'organizzazione sociale ed economica del territorio e dell'utenza dell'Arca Capitanata.

Questo obiettivo generale deve essere poi declinato in Obiettivi Strategici ed Operativi di prevenzione della corruzione e trasparenza che devono essere programmati in maniera tale da

risultare funzionali alle strategie di creazione del valore pubblico.

In tale ottica, l'Arca Capitanata, come già denotato, ha approvato, con Delibera A.U. n. 50/2023, il PIAO 2023-2025, la cui Sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza", redatta dal RPCT dell'Agenzia, con il supporto della relativa struttura, indica le misure per la prevenzione della corruzione delle attività poste in essere dall'Ente e nella parte dedicata alla "Trasparenza", stabilisce le modalità di relativa attuazione, poste in funzione deterrente dei fenomeni corruttivi in relazione alle strutture esposte a maggior rischio.

Nell'ottica di tale imprescindibile connessione tra performance, anticorruzione e trasparenza, il Piano degli Obiettivi Strategici, allegato 1 del PIAO 2023-2025, individua, quale **Area Strategica n. 1** la "**Attività Istituzionale, trasparenza e semplificazione**", articolata in n. 3 Obiettivi Strategici:

- **OS.1.1.- Riorganizzazione dell'Ente**, a sua volta articolato in n. 5 obiettivi operativi;
- **OS.1.2.- Migliorare la trasparenza e semplificare i rapporti con l'utenza**, a sua volta articolato in n. 3 obiettivi operativi.

I predetti obiettivi strategici hanno, quale finalità ultima, l'incremento del livello di benessere dei dipendenti e degli *stakeholders dell'Agenzia*, quest'ultimi intesi come la collettività destinataria dei servizi dalla stessa erogati.

Con particolare riguardo agli obiettivi operativi rientranti nell'**OS.1.2.- Migliorare la trasparenza e semplificare i rapporti con l'utenza**, oltre alla redazione e successiva adozione e pubblicazione del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, confluito, nell'anno 2023, nella Sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO 2023-2025, costituente obiettivo operativo 001.2.1.– il RPCT, con la relativa struttura di supporto, ha provveduto all'espletamento del "**Monitoraggio adempimenti a carico dei responsabili di procedimento**" – obiettivo operativo 001.2.3, attraverso la richiesta di appositi "monitoraggi semestrali", tra cui assume particolare rilevanza la trasmissione, su richiesta del RPCT da parte di ciascun responsabile d'ufficio, dell'attestazione sull'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 33/2013 s.m.i. e della l. n. 190/2012 s.m.i. (MOD. A), al quale si aggiungono, il "Report monitoraggio affidamenti in corso" per il monitoraggio degli Affidamenti di lavori e acquisizione di servizi e forniture in corso (per il semestre di relativa afferenza), e la "scheda di valutazione formativa", per il monitoraggio in tema di formazione in materia di anticorruzione e trasparenza.

Il monitoraggio delle misure generali e specifiche individuate del PTPC dell'Agenzia è avvenuto, invece, nel corso della procedura di aggiornamento annuale del Piano, dai questionari

compilati dai responsabili di ufficio, i quali hanno rilevato e confermato la non sostenibilità di talune misure, in particolare, della rotazione ordinaria, a causa della situazione di sottorganico in cui versa l'Agenzia.

Di tale attività di monitoraggio è stato dato atto, in maniera analitica, nella “Relazione RPCT 2023”, redatta ai sensi dell'art. 1, comma 14 l. n. 190/2012 secondo le modalità e le tempistiche previste dal Comunicato del Presidente Anac dell'8.11.2023 e regolarmente pubblicata sul sito web dell'Arca Capitanata nella sezione “Amministrazione trasparente”.

Particolare rilievo deve, inoltre, attribuirsi all'obiettivo operativo 001.2.1.1 “**Mappatura dei processi del relativo Ufficio**”, *avente, quale target 2023, il “30%” del n.ro processi mappati/totale processi in carico (algoritmo) comune a tutti gli uffici (Piano Obiettivi operativi, allegato n. 2 del PIAO 2023-2025 dell'Arca Capitanata, approvato con Delibera A.U. n. 50 del 31.03.2023 e successive modifiche).*

Come ampiamente illustrato nella relazione prot. n. 20901/2023 redatta dalla RPCT, la mappatura dei processi, consistente nella individuazione e successiva analisi delle singole attività svolte dall'amministrazione, al fine di identificare, in un'ottica di progressivo esame, le attività che, per loro natura e/o peculiarità, risultino potenzialmente esposte a rischi corruttivi, costituisce strumento essenziale per l'individuazione e calibrazione, anche nell'ottica di progressivo aggiornamento, delle misure di prevenzione della corruzione.

Le modalità per l'effettuazione della mappatura dei processi sono descritte nell'Allegato 1 “Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi” del PNA (Piano Nazionale Anticorruzione) 2019, il quale, anche a seguito dell'approvazione del PNA 2022, con delibera ANAC n. 7 del 17/01/2023, permane il vademecum, a disposizione delle PP.AA., per lo svolgimento di tale attività.

Il predetto allegato 1 del PNA 2019 prevede che la mappatura dei processi venga articolata in n. 3 fasi: 1) identificazione; 2) descrizione; 3) rappresentazione.

In considerazione delle prescrizioni contenute nel PNA 2019-Allegato 1 e nel PNA 2022 in argomento, la RPCT, coadiuvata dalla relativa struttura di supporto, ha proceduto ad avviare l'iter per una nuova mappatura dei processi/procedimenti espletati dai singoli uffici dell'Arca Capitanata, anche in ragione della revisione dell'assetto organizzativo dell'Agenzia con riorganizzazione delle relative Aree Dirigenziali e di determinati uffici ad esse afferenti, disposta con Delibera dell'Amministratore Unico n. 129 del 20.07.2023.

In adempimento alle predette prescrizioni, che articola l'iter della mappatura in n. 3 fasi (1. *Elencazione dei processi*; 2. *Descrizione di ciascun processo*; 3. *Rappresentazione degli elementi*

descrittivi del processo illustrati nella precedente fase), la RPCT e relativa struttura di supporto, dopo aver predisposto e redatto la necessaria modulistica, hanno fornito le necessarie indicazioni e prestato assistenza ai singoli responsabili di ufficio per l'identificazione dei processi mediante compilazione del modello "FASE 1: IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI".

Tale prima fase, iniziata nel mese di marzo 2023, è proseguita sino al mese di ottobre u.s., anche in ragione del riassetto organizzativo, avvenuto con la suindicata Delibera del 20.07.2020, che ha comportato la soppressione di alcuni uffici con le relative attività, nonché una diversa collocazione di personale e procedimenti, che hanno comportato, per alcuni responsabili di ufficio, la necessità di redigere una nuova elencazione dei processi/procedimenti di relativa afferenza.

A seguito dell'acquisizione delle suindicate schede da parte di ciascun responsabile di ufficio, la RPCT e relativa struttura hanno preceduto, tra ottobre e dicembre 2023, alla "FASE 2: DESCRIZIONE DEL PROCESSO/PROCEDIMENTO", fornendo il necessario supporto ai singoli responsabili di ufficio, per la compilazione delle relative schede.

Tali schede, redatte per un numero corrispondente al 30% del totale dei processi elencati, da ciascun ufficio, nella scheda "Fase 1: Identificazione dei processi", hanno consentito l'acquisizione dei seguenti dati: oggetto del processo/procedimento; input (modalità di instaurazione: istanza di parte o d'ufficio); numero e descrizione delle fasi in cui il processo/procedimento si articola; output (risultato conclusivo: atto/provvedimento).

L'acquisizione dei dati contenuti in ciascuna delle suindicate schede "FASE 1: IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI" e "FASE 2: DESCRIZIONE DEL PROCESSO/PROCEDIMENTO, consentirà di operare una nuova identificazione delle attività poste in essere dall'Arca Capitanata che, per loro natura e/o peculiarità, potrebbero risultare esposte a rischi corruttivi, al fine di programmare, in via progressiva ed in esito al completamento, negli anni 2024 e 2025, della descrizione del restante 70% dei processi/procedimenti elencati nella fase 1 da ciascun ufficio, le misure organizzative per la relativa prevenzione.

Per quanto concerne gli adempimenti di "**trasparenza**", in adempimento a quanto prescritto dalla Delibera ANAC n. 203 del 17/05/2023, l'OIV dell'Agenzia, in esito alle verifiche condotte sul sito istituzionale dell'Ente, ha effettuato l'attestazione 2023 sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente", unitamente alla scheda delle verifiche di rilevazione al 30 giugno 2023, contestualmente pubblicata, su iniziativa della RPCT, sul medesimo sito web nell'apposita sotto-sezione dell'Amministrazione Trasparente.

In relazione alle singole sottosezioni della "Amministrazione Trasparente", individuate nella delibera ANAC n. 203/2023, l'OIV, in occasione delle verifiche preliminari alla redazione della

predetta attestazione, aveva rilevato che la sottosezione “Bandi di gara contratti” non risultava articolata secondo l’alberatura prevista dall’Allegato 9 della delibera ANAC n. 7 del 17/01/2023 (di approvazione del Piano Nazionale Anticorruzione PNA 2022) e che i dati in essa pubblicati risultavano “ripartiti” secondo modalità che non consentivano la rilevazione circa la “completezza del contenuto” dell’attestazione OIV 2023.

A seguito di tale rilevazione, la RPCT ha attivato un laborioso ed importante procedimento che, con il progressivo coinvolgimento dei dirigenti, del RTD e dei responsabili di ufficio tenuti alla trasmissione e pubblicazione dei dati nella sottosezione “Bandi di gara e contratti”, ha consentito, anche in esito ad un’importante ricognizione dei dati pubblicati, la realizzazione di una “nuova” articolazione dell’alberatura della medesima sottosezione, inserita dal Responsabile alla Pubblicazione e dal Responsabile dell’Ufficio Sistemi Informatici e Tecnologici, che si è rilevata aderente e rispettosa agli obblighi elencati nell’Allegato 9 del PNA 2022, con pubblicazione nei singoli link afferenti all’alberatura di terzo livello, dei dati previsti dalle rispettive norme.

3.1 - PERFORMANCE E TRANSIZIONE AL DIGITALE

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione ha avuto inizio con l’entrata in vigore del Codice dell’Amministrazione Digitale (C.A.D.) approvato con d.lgs. n. 82/2005, con il quale il legislatore ha provveduto a riunire ed organizzare le varie norme, fino ad allora in vigore, in materia di informatizzazione della P.A. nei rapporti con i cittadini e le imprese.

Con la “transizione al digitale”, la P.A. può (ovvero “deve”) rivisitare i propri processi per l’espletamento delle attività di competenza, utilizzando tecnologie digitali, con l’obiettivo di renderli più efficienti, in quantità e qualità, consentendo una raccolta ed una valutazione dei dati di processo più semplici, accessibili e rappresentative.

Le tecnologie digitali, quindi, hanno progressivamente assunto un ruolo primario, oltre che nella società, anche nella governance delle amministrazioni pubbliche, in quanto identificate in utili, se non necessari, strumenti di supporto per una erogazione più efficiente, efficace, e trasparente dei servizi pubblici, anche nell’ottica del miglioramento dei rapporti con gli stakeholder, attraverso l’erogazione di servizi “smart” e la creazione di valore pubblico.

Ne consegue la progressiva transizione al digitale da parte delle singole P.A., comporta inevitabili ed importanti implicazioni anche in termini di performance.

In coerenza ed adempimento delle normative vigenti in materia di transizione al digitale, l’Arca Capitanata ha posto in essere, nel corso degli anni, azioni concrete, volte ad operare una trasformazione in senso digitale dei propri processi ed attività.

Negli anni precedenti, sono stati introdotti i c.d. “Servizi Online”, offerti all’utenza ed ai cittadini, in via telematica con accesso tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) in conformità all’ art. 71 comma 1 del Codice Amministrazione Digitale (CAD) e Carta di Identità Elettronica (CIE), attuando le disposizioni normative indicate nel Decreto Semplificazioni (articolo 24, DL 16 luglio 2020, n. 76).

È stato, inoltre, messo in servizio il Sistema di Gestione degli Atti Amministrativi, soddisfacendo la necessità di ottenere una gestione totalmente digitale di tutte le fasi di produzione dell’atto: dalla proposta, ai pareri, ai visti, alla sottoscrizione digitale, alla pubblicazione sia nell’Albo Pretorio Online che nella Sezione di “Amministrazione Trasparente”, fino alla Conservazione digitale a norma, operando con attività svolte in workflow operativo e scrivania virtuale e con processi di interazione con il preesistente modulo di gestione della contabilità finanziaria per tutto ciò che riguarda gli impegni di spesa, le liquidazioni e le fatture.

Il processo di digitalizzazione, è proseguito con la reingegnerizzazione dell’intera Piattaforma per la gestione degli immobili e dei contratti già in uso presso l’Agenzia, secondo le linee guida dettate dalle sopravvenute rivisitazioni dei processi aziendali e con l’attivazione della nuova piattaforma integrata Incasa WEB volta a reingegnerizzare i processi di: gestione contabile e locativa degli utenti e del patrimonio gestito dell’Agenzia; gestione della morosità e della rateizzazione dei debiti; alienazione degli immobili; gestione della manutenzione degli immobili. Inoltre la nuova Piattaforma, consente il collegamento con il pagoPA per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

L’evoluzione di tale processo di digitalizzazione, ha condotto l’Arca Capitanata a mettere in servizio, nell’anno 2023, il nuovo Sistema di Protocollo integrato con il modulo di “pre-protocollazione” in uscita da parte dei singoli uffici.

Il sistema di protocollazione informatica, già in utilizzo dall’Agenzia nelle modalità aderenti alle vigenti normative in materia di documentazione amministrativa (D.P.R. n. 445/2000) e di gestione del documento elettronico (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.), connotato da Firma Digitale, Contrassegno Elettronico e Conservazione a Norma e conforme alle innovative richieste del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), con l’apposizione del sigillo elettronico qualificato, è stato integrato con l’apposito modulo che consente di pre-protocollare i documenti interni e in uscita via pec e via mail, da parte dei singoli uffici, e di procedere, in esito al completamento dell’iter di firma dei singoli soggetti mittenti (responsabili di ufficio e relativo dirigente), alla definitiva protocollazione, senza l’operato dell’apposito Ufficio Protocollo dell’Agenzia.

Particolare attuazione del processo di digitalizzazione è stata, inoltre, effettuata nelle procedure

di gara per l'affidamento di forniture, servizi, lavori e incarichi professionali.

In attuazione della disciplina contenuta nel Codice Appalti e nelle Linee Guida ANAC, l'Agenzia sin dal 2019, ha provveduto all'acquisizione dell'apposita piattaforma "Traspare", per la gestione delle gare telematiche e dell'albo dei fornitori on-line, finalizzato all'individuazione degli operatori economici da invitare per l'affidamento di lavori, servizi e forniture.

Tale piattaforma permette di adempiere agli obblighi di legge inerenti alle gare telematiche e, attraverso l'integrazione di tutti i dati lavorati e la gestione altamente automatizzata dei processi che intervengono in ogni fase operativa, le attività attinenti all'espletamento di ogni singola procedura sono rese più efficienti, rapide e tracciate tra i vari uffici e fra gli operatori interni ed esterni all'Ente.

Nel 2023, l'Agenzia si è, inoltre, avvalsa, essenzialmente per l'espletamento di gare per l'affidamento di servizi, anche della piattaforma di e-procurement istituita dalla Regione Puglia "EmPULIA", al fine del perseguimento degli obiettivi di finanza pubblica e di trasparenza, regolarità ed economicità della gestione dei contratti pubblici.

Nella specie, tramite EmPULIA, InnovaPuglia, in qualità di Soggetto Aggregatore, eroga i servizi integrati per la gestione del sistema regionale delle convenzioni, con possibilità di emissione di ordini a partire dai relativi cataloghi pubblicati (negoziario elettronico) e per la gestione completamente telematica delle procedure di gara con criteri di aggiudicazione basati sul prezzo più basso o sull'offerta economicamente più vantaggiosa.

Nel 2023, si è inoltre proceduto ad espletare le verifiche e le preliminari indagini di mercato volte all'individuazione l'azienda più idonea per la progettazione e realizzazione del nuovo sito istituzionale dell'Agenzia e dei correlati servizi digitali, nel pieno rispetto ed attuazione delle Linee guida AGiD e con una particolare attenzione all'usabilità e ad un approccio progettuale orientato alle persone.

4. CONTESTUALIZZAZIONE DEL RAGGIUGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PERFORMANCE E CUSTOMER SATISFACTION

4.1 - RIORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA

I risultati raggiunti dall'Arca Capitanata in tema di performance 2023, sono illustrati nelle tabelle inserite nella parte finale della presente relazione, redatte a consuntivo rispetto agli obiettivi strategici ed operativi individuati nei relativi piani allegati n. 1 e 2 del PIAO 2023/2025, adottato

con Delibera dell'Amministratore Unico n. 50/2023 e modificato, anche nei predetti allegati, con successiva Delibera dell'Amministratore Unico n. 22/2023.

Tale documento è parte dell'albero della performance, ossia della rappresentazione grafica dell'intero ciclo della performance dell'Ente che trae origine dalle linee politiche per arrivare, attraverso un processo articolato, alla verifica dei risultati conseguiti.

In tale ottica è stata orientata l'attività di pianificazione strategica, che ha preso avvio con l'individuazione delle priorità di indirizzo politico-istituzionali, già previste dalla Legge Regione Puglia n. 22/2014 che detta il mandato istituzionale dell'Agenzia.

Gli obiettivi strategici esplicitati nel predetto Piano della performance, nell'ottica della rendicontazione in ordine al relativo raggiungimento, devono essere rapportati al contesto interno dell'Agenzia, oltre che in termini di risorse umane e finanziarie in relativa disposizione, anche in riferimento ai mutamenti organizzativi, che, nell'anno 2023, hanno assunto rilevanza notevole.

A seguito della relativa nomina, avvenuta con Delibera di Giunta Regionale. n. 1936 del 22/12/2022 e successivo Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 489 del 27/12/2022, l'Amministratore Unico-Dott. Giuseppe Liscio, in adempimento a quanto prescritto dall'art. 9, comma 1, della L.R. Puglia n. 22/2014, ha provveduto a nominare il **Direttore dell'Arca Capitanata**. Nella specie, con Delibera A.U. n. 91 del 28.02.2023, è stato nominato, in esito all'espletamento di apposita procedura di evidenza pubblica per l'acquisizione di manifestazioni di interesse, quale nuovo Direttore dell'Arca Capitanata il **dott. Massimo Raponi**, con assunzione in servizio a far data dall'1.05.2023.

Ne è conseguito che sino alla predetta data e, quindi dall'1.01.2023 al 30.04.2023, la dirigenza di tutte le n. 3 Aree dell'Agenzia (Direzione, Utenza, Patrimonio) è stata attribuita ed esercitata, in continuità degli anni 2020 (ultimo trimestre), 2021 e 2022, dall'**ing. Vincenzo De Devitiis**, unico dirigente in servizio.

A seguito della nomina e presa in servizio del nuovo Direttore, con Delibera dell'Amministratore Unico n. 121 del 28.06.2023, è stato individuato, in esito ad espletamento di selezione pubblica, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del d.lgs. n. 165/2001, quale candidato idoneo per il conferimento dell'incarico di **Dirigente a tempo pieno e determinato dell'Area Utenza dell'Arca Capitanata**, con decorrenza dal 01.08.2023 e scadenza al 31.07.2026, l'**ing. Francesco Rizzitelli**.

Con successiva Delibera dell'Amministratore Unico n. 129 del 20.07.2023, è stato, quindi, revisionato l'assetto organizzativo dell'Arca Capitanata, attraverso la seguente riorganizzazione delle relative Aree Dirigenziali e di determinati uffici ad esse afferenti (già descritta e rappresentata

negli organigramma riportati al paragrafo 2.2 della presente relazione):

- **DIPARTIMENTO DI DIREZIONE** – con incardinato il Settore Programmazione e conseguente istituzione dell'Ufficio Programmazione;
- **AREA AMMINISTRATIVA**, con incardinato il Settore Finanziario con relativi Uffici Contabilità Finanziaria e Contabilità Economico Patrimoniale e il Settore Affari Generali con relativi Uffici Segreteria, Personale/Economico e Personale/Giuridico, in precedenza afferenti all'Area Direzione;
- **AREA PATRIMONIO (ex AREA UTENZA)**, con incardinato il Settore Utenza con relativi uffici Gestione Canoni e Inquilinato/Precontenzioso, il Settore Autogestione con relativo ufficio Condomini, il Settore Valorizzazione Patrimonio con relativo Ufficio Patrimonio Alienazioni (prima afferente all'ex Area Patrimonio costituita da uffici tecnici) e il Settore Informatico con relativi Uffici Servizi Informatici/Tecnologici e Transizione al Digitale (prima collocato nell'Area Direzione);
- **AREA TECNICA (ex AREA PATRIMONIO)**, con incardinato il Settore Progettazioni con relativo Ufficio Progettazioni, Settore Appalti e Contratti con relativo Ufficio Appalti e Contratti, Settore Costruzioni con relativo Ufficio Costruzioni, Settore Manutenzione con relativo Ufficio Manutenzione;
- **UFFICI IN STAFF ALL'AMMINISTRATORE UNICO**: Ufficio Legale/Avvocatura all'uopo istituito, in precedenza afferente, nella diversa composizione Legale/Precontenzioso, all'Area Direzione.

Con Delibera dell'Amministratore Unico n. 132 del 27.07.2023, è stato conseguenzialmente disposto il conferimento degli incarichi dirigenziali e di titolarità di posizione organizzativa.

In riferimento alle Aree Dirigenziali la relativa responsabilità è stata attribuita:

- **DIPARTIMENTO DI DIREZIONE**: Direttore Avv. Massimo Raponi
- **AREA AMMINISTRATIVA**, Direttore Avv. Massimo Raponi, Dirigente *ad interim*;
- **AREA PATRIMONIO**, Ing. Francesco Rizzitelli, Dirigente;
- **AREA TECNICA**, Ing. Vincenzo De Devittis, Dirigente;

A seguito di tale riorganizzazione e di quanto emerso nell'ambito della verifica intermedia al 30.06.2023 degli obiettivi operativi e strategici 2023, i Dirigenti e determinati Responsabili di Ufficio hanno rappresentato al Direttore la necessità di rimodulare, sostituire o procastinare il

raggiungimento di alcuni obiettivi;

In particolare, tali necessità sono state espresse e motivate nelle seguenti note:

- prot. n. 13933 del 7.08.2023, con la quale il Direttore, in esito alla verifica intermedia al 30.06.2023, ha rappresentato all'OIV dell'Agenzia, la necessità manifestata dal Responsabile dell'Ufficio SIT (Sistemi Informatici e Tecnologico) di rimodulare il termine di raggiungimento degli obiettivi operativi n. 1.1.15 e 1.1.16 al 31.12.2023;
- prot. n. 14429 del 23.08.2023, con la quale il Direttore, previo confronto con la Responsabile dell'Ufficio Legale, ha rappresentato all'OIV, la necessità di rimodulare, attraverso sostituzione, l'obiettivo operativo n. 1.1.19, in quanto concernente attività che, a seguito della suindicata revisione dell'assetto organizzativo disposta con Delibera A.U. n. 129/2023, è stata attribuita a diverso Ufficio dell'Agenzia;
- prot. n. 16409 del 4.10.2023, con la quale il Dirigente dell'Area Patrimonio, a seguito di confronto con la Responsabile degli Uffici del Settore Utenza, ha chiesto al Direttore, in ragione delle riorganizzazione apportata, apportata con Delibera A.U. n. 129/2023, ai medesimi uffici ed alle attività ad essi attribuite, la sostituzione nel Piano degli Obiettivi Operativi, per l'anno 2023, dell'obiettivo 4.1.1, la modifica degli obiettivi 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6, nonché l'eliminazione degli obiettivi 4.1.14, 4.1.15 e 4.1.16, in quanto afferenti ad uffici soppressi con la suindicata Delibera A.U.;
- prot. n. 16578/2023, con la quale il Responsabile dell'Ufficio Contabilità Finanziaria ha rilevato l'opportunità di riconsiderare il raggiungimento dell'obiettivo operativo 1.1.18 comune e trasversale a tutti gli uffici;
- conseguente nota prot. n. 16726/2023, con la quale il Direttore ha espresso di concordare su tale riconsiderazione chiedendo al Dirigente dell'Area Tecnica ed al Dirigente dell'Area Patrimonio relativo parere favorevole, per le rispettive Aree, al fine di rimodulare il peso attribuito all'obiettivo 1.1.18 in favore di altri obiettivi comuni;
- i relativi riscontri positivi pervenuti, rispettivamente, con le note dirigenziali prot. n. 16747/2023 e prot. n. 17057/2023;
- prot. n. 18983 del 20.11.2023, con la quale il Dirigente dell'Area Patrimonio ha chiesto, al Direttore, il differimento al 2024 del raggiungimento dell'obiettivo strategico relativo alla progettazione del nuovo sito internet (cod. 001.1.22.1), poiché realizzabile soltanto a seguito del completamento del relativo obiettivo individuale attinente alla "redazione di uno studio di fattibilità tecnico-economico per lo sviluppo integrato dei sistemi informatici dell'ente",

propedeutica all’assunzione di tutte le successive decisioni “in merito ad un più generale processo di revisione dei sistemi informativi di Arca Capitanata”.

Le suindicate richieste di rimodulazione, sostituzione e differimento nel relativo raggiungimento degli obiettivi indicati in premessa, ritenute meritevoli di condivisione dal Direttore e dall’Amministratore Unico, sono state apportate, al Piano degli Obiettivi Strategici 2023-2025 e al Piano degli Obiettivi Operativi 2023-2025, rispettivamente, allegati n. 1 e 2 del PIAO 2023-2025 dell’Agenzia, dalla struttura tecnica permanente (STP) all’OIV, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Direttore e dei confronti intercorsi con l’OIV.

La medesima STP ha, inoltre, provveduto ad inserire, nel Piano degli Obiettivi Operativi alle schede dei singoli uffici di afferenza: i nominativi del Direttore, del Dirigente e dei dipendenti subentrati alla realtà organizzativa e di organico sussistente alla data di approvazione del PIAO (Delibera A.U. n. 50 del 31.03.2023), a seguito di relativa assunzione in servizio presso l’Agenzia, in aderenza al Piano dei fabbisogni del personale 2023-2025.

Tutte le suindicate modifiche e integrazioni sono state approvate con la, più volte citata, Delibera n. n. 224 del 5.12.2023.

4.2 - RAGGIUGIMENTO OBIETTIVI E ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI

In riferimento al raggiungimento degli **OBIETTIVI STRATEGICI**, fissati nel relativo piano costituente allegato n. 1 del PIAO 2023-2025, nel rinviare a quanto riportato ed analiticamente indicato nelle tabelle contenute nella parte finale della presente relazione, si evidenziano, tra gli altri ed ai fini della rendicontazione degli obiettivi strategici 2023, i risultati perseguiti e ritenuti particolarmente significativi, in relazione a ciascuna delle n. 4 aree strategiche e con l’indicazione dei relativi indicatori di impatto:

AREA STRATEGICA N.1 “ATTIVITÀ ISTITUZIONALE, TRASTRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE”					
--	--	--	--	--	--

N.OB	OBIETTIVI OPERATIVI	N.IND. OPER.	Algoritmo	PESO %	risultato raggiunto
001.1.1	Riorganizzazione dell'ente	001.1.1.1	n.ro processi /provvedimenti attuativi per riorganizzazione del personale	9,52	100
001.1.3	Aggiornamento regolamento interno per reclutamento personale	001.1.3.1	Consegna bozza entro il 31.12.2023	4,76	100

001.1.19	Aggiornamento Regolamento per la dilazione di pagamento concernente la morosità locativa relativa ad immobili ad uso abitativo	001.1.19.1	Consegna bozza entro il 31.12.2023	19,06	100
001.1.14	Gestione contenzioso tributario	001.1.14.1	Ricorsi gestiti con incarichi al personale interno / totale atti da impugnare	38,1	100
001.1.21	CUG Obiettivo pari opportunità	001.1.21.1	Redazione e somministrazione questionario benessere organizzativo	9,52	100
001.2.1	Mappatura dei processi del relativo Ufficio	001.2.1.1	n.ro processi mappati/totale processi in carico	9,52	100
	Adempimenti tempestivi in materia di pubblicazioni "Amministrazione Trasparente"	001.2.1.2	n.ro di pubblicazioni effettuate/totale adempimenti di pubblicazione da espletare	4,76	100
	Monitoraggi periodici sul rispetto dei tempi procedurali e degli obblighi in materia di prevenzione della corruzione/trasparenza in genere	001.2.1.3	Riscontri a monitoraggi semestrali	4,76	93

Obiettivo strategico O.S. 1.1 - RIORGANIZZAZIONE DELL'ENTE – Obiettivo operativo

001.1.19 “*Aggiornamento Regolamento per la dilazione di pagamento concernente la morosità locativa relativa ad immobili ad uso abitativo*”, attribuito, a seguito della riorganizzazione dell’Agenzia e in sede di rimodulazione del PIAO 2023-2025, all’Area Patrimonio – Ufficio gestione Canoni ed avente quale algoritmo (temporale) il relativo raggiungimento “entro il 31.12.2023” e quale tipologia di **indicatori**, oltre all’efficienza produttiva, l’**impatto economico** e l’**impatto sull’utenza esterna**.

Ai fini della redazione della bozza di regolamento, il Dirigente di Area in esito all’analisi condotta sulle procedure di recupero della morosità ha avviato un Tavolo di lavoro tecnico-istituzionale a cui hanno preso parte i rappresentanti dei sindacati inquilini, finalizzato ad individuare possibili e nuove modalità di recupero del credito vantato dall’Agenzia nei confronti dei relativi assegnatari nell’ormai consolidata ottica di tutela degli interessi economici dell’Agenzia in bilanciamento con la tutela dei nuclei familiari meno abbienti.

Tali attività hanno condotto alla redazione di un nuovo regolamento approvato con Delibera dell’Amministratore Unico n. 266 del 29/12/2023.

Nell'ambito dell'Area Strategica 1, importante rilevanza ha assunto la conduzione ed il raggiungimento dell'obiettivo strategico O.S.1.2 *“Migliorare la trasparenza e semplificare i rapporti con l'utenza”* - obiettivo operativo 001.2.1. – Azione *“Mappatura dei processi del relativo ufficio”*, recante quale topologia di indicatore, oltre all'efficienza produttiva, l'impatto sull'utenza interna ed esterna.

Tale obiettivo si configura comune a tutti gli uffici e realizzato su iniziativa ed assistenza del RPCT e relativa struttura di supporto, come ampiamente riportato nel paragrafo 3 della presente relazione.

AREA STRATEGICA N. 2 “SVILUPPO EDILIZIO, RECUPERO E MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

N.OB	OBIETTIVI OPERATIVI	N.IND. OPER.	Algoritmo	PESO %	risultato raggiunto
002.1.3	Progettazioni interventi inseriti nel piano triennale dei lavori pubblici	002.1.3.1	nr. Progetti approvati/totale progetti programmati	24,14	75
002.1.1	Direzioni dei lavori per appalti aggiudicati nell'anno, oltre a quelli in corso dagli anni precedenti	002.1.1.1	n. direzioni lavori / totale d.l. programmate	27,59	100
		002.1.1.2	nr. C.S.E / totale interventi programmati	13,79	100
002.1.2	Collaudi dei lavori ultimati nell'anno	002.1.2.1	nr. Collaudi effettuati / totale collaudi di opere realizzate	13,79	100
002.1.6	Elaborazione bandi e gestione gare	002.1.6.1	nr. bandi pubblicati/totale bandi programmati	20,69	100

Obiettivo strategico O.S. 2.1 “COMPLETAMENTO PROCEDURE RELATIVE AI FINANZIAMENTI CUI AL PIANO TRIENNALE LAVORI PUBBLICI”

Obiettivo operativo 002.1.1 “Direzione dei lavori per appalti aggiudicati nell’anno, oltre a quelli degli anni precedenti”, recante quale tipologia di indicatore, l’efficienza produttiva.

Nel corso del 2023, l’Arca Capitanata ha dovuto garantire il rigido rispetto dei cronoprogrammi imposti a livello centrale e regionale, per l’utilizzo dei vari finanziamenti ottenuti, con particolare riferimento agli interventi di recupero e riqualificazione e/o demolizione e ricostruzione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

Nell’ambito di tali procedure, l’Agenzia è riuscita ad affidare incarichi di “Direzione dei lavori” e di Coordinatore della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE) al personale interno, senza ricorrere al conferimento di incarichi a professionisti esterni.

È stata, pertanto, garantito, l’affidamento del 100%, ai dipendenti qualificati dell’Agenzia, degli incarichi di direzioni lavori e di CSE sul totale di quelli programmati.

Nella specie, i suddetti incarichi hanno avuto ad oggetto i seguenti interventi edilizi:

1. PROGRAMMA "SICURO, VERDE E SOCIALE"

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEI LOTTI ARCA CAPITANATA NN. 472-525-538 SITI NEL COMUNE DI CHIEUTI ALLA VIA G.MAZZINI NN. 3 – 5 – 7 – 9 – 11 – 13 – 15 – 17.11 – 13 – 15 – 17.

Seduta pubblica/riservata del 07.02.2023- 16.02.2023- 07.03.2023- 28.03.2023

Delibera Proposta aggiudicazione n. 52 del 31.03.2023

Consegna dei lavori: 29.06.2023

LAVORI DI DEMOLIZIONE E RICOSTRUZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 382 DISTINTO IN QUATTRO STRALCI IN CERIGNOLA. QUATTRO STRALCI IN CERIGNOLA.

Seduta pubblica/riservata del 07.02.2023- 08.02.2023- 16.02.2023- 07.03.2023- 17.03.2023

Delibera Proposta aggiudicazione n.48 del 30.03.2023

Consegna dei lavori: 29.06.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 435 SITO NEL COMUNE DI PIETRAMONTECORVINO ALLA VIA DON MINZONI N. 6.COMUNE DI PIETRAMONTECORVINO ALLA VIA DON MINZONI N. 6.

Seduta pubblica/riservata del 07.02.2023- 08.02.2023- 14.02.2023- 07.03.2023- 13.03.2023

Delibera Proposta di aggiudicazione n. 46 del 30.03.2023

Consegna dei lavori: 29.06.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 413
SITO NEL COMUNE DI ORSARA DI PUGLIA ALLA VIA ALDO MORO.

Seduta pubblica/riservata del 07.02.2023- 08.02.2023- 20.02.2023- 07.03.2023- 09.03.2023

Delibera Proposta di aggiudicazione n.47 del 30.03.2023

Consegna dei lavori: 29.06.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 394
SITO NEL COMUNE DI APRICENA, ALLA VIA S. ALLENDE, NN. 5C –7D – 9E – 2F – 4G –
6H E VIA L. ALLEGATO, NN. 1I – 3L – 5M4G – 6H E VIA L. ALLEGATO, NN. 1I – 3L – 5M.

Seduta pubblica/riservata del 07.02.2023-08.03.2023 - Delibera Proposta di aggiudicazione n. 49 del
30.03.2023

Consegna dei lavori: 29.06.2023.

2. POR REGIONE PUGLIA 2014/2020 ASSE IV (Azione 4.1) e ASSE IX (Azione 9.13) –FESR

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 350
SITO NEL COMUNE DI FOGGIA ALLA VIA Silvestri nn. 6-8 (28 alloggi).

Consegna dei lavori: 01.08.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 3708
SITO NEL COMUNE DI FOGGIA ALLA VIA della Martora nn. 1-5-9-25-29 (80 alloggi).

Consegna dei lavori: 01.08.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 3709
SITO NEL COMUNE DI FOGGIA ALLA VIA Della Martora nn. 2-12-16-22-31-33 (70 alloggi).

Consegna dei lavori: 01.08.2023

LAVORI DI RECUPERO E RIQUALIFICAZIONE DEL LOTTO ARCA CAPITANATA N. 465
SITO NEL COMUNE DI SAN SEVERO ALLA VIA Grieco nn. 2-4-6-7-9 (60 alloggi).

AREA STRATEGICA N. 3 “GESTIONE TECNICA DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE E VENDITE”

N.OB	OBIETTIVI OPERATIVI	N.IND. OPER.	Algoritmo	PESO %	Risultato raggiunto
003.1.1	Riscatto alloggi Legge n. 560/1993/DM 2015 e L.R.P. n. 19/2011.	003.1.1.1	+5 % in aumento rispetto ai dati percentuali sulla media dell'ultimo triennio	80,00	100
003.1.2	Definizione dell'iter procedurale teso all'Approvazione dell'Integrazione al Piano di Cessione ex Decreto del 24 febbraio 2015 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, inerente le “Procedure di alienazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica” -	003.1.2.1	Redazione nuovo Piano di cessione entro il 31.12.2023	20,00	100

Obiettivo strategico O.S. 3.1 “INCREMENTARE LE CESSIONI DEL PATRIMONIO VETUSTO”

- Obiettivo operativo 003.1.1 “*Riscatto alloggi legge n. 560/1993 – D.M. 2015 e L.R. Puglia n. 19/2011*”, assegnato all’Ufficio Patrimonio Alienazioni (Area Patrimonio) ed avente quale algoritmo “+5% in aumento rispetto ai dati percentuali sulla media dell’ultimo triennio” e recante quale tipologia di indicatore, oltre all’efficienza produttiva, l’**impatto sociale**.

La fonte di verifica, per tale obiettivo, è identificata in “*numero di pratiche istruite e numero di atti notarili stipulati*”.

Il valore risultante quale dato di partenza del suindicato algoritmo, ovvero la media delle pratiche perfezionate nell’ultimo triennio (anni 2020, 2021 e 2022), è stato quantificato in n. 70.

L’istruttoria delle pratiche di riscatto alloggi ai sensi della l.n. 560/1993, del Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 24.02.2015 e della L.R. Puglia n. 19/2011, ha ad oggetto sia elementi tecnici che amministrativi, e si estrinseca nella verifica, per ciascuno posizione della sussistenza, in capo all’assegnatario aspirante acquirente, dei requisiti soggettivi/oggettivi, e nelle indagini e verifiche finalizzate alla correlazione dei dati patrimoniali con quelli catastali.

Nell'anno 2023 sono state perfezionate, con sottoscrizione dei conseguenziali atti notarili di cessione in proprietà, n. 37 pratiche e sono state istruite n. 33 pratiche, per un totale complessivo di 70.

L'obiettivo è stato, pertanto, pienamente raggiunto.

AREA STRATEGICA N. 4 “GESTIONE ASSEGNATARI”

N.OB	OBIETTIVI OPERATIVI	N.IND. OPER.	Algoritmo	PESO %	Risultato raggiunto
004.1.2	Contrasto alla morosità alloggi	004.1.2.1	n.ro diffide redatte/ totale nominativi morosi già diffidati nel 2018 e rimasti inerti	9,38	100
004.1.1	Azioni volte al recupero alloggi occupati sine titolo	004.1.1.1	n.ro di alloggi recuperati/occupazioni abusive indicate come sgomberabili da Prefettura	15,62	100
004.1.22	Recupero morosità gravante su immobili ad uso diverso da quello abitativo	004.1.22.1	trasmissione elenco locazioni con morosità all'Ufficio Inquilinato entro il 28.04.2023	12,50	100
004.1.23		004.1.23.1	numero di fascicoli con contratto di locazione da trasmettere all'Ufficio Legale-Precontenzioso/totale pratiche con morosità	25,00	100
004.1.24		004.1.24.1	n.ro procedure giudiziarie instaurate/totale locazioni con morosità pervenute da Ufficio Inquilinato perseguibili	25,00	100
004.1.25		004.1.25.1	Immobili censiti / totale immobili da censire	12,50	100

Obiettivo strategico O.S. 4.1 “PREVENIRE E COMBATTERE LA MOROSITÀ DEGLI ASSEGNATARI”

- **Obiettivo operativo 004.1.1 “Azioni volte al recupero alloggi occupati sine titolo”**, assegnato all'Ufficio Legale ed avente quale algoritmo “n.ro alloggi recuperati/occupazioni abusive indicate come sgomberabili da Prefettura” ed indicatore di risultato “Attività di concertazione con Prefettura di Foggia per recupero alloggi di ERP occupati sine titolo in Foggia nell'ambito della Cabina di

Regia istituita ex art. 11 d.l. n. 14/2017 conv. in l. n. 48/2017)”. La relativa tipologia di indicatori, invece, è identificata, oltre che nell’efficienza produttiva, nell’**impatto sociale**.

In prosecuzione dell’attività intrapresa negli anni precedenti, l’Ufficio Legale ha proceduto nella ricognizione delle pratiche concernenti le occupazioni *sine titulo* degli alloggi di ERP siti in Foggia e provincia, oltre che nei tre Comuni BAT di Trinitapoli, San Ferdinando di Puglia e Margherita di Savoia.

Tale attività ha consentito di fornire alla Prefettura di Foggia e di Barletta-Andria-Trani un costante aggiornamento sugli alloggi da recuperare, ai fini dell’espletamento delle relative funzioni di determinazione delle modalità esecutive di sgombero, attribuite ai Prefetti dall’art. 11 del d.l. n. 14/2017 conv. in l.n. 48/2017.

Nell’anno 2023, in riferimento alle occupazioni abusive di alloggi di ERP in Foggia (contestualizzazione dell’obiettivo in questione) la suddetta attività di concertazione si è tenuta presso la Prefettura di Foggia, nell’ambito delle riunioni della Cabina di Regia all’uopo istituita ai sensi del suindicato art. 11, e nei successivi vari incontri, Tavoli Tecnici e Tavoli di Sicurezza tenutisi presso la Questura di Foggia.

In ciascuno dei predetti incontri, il responsabile dell’Ufficio Legale ha fornito, di volta in volta, i provvedimenti di rilascio ex art. 20 L.R.P. n. 10/2014, dando delucidazione sulla posizione dell’Arca Capitanata e la documentazione ai relativi atti.

In esito alle decisioni assunte in ambito delle rispettive riunioni della Cabina di Regia presso la Prefettura di Foggia, nel corso del 2023, sono state individuate come "sgomberabili" n. 17 occupazioni abusive di alloggi di ERP in Foggia, le cui modalità operative sono state deferite alla competenza dei relativi Tavoli Tecnici tenutisi presso la Questura di Foggia. L’ufficio Legale, nella persona del relativo responsabile, oltre a presenziare a ciascuna delle predette riunioni (in Prefettura e Questura), ha seguito ciascun iter amministrativo-organizzativo, intrattenendo i necessari contatti con le Forze dell’Ordine impiegate nelle esecuzioni, le quali hanno consentito la reimmissione dell’Arca Capitanata nel possesso di ciascuno dei n. 17 alloggi precedente occupati *sine titulo*.

Il peso degli obiettivi indicati nelle n. 4 aree strategiche è stato rappresentato, rispetto ai documenti di programmazione, con due cifre decimali al fine di una maggiore accuratezza.

Per quanto concerne, invece, gli **OBIETTIVI OPERATIVI** fissati nel relativo piano costituente allegato n. 2 del PIAO 2023-2025, si rileva il relativo raggiungimento nelle modalità riportate nella seguente tabella ripartita per Aree, con la descrizione in calce:

AREA	NUMERO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI	NUMERO OBIETTIVI INDIVIDUALI	OBIETTIVI RAGGIUNTI AL 100%	OBIETTIVI RAGGIUNTI PARZIALMENTE	OBIETTIVI NON VALUTABILI	OBIETTIVI NON RAGGIUNTI
AMMINISTRATIVA	15	2	17	0	0	0
PATRIMONIO	24	3	25	1	0	1
STAFF AMMINISTRATORE UNICO	4	1	5	0	0	0
TECNICA	16	4	19	1	0	0
RPCT	4	-	4	0	0	0
INTERSETTORIALE PATRIMONIO	2	-	2	0	0	0
INTERSETTORIALE TECNICO	7	-	6	0	1	0
INTERSETTORIALE STAFF AMMINISTRATORE UNICO	1	-	1	0	0	0
TOTALE	73	10	79	2	1	1
	83					

Partendo da presupposto che tutte le attività della pianificazione operativa sono state individuate al fine di apportare un contributo al raggiungimento delle finalità strategiche dell’Agenzia e di creare “Valore Pubblico”, si evidenzia, nell’analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati nel 2023, che la performance dell’Arca Capitanata, nel complesso, si è distinta per efficacia ed efficienza, anche rispetto alla gestione economico-finanziaria, il cui conseguimento di un utile di esercizio, ne conferma la solidità.

Per stabilire il livello di raggiungimento finale di ogni singolo obiettivo operativo, alla luce del relativo target, sono stati analizzati i risultati conseguiti e verificate le cause di quelli per i quali sono stati registrati scostamenti.

Come riportato nella tabella soprariportata, la **totalità degli obiettivi assegnati** e distribuiti tra le varie Aree ed uffici di cui si compone (in esito al processo di riorganizzazione) l’Agenzia, è pari a **n. 83, di cui n. 73 organizzativi e n. 10 individuali.**

In merito agli obiettivi individuali si rileva, sin d’ora, che sono stati tutti pienamente raggiunti al 31.12.2023.

Ai suddetti obiettivi individuali, nello spirito della condivisione e della maggiore

responsabilizzazione delle figure apicali, l'Amministratore Unico - previa concertazione - ha assegnato al Direttore (nota prot. n. 13013/2023) ed ai Dirigenti Area Amministrativa (nota prot. n. 15180/2023) ed Area Tecnica (nota prot. n. 15509/2023) ulteriori obiettivi, notiziandone l'O.I.V.

A tal riguardo, sia il Direttore, sia il Dirigente Area Patrimonio che il Dirigente Area Tecnica hanno relazionato sul conseguimento degli obiettivi a ciascuno assegnati, rispettivamente, giuste note prot. n. 8769/2024, prot. n. 14584/2024 e prot. n. 10248/2024. Dei relativi risultati conseguiti, l'Amministratore Unico ha dato, rispettivamente, atto giuste note prot. n. 10096/2024, prot. n. 16348/2024 e prot. n. 14720/2024.

Si rappresenta che i suddetti obiettivi individuali si sono tradotti, per la quasi totalità dei casi, in obiettivi operativi funzionali al conseguimento degli obiettivi strategici già declinati nel PIAO 2023 ed hanno consentito all'Amministratore Unico di apprezzare ulteriormente l'apporto individuale ponendosi come base di lavoro per la definizione degli obiettivi strategici ed operativi, successivamente confluiti nel PIAO 2024-2026.

Per quanto concerne gli obiettivi organizzativi, n. 10 si configurano intersettoriali, tutti raggiunti al 31.12.2024, ad eccezione di uno afferente all'Area Tecnica, che si è rivelato "non valutabile", come esplicitato al seguente punto 2).

In riferimento specifico agli obiettivi organizzativi si rilevano e descrivono i seguenti "scostamenti" registrati per il relativo raggiungimento:

n. 2 obiettivi RAGGIUNTI PARZIALMENTE:

- ❖ Obiettivo operativo **1.2.1 "Adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza"** a sua volta composto da n. 3 azioni, non è stata espletata l'attività concernente i "**Monitoraggi periodici sul rispetto dei tempi procedurali e degli obblighi in materia di prevenzione della corruzione/trasparenza in genere - Riscontri a monitoraggi semestrali**", da parte dell'ufficio Sistemi Informatici e Tecnologici (SIT), afferente all'Area Patrimonio. Tale obiettivo, qualificato come "comune", in quanto assegnato a ciascun ufficio dell'Agenzia, si concretizzava attraverso il riscontro alle note prot. n. 13894/2023 e n. 13895/2023, con le quali il RPCT dell'Agenzia, ha trasmesso, ai singoli responsabili di uffici, rispettivamente per il II semestre 2022 e per il I semestre 2023, le n. 3 schede relative ai monitoraggi: Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione di propria competenza (MOD. A); Affidamenti di lavori e acquisizione di servizi e forniture in corso (Report monitoraggio affidamenti in corso); Formazione in materia di anticorruzione e trasparenza, attraverso la compilazione della (scheda di valutazione formativa, da somministrare anche al personale

del relativo ufficio).

Il mancato espletamento dell'attività richiesta da parte di un solo ufficio sulla totalità di quelli di cui si compone l'Agenzia, ha comportato, nella fase di misurazione raggiungimento obiettivi 2023 (verbale OIV n. 16 del 26.06.2024), la constatazione di un raggiungimento parziale, seppur non altamente incidente sulla relativa percentuale.

- ❖ Obiettivo operativo **2.1.3** “*Progettazioni interventi inseriti nel programma lavori pubblici*”, assegnato all'Area Tecnica - Ufficio Progettazioni ed avente quale algoritmo “nr. progetti approvati/totale progetti programmati”.

In sede di audizione del relativo responsabile di ufficio espletata dall'OIV dell'Agenzia nella fase di misurazione (verbale OIV n. 13 dell'11.06.2024), si è constatato, anche in esito a quanto riportato nella nota esplicativa riportata in calce alla Relazione (scheda) rendicontazione finale obiettivi 2023 del medesimo ufficio, che n. 5 su n. 8 progetti risultano approvati con le rispettive deliberazioni dell'Amministratore Unico, mentre, per le altre n. 3 progettazioni risultano adottate “motivazioni esogene” sul mancata approvazione. L'imputabilità, del mancato pieno conseguimento dell'obiettivo, a cause esterne non attribuibili all'ufficio in questione, hanno condotto a constatarne un raggiungimento parziale.

- 1) n. 1 obiettivo **NON VALUTABILE:**

- ❖ Obiettivo operativo **3.1.7** “*Attività di recupero di parte del patrimonio edilizio Arca Capitanata per efficientamento energetico e miglioramento sismico (super bonus 100%)*”.

In sede di audizione del responsabile dell'Ufficio Progettazioni, espletata nella fase di misurazione (verbale OIV n. 13 dell'11.06.2024), l'OIV dell'Agenzia ha preso atto, che rispetto a tale obiettivo intersettoriale (assegnato agli uffici dell'Area Tecnica - Costruzioni, Progettazioni, Manutenzioni, Appalti e Contratti- e a n. 1 ufficio dell'Area Patrimonio-Ufficio Patrimonio/Alienazioni), l'intervenuta normativa non ha consentito il prosieguo della relativa attività, essendo state introdotte dal legislatore nazionale e dalle circolari dell'Agenzia delle Entrate, incisive condizioni e preclusioni sull'erogazione del c.d. superbonus 110% (ovvero detrazione del 110% delle spese sostenute a partire dal 1 luglio 2020 per la realizzazione di specifici interventi finalizzati all'efficienza energetica e al consolidamento statico o alla riduzione del rischio sismico degli edifici) per gli interventi edilizi riguardanti il patrimonio degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, di totale proprietà dei relativi Enti gestori (ex IACP, per la Puglia Arca).

Rispetto all'obiettivo in questione, è stata, pertanto rilevato il mancato raggiungimento per fattori esogeni, la relativa neutralizzazione e la conseguenziale non valutabilità.

2) n. 1 obiettivo **NON RAGGIUNTO:**

- ❖ Obiettivo operativo **1.1.15** “*Adesione ed attivazione Piattaforma dei Servizi Pubblici IO per invio comunicazioni all'Utenza e avvisi di pagamento tramite AppIO*” assegnato all'Area Patrimonio - Ufficio Sistemi informatici e tecnologici ed avente quale algoritmo “*attivazione procedura al 31.12.2023*”. In sede di audizione espletata dall'OIV dell'Agenzia nella fase di misurazione (verbale OIV n. 16 del 26.06.2024), il Dirigente di Area ha rappresentato che rispetto a tale obiettivo, più volte riproposto nel tempo, l'ufficio di competenza aveva condotto, negli anni precedenti, gran parte delle attività finalizzate al relativo raggiungimento, ma che durante il 2023, è venuto meno l'interesse dell'Amministrazione al suo conseguimento, seppur, “per mera dimenticanza” non eliminato in fase di revisione del PIAO. L'OIV ne ha constatato il mancato raggiungimento.

4.3 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E CUSTOMER SATISFACTION

Infine, è opportuno evidenziare come nella dimensione della performance organizzativa dell'Ente è stata presa in considerazione anche la **valutazione partecipativa, in termini di rilevazione della qualità dei servizi resi percepita dai relativi utenti** in ottemperanza alle prescrizioni normative previste dall'articolo 19-*bis* del decreto legislativo n. 150/2009 ss.mm.ii., ai sensi del quale “*I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo*”.

La misurazione della qualità dei servizi (c.d. customer satisfaction), rappresenta, infatti, una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni Pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

La rilevazione della customer satisfaction costituisce, pertanto, uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende ridisegnano il contenuto operativo delle loro strategie d'azione e d'intervento, e deve avere una ricaduta concreta sui servizi offerti in un'ottica di miglioramento della qualità, avviando processi di cambiamento e rimodulazione dei servizi sulla

base del feedback raccolto.

A tal riguardo, l'Arca Capitanata, in prosecuzione di quanto espletato e rilevato negli anni precedenti, ha previsto, per l'anno 2023, nell'ambito dell'obiettivo strategico OS 4.1., gli obiettivi 4.1.8 e 4.1.13. "Customer Satisfaction Partecipazione Utenza", assegnati, rispettivamente, all'Ufficio Inquilinato/Precontenzioso e all'Ufficio Gestioni Canoni, allo scopo di rilevare, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione dell'utenza, nella specie, identificata negli assegnatari (o aspiranti tali) di alloggi di ERP, rispetto al servizio "ricevimento del pubblico".

Il questionario, somministrato a n. 127 utenti, è stato articolato nelle seguenti n. 6 domande/quesiti a risposta guidata da selezionare e in una domanda aperta alle osservazioni, proposte e suggerimenti:

1. Ha incontrato difficoltà nel contattare il numero riservato dall'Agenzia alla prenotazione dell'appuntamento?
2. Ritieni che il sistema di prenotazione appuntamento riduca i tempi di attesa?
3. Ritieni che con il sistema di prenotazione appuntamento, l'operatore riesce ad individuare tempestivamente il suo problema ed a indirizzarla allo sportello giusto?
4. L'orario dell'appuntamento è stato rispettato?
5. Ritieni che, i tempi di attesa agli sportelli siano contenuti e sia più facile individuare facilmente l'ufficio a cui deve rivolgersi?
6. Complessivamente, come valuta l'organizzazione del servizio sportello al pubblico rispetto ai tempi di attesa?
7. Ha osservazioni, suggerimenti, proposte da offrirci?

Si precisa che tale questionario, già somministrato con i medesimi quesiti ed alla stessa utenza, nell'anno 2022 (a n. 157 utenti), ha registrato, in esito alla relativa rendicontazione 2023, delle risultanze in termini di maggiore apprezzamento positivo, come può rilevarsi nelle tabelle ricognitive che di seguito si riportano:

RENDICONTAZIONE QUESTIONARIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO RICEVIMENTO AL PUBBLICO 2023 1-30 SETTEMBRE 2023 N. 127

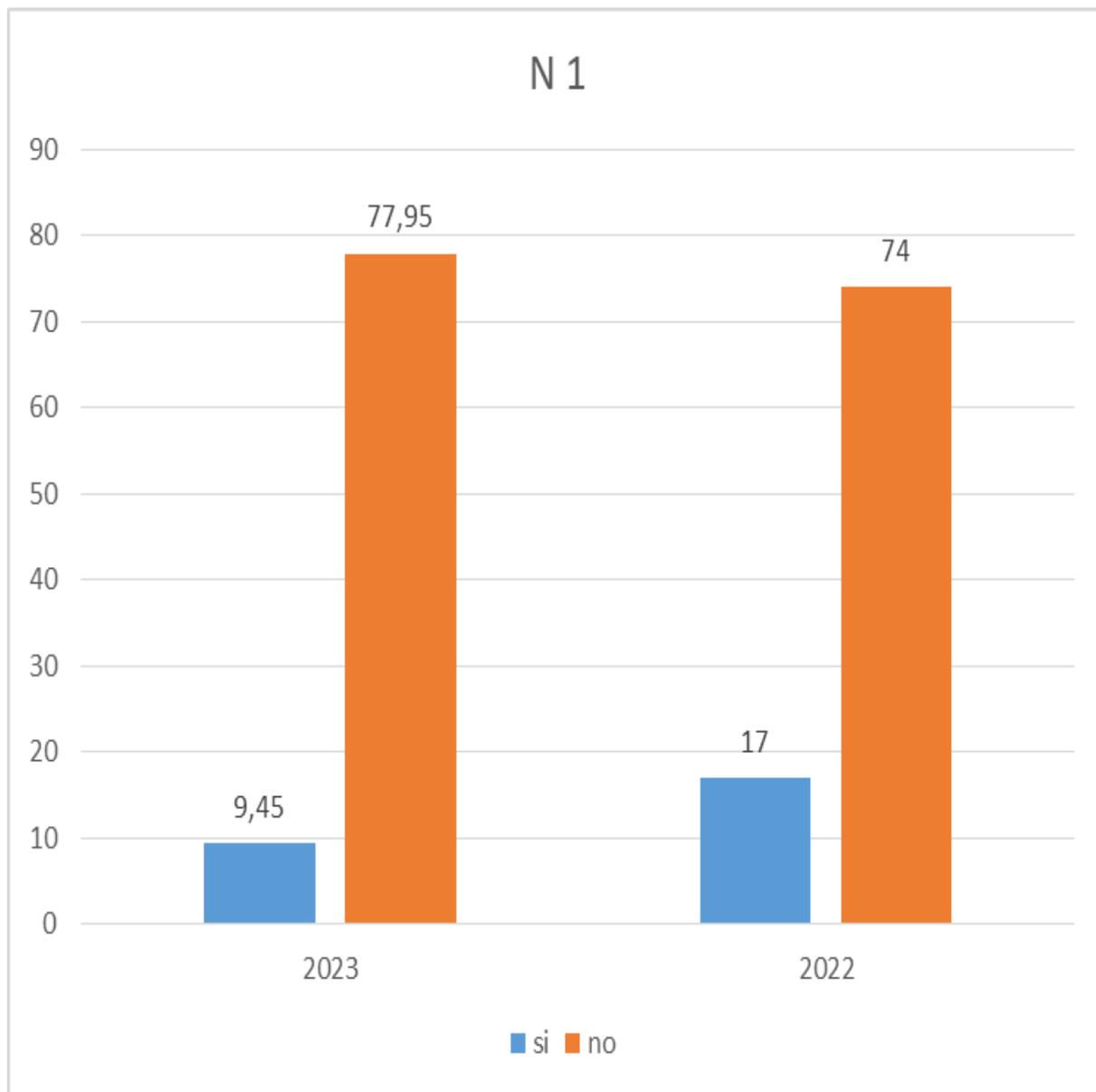
	Ha incontrato difficoltà nel contattare il numero riservato dall'Agenzia alla prenotazione dell'appuntamento ?		Ritiene che il sistema di prenotazione appuntamento riduca i tempi di attesa?			Ritiene che con il sistema di prenotazione appuntamento, l'operatore riesce ad individuare tempestivamente il suo problema ed a indirizzarla allo sportello giusto?			L'orario dell'appuntamento è stato rispettato?			Ritiene che, i tempi di attesa agli sportelli siano contenuti e sia più facile individuare facilmente l'ufficio a cui deve rivolgersi?				Complessivamente, come valuta l'organizzazione del servizio sportello al pubblico rispetto ai tempi di attesa?			Ha osservazioni, suggerimenti, proposte da offrirci?
	si	no	si, abbastanza	forse, non so	no	si, abbastanza	forse, non so	no	si	leggero ritardo	forte ritardo	nessuna attesa	meno 15 min.	meno di 30 min.	più di 30 min.	non soddisfa	soddisfa	molto soddisfa	
TOT	12	99	67	18	2	77	18	0	87	18	2	82	37	5	3	5	26	95	
23%	9,45%	77,95%	52,76%	14,17%	1,57%	60,63%	14,17%	0,00%	68,50%	14,17%	1,57%	64,57%	29,13%	3,94%	2,36%	3,94%	20,47%	74,80%	0

RENDICONTAZIONE QUESTIONARIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO RICEVIMENTO AL PUBBLICO 1-30 SETTEMBRE 2022 N. 157

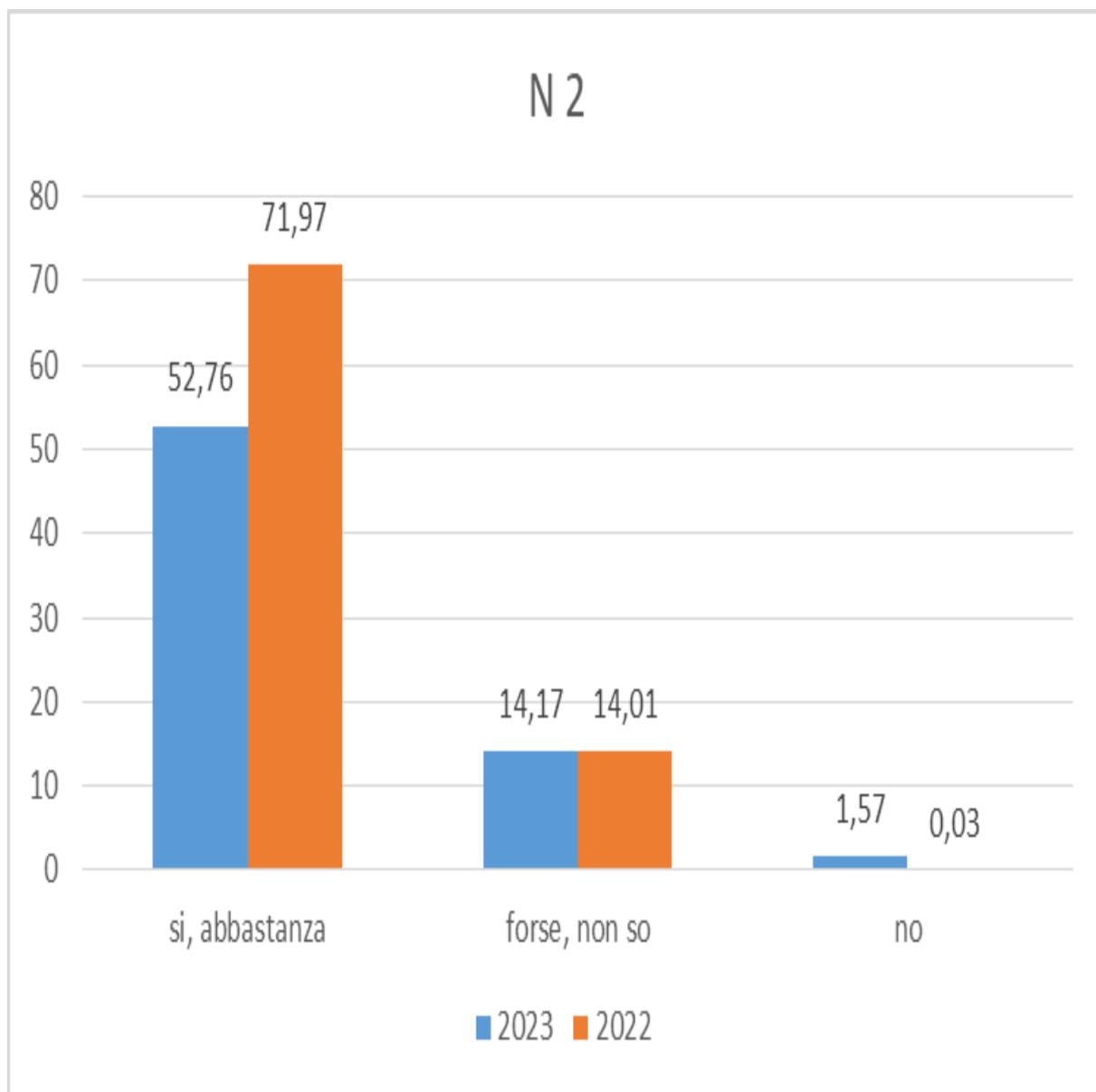
	Ha incontrato difficoltà nel contattare il numero riservato dall'Agenzia alla prenotazione dell'appuntamento ?		Ritiene che il sistema di prenotazione appuntamento riduca i tempi di attesa?			Ritiene che con il sistema di prenotazione appuntamento, l'operatore riesce ad individuare tempestivamente il suo problema ed a indirizzarla allo sportello giusto?			L'orario dell'appuntamento è stato rispettato?			Ritiene che, i tempi di attesa agli sportelli siano contenuti e sia più facile individuare facilmente l'ufficio a cui deve rivolgersi?				Complessivamente, come valuta l'organizzazione del servizio sportello al pubblico rispetto ai tempi di attesa?				Ha osservazioni, suggerimenti, proposte da offrirci?
	si	no	si, abbastanza	forse, non so	no	si, abbastanza	forse, non so	no	si	leggero ritardo	forte ritardo	nessuna attesa	meno 15 min.	meno di 30 min.	più di 30 min.	Scarsa	Suff.	Buona	Ottima	
TOT	26	116	113	22	6	128	14	2	124	23	0	95	54	7	1	7	8	42	98	
22	17	74	71,97	14,01	0,04	81,53	8,92	1,27	78,98	14,65	0,00	60,51	34,39	4,46	0,64	4,46	5,10	26,75	62,42	

Per ciascun quesito e sempre in ottica comparativa tra quanto espresso e rilevato nell'anno 2022 e nell'anno 2023, si riportano i seguenti grafici:

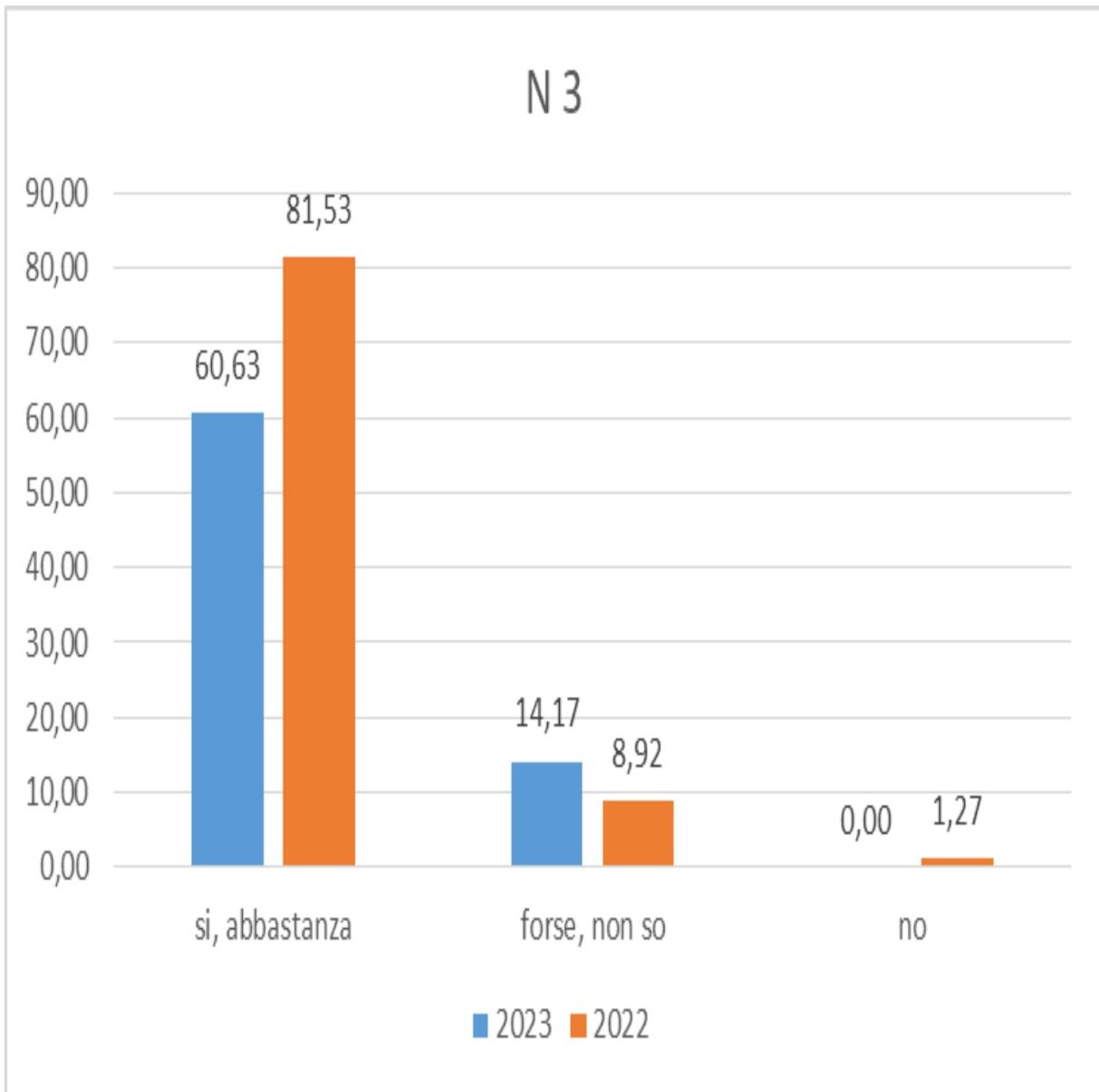
QUESITO N. 1: *Ritiene che, i tempi di attesa agli sportelli siano contenuti e sia più facile individuare facilmente l'ufficio a cui deve rivolgersi?*



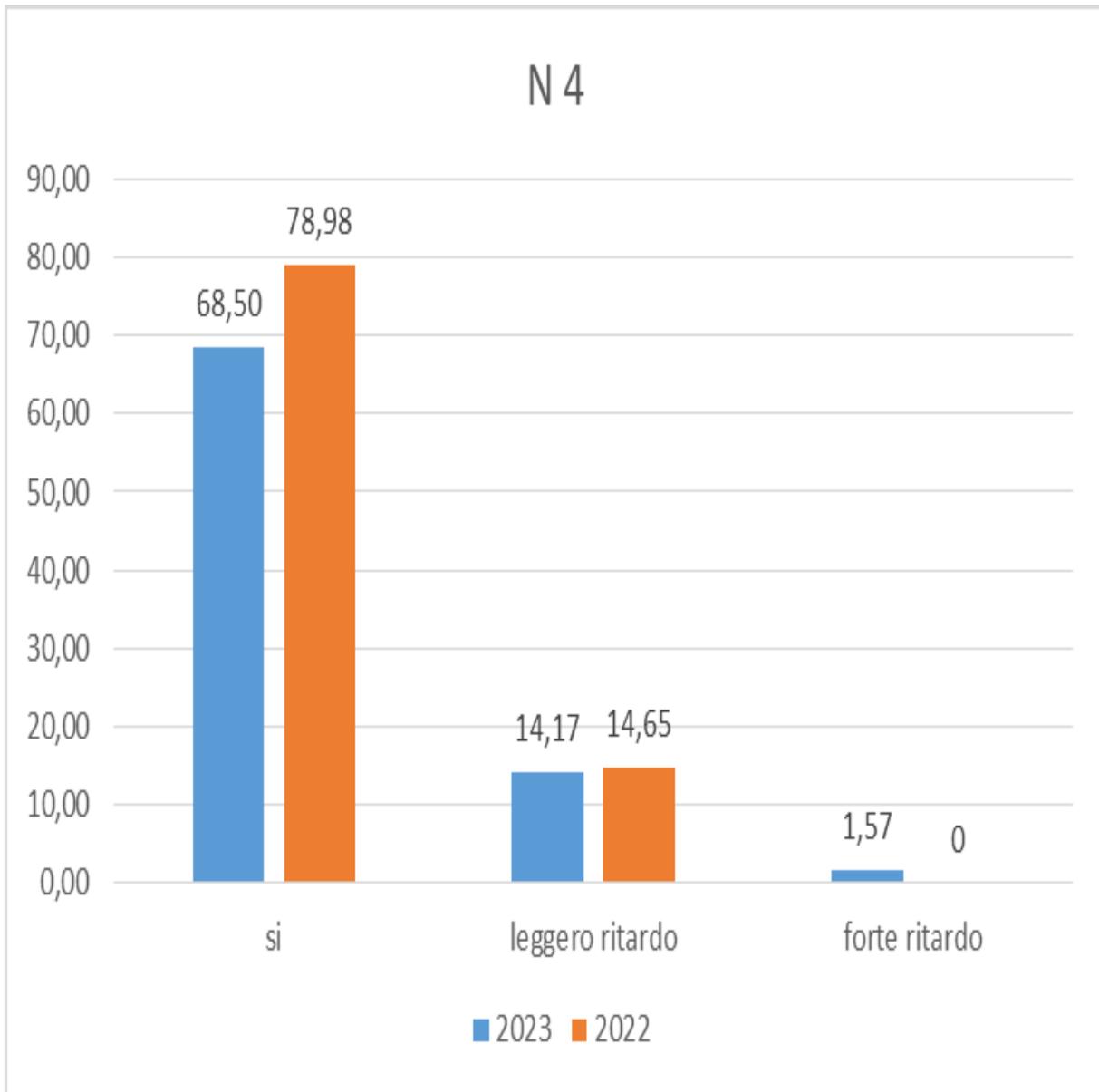
QUESITO N. 2: *Ritiene che il sistema di prenotazione appuntamento riduca i tempi di attesa?*



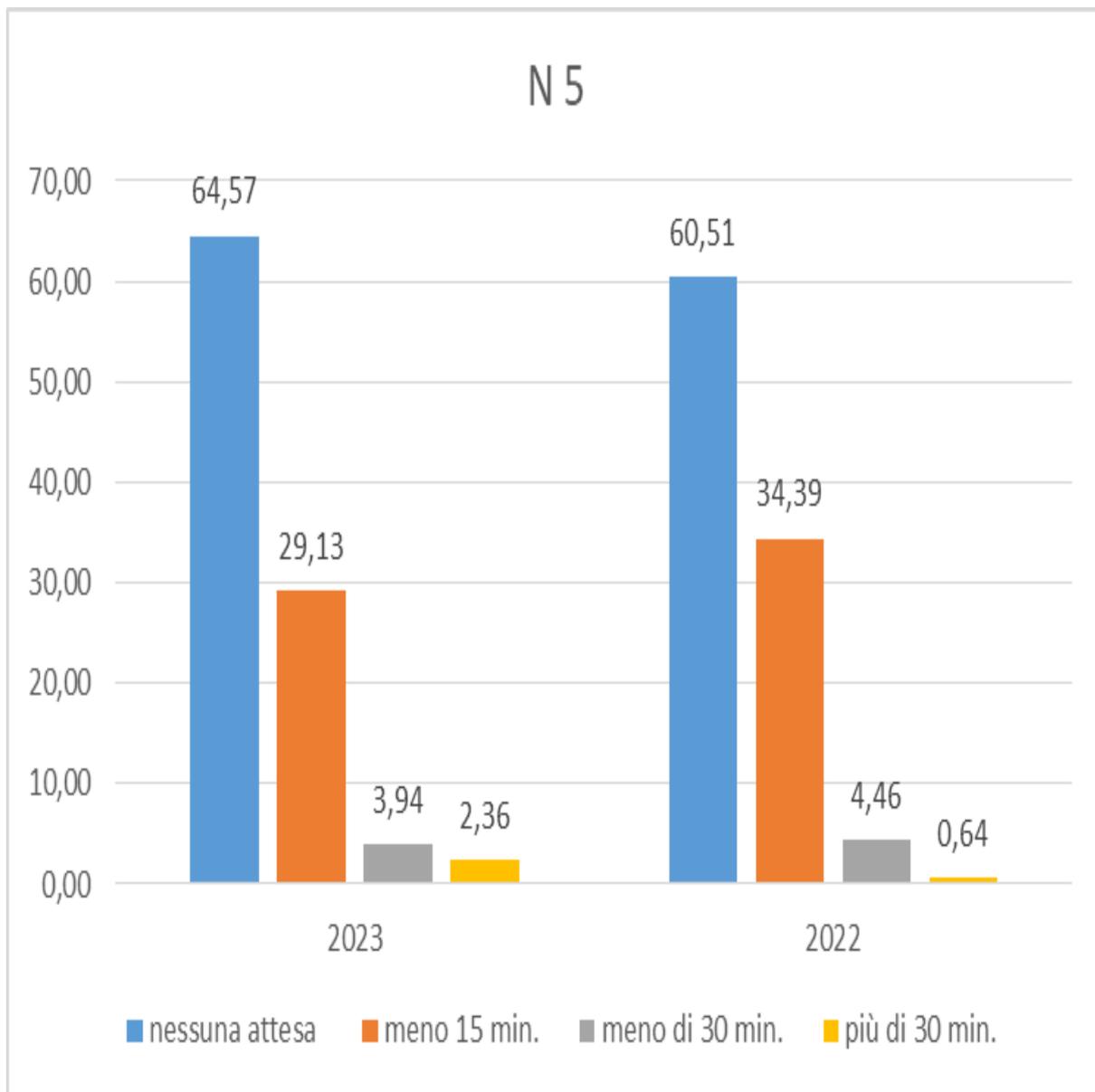
QUESITO N. 3: *Ritiene che con il sistema di prenotazione appuntamento, l'operatore riesce ad individuare tempestivamente il suo problema ed a indirizzarla allo sportello giusto?*



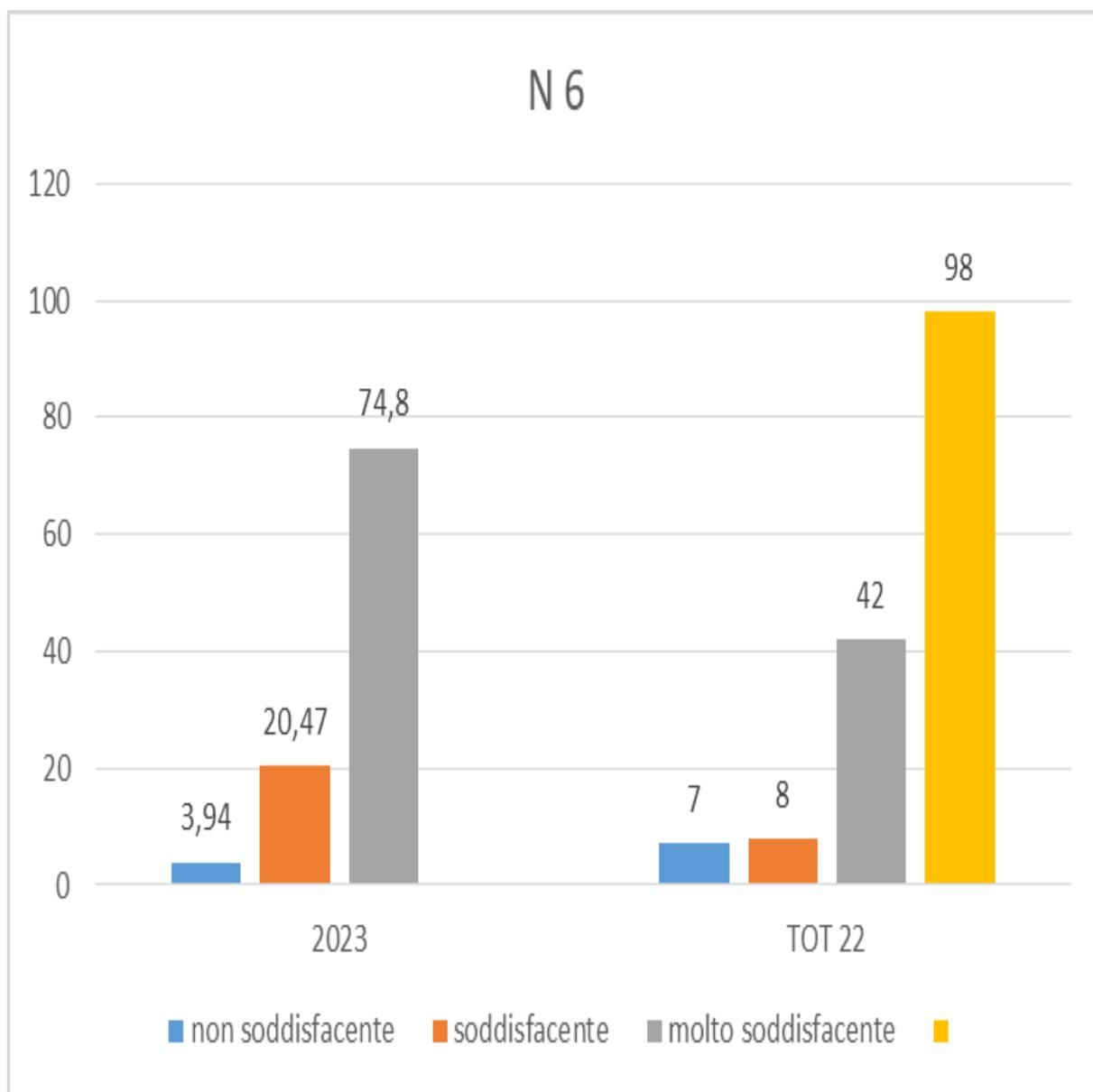
QUESITO N. 4: L'orario dell'appuntamento è stato rispettato?



QUESITO N. 5: *Ritiene che, i tempi di attesa agli sportelli siano contenuti e sia più facile individuare facilmente l'ufficio a cui deve rivolgersi?*



QUESITO N. 6: *Complessivamente, come valuta l'organizzazione del servizio sportello al pubblico rispetto ai tempi di attesa?*



Per quanto concerne, infine, la domanda n. 7 “Ha osservazioni, suggerimenti, proposte da offrirci?” a risposta aperta, nessun riscontro è stato fornito.

Unitamente alla *customer satisfaction* esterna condotta, rispetto ai servizi offerti, attraverso la somministrazione di questionari all’utenza, l’Arca Capitanata, nell’anno 2023, in aderenza a quanto previsto nella “*Direttiva sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni*” emanata dal Ministro Della Funzione Pubblica il 24.04.2024, nel 2023, ha proceduto a redigere un “Questionario sul benessere organizzativo” da somministrare al relativo

personale dipendente, al fine della rilevazione della c.d. *customer satisfaction* interna, ai fine di rilevare il livello di benessere fisico e psicologico dei dipendenti, per creare e/o mantenere ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle prestazioni dai medesimi rese.

Nella specie, la “**Redazione e somministrazione questionario benessere organizzativo**” è stato qualificato quale specifico **obiettivo strategico OS. 1.1** (afferente l’Area Strategica N.1 “Attività istituzionale, trasparenza e semplificazione), attribuito al CUG dell’Agenzia.

Tale Comitato, ha, infatti provveduto a redigere, nel rispetto delle indicazioni fornite sia nella suindicata direttiva ministeriale del 2004 che nei “Modelli per la realizzazione di indagini sul benessere organizzativo” redatti dall’Anac nel 2013, la bozza del “*Questionario sul benessere organizzativo*”, che, con nota prot. n. 20065/2023, è stato trasmesso, al Direttore, ai fini della relativa somministrazione al personale “*previa condivisione dei relativi ovvero all’esito delle eventuali integrazioni e/o Modifiche che si terrà opportuno apportare*”.

CONCLUSIONI

L'analisi sull'attività svolta, nel corso dell'anno 2023, dall'Arca Capitanata, come sintetizzata nella presente relazione, evidenzia, nel suo complesso, una sostanziale coerenza dell'attività di gestione con gli atti di programmazione approvati dall'Amministratore Unico, tenuto conto anche degli interventi di riorganizzazione interna realizzati in corso di esercizio.

I dati rilevati dagli strumenti di controllo economico-finanziari per l'anno 2023, che assumono fondamentale rilevanza ai fini dell'impostazione del ciclo della performance, confermano che l'attività di gestione ordinaria è stata assicurata nel rispetto assoluto delle disposizioni normative in materia di contenimento delle spese e da una generale situazione di equilibrio del bilancio a chiusura del l'esercizio finanziario.

Nella medesima annualità, l'Agenzia ha, inoltre, approvato ed attuato la programmazione del fabbisogno del personale nel pieno rispetto del quadro normativo di riferimento e della spesa prevista e stanziata, ed a attuare la programmazione in materia di opere pubbliche in aderenza ed ossequio agli strumenti di programmazione regionale e nazionale.

Oltre al riassetto organizzativo interno, ritenuto prioritario dall'Amministratore Unico e realizzato con la deliberazione n. 129 del 20 luglio, cui ha fatto seguito la deliberazione n. 132 del 27 luglio, con cui sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali e le elevate qualificazioni, è stata espletata una preliminare e complessa attività di studio finalizzata alla revisione ed aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione della performance vigente (approvato con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 50 del 12.03.2021), anche alla luce delle evidenze registrate nell'esperienza dei cicli di performance precedenti e delle criticità riscontrate dall' O.I.V.

E' stato dato particolare risalto all'attività di programmazione, processo di analisi e valutazione per consentire di organizzare le attività e le risorse necessarie alla realizzazione dei fini statutari di Arca Capitanata, tenuto conto del contesto interno ed esterno. Tale processo è stato improntato al rispetto delle compatibilità economico-finanziarie su un orizzonte temporale triennale sulla delle decisioni politiche e gestionali che danno contenuto a programmi e piani futuri riferibili alla *mission* dell'Agenzia.

Nella fase della programmazione, l'Amministratore Unico definisce gli obiettivi che si prefigge di raggiungere nel medio-lungo e nel breve periodo. La fase di programmazione orienta le performance individuali in funzione della performance organizzativa attesa, finalizzata alla

creazione di valore pubblico, ovvero con lo scopo di migliorare il livello di benessere dei destinatari delle politiche e dei servizi dell’Agenzia.

La fase di programmazione include diversi documenti di programmazione, tra loro complementari, in quanto tutti parte di un unico e più ampio processo di programmazione e pianificazione come di seguito articolata:

1. l’Atto di indirizzo dell’Amministratore unico;
2. il Bilancio di previsione;
3. il Piano integrato delle attività e organizzazione (PIAO).

Tale fase di studio condotta nell’anno 2023, ha visto il suo punto di approdo nella Delibera n. 32 del 12.03.2024, con la quale l’Agenzia ha approvato i criteri generali e le schede di valutazione che hanno introdotto un innovativo sistema di misurazione e valutazione delle performance, in vigore dall’anno 2024.

Ferma restando la classificazione degli obiettivi in strategici ed operativi, è tuttavia cambiato il modo in cui gli stessi sono misurati e in cui impattano sul premio dei dipendenti.

In particolare, gli obiettivi strategici sono definiti come il traguardo che l’amministrazione si prefigge di raggiungere per realizzare con successo la propria missione. Essi devono generare un effetto tangibile, modificando/migliorando in modo strutturale l’operato di Arca Capitanata e la percezione che gli stakeholders hanno della stessa Agenzia. Per essere realizzati, dunque, richiedono uno sforzo organizzativo importante e conseguentemente necessitano di un orizzonte temporale pluriennale per essere soddisfatti.

Gli obiettivi operativi, invece, sono la declinazione degli strategici nell’anno di riferimento e possono essere pensati come l’insieme di attività, assegnate al personale di Arca Capitanata, la cui esecuzione contribuisce al raggiungimento dei risultati strategici. Il loro soddisfacimento, tuttavia, rappresenta una condizione necessaria, ma non sufficiente affinché l’obiettivo strategico sia soddisfatto, in quanto quest’ultimo dipende anche dalla correttezza metodologica con cui sono stati declinati gli obiettivi operativi e da variabili esogene all’organizzazione.

E’ una sfida importante ed innovativa, fortemente voluta dall’Amministratore Unico, alla quale Arca Capitanata intende rispondere in maniera concreta ed efficace.

IL DIRETTORE
Avv. Massimo Raponi