



Reggio Emilia  
città  
delle persone

**Comune di Reggio Emilia**

**Piano Integrato  
di Attività e Organizzazione  
2025 - 2027**

## Indice

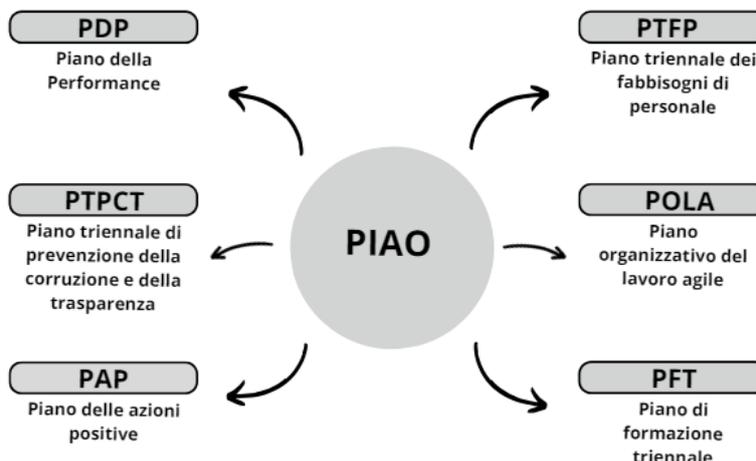
	Premessa	pag. 3
<b>SEZIONE 1</b>	<b>SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE</b>	pag. 5
1.1	Informazioni anagrafiche	
1.2	Analisi del contesto interno ed esterno	
<b>SEZIONE 2</b>	<b>VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE</b>	pag. 19
2.1	Il valore pubblico	
2.1.1	Gli obiettivi di valore pubblico e la strategia	
2.1.2	Le dimensioni, gli obiettivi strategici (DUP) e gli indicatori 2025-2027	
2.1.3	I documenti di programmazione	
2.1.4	Il Valore pubblico e i progetti del PNRR	
2.1.5	La qualità e la digitalizzazione	
2.1.6	Il Piano delle azioni positive (PAP)	
2.1.7	La semplificazione amministrativa e la razionalizzazione dei sistemi informativi	
2.2	La Performance	
2.2.1	Il sistema di misurazione e valutazione	
2.2.2	Gli obiettivi e gli indicatori della performance	
2.3	Anticorruzione	
2.3.1	Rischi corruttivi e trasparenza	
2.3.2	Elenco degli obblighi di pubblicazione nella sezione amministrazione trasparente	
<b>SEZIONE 3</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO</b>	pag. 63
3.1	Struttura organizzativa dell'Ente	
3.2	Organizzazione del Lavoro Agile	
3.3	Piano triennale del Fabbisogno del Personale <i>Costituzione del Fondo</i>	
<b>SEZIONE 4</b>	<b>MONITORAGGIO</b>	pag. 65
4.1	Sezioni di monitoraggio e fasi del ciclo della performance	
	<i>Allegati parte integrante</i>	pag. 71
	2.2.2 <i>Gli obiettivi e gli indicatori della performance</i>	
	2.3.1 <i>Rischi corruttivi e trasparenza</i>	
	2.3.2 <i>Elenco degli obblighi di pubblicazione nella sezione amministrazione trasparente</i>	
	3.1 <i>Struttura organizzativa dell'Ente</i>	
	3.2 <i>Organizzazione del Lavoro Agile</i>	
	3.3 <i>Piano triennale del Fabbisogno del Personale</i> <i>Costituzione del Fondo</i>	

## Premessa

Il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) è stato introdotto dall'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 recante "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia", convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, in base al quale ogni Amministrazione deve adottare il PIAO entro il 31 gennaio di ogni anno o in caso di differimento di approvazione del Bilancio di previsione entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio stesso. Il PIAO è un documento unico di programmazione e governance che sostituisce una serie di Piani che finora le amministrazioni erano tenute a predisporre, tra questi: piano della performance, piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza, piano dei fabbisogni di personale, piano organizzativo per il lavoro agile.

Il PIAO infatti integra e declina i seguenti documenti di programmazione:

- Piano della Performance/Piano dettagliato degli obiettivi
- Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)
- Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA)
- Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale (PTFP)
- Piano Triennale delle Azioni Positive (PTAP)
- Piani della Formazione



Con l'introduzione del PIAO si vuole garantire la massima semplificazione, sostenere una visione integrata e complessiva dei diversi assi di programmazione, garantire la qualità e la trasparenza dei servizi per cittadini e imprese e la progressiva reingegnerizzazione dei processi anche in materia di diritto di accesso. Il PIAO è strutturato in quattro sezioni, così articolate:

**Sezione 1: Scheda anagrafica dell'amministrazione**, che contiene i dati identificativi dell'Ente e quelli di contesto.

**Sezione 2: Valore Pubblico, performance e anticorruzione.** Questa sezione è così ripartita:

- a) Valore pubblico
- b) Performance
- c) Rischi corruttivi e trasparenza

**Sezione 3: Organizzazione e capitale umano.** Questa sezione è così ripartita:

- a) Struttura organizzativa
- b) Organizzazione del lavoro agile
- c) Piano triennale del fabbisogno del personale

**Sezione 4: Monitoraggio**, che contiene le sezioni di monitoraggio e le fasi del ciclo della performance.

Il PIAO ha durata triennale e viene aggiornato annualmente.



# COMUNE DI REGGIO EMILIA



## SEZIONE 1

### SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE



## 1.1 - Informazioni anagrafiche

**Denominazione Ente: Comune di Reggio Emilia**

**Indirizzo Piazza Prampolini, 1 - 42121 Reggio Emilia**

**PEC [comune.reggioemilia@pec.municipio.re.it](mailto:comune.reggioemilia@pec.municipio.re.it)**

**Partita Iva 00145920351**

**Codice Fiscale 00145920351**

**Codice Istat 035033**

**Sito web istituzionale <https://www.comune.re.it/>**

**Pagina Facebook <https://www.facebook.com/cittadireggioemilia>**

**Account Twitter <https://twitter.com/ComuneRE>**

**Account Instagram <https://www.instagram.com/comunedireggioemilia/>**

**Account Telegram @ComuneREbot**

## 1.2 - Analisi del contesto interno ed esterno

### La popolazione

Al 31.12.2024 gli abitanti del Comune di Reggio Emilia sono **172.023**. Gli anni dal 2003 al 2012 sono stati caratterizzati da una forte crescita della popolazione (arrivando a più di 172mila abitanti); dal 2013 è iniziato un calo demografico, mentre negli ultimi due anni si assiste ad una **ripresa demografica**.

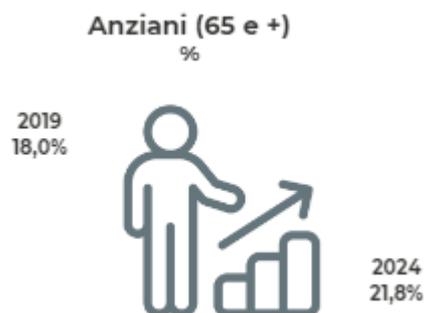
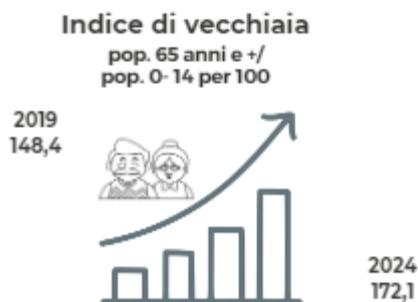
Anni	Popolazione	Var. ass. anno precedente	Var. %. anno precedente
2004	155.191	2.956	1,9%
2005	157.388	2.197	1,4%
2006	159.809	2.421	1,5%
2007	162.290	2.481	1,6%
2008	165.503	3.213	2,0%
2009	167.678	2.175	1,3%
2010	170.086	2.408	1,4%
2011	171.688	1.602	0,9%
2012	172.833	1.145	0,7%
2013	172.525	-308	-0,2%
2014	171.655	-870	-0,5%
2015	171.345	-310	-0,2%
2016	171.491	146	0,1%
2017	171.944	453	0,3%
2018	171.999	55	0,0%
2019	172.371	372	0,2%
2020	171.239	-1.132	-0,7%
2021	170.283	-956	-0,6%
2022	170.166	-117	-0,1%
2023	170.833	667	0,4%
2024	172.023	1.190	0,7%



## I principali indicatori demografici dal 2019 al 2024

Un'efficace sintesi dei **mutamenti strutturali** della popolazione è fornita dalla serie storica di alcuni indicatori demografici. Dal 2019 al 2024 il tasso di **natalità** (numero dei nati sulla popolazione residente) è sceso da 8,2 a 7,0 ogni mille abitanti. L'indice di **vecchiaia** è pari a 172,1 (ci sono 172 anziani ogni 100 giovani di età tra 0 e 14 anni); nel 2019 ce ne erano 148.

Indicatori demografici	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Anziani (65 e +)	20,9%	21,0%	21,3%	21,4%	21,6%	21,8%
Anziani (85 e +)	3,6%	3,6%	3,6%	3,6%	3,7%	3,8%
Indice di dipendenza anziani (65 e oltre/15-64)	53,6	53,3	53,2	52,9	52,7	52,4
Indice di vecchiaia (65 e oltre)	148,4	152,8	157,8	162,7	167,2	172,1
Anziani per un bambino	4,9	5,2	5,4	5,5	5,7	5,9
Età media della popolazione	43,8	44,0	44,3	44,4	44,6	44,7
Tasso di natalità	7,6	7,5	7,6	7,7	7,1	7,0
Tasso di fecondità	35,4	36,1	35,8	36,9	36,5	31,5
Minori (0-18)	18,0%	17,8%	17,5%	17,3%	16,9%	16,7%
Giovani (19-34)	17,4%	17,4%	17,6%	17,8%	18,0%	18,3%
Adulti (35-64)	43,7%	43,8%	43,6%	43,5%	43,5%	43,2%
Indice di dipendenza dei giovani	21,6	21,1	20,7	20,1	19,7	19,3
Popolazione in età lavorativa (15-64 anni)	112.209	111.626	111.117	111.293	111.907	112.851
Indice di struttura della popolazione attiva	133,9	135,0	134,7	133,5	132,2	129,6

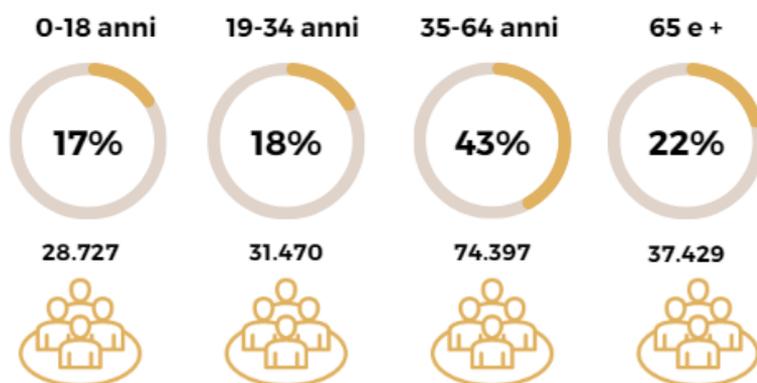


Notevoli trasformazioni si registrano nella **distribuzione della popolazione** per fasce di età. Dal 2015 al 2024 le variazioni percentuali più consistenti si registrano nelle fasce di età fino ai 14 anni: -23,5% (0-4 anni), -18,7% (5-9 anni) e -3,7% (10-14 anni). Lo stesso andamento si registra per le classi 35-39 (-16,3%) e 40-44 (-25,0%).

Sono aumentate invece le classi di età 60-64 anni (+30,8%) e quelle superiori ai 95 anni (+25,3%).

Classi di età	2015	2024	Variazioni ass.	Variazioni %
0-4	8.322	6.365	-1.957	-23,5%
5-9	8.873	7.214	-1.659	-18,7%
10-14	8.476	8.164	-312	-3,7%
15-19	8.094	8.798	704	8,7%
20-24	8.143	9.119	976	12,0%
25-29	9.093	9.988	895	9,8%
30-34	10.677	10.549	-128	-1,2%
35-39	12.779	10.693	-2.086	-16,3%
40-44	14.935	11.196	-3.739	-25,0%
45-49	14.278	12.794	-1.484	-10,4%
50-54	12.976	14.348	1.372	10,6%
55-59	10.890	13.537	2.647	24,3%
60-64	9.045	11.829	2.784	30,8%
65-69	9.445	9.690	245	2,6%
70-74	7.160	7.954	794	11,1%
75-79	7.000	7.606	606	8,7%
80-84	5.193	5.716	523	10,1%
85-89	3.650	4.118	468	12,8%
90-94	1.869	1.785	-84	-4,5%
95+	447	560	113	25,3%

Nel 2024 il **43% degli abitanti si colloca nella fascia tra i 35 e i 64 anni**; le persone con più di 65 anni rappresentano il 22% della popolazione, i bambini e i ragazzi fino a 18 anni il 17%, i giovani tra 19 e 34 anni il 18%.



## I cittadini stranieri

Al 31.12.2024 i cittadini stranieri sono 28.653 e rappresentano il **16,7% della popolazione**.

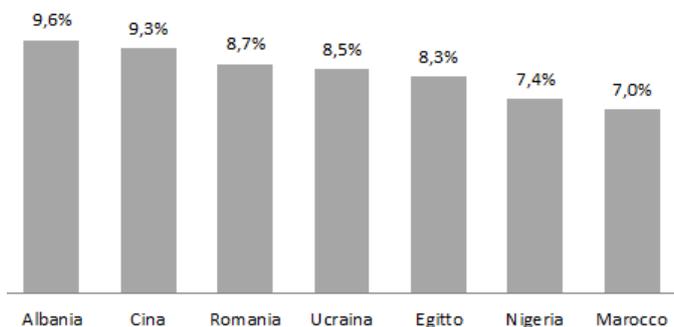
Popolazione straniera dal 2015 al 2024

Anno	M	F	Totale	% sulla pop
2015	13.982	14.973	28.955	16,9%
2016	13.616	14.634	28.250	16,5%
2017	13.719	14.523	28.242	16,4%
2018	13.754	14.537	28.291	16,4%
2019	14.142	14.755	28.897	16,8%
2020	14.210	14.809	29.019	16,9%
2021	13.957	14.604	28.561	16,8%
2022	13.904	14.316	28.220	16,6%
2023	14.086	14.275	28.361	16,6%
2024	14.536	14.117	28.653	16,7%

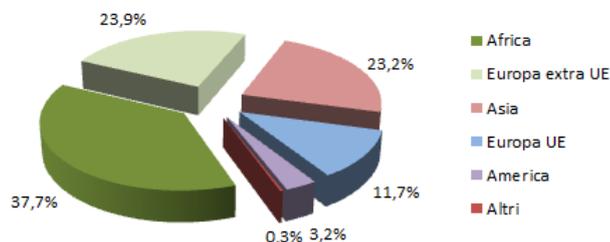
La comunità straniera più numerosa è quella proveniente **dall'Albania** (9,6% sulla popolazione straniera complessiva), seguita dalla **Cina** (9,3%), dalla **Romania** (8,7%) e **dall'Ucraina** (8,5%). La più alta percentuale di residenti stranieri proviene dall'Africa (37,7%), dai Paesi extra europei (23,9%), dall'Asia (23,2%), dai Paesi dell'Unione Europea (11,7%) e dall'America (3,2%).

Dal 2021 al 2024 la percentuale di stranieri provenienti dall'Africa è passata dal 34,4% al 37,7%.

Nazionalità più rappresentative (2024)



Aree geografiche di provenienza



L'incidenza più alta dei cittadini stranieri si registra nella **classe 35-64** (47,8%). Dal 2020 è diminuita la classe di età 0-18 anni (-8,2%), mentre sono aumentate le classi di età superiori ai 65 anni (+20,4%).

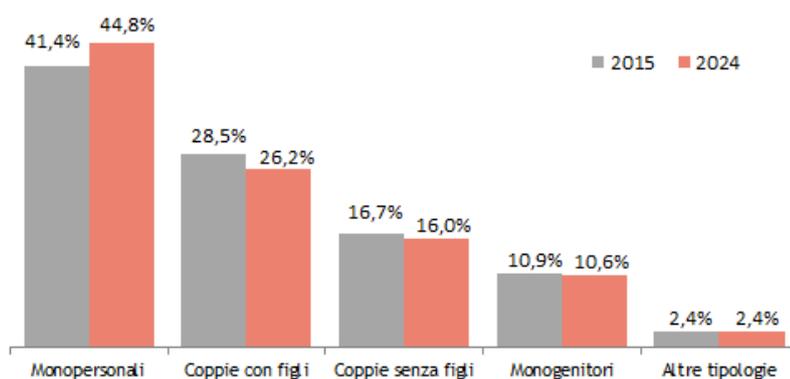
Classi di età	2020	%	2024	%	Variazioni	
					assolute	%
0 - 18	6.300	21,8%	5.783	20,2%	-517	-8,2%
19-34	7.283	25,2%	7.063	24,7%	-220	-3,0%
35-64	13.693	47,3%	13.708	47,8%	15	0,1%
65 e+	1.743	6,0%	2.099	7,3%	356	20,4%
Totale	29.019	100,2%	28.653	100,0%	-366	-1,3%

## Le famiglie

Nel 2024 le famiglie residenti sono **81.007**; quelle composte da una sola persona rappresentano il **44,8%**; le coppie con figli sono il **26,2%**, quelle senza figli il **16,0%**, quelle composte da un solo genitore con figli il **10,6%**. Il numero medio dei componenti è pari a **2,1** persone per famiglia. Le famiglie con almeno 1 componente straniero rappresentano il **19,8%** delle famiglie complessive.

Famiglie e numero medio di componenti										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Popolazione residente	171.345	171.491	171.944	171.999	172.371	171.239	170.283	170.166	170.833	172.023
Popolazione residente in convivenze	1.201	1.143	1.043	1.140	1.107	1.037	968	1.032	1.598	1.542
Popolazione residente in famiglia	170.144	170.348	170.901	170.859	171.264	170.202	169.315	169.134	169.235	170.481
N. delle famiglie	77.713	77.988	78.610	78.806	79.527	79.323	79.084	79.555	80.223	81.007
N. medio di componenti	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1

Numero componenti per tipologia familiare							
N. componenti	Monopersonali	Coppie con figli	Coppie senza figli	Monogenitori	Altre tipologie	Totale	%
1	36.328					<b>36.328</b>	<b>44,8%</b>
2			12.246	5.236	1.426	<b>18.908</b>	<b>23,3%</b>
3		9.246	468	2.392	342	<b>12.448</b>	<b>15,4%</b>
4		8.434	140	678	104	<b>9.356</b>	<b>11,5%</b>
5		2.466	44	224	35	<b>2.769</b>	<b>3,4%</b>
6 e+		1.064	33	84	17	<b>1.198</b>	<b>1,5%</b>
Totale	36.328	21.210	12.931	8.614	1.924	<b>81.007</b>	<b>100,0%</b>



## Andamento dei principali indicatori economici dal 2018 al 2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Imprese</b>						
Imprese provinciali	54.539	54.539	53.964	54.470	54.950	53.925
Tasso di natalità delle imprese	5,91	6,31	4,97	5,69	5,57	5,79
<b>Imprese per tipologia di attività</b>						
% Costruzioni	21,5%	21,5%	21,7%	21,9%	22,5%	21,9%
% Commercio	19,8%	19,7%	19,6%	19,6%	19,4%	19,4%
% Servizi alle imprese	18,4%	18,7%	18,8%	18,9%	19,1%	19,5%
% Industria	13,8%	13,7%	13,5%	13,6%	13,1%	13,2%
% Agricoltura	11,1%	11,0%	10,9%	10,7%	10,5%	10,5%
<b>Imprese straniere, femminili e giovanili</b>						
Tasso di imprenditoria femminile	18,4%	18,5%	18,3%	19,1%	18,6%	19,0%
Tasso di imprenditoria straniera	14,9%	15,4%	15,9%	17,2%	17,3%	17,6%
Tasso di imprenditoria giovanile	8,7%	8,5%	8,2%	8,6%	8,0%	8,5%
<b>Tasso di occupazione</b>						
% Occupati	69,4%	70,3%	68,0%	67,8%	67,5%	70,1%
di cui Femmine	61,2%	62,9%	61,6%	61,7%	61,9%	62,9%
di cui Maschi	77,4%	77,5%	74,3%	73,7%	73,0%	77,1%
<b>Tasso di disoccupazione</b>						
% Disoccupati	4,2%	4,0%	4,7%	5,3%	4,4%	5,3%
di cui Femmine	6,8%	5,8%	6,2%	7,2%	5,2%	6,8%
di cui Maschi	2,2%	2,6%	3,4%	3,7%	3,7%	3,5%

## Le imprese registrate dal 2009 al 2023

A fine 2023 le **imprese** registrate sono **53.925**.

Dopo il saldo negativo del 2012 (-664, -1,1%) e il rimbalzo nel 2021 (+506, +0,9%), al 31 dicembre del 2023 si registra un saldo negativo di -1.025 imprese.

Anni	N. imprese registrate	Variazione assoluta (anno precedente)	Variazione % (anno precedente)
2009	58.085	-614	-1,0%
2010	57.955	-130	-0,2%
2011	57.861	-94	-0,2%
2012	57.217	-644	-1,1%
2013	56.460	-757	-1,3%
2014	56.041	-419	-0,7%
2015	55.911	-130	-0,2%
2016	55.562	-349	-0,6%
2017	55.042	-520	-0,9%
2018	54.539	-503	-0,9%
2019	54.064	-475	-0,9%
2020	53.964	-100	-0,2%
2021	54.470	506	0,9%
2022	54.950	480	0,9%
2023	53.925	-1.025	-1,9%

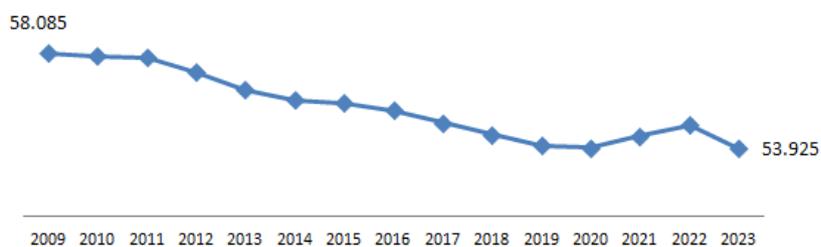
Fonte: Infocamere



**53.925**  
**Imprese registrate**

-1,9% rispetto al 2022

N. imprese registrate dal 2009 al 2023  
in provincia di Reggio Emilia

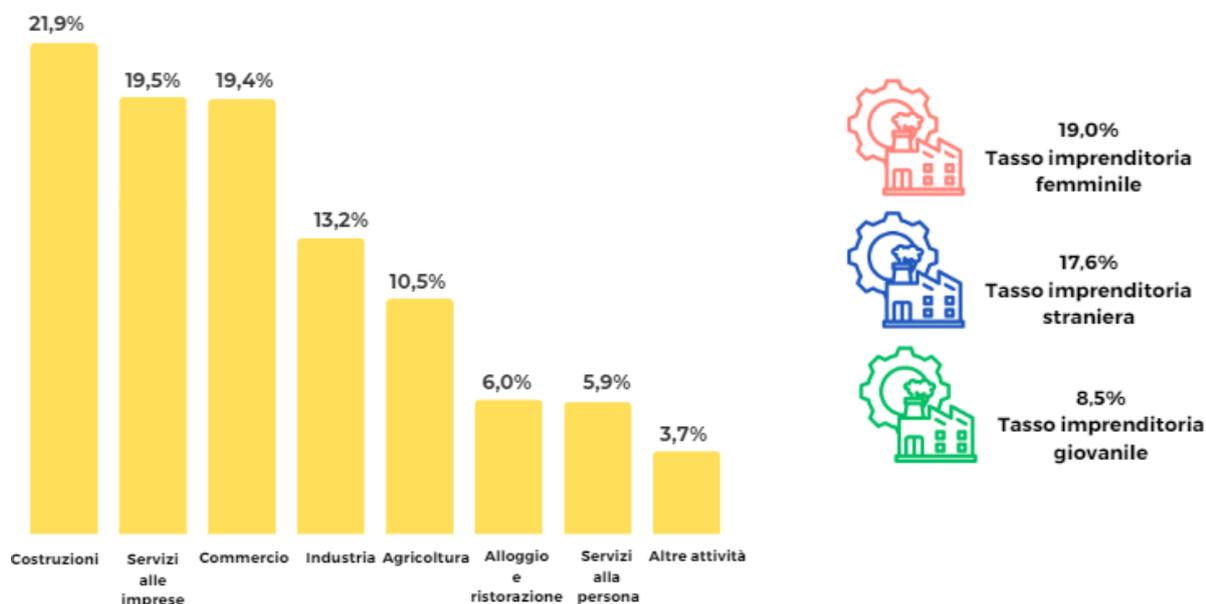


## I principali settori di attività economica dal 2019 - 2023

I principali settori economici in cui operano le imprese nel reggiano sono le **costruzioni** (21,9% sul totale), i **servizi alle imprese** (19,5%) il **commercio** (19,4%), l'**industria** (13,2%), l'**agricoltura** (10,5%), i **servizi di alloggio e ristorazione** (6,0%). Rispetto al 2022 si registra un calo nei comparti più importanti, quali i servizi alla persona (-6,2%), le costruzioni (-4,3%), il commercio (-1,8%) e le attività manifatturiere (-1,2%); crescono invece i servizi alle imprese (+0,4%).

	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Costruzioni	11.599	21,5%	11.702	21,7%	11.956	21,9%	12.340	22,5%	11.812	21,9%
Servizi alle imprese	10.086	18,7%	10.168	18,8%	10.316	18,9%	10.486	19,1%	10.525	19,5%
Commercio	10.642	19,7%	10.564	19,6%	10.659	19,6%	10.647	19,4%	10.451	19,4%
Industria	7.380	13,7%	7.291	13,5%	7.386	13,6%	7.181	13,1%	7.094	13,2%
Agricoltura	5.928	11,0%	5.879	10,9%	5.848	10,7%	5.787	10,5%	5.661	10,5%
Alloggio e ristorazione	3.283	6,1%	3.263	6,0%	3.282	6,0%	3.277	6,0%	3.210	6,0%
Servizi alla persona	3.286	6,1%	3.311	6,1%	3.341	6,1%	3.378	6,1%	3.169	5,9%
Altre attività	1.860	3,4%	1.786	3,3%	1.682	3,1%	1.854	3,4%	2.003	3,7%
Totale	54.064	100,0%	53.964	100,0%	54.470	100,0%	54.950	100,0%	53.925	100,0%

Fonte: Infocamere

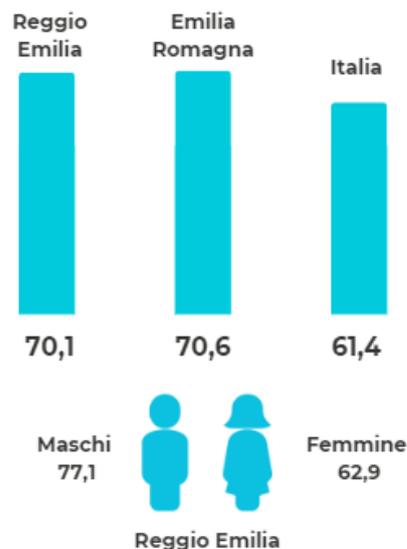


## Il tasso di occupazione (dato nazionale, regionale e provinciale) Serie storica (2009 - 2023)

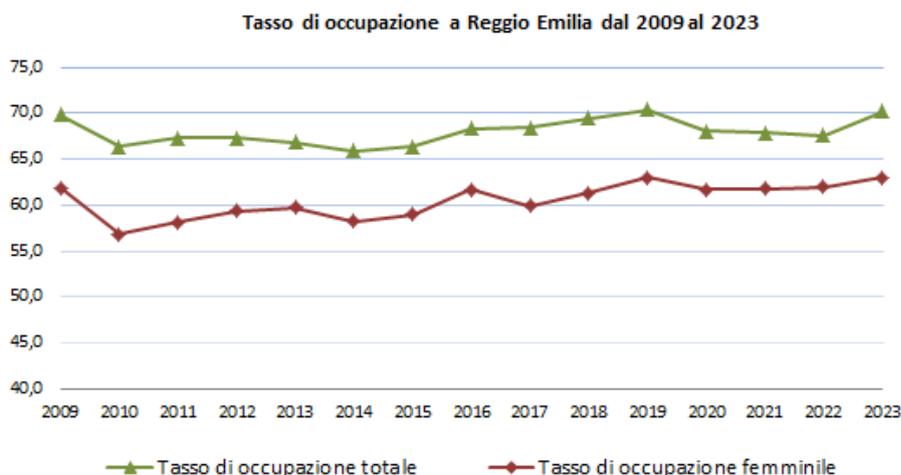
Nel 2023 il **tasso di occupazione** (15-64 anni) si attesta al **70,1%**. Per i maschi il tasso di occupazione è pari al 77,1%, in crescita di 3,4 punti percentuali rispetto al 2021. Il tasso di occupazione femminile nel 2023 si attesta al 62,9%, con un aumento di un punto percentuale rispetto al 2021. Si è ampliata la **forbice di genere** a svantaggio delle donne; nel 2023 la **differenza è di 14,2 punti percentuali**.

Tasso di occupazione (15-64 anni) - valori %

Anni	Italia			Emilia Romagna			Reggio Emilia		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
2009	68,5	46,4	58,6	75,3	61,5	68,4	77,5	61,8	69,7
2010	67,5	46,1	56,8	74,7	60,0	67,3	75,8	56,7	66,3
2011	67,3	46,5	56,8	74,8	60,9	67,8	76,3	58,1	67,2
2012	68,3	47,1	56,6	73,7	61,4	67,5	75,1	59,3	67,2
2013	64,7	46,5	55,5	72,9	59,7	66,2	73,8	59,6	66,7
2014	64,7	46,8	55,7	73,5	59,1	66,3	73,4	58,2	65,8
2015	65,5	47,2	56,3	73,8	59,7	66,7	73,7	58,9	66,3
2016	66,5	48,1	57,2	74,7	62,2	68,4	74,8	61,6	68,2
2017	67,1	48,9	58,0	75,2	62,1	68,6	76,8	59,8	68,4
2018	67,6	49,5	58,6	76,6	62,7	69,7	77,4	61,2	69,3
2019	68,0	50,1	59,0	76,7	64,1	70,4	77,5	62,9	70,3
2020	67,2	49,0	58,1	75,5	62,0	68,8	74,3	61,6	68,0
2021	67,1	49,4	58,2	75,3	61,6	68,5	73,7	61,7	67,8
2022	69,2	51,1	60,1	76,0	63,4	69,7	73,0	61,9	67,5
2023	70,4	52,5	61,4	76,8	64,4	70,6	77,1	62,9	70,1



Fonte: elaborazione su dati ISTAT

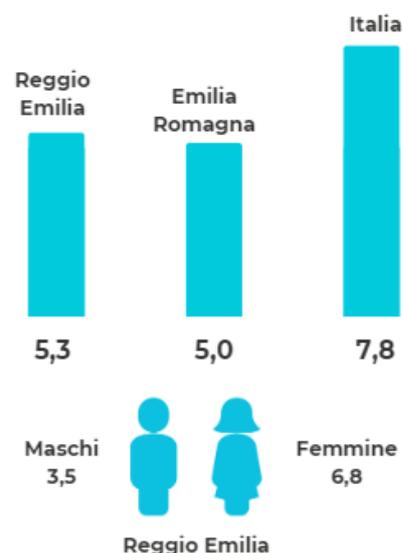


## Il tasso di disoccupazione (dato nazionale, regionale e provinciale) Serie storica (2009 - 2023)

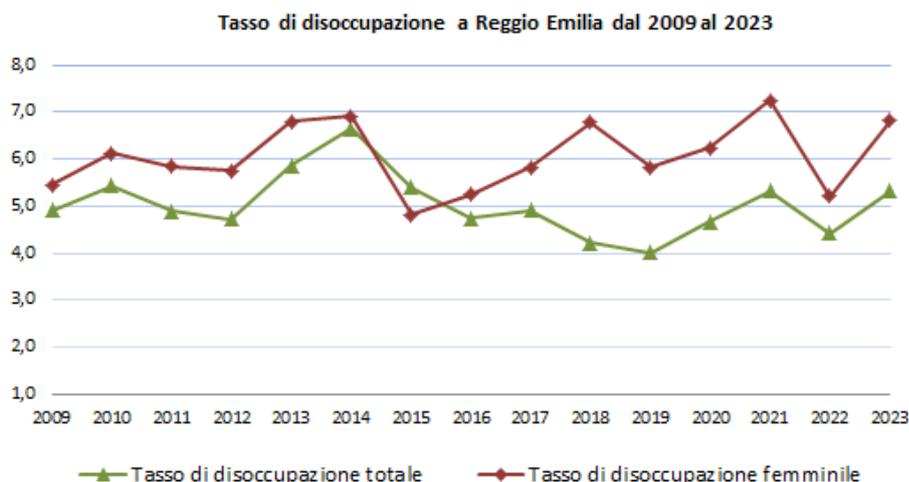
Il tasso di disoccupazione del 2023 è aumentato rispetto all'anno precedente (da 4,4% a 5,3%). Per quanto riguarda il tasso di disoccupazione femminile, Reggio Emilia è in media con il valore a livello regionale, mentre presenta una media inferiore a quella italiana (pari a 7,8%). Anche per il tasso di disoccupazione, la forbice di genere è a svantaggio delle donne, nel 2023 la differenza è di 3,3 punti percentuali.

Tasso di disoccupazione (>15 anni) - valori %

Anni	Italia			Emilia Romagna			Reggio Emilia		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
2009	6,7	9,2	7,7	4,1	5,5	4,7	4,5	5,4	4,9
2010	7,5	9,6	8,4	4,6	6,9	5,6	4,9	6,1	5,4
2011	7,5	9,5	8,4	4,4	6,3	5,2	4,2	5,8	4,9
2012	9,8	11,8	10,7	6,3	7,8	7,0	3,9	5,7	4,7
2013	11,5	13,1	12,1	7,3	9,6	8,4	5,1	6,8	5,9
2014	11,9	13,8	12,7	7,3	9,5	8,3	6,4	6,9	6,6
2015	11,3	12,7	11,9	6,6	9,1	7,7	5,8	4,8	5,4
2016	10,9	12,8	11,7	6,0	8,0	6,9	4,3	5,2	4,7
2017	10,3	12,4	11,2	5,3	8,0	6,5	4,2	5,8	4,9
2018	9,8	11,8	10,8	4,7	7,2	5,9	2,1	6,8	4,4
2019	9,1	11,1	10,0	4,6	6,6	5,5	2,6	5,8	4,0
2020	8,4	10,2	9,2	4,8	6,9	5,7	3,4	6,2	4,7
2021	8,9	10,8	9,7	4,1	7,3	5,6	3,7	7,2	5,3
2022	7,3	9,5	8,2	4,2	6,2	5,1	3,7	5,2	4,4
2023	6,9	8,9	7,8	4,0	6,3	5,0	3,5	6,8	5,3



Fonte: elaborazione su dati ISTAT



## I principali indicatori ambientali

Si riportano i principali indicatori ambientali che evidenziano il posizionamento di Reggio Emilia nelle graduatorie nazionali.

La classifica di Legambiente mostra un progressivo miglioramento del posizionamento della città dal 2018 al 2021, per poi rimanere nelle prime 5 città negli anni 2022 (4° posto) e 2023 (5° posto) e raggiungere il primo posto nel 2024.

Ecosistema urbano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rating generale	24° posto	12° posto	5° posto	2° posto	4° posto	5° posto	1° posto

La classifica si articola in 5 categorie, ciascuna delle quali composta da specifici indici. Di seguito si riporta il dettaglio dell'anno 2024 per la città di Reggio Emilia.

Ambiente Urbano		
9° posto	Alberi	60,0
18° posto	Verde totale	58,1
21° posto	Solare pubblico	8,8
23° posto	Isole pedonali	56,4
72° posto	Uso efficiente suolo	3,0
Qualità dell'aria		
58° posto	PM 2,5	15,1
64° posto	Biossido di azoto	23,5
68° posto	Ozono	62,0
74° posto	PM 10	26,9
Acqua		
25° posto	Dispersione della rete idrica	23,6%
26° posto	Consumi idrici domestici	127,2
Mobilità		
1° posto	Piste ciclabili	48,1
22° posto	Ztl	441,9
23° posto	Passeggeri trasporto pubblico	101,8
39° posto	Offerta trasporto pubblico	27,3
68° posto	Vittime della strada	5,7
106° posto	Tasso di motorizzazione	88,3
Rifiuti		
5° posto	Raccolta differenziata	83,8%
101° posto	Rifiuti prodotti	660,8

## Andamento dei principali indicatori ambientali dal 2018 al 2024

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Ambiente urbano</b>							
<b>Alberi in città</b> (alberi ogni 100 abitanti)	97° posto	97° posto	4° posto	6° posto	5° posto	8° posto	9° posto
<b>Solare</b> (kW/1000 ab)	22° posto	19° posto	19° posto	17° posto	20° posto	21° posto	21° posto
<b>Isole pedonali</b> (mq/ab)	34° posto	34° posto	26° posto	26° posto	23° posto	25° posto	23° posto
<b>Uso efficiente del suolo</b> (Indice sintetico (0-10) consumo di suolo/residenti e livello di urbanizzazione/residenti)	80° posto	34° posto	48° posto	39° posto	39° posto	63° posto	72° posto
<b>Qualità dell'aria</b>							
<b>Biossido di azoto (NO2)</b> (µg/mc)	70° posto	63° posto	69° posto	58° posto	76° posto	79° posto	64° posto
<b>Ozono (O3)</b> (gg di superamento della media mobile sulle 8 ore di 120 ug/mc)	79° posto	73° posto	78° posto	66° posto	87° posto	63° posto	68° posto
<b>Polveri sottili (PM10)</b> (µg/mc)	-	83° posto	77° posto	75° posto	84° posto	91° posto	74° posto
<b>Acqua</b>							
<b>Dispersione della rete</b> (Diff. % tra acqua immessa in rete e consumata per usi civili, industriali, agricoli)	9° posto	15° posto	15° posto	22° posto	20° posto	19° posto	25° posto
<b>Consumi idrici domestici</b> (l/ab/gg)	28° posto	30° posto	30° posto	37° posto	39° posto	26° posto	26° posto
<b>Mobilità</b>							
<b>Piste ciclabili</b>	1° posto						
<b>Ztl</b> (mq ogni 100 ab.)	-	-	-	-	-	21° posto	22° posto
<b>Passeggeri trasporto pubblico</b> (viaggi/ab/anno)	26° posto	26° posto	26° posto	26° posto	21° posto	27° posto	23° posto
<b>Offerta trasporto pubblico</b> (km-vettura/ab/anno)	41° posto	38° posto	38° posto	39° posto	33° posto	35° posto	39° posto
<b>Vittime della strada</b> (morti, feriti/1000 ab)	-	76° posto	76° posto	78° posto	78° posto	77° posto	68° posto
<b>Tasso di motorizzazione</b> (auto/100 ab)	61° posto	51° posto	51° posto	54° posto	48° posto	78° posto	106° posto
<b>Rifiuti</b>							
<b>Raccolta differenziata</b> (% sul totale)	30° posto	11° posto	5° posto	5° posto	7° posto	8° posto	5° posto
<b>Produzione di rifiuti urbani</b> (Kg pro capite)	74° posto	95° posto	98° posto	98° posto	98° posto	98° posto	101° posto

# COMUNE DI REGGIO EMILIA



## SEZIONE 2

# VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE



## 2.1 - Il valore pubblico

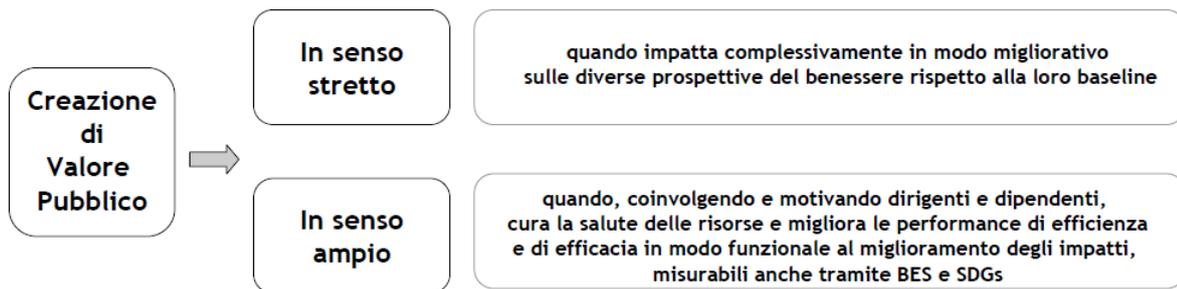
Il Valore Pubblico è un concetto che misura il **benessere addizionale** generato dall'azione amministrativa, benessere da intendersi nella sua **multidimensionalità** (economica, sociale, ambientale e sanitaria). La creazione di Valore Pubblico è strettamente correlata alla capacità dell'ente di impattare, in modo migliorativo, congiunto ed equilibrato, sulle diverse prospettive del benessere rispetto alla baseline o livello di partenza.

Il Valore Pubblico dell'ente si crea facendo leva sul **miglioramento delle performance** e può essere utilizzato come volano per incrementare il benessere dei cittadini e puntare allo sviluppo sostenibile, senza dimenticare di curare la salute dell'ente.

In generale può essere definito come l'**incremento del benessere**, attraverso l'azione dei vari soggetti pubblici, che perseguono tale obiettivo utilizzando risorse tangibili (risorse economico-finanziarie, infrastruttura tecnologica, ecc.) e intangibili (capacità relazionale e organizzativa, prevenzione dei rischi e dei fenomeni corruttivi, ecc.).

Il Valore Pubblico si riferisce al miglioramento sia degli **impatti esterni** prodotti dall'Amministrazione verso l'utenza ed i diversi stakeholder, sia del benessere e della **soddisfazione interna all'Ente** (persone, organizzazione, relazioni); è dunque generato quando le risorse a disposizione sono utilizzate in modo efficiente e riescono a soddisfare i bisogni del contesto socio-economico in cui si opera.

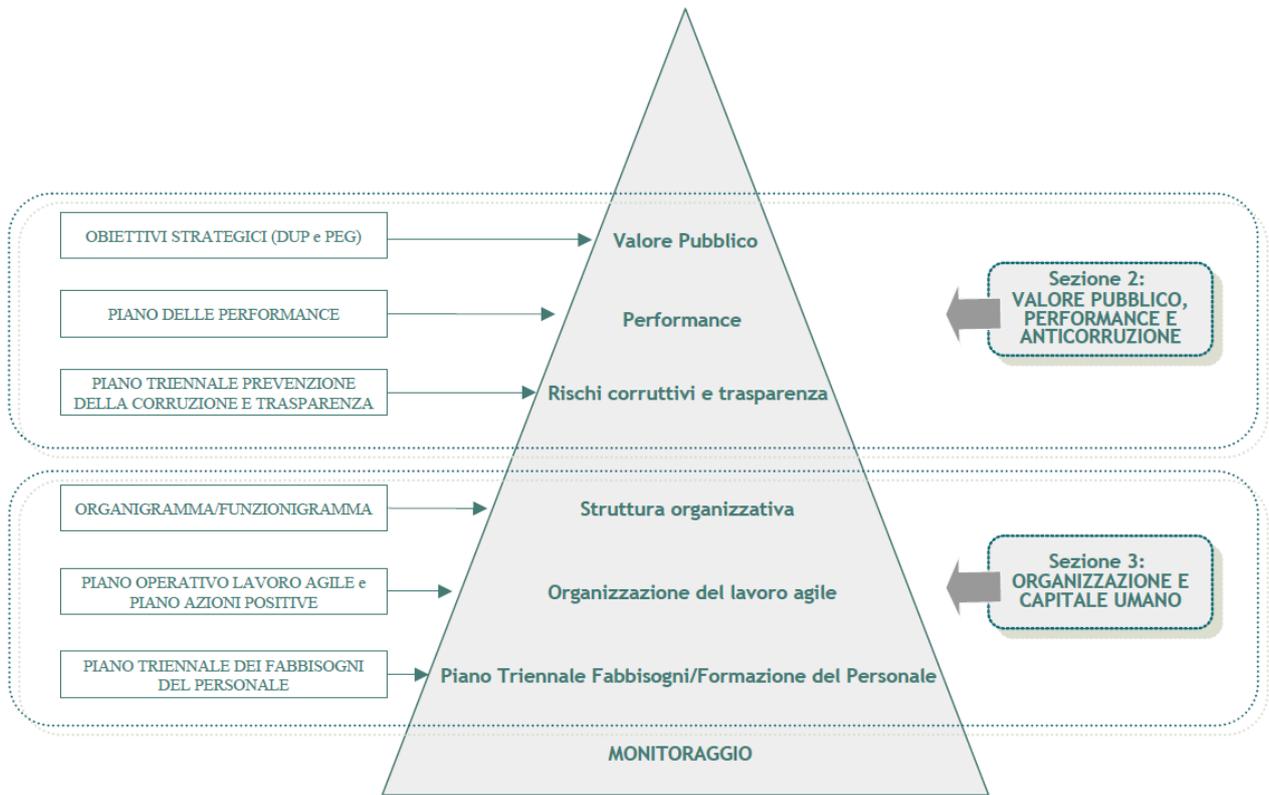
Un ente può creare Valore Pubblico in senso stretto e/o in senso ampio:



In tale prospettiva, il Valore Pubblico si crea programmando **obiettivi operativi specifici** (e relativi indicatori di efficacia quanti-qualitativa e di efficienza economico-finanziaria, gestionale, produttiva, temporale) e **obiettivi operativi trasversali** come la semplificazione, la digitalizzazione, la piena accessibilità, le pari opportunità e l'equilibrio di genere.

Inoltre, al fine di proteggere il Valore Pubblico generato, è necessario programmare misure di **gestione del rischio corruttivo e della trasparenza** ed azioni di miglioramento della salute organizzativa e professionale.

La **piramide del Valore Pubblico** consente di governare i flussi di creazione del valore tramite gli indicatori contenuti nei vari livelli e nelle varie dimensioni delle performance in direzione funzionale al benessere equo e sostenibile e allo sviluppo sostenibile. In altri termini, configurare per tempo la piramide del Valore Pubblico agevolerà successivamente la scelta degli indicatori di performance da associare agli obiettivi in fase di programmazione. Si riporta la **piramide** con i contenuti del PIAO.



## 2.1.1 - Gli obiettivi di valore pubblico e la strategia

Il Comune di Reggio Emilia si impegna nel breve e medio termine a creare valore Pubblico attraverso:

- gli obiettivi strategici definiti nel DUP;
- i Programmi e i Progetti definiti nel PNRR;
- la digitalizzazione e semplificazione come strumenti per migliorare l'efficienza della macchina amministrativa e conseguentemente la qualità dei servizi erogati;
- l'anticorruzione e la trasparenza;
- le pari opportunità;
- l'accessibilità fisica e digitale.

In particolare la creazione di Valore Pubblico parte dalla definizione degli obiettivi e dalla definizione della **strategia** dell'Ente per realizzarli. La strategia è composta da nove progetti strategici trasversali, collegati ai Goal dell'Agenda 2030 e caratterizzati da un coinvolgimento attivo dei servizi dell'Ente e degli stakeholder e da una logica di co-programmazione di obiettivi e azioni da intraprendere.

1. Il **piano strategico Re-Acts**, Reggio per l'aria, il clima, la terra e la salute, per lavorare sulle opportunità, sociali, economiche, ambientali: ridurre le emissioni di CO2 e PM10 in 5 anni per migliorare la salute e il benessere dei cittadini e creare una opportunità di crescita sociale ed economica della città. Un piano per il quale sarà necessario il coinvolgimento, la partecipazione attiva e il contributo dell'intera città in tutte le sue articolazioni (dall'impresa alla cooperazione, dai sindacati alle organizzazioni di categoria, dal mondo dell'educazione e del sapere alle istituzioni culturali, dal volontariato ai singoli cittadini, solo per citare le principali).

2. **Un piano straordinario per la manutenzione della città:** dalle strade ai parchi, dai marciapiedi all'illuminazione. Abbiamo indicato un assessorato alla cura del territorio. Vogliamo una città più curata, più sana e più sicura. Vogliamo istituire squadre operative per le manutenzioni e la cura della città.

3. **Una mobilità sostenibile e di massa con la richiesta di finanziamento** per un collegamento con tramvia da Rivalta a Mancasale, un ulteriore sviluppo delle piste ciclabili, car sharing e car pooling; l'istituzione del mobility manager di area che avrà tra i suoi obiettivi un piano urbano degli orari.

4. **Un nuovo approccio alla città storica e al quartiere stazione** basato sul concetto di economia urbana, per una città storica animata, forte e riqualificata, ricca di attività e con più servizi e residenti

5. **Una città sostenibile**, attrattiva di buone imprese e di persone altamente qualificate, inserita da protagonista in un'area vasta che va da Piacenza a Modena. Una città sostenibile che si preoccupa dei nuovi equilibri socio-economici e politici: il lavoro e una crescita economica umanizzata; nuovi processi industriali incentrati sull'innovazione e su infrastrutture intelligenti; la mobilità leggera; il consumo e la produzione responsabile; il clima; la vita sulla terra; la pace, la giustizia e le istituzioni; il coinvolgimento attivo di tutti gli attori.

6. **La cura delle persone**, il benessere delle comunità e la qualità della vita degli individui sono al centro del programma. Nessuno deve restare solo, la cura delle persone è una nostra priorità. Costruire un modello innovativo di welfare che parte dall'ascolto, che metta in atto tutto il possibile per prevenire situazioni di disagio e ove necessario arrivi a rispondere ai bisogni, in modo integrato, adeguato e accessibile. Anziani, persone fragili, stranieri e bambini devono trovare ciascuno le condizioni per poter risolvere le criticità individuali.

7. **Il diritto alla casa è una sfida per il futuro della città.** La casa deve poter essere garantita ai giovani che desiderano emanciparsi e raggiungere una maggiore autonomia, alle giovani coppie, alle famiglie, agli studenti universitari, ai lavoratori, agli anziani soli, a chi vive in condizioni economiche svantaggiate. Noi faremo il possibile ma sono necessari investimenti da parte del governo, occorre un nuovo piano nazionale per la casa

8. **Una città più sicura:** vivere in modo sereno e sicuro la propria città è un diritto inalienabile di tutti i cittadini. La sicurezza urbana è un fenomeno complesso e multidimensionale che deve essere approcciato attraverso il rafforzamento dei presidi da parte delle forze dell'ordine, la reintroduzione dei vigili di quartiere, con persone tolleranti verso gli altri, ma anche molto ferme verso chi non rispetta le regole; intervenendo sul degrado urbano, presidiando il territorio incrementando servizi e partecipazione, non da ultimo la costruzione del comando della polizia municipale in viale IV Novembre; intervenendo sulla marginalità e sugli aspetti socio-sanitari: educativa di strada, servizi di prossimità, integrazione.

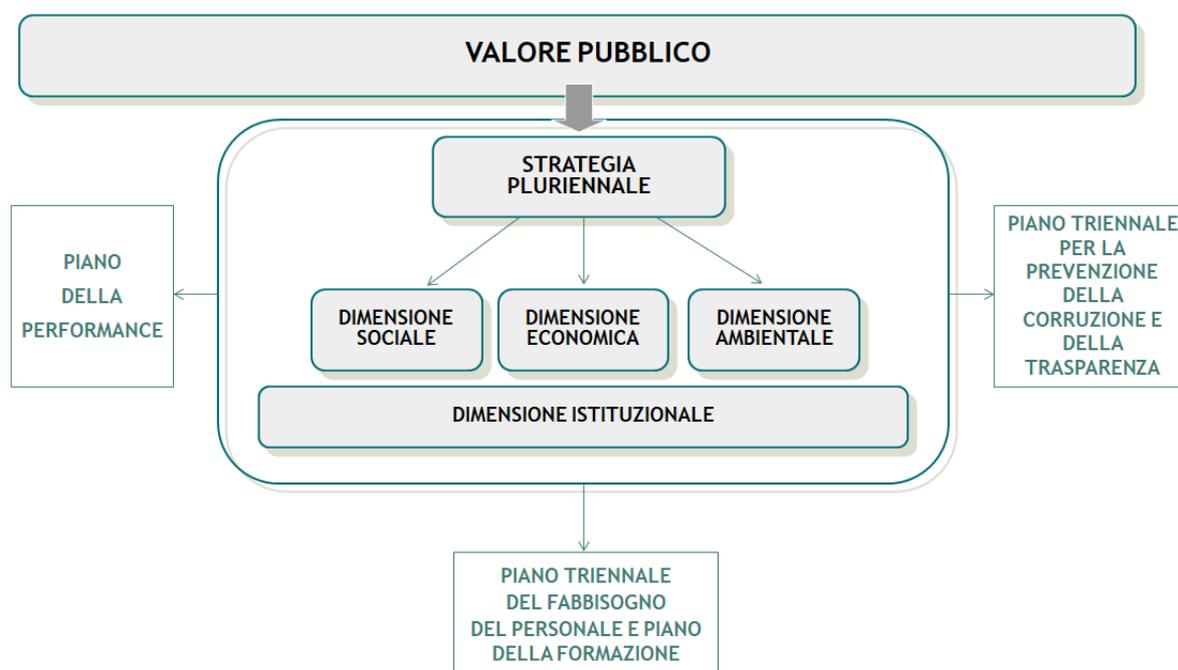
9. **Il valore della cultura e delle politiche educative.** La Cultura deve ricoprire un ruolo sempre più importante e trasversale nella vita della città, sia per idee, contenuti e programmazione sia per la sua capacità di raggiungere tutte e tutti. Potenzialmente ogni luogo è un luogo di cultura, il compito di tutta

la comunità è quello di favorirla in tutte le sue forme. La cultura serve a vivere il presente senza paura ma con curiosità e come un'occasione. Serve a pensare sé stessi nel futuro, senza paura ma con un progetto. La conoscenza e la cultura si fanno dovunque e la fanno tutti - ma proprio tutti - coloro che traducono in fatti ciò che traggono dalle loro esperienze. La cultura ci deve guidare nel governo della transizione digitale, riscoprendo il rapporto tra tecnologia e umanesimo. E' indispensabile che la transizione digitale sia accompagnata da un'etica e da un approccio democratico. Le politiche educative coinvolgono l'intera società a partire da una propria idea di futuro. L'educazione ha al centro la persona e la sua crescita psichica, fisica ed emotiva che avviene attraverso l'esperienza e la relazione con l'altro. Educante non è solo la scuola, di ogni ordine e grado, eccellenza della nostra realtà, ma tutta la comunità intesa come soggetti plurali nelle loro diverse articolazioni. Parliamo appunto di comunità educante.

L'Ente ha individuato una metodologia per la misurazione del Valore Pubblico generato dalle proprie attività, articolandolo secondo le seguenti dimensioni:

- **DIMENSIONE SOCIALE**
- **DIMENSIONE ECONOMICA**
- **DIMENSIONE AMBIENTALE**

A supporto delle dimensioni sociale, economica e ambientale, vi è la **DIMENSIONE ISTITUZIONALE** che consente il buon funzionamento della macchina amministrativa.



Le dimensioni sono tra loro strettamente interconnesse e integrate e tutte assieme contribuiscono al raggiungimento del Valore Pubblico.

Il Valore Pubblico si realizza attraverso i seguenti piani:

- **Piano della Performance;**
- **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;**
- **Piano Triennale del Fabbisogno del Personale.**

Gli obiettivi di DUP sono stati ricollocati all'interno della dimensione di riferimento e per ciascuno sono stati selezionati gli indicatori ritenuti più incisivi per il raggiungimento del valore pubblico.

Per calcolare il Valore Pubblico generato da ogni dimensione è necessario considerare il raggiungimento dei target rispetto alle previsioni ipotizzate e rispetto alla baseline.

Di seguito vengono presentate le dimensioni e gli indicatori che ne fanno parte.

## 2.1.2 - Le dimensioni, gli obiettivi strategici (DUP) e gli indicatori 2025-2027

### 1 - La dimensione sociale

La dimensione sociale intende misurare l'impatto dei servizi presenti nel comune di Reggio Emilia con i bisogni che emergono e con le risorse a disposizione, garantendo una risposta a quelli urgenti e progettando dove necessario servizi innovativi per le persone e le loro famiglie.

E' quindi necessario condividere le priorità strategiche con tutti gli attori del sistema per migliorare il governo delle politiche sanitarie e sociosanitarie, riqualificando il sistema dell'offerta, investendo in piattaforme fisiche e digitali, dando ampio respiro al confronto e alla partecipazione della comunità.

In questo indirizzo rientrano le attività e i progetti per garantire un'ampia offerta di servizi educativi e scolastici. Anche gli obiettivi per la sicurezza e la legalità mirano a favorire un'ordinata e civile convivenza tra i cittadini, a migliorare la vivibilità dei quartieri e a contrastare l'illegalità.

#### Obiettivi strategici

1 - Prendersi cura delle persone

2 - Tutela della salute

3 - La comunità educante

4 - Una città aperta e senza barriere

5 - Politiche per l'uguaglianza e le pari opportunità: riconoscere e rispettare le diversità

6 - Favorire l'accesso alla cultura

7 - Promuovere la cultura dello sport e della salute per tutte le persone

8 - Garantire il diritto alla casa

17 - La sicurezza

18 - La legalità

21 - I quartieri della città: investire nella cura e nella vita di comunità dei quartieri e delle frazioni

#### Goal Agenda 2030



#### 1 - Prendersi cura delle persone

*Costruire con le persone un modello innovativo di welfare*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
% famiglie in carico al 31/12 sulla popolazione residente in città	>5%	>5,5%	>6%
n. persone > di 18 anni con disabilità in carico ai servizi sociali al 31/12	700	720	740
% anziani e anziane in carico sul totale della popolazione 85+	20%	21%	22%

#### 2 - Tutela della salute

*Rafforzare l'integrazione tra i servizi socio-sanitari e il territorio*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Equipe sociosanitarie integrate per anziani e disabili: n. utenti trattati nell'anno	1.200	1.250	1.300
Indice di domiciliarità anziani +65 in carico	24%	25%	26%
Care-giver: numero associazioni coinvolte nella progettazione delle attività a supporto dei care-giver	5	6	6

### 3 - La comunità educante

*Mettere al centro del processo educativo la persona, la sua crescita psichica, fisica ed emotiva*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
<i>Sistema educativo 0-6</i>			
<i>a) Ottimizzare la capacità e di risposta alla domanda di nido d'infanzia comunale e convenzionato</i>			
% scolarizzazione raggiunta	55%	55%	55%
<i>b) Ottimizzare la capacità e di risposta alla domanda della scuola dell'infanzia comunali e convenzionati</i>			
% scolarizzazione raggiunta	95%	95%	95%
<i>c) Azioni di conciliazione vita lavoro per rispondere ai bisogni delle famiglie</i>			
% di accoglienza delle domande di ingresso anticipato	90%	90%	90%
<i>Sistema educativo 6-14</i>			
<i>d) Ottimizzare la capacità di risposta alla domanda di integrazione scolastica</i>			
N. di partecipanti 6-14 alle progettazioni nella scuola primaria e secondaria di I grado (orario curricolare ed extracurricolare)	3.500	3.500	3.500
<i>Diritto allo studio e contrasto alla dispersione scolastica</i>			
N. studenti/esse a rischio di dispersione scolastica nella scuola secondaria di II grado inseriti in percorsi formativi	55	60	65
<i>Giovani e creatività</i>			
N. partecipanti ai diversi laboratori, workshop, residenze e iniziative presso SD Factory	2.450	2.500	2.550
<i>Università e Alta Formazione</i>			
Accrescere il n. di iscritti nella sede universitaria di Reggio Emilia	10.080	10.180	10.280

#### Obiettivo 3 - Una città aperta e senza barriere

*Progettare un mondo migliore e sostenibile per tutti e tutte*

INDICATORE	Previsione 2024	Previsione 2025	Previsione 2026
Interventi innovativi e sperimentali sostenuti da Città senza barriere	3	4	5
N. dei cittadini/partecipanti alle iniziative di RECSB e del Tavolo	12.000	13.000	14.000

#### Obiettivo 5 - Politiche per l'uguaglianza e le pari opportunità: riconoscere e rispettare le diversità

*Riconoscere e rispettare le diversità per non fare differenze*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. scambi, attività, iniziative con le rappresentanze diplomatiche/istituzioni dei paesi delle diaspore presenti sul territorio > di	20	20	20
N. iniziative di contrasto alla discriminazione e promozione della cultura delle pari opportunità	20	30	35
% donne sul totale dei dipendenti comunali	73%	73%	73%

#### Obiettivo 6 - Favorire l'accesso alla cultura

*Ampliare le opportunità culturali per tutte le persone*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
<i>Istituzioni e Fondazioni culturali</i>			
Mantenere l'impatto economico di Fotografia Europea superiore a 2 € per ogni € speso	>3€	>3€	>3€
<i>Biblioteche</i>			
Mantenere il livello di soddisfazione degli Utenti delle Biblioteche superiore all'80%	>80%	>80%	>80%
<i>Musei</i>			
N. presenze annue musei civici ( tutte le sedi - totale complessivo)	>90.000	>90.000	>90.000

**Obiettivo 7 - Promuovere la cultura dello sport e della salute per tutte le persone**  
*Valorizzare l'aspetto educativo e sociale dello sport*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. presenze per abitante negli impianti sportivi	5,6/ab.	5,6/ab.	>5
N. riqualificazioni degli impianti sportivi riportate nel Piano Triennale dei Lavori Pubblici	2	2	2

**Obiettivo 8 - Garantire il diritto alla casa**  
*Promuovere politiche per l'abitare*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Incremento degli assegnatari ERP rispetto all'anno precedente	+2%	+2%	+2%
N. di alloggi destinati alle assegnazioni	30	30	30

**Obiettivo 17 - La sicurezza**  
*Contrastare la percezione di insicurezza nei cittadini*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. aree coperte dal controllo di comunità	45	46	47
N. organizzazioni coinvolte in azioni di prevenzione sociale e comunitaria	10	10	10
N. punti di controllo del territorio installati	+5	+4	+3

**Obiettivo 18 - La legalità**  
*Adottare misure idonee a contrastare i fenomeni corruttivi e i rischi collegati*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. attività di prevenzione gestite da Osservatorio e Consulta	1	1	2
N. interventi di promozione della legalità	3	3	4

**Obiettivo 21 - I quartieri della città: investire nella cura e nella vita di comunità dei quartieri e delle frazioni**  
*Costruire una rete comunitaria solida, con servizi dedicati e su infrastrutture utili, curate e accessibili*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. di soggetti coinvolti nei percorsi di partecipazione territoriale	200	200	200
N. di soggetti coinvolti nei percorsi di partecipazione di policy	>20	>20	>20

## 2 - La dimensione economica

In questa dimensione il tema della competitività territoriale è centrale. Occorre infatti un sistema di imprese sempre più forte per restare sui mercati globali. Un sistema capace di coniugare l'innovazione, la dinamicità nell'affrontare le transizioni a cui viene esposto, di sviluppare nuove competenze, di favorire l'ingresso di nuove imprese che si possono caratterizzare per dinamicità, ma anche per responsabilità verso le persone e l'ambiente e da una forte volontà di stabilità per rimanere sul territorio. Occorre governare una transizione economica che sappia accompagnare in modo sostenibile e inclusivo il rinnovamento del sistema produttivo reggiano a fronte delle trasformazioni indotte dai repentini e continui cambiamenti sociali, dalla transizione digitale e dalle politiche verdi.

Il ruolo delle istituzioni nello sviluppo locale è fondamentale e la ricchezza di opportunità fornite dal territorio reggiano sotto questo profilo è di grande rilievo. Il comune non deve limitarsi alla stesura di progetti e all'acquisizione di finanziamenti esterni, ma deve adottare una visione complessiva per lo sviluppo locale. Questo richiede un impegno politico concreto, nel porsi quale interlocutore degli attori del sistema locale fino ai grandi player globali, proponendo accordi, partenariati e azioni sinergiche.

L'obiettivo è valorizzare anche Reggio Emilia come destinazione turistica. Reggio Emilia deve essere attrattiva per le iniziative che propone, per la sua identità contemporanea, per il suo ritmo slow ed il buon cibo.

### Obiettivi strategici

9 - Favorire la crescita economica sostenibile

10 - Promuovere un'economia rispettosa delle persone, del lavoro e dell'ambiente

11 - Il Comune innovatore: valorizzare il ruolo delle istituzioni come volano dell'economia

12 - Il turismo: Reggio Emilia, città turistica di provincia, ma non provinciale

20 - Valorizzazione della città storica

22 - Presidio delle opere interferenti

### Goal Agenda 2030



#### Obiettivo 9 - Favorire la crescita economica sostenibile

*Mantenere infrastrutture adatte al contesto globale e formare le competenze necessarie allo sfruttamento delle tecnologie da queste abilitate, per accompagnare la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N° progetti europei attivati a sostegno a livello internazionale ed europeo il piano Re-Acts	2	2	2
N° stakeholder intercettati e coinvolti nel piano Re-Acts	10	50	100
N° di Talenti intercettati/contattati attraverso il progetto Reggio HUB	50	100	200

#### Obiettivo 10 - Promuovere un'economia rispettosa delle persone, del lavoro e dell'ambiente

*Rafforzare l'impegno nel campo dei diritti dei lavoratori, della sicurezza sul lavoro e della formazione professionale*

INDICATORE	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. soggetti coinvolti nell'attivazione di progetti di contrasto allo sfruttamento lavorativo	8	9	10
Riduzione del tempo per la presentazione delle pratiche documentali e nell'accesso alla casa attraverso il coordinamento tra gli uffici comunali e la Questura per la legalizzazione dei documenti e le pratiche di richiesta di asilo e di protezione internazionale	9 mesi	8 mesi	7 mesi

**Obiettivo 11 - Il Comune innovatore: valorizzare il ruolo delle istituzioni come volano dell'economia**  
*Rafforzare il ruolo delle istituzioni nello sviluppo locale*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Collaborazioni e/o protocolli d'intesa specifici siglati con l'Università	1	2	3
N° ore di formazione proposte dedicate alla cultura della ricerca (innovazione di idee e di soluzioni)	10	15	20
N. utenti coinvolti in corsi di formazione in materia di innovazione	100	100	100

**Obiettivo 12 - Il turismo: Reggio Emilia, città turistica di provincia, ma non provinciale**  
*Valorizzare Reggio Emilia come destinazione turistica*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Turismo: presenze negli alberghi	350.000	370.000	390.000
Consolidare il n. delle visualizzazioni sul sito turistico	1.100.000	1.150.000	1.200.000
Aumentare i followers dei social di riferimento turistico	+10%	+10%	+10%

**Obiettivo 20 - Valorizzazione della città storica**  
*Ripensare la città storica al centro delle politiche di sviluppo sostenibile della città*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
N. stakeholder ingaggiati per l'elaborazione, concertazione, attuazione e gestione del piano di valorizzazione dell'HUB URBANO del centro storico	3	5	8
n. eventi/ manifestazioni in centro storico	50	55	60
Coinvolgere più del 30% degli operatori commerciali alle iniziative di animazione, promozione e formazione nell'ambito del progetto di valorizzazione commerciale del centro storico (1.031 attività al 31/12/2021)	350 (34%)	412 (40%)	412 (45%)

**Obiettivo 22 - Presidio delle opere interferenti**  
*Facilitare e accelerare la realizzazione di opere strategiche*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Partecipazione ai tavoli di lavoro interistituzionali lavori Terna: n° incontri	4	4	4
Partecipazione ai tavoli di lavoro interistituzionali nuova viabilità ANAS: n° incontri	4	4	4
Partecipazione ai tavoli di lavoro interistituzionali nuova viabilità Provincia di Reggio Emilia: n° incontri	4	4	4

### 3 - La dimensione ambientale

L'Unione europea ha approvato la strategia del green new deal con l'obiettivo di ridurre le emissioni clima alteranti del 55% nel 2030 e giungere a emissioni a impatto zero nel 2050. Per questa ragione sta elaborando una serie di pacchetti attuativi di misure regolatorie a cui gli Stati membri dovranno dare attuazione e saranno previsti fondi per accompagnare l'attuazione della strategia e delle diverse misure. I principali settori coinvolti sono quelli a maggiore impatto sulle emissioni: il traffico veicolare, le abitazioni residenziali, il sistema manifatturiero e, anche se in parte minore, la filiera agricola. La nostra città dovrà farsi trovare pronta a questi appuntamenti sia per sfruttare le opportunità di miglioramento della sostenibilità.

#### Obiettivi strategici

13. Reggio Emilia città in Movimento: rendere più sostenibile ed efficiente la mobilità locale
14. Reggio Emilia città Rigenerata: rigenerare Reggio Emilia rendendola una città dinamica e sostenibile
15. Reggio Emilia città responsabile
16. Reggio Emilia città della Biodiversità

#### Goal Agenda 2030



#### Obiettivo 13 - Reggio Emilia città in Movimento: rendere più sostenibile ed efficiente la mobilità locale *Sviluppare un modello di mobilità moderno e sostenibile*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Km di ciclabili, ciclovie, ciclopedonali oggetto di manutenzione straordinaria	2	2,5	3
km di nuove piste ciclabili/ciclovie/ciclopedonali	2	2,2	2,5

#### Obiettivo 14 - Reggio Emilia città Rigenerata: rigenerare Reggio Emilia rendendola una città dinamica e sostenibile *Tendere ad una città sempre più resiliente, individuando strategie in grado di favorire la capacità della comunità di reagire in modo positivo e innovativo alle emergenze ambientali, economiche e sociali*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
% di aumento della popolazione servita dalla "Città dei 15 minuti" a seguito di interventi complessi	64%	65%	65%
Mq di riqualificazione dello spazio pubblico programmato negli interventi complessi	1.000	1.500	1.500
% annua di ristrutturazione degli immobili	90%	91%	92%

#### Obiettivo 15 - Reggio Emilia città responsabile (aria, clima, terra e salute) *Adottare il paradigma ecologico nella diffusione della cultura della sostenibilità*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
PM10 - concentrazione media annuale (microgrammi/mc)	27	27	27
Raccolta rifiuti - Percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (%)	>83	>83	>83
Verde fruibile - mq pro-capite verde fruibile a gestione comunale (mq/ab)	>27	>27	>27

**16 - Reggio Emilia città della Biodiversità**  
*Potenziare le funzioni culturali, di regolazione, supporto, approvvigionamento degli ecosistemi urbani*

INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
% superficie coltivata a biologico e in conversione sul totale della superficie coltivata	15,5%	15,5%	16%
% interventi di aziende agricole che hanno contribuito all'implementazione della rete ecologica in territorio agricolo sul totale degli interventi presentati dalle aziende agricole	50%	50%	60%
N. di alberi in aree pubbliche	101.718	103.000	105.000

#### 4 - La dimensione istituzionale

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di utilizzare in modo razionale ed oculato la spesa pubblica e di ricercare risorse aggiuntive per finanziare le politiche e i servizi a favore della collettività. Gli indicatori che afferiscono a questa dimensione riguardano il miglioramento della redditività del patrimonio, la razionalizzazione delle risorse, la ricerca di finanziamenti e sponsorizzazioni, il recupero delle entrate e il contrasto all'evasione fiscale.

In questa dimensione afferiscono i processi e le procedure di lavoro inerenti il funzionamento della attività istituzionale: il funzionamento dei processi operativi, le modalità di interazione tra i ruoli e le persone, il livello di competenza e specializzazione dei lavoratori, la qualità degli strumenti di lavoro disponibili, il miglioramento dell'efficienza in termini di opportunità e utilità per cittadini, imprese e altre organizzazioni.

E' la dimensione che supporta il raggiungimento del valore pubblico dal punto di vista sociale, economico e ambientale.

#### Obiettivi strategici

19 - La governance condivisa e l'innovazione in Comune

#### Goal Agenda 2030



Obiettivo 19 - La governance condivisa e l'innovazione in Comune <i>Promuovere una nuova cultura dell'amministrazione e della governance condivisa</i>			
INDICATORI	Previsione 2025	Previsione 2026	Previsione 2027
Aumentare la % di entrate da finanziamenti europei rispetto al 2022	+3%	+3%	+3%
Consolidare la redditività del patrimonio immobiliare	1.700.000	1.700.000	1.720.000
Gestione "data breach" nel rispetto delle 72 ore per l'eventuale comunicazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali	100%	100%	100%
N. ore Medie di formazione erogate per dipendente/1000 dipendenti	5	5	5
Contenimento del costo del personale rispetto alla media del triennio	€ 46.683.158,86	€ 46.683.158,86	€ 46.683.158,86
Livello di soddisfazione del cliente interno rispetto alle attività di comunicazione (scala 0-10)	7,5	7,5	7,5

### 2.1.3 - I documenti di programmazione

I processi decisionali e le modalità di elaborazione dei documenti di programmazione annuale e pluriennale sono strutturati al fine di raccordare la pianificazione strategica con la programmazione. La fase di pianificazione strategica si sviluppa attraverso l'analisi dei bisogni da soddisfare e delle criticità da affrontare per arrivare alla definizione delle finalità dell'Amministrazione. Dall'analisi dei fabbisogni finanziari vengono formulate le previsioni di bilancio articolate per politiche, favorendo una lettura del bilancio annuale e pluriennale in coerenza con le linee strategiche dell'amministrazione, in modo da allineare e rendere coerenti tutti i documenti di programmazione. Dal punto di vista della gestione del Ciclo della Performance si evidenzia come le linee di responsabilità siano definite in modo chiaro e preciso. Le responsabilità nell'Ente sono statuite nel Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi, così come nell'organigramma dell'Ente, che identificano per ciascun ruolo - Coordinatori d'Area, Dirigenti e Posizioni Organizzative - chiare competenze e responsabilità. La collegialità della linea di responsabilità è garantita dalla Conferenza dei Dirigenti. Ulteriore aspetto in questa direzione è lo stretto raccordo tra il contenuto dei documenti di programmazione e le attività di definizione, aggiornamento e valutazione degli obiettivi dell'Ente. I documenti che assolvono questo obiettivo sono:

- il Documento Unico di programmazione (DUP);
- il Piano delle Performance.

A rafforzare la governance complessiva dell'amministrazione è anche il ricorso ad un modello di rendicontazione articolato per politiche, corrispondenti agli indirizzi strategici che, mediante l'uso di indicatori, definisce il grado di raggiungimento degli obiettivi. La programmazione operativa viene articolata sulla base dei contenuti e delle finalità del DUP. La previsione dei budget di spesa (sia parte corrente che investimenti) per indirizzo strategico si realizza partendo dai prodotti e progetti individuati nel Piano esecutivo di gestione, concretizzando il forte legame tra PEG e Bilancio. Per ogni prodotto/progetto vengono definiti obiettivi gestionali, attività/ fasi progettuali e risultati attesi, da monitorare per mezzo di indicatori predefiniti per misurare efficienza, efficacia e economicità che permettono l'analisi dei valori previsti e dei valori consuntivi.

La misurazione dell'efficacia del processo di formulazione delle linee strategiche si concretizza attraverso la previsione di specifici momenti di verifica e monitoraggio, sulla base dello stato di avanzamento dei prodotti/progetti individuati nel Piano esecutivo di gestione e collegati agli indirizzi strategici e azioni dell'Ente, che permettono: la verifica dell'effettiva attuazione delle linee strategiche attraverso l'analisi della congruenza e/o degli eventuali scostamenti tra obiettivi strategici, decisioni adottate e risorse assegnate;

- la verifica dello stato di attuazione dei prodotti/progetti del PEG e del raggiungimento dei risultati attesi;
- l'eventuale individuazione di azioni correttive e la ridefinizione degli obiettivi dell'Amministrazione;
- la verifica della coerenza delle finalità con le attese individuate in sede di analisi del contesto iniziale;
- la verifica delle previsioni di bilancio.

## 2.1.4 - Il valore pubblico e i progetti del PNRR

### Missione PNRR: 5 - INCLUSIONE E COESIONE

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
2022_PG_8556	PNRR-M5C2-I1.3 Stazioni di posta	N. utenti coinvolti	30	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_44101	PNRR-M5C2-I1.1.2 Riconversione e riqualificazione di residenze e adeguamento tecnologia domotica innovativa per spazi abitativi per anziani non autosufficienti (soggetto attuatore ACER)	N. utenti coinvolti	100	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8551	PNRR-M5C2-I1.1 Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini (PIPI)	N. famiglie coinvolte	10	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2023_PG_8558	PNRR-M5C2-I1.1 Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari a favore della domiciliarità per anziani non autosufficienti	N. beneficiari	850	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8552	PNRR-M5C2-I1.1.3 Rafforzamento dei servizi sociali domiciliari per garantire la dimissione anticipata assistita e prevenire l'ospedalizzazione	N. beneficiari	250	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8751	PNRR-M5C2-I1.1 Rafforzamento dei servizi sociale e prevenzione del fenomeno del burn out tra gli operatori sociali	N. beneficiari	98	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8555	PNRR-M5C2-I1.3 Housing temporaneo	N. utenti coinvolti	16	Goal 1 Sconfiggere la povertà  Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

A_44301	PNRR-M5C2-11.3 Riconversione di strutture di accoglienza in mini alloggi con spazi e servizi comuni presso l'immobile sito in via Dalmazia n. 85	N. beneficiari	30	Goal 3 Salute e benessere	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_44401	PNRR-M5C2-11.3 Realizzazione di centri servizi per persone di marginalità anche estrema e senza dimora presso l'immobile sito in via Kennedy n.15-17	N. beneficiari	150	Goal 1 Sconfiggere la povertà	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
C_51201	PNRR-M5C2-12.3 PINQUA - Abitare sociale e solidale - Programma di Riqualificazione Urbana R60 - 18 unità abitative di edilizia residenziale sociale			Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8553	PNRR-M5C2-11.2 Percorsi di autonomia per persone con disabilità (Progetto Comune di Reggio Emilia)	n. beneficiari	12	Goal 10 Ridurre le disuguaglianze	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_8554	PNRR-M5C2-11.2 Percorsi di autonomia per persone con disabilità (Progetto Comune di Quattro Castella)	n. beneficiari	6	Goal 10 Ridurre le disuguaglianze	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_44201	PNRR-M5C2-11.2 Realizzazione di abitazioni per gruppi di persone con disabilità e predisposizione di strumenti e tecnologie di domotica e interazione a distanza presso l'immobile sito in via Mazzini, 6 piano sesto e piano terra 2D e via Brigata Reggio, 30 (Progetto Comune di Reggio)	N. beneficiari	12	Goal 10 Ridurre le disuguaglianze	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_44501	PNRR-M5C2-11.2 Realizzazione abitaz. gruppi persone con disabilità e predisposiz. strumenti e tecnologie domotiche presso l'immobile di Quattro Castella (Montecavolo) (Progetto Comune di Quattro Castella) (trasferimento a Unione Colline Matildiche)	N. beneficiari	6	Goal 10 Ridurre le disuguaglianze	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

S_01701	PNRR-M5C2-I2.1 Piano di Riquilificazione Urbana quartiere popolare Compagnoni - riquilificazione ex scuole Villaggio Catellani per nuovo centro sociale/sede AUSER	Superficie complessiva dell'intervento in mq	655	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
---------	--	--	-----	---	--	---

**Missione PNRR: 1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
B_48001	PNRR-M1C3-I1.2 Rimozione delle barriere fisiche e cognitive - Palazzo dei Musei			Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 2 - RIVOLUZIONE VERDE E TRANSIZIONE ECOLOGICA**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_18001	PNRR-M2C3-I1.1 SM Aosta: Sostituzione edilizia, realizzazione nuovo edificio previa demolizione dell'edificio esistente	Superficie complessiva dell'intervento post operam in mq  Volumetria post operam in mc	5.816  25.813	Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 4 - ISTRUZIONE E RICERCA**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_29501	PNRR-M4C1-I1.1 NIDO RODARI: Riquilificazione e messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_29601	PNRR-M4C1-I1.1 NIDO PETER PAN: Riquilificazione e messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

A_29701	PNRR-M4C1-I1.1 NIDO G. CERVI: Riqualificazione e messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_41501	PNRR-M4C1-I1.1 NIDO SOLE: Riqualificazione messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_41701	PNRR-M4C1-I1.1 Polo dell'Infanzia al parco Ottavi	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_41601	PNRR-M4C1-I1.1 POLO PER L'INFANZIA (NIDO RIVIERI/SI CLAUDEL): riqualificazione messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
B_39201	PNRR-M4C1-I1.1 POLO PER L'INFANZIA (NIDO IOTTI/SI AGORA'): Riqualificazione e messa in sicurezza	Creazione di nuovi posti tra asili nido e scuole di infanzia		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_42001	PNRR-M4C1-I1.2 SP Boiardo Bagno: Realizzazione nuova mensa con ampliamento edificio esistente	Estensione del tempo pieno scolastico per ampliare l'offerta formativa delle scuole		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_42101	PNRR-M4C1-I1.2 SP Valeriani Cadè: Realizzazione nuova mensa mediante riconversione degli spazi inutilizzati al piano primo del corpo di fabbrica in ampliamento costruito nel 2010	Estensione del tempo pieno scolastico per ampliare l'offerta formativa delle scuole		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_42201	PNRR-M4C1-I1.2 SP Dall'aglio: Realizzazione nuova mensa nell'area cortiliva della scuola	Estensione del tempo pieno scolastico per ampliare l'offerta formativa delle scuole		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

A_42301	PNRR-M4C1-I1.2 SP Marconi: Realizzazione nuova mensa nell'area cortiliva della scuola	Estensione del tempo pieno scolastico per ampliare l'offerta formativa delle scuole		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_41901	PNRR-M4C1-I1.2 SP Ghiarda: Nuova mensa nell'area cortiliva della scuola	Estensione del tempo pieno scolastico per ampliare l'offerta formativa delle scuole		Goal 4 Istruzione di qualità	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 5 INCLUSIONE E COESIONE**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_30101	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - riqualificazione dei Chiostri di San Domenico, secondo stralcio	Superficie complessiva dell'intervento in mq	2000	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_29901	PNRR-M5C2-I2.1 Quartiere Regina Pacis/Orologio - Riqualificazione delle attrezzature collettive di quartiere - intervento straordinario sul Teatro dell'Orologio	Superficie complessiva dell'intervento in mq	99	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_30001	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - riqualificazione dei Chiostri di San Domenico, primo stralcio	Superficie complessiva dell'intervento in mq	3250	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_33901	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - strada della cultura	Superficie complessiva dell'intervento in mq	75	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

A_43801	PNRR-M5C2-I3.1 Nuova cittadella dello Sport di Masone	Superficie dell'impianto sportivo interessato dall'intervento in mq	6910	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_43901	PNRR-M5C2-I3.1 Riqualficazione stadio Mirabello	Superficie dell'impianto sportivo interessato dall'intervento in mq	3600	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 2 - RIVOLUZIONE VERDE E TRANSIZIONE ECOLOGICA**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_46101	PNRR-M2C4-I3.4 Siti orfani da riqualificare - Area Ex MacelloTecton	Superficie complessiva dell'intervento		Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 15 Vita sulla terra	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_46201	PNRR-M2C4-I3.4 Siti orfani da riqualificare - Area Produttiva Polifunzionale - GOLD	Superficie complessiva dell'intervento		Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 15 Vita sulla terra	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_43101	PNRR-M2C2-I4.1 Completamento ciclovia 1 e 2 S. Lazzaro-centro città	km di piste ciclabili	5	Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 13 Lotta al cambiamento climatico	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_43201	PNRR-M2C2-I4.1 Realizzazione superciclabile stazione Mediapadana - confine comunale	km di piste ciclabili	3	Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 13 Lotta al cambiamento climatico	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

Z_31501	PNRR-M2C2-I4.1 Superciclabile sud - realizzazione di nuova rete ciclabile tra Rivalta e Mancasale - 1° Stralcio	km di piste ciclabili	5,5	Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 13 Lotta al cambiamento climatico	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_44001	PNRR-M2C2-I4.4 Rinnovo Flotte Bus e Treni verdi (Trasferimento ad Agenzia per la Mobilità)	N. nuovi mezzi elettrici	11	Goal 11 Città e comunità sostenibili  Goal 13 Lotta al cambiamento climatico	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 5- INCLUSIONE E COESIONE**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_31801	PNRR-M5C2-I2.1 Quartiere Ospizio/San Lazzaro - nuovo sottopasso ciclopedonale nel parco Campo di Marte	Superficie complessiva dell'intervento in mq	800	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_35601	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - sottopasso ciclopedonale alla ferrovia storica Milano-Bologna	Superficie complessiva dell'intervento in mq	3628	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_35701	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e ricucitura urbana dei quartieri Ospizio/San Lazzaro - nuovo cavalcaferrovia ciclopedonale tra il Campus San Lazzaro e il nuovo parco dello sport	Superficie complessiva dell'intervento in mq	1800	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_35801	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e sicurezza della via Emilia a Pieve Modolena e Cella - completamento della ciclovia 1 ovest	Superficie complessiva dell'intervento in mq	97300	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

Z_17501	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione urbana della Zona Annonaria e pista ciclabile su via Don Giovanni Verità	Superficie complessiva dell'intervento in mq	3900	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_19901	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione ex Polveriera quartiere Mirabello - realizzazione del Bicilab, progetto connesso al PUMS	Superficie complessiva dell'intervento in mq	2020	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_31101	PNRR-M5C2-I2.1 Progetto di rigenerazione urbana del quartiere Gattaglio - nuova passerella ciclopedonale sul torrente Crostolo	Superficie complessiva dell'intervento in mq	427	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_34601	PNRR-M5C2-I2.1 Barriere antirumore in via Inghilterra	Superficie complessiva dell'intervento in mq	680	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_21301	PNRR-M5C2-I2.1 Sviluppo del PRU Gardenia - ristrutturazione ex palestra in via Galliano	Superficie complessiva dell'intervento in mq	1240	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_37501	PNRR-M5C2-I2.3 PINQUA - Economia, lavoro e innovazione	Spazi pubblici che beneficiano di un sostegno in mq	12715	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_20301	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - riqualificazione del Parco del Popolo	Superficie complessiva dell'intervento in mq	86155	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
A_30801	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualificazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - riqualificazione di piazza del Popol Giost	Superficie complessiva dell'intervento in mq	930	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

V_22201	PNRR-M5C2-I2.1 Riqualficazione e rigenerazione urbana del quadrante nord-est del centro storico di Reggio - riqualficazione degli orti di Santa Chiara	Superficie complessiva dell'intervento in mq	1100	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
Z_20201	PNRR-M5C2-I2.1 Quartiere Regina Pacis/Orologio - Riqualficazione del parco del Gelso	Superficie complessiva dell'intervento in mq	35671	Goal 11 Città e comunità sostenibili	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
2022_PG_3336	PNRR-M1C1-I1.4 Piattaforma Notifiche Digitali (PND-Comuni)	N. servizi da integrare	2	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_3333	PNRR-M1-C1-I1.4 Sviluppare servizi e cittadinanza digitale attraverso adozione APP-IO	N. servizi migrati applO	9	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
	PNRR-M1-C1-I1.4 Sviluppare servizi e cittadinanza digitale attraverso adozione APP-IO (maggio 2024)	N. servizi migrati applO	20	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2022_PG_3337	PNRR-M1C1-I1.4 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Comuni	N. servizi coinvolti	6	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2024_PG_3340	PNRR-M1C1-I1.4.2 Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici generali	NR. di amministrazioni destinatarie del sostegno per il miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali	1	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

2022_PG_3334	PNRR-M1C1-I1.4 Garantire un aumento dei servizi di pagamento on line attraverso adozione PIATTAFORMA PAGO-PA	N. servizi coinvolti	34	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2023_PG_3339	PNRR-M1C1-I1.4 Garantire un aumento dei servizi di pagamento on line attraverso adozione PIATTAFORMA PAGO-PA (avviso maggio 2023)	N. servizi coinvolti	17	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2025_PG_3343	1.4.4 Estensione dell'utilizzo dell'anagrafe nazionale digitale (ANPR) - adesione allo stato civile digitale (ANSC)	NR. di servizi a disposizione di cittadini e pubbliche amministrazioni sul portale ANPR	1	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2024_PG_3341	1.5 "CYBERSECURITY"	NR di interventi di potenziamento nei settori del PSNC e del NIS	11	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2024_PG_2941	PNRR-M1C1-I1.7.2 Digitale facile	Numero di cittadini partecipanti a iniziative di formazione	6000	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2024_PG_3342	2.2.3 Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)	Valore del target PNRR previsto a livello di progetto	1	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 5- INCLUSIONE E COESIONE**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
A_41401	PNRR-M5C1-I1.1 - Realizzazione del CPI			Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

**Missione PNRR: 1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO**

CODICE	INTERVENTO	TARGET	VALORE	GOAL AGENDA 2030	PTPCT - MISURE DI RIDUZIONE DEL RISCHIO RILEVANTE AI FINI PNRR	PTPCT - INDICATORI DI CONTROLLO ANNUALE AI FINI PNRR
2022_PG_3335	PNRR-M1C1-I2 Migrazione al cloud delle basi di dati e delle applicazioni e servizi dell'Ente	N. servizi migrati Cloud	21	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente
2023_PG_3338	PNRR-M1C1-I3 Piattaforma digitale nazionale dati comuni	N. integrazioni piattaforma PDND	5	Goal 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Controlli specifici su interventi finanziati da PNRR	- Verifica di almeno 3 atti amministrativi in maniera concomitante all'adozione (se esistenti); - Verifica accertamento titolare effettivo soggetto appaltatore da parte del dirigente

## 2.1.5 - La qualità e la digitalizzazione

### La Qualità

Contestualmente al percorso di programmazione, viene confermato il coinvolgimento del gruppo di lavoro interfunzionale per il coordinamento ed il supporto sulle azioni da condurre nell'implementazione degli strumenti per rilevare la qualità dei servizi erogati, in particolare per quanto riguarda le soluzioni per:

- promuovere concrete applicazioni degli strumenti e dei modelli utili a migliorare i servizi offerti attraverso la redazione/revisione della Carta dei Servizi;
- effettuare indagini per rilevare il gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- monitorare il livello di soddisfazione delle attività svolte internamente dalle funzioni di staff (analisi gradimento interno);
- verificare che all'interno del piano strategico siano previsti obiettivi di *governance* delle società partecipate afferenti al servizio, anche sotto forma di monitoraggio degli indicatori qualitativi individuati;
- incentivare la visibilità di esperienze di qualità già presenti nell'Ente;
- promuovere la condivisione dei risultati ottenuti in un'ottica di trasparenza così come disciplinato dal D.Lgs 33/2013.

Il Piano operativo della Qualità, recepisce le indicazioni fornite già a partire dal 2019 dall'OIV nella "Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni", in cui è stata validata una esaustiva tassonomia degli indicatori, la loro categorizzazione e l'introduzione di ulteriori per la misurazione della dimensione qualità. Viene monitorata la codifica degli indicatori, così come questi vengono desunti dai seguenti documenti che ne disciplinano la tassonomia al fine di perfezionare una vera e propria mappatura in un ventaglio più ampio possibile di differenziazione.

### La Digitalizzazione

La Trasformazione Digitale costituisce un'importante leva per aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa attraverso: l'offerta di servizi più semplici e inclusivi per i cittadini; l'aumento della produttività con l'automazione di attività ripetitive e a basso valore aggiunto; il miglioramento della trasparenza e del controllo sulle attività degli enti pubblici; l'utilizzo dei dati per permettere decisioni informate e contrastare i fenomeni corruttivi.

Raggiungere questi obiettivi è possibile solo attraverso una trasformazione che interessi i processi, i flussi informativi ed i modelli di erogazione dei servizi, e che consenta di cogliere pienamente le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dai nuovi media e canali di comunicazione.

L'innovazione tecnologica non rappresenta un adempimento da introdurre nei processi esistenti, ma un'opportunità per rivederli e ottimizzarli, semplificandoli ed eliminando eventuali ridondanze, nell'ottica di facilitare la sinergia e la collaborazione tra uffici e servizi (sia dell'ente che esterni), di aumentare l'efficacia, l'accessibilità e la trasparenza dei servizi erogati, e di rafforzare i processi interni, aumentandone la robustezza e riducendone le criticità.

Il Piano di Trasformazione Digitale dell'Ente, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 216 del 19/12/2019 e aggiornato con Delibera di GC n.228 del 28/12/2020, che discende dal Piano Triennale dell'informatica nella PA rappresenta un punto di raccordo tra i riferimenti normativi di settore e gli strumenti di programmazione dell'Ente, nell'ambito dei quali trova spazio la pianificazione di dettaglio e l'articolazione di alcune azioni concrete qui riepilogate. Perché azioni necessariamente trasversali come quelle relative alla digitalizzazione dell'Ente abbiano successo, occorre infatti che siano in linea con obiettivi condivisi dall'intera amministrazione.

Nel 2025 il progetto comprende per tutti i servizi obiettivi finalizzati a:

- incentivare sempre più la digitalizzazione di processi, consolidando l'utilizzo del software per le istanze online;
- diffondere, consolidare e sistematizzare la prassi di fascicolazione informatica dei documenti amministrativi attraverso l'utilizzo e l'aggiornamento del Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali dell'Ente, in conformità con la sua nuova struttura organizzativa, nella consapevolezza che la corretta gestione documentale agevola l'efficienza, l'economicità e la trasparenza dell'azione pubblica.

## DIMENSIONE SOCIALE

Di seguito le azioni che concorrono alla Dimensione sociale descritte per Servizio e Progetto/Attività:

La qualità		
Servizio Comunicazione, Partecipazione e innovazione Sociale	Volontariato Civico Progetto R+	Promuovere il volontariato, i suoi valori e i suoi protagonisti per rilanciare la sottoscrizione del bene comune come valore della città e dei suoi cittadini, valorizzando la cultura e l'approccio al bene comune e quindi alle azioni di protagonismo civico nella forma del volontariato per la gestione dei servizi e dei progetti sia del Comune che del Terzo Settore. Tra le azioni di coordinamento della gestione dei volontari in attività presso tutti i Servizi del Comune, viene rilevato anche il livello di soddisfazione dell'esperienza svolta.
	Consulte	Le 9 Consulte dei quartieri, organismi di partecipazione su base territoriale creati nell'ambito del "Regolamento sulla democrazia e la giustizia urbana e climatica" a Reggio Emilia hanno visto la luce all'inizio del 2023 dopo l'elezione dei componenti da scelti dai cittadini per ogni quartiere. Gli organismi territoriali hanno la funzione di co-programmazione delle politiche pubbliche con il compito di interagire con i Servizi comunali e gli organi di governo della città per segnalare, analizzare e valutare i problemi e per valorizzare e rendere circolari le risorse diffuse di ogni quartiere. Inoltre le consulte sono chiamate ad esprimere dei pareri obbligatori, ma non vincolanti, sui principali piani e documenti di rilevanza cittadina.
Polizia Locale e Protezione Civile	Educazione stradale	Proseguono anche nel 2025 le iniziative formative a cura del Servizio rientranti nell'attività di Educazione Stradale rivolte agli studenti delle scuole reggiane.
Servizio Cultura, Intercultura, Giovani, Università	Intercultura	Attraverso le Consulte il Comune propone uno strumento aperto e inclusivo per favorire un dialogo più strutturato tra Amministrazione e territori dopo l'abolizione per legge nazionale delle Circoscrizioni e accanto al progetto di città collaborativa "Quartiere Bene Comune".
	Customer Satisfaction Biblioteche	Le Biblioteche, nell'ambito del proprio obiettivo finalizzato al mantenimento degli standard di qualità dei servizi con una ulteriore attenzione ai suggerimenti di sviluppo degli utenti, propongono nel 2025 un questionario online per ottenere riscontro dagli utenti relativamente ai servizi online offerti e sul patrimonio bibliografico e multimediale.
	Fondazione I Teatri	Analisi della rilevazione della qualità per l'utenza della relativamente alla stagione 2024/25; Aggiornamento Carta dei Servizi.
	Fondazione Nazionale della Danza	Analisi della rilevazione della qualità per l'utenza della relativamente alla stagione 2024/25.
Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia	Consigli Infanzia Città	Conferma un sistema di qualità garantito da un consolidato impianto partecipativo che elegge i genitori dei bambini nei Consigli Infanzia Città delle rispettive scuole/nidi frequentati, nonché i cittadini che periodicamente vengono invitati e coinvolti agli incontri organizzati.
Officina Educativa	Qualità Ristorazione	La Ristorazione scolastica dopo lo stop forzato causato dall'emergenza sanitaria, ha riattivato il progetto di coinvolgimento delle famiglie volto al monitoraggio degli standard e della qualità del servizio, che prevede la possibilità da parte dei genitori di condividere il momento del pranzo. Vengono mantenuti e monitorati i criteri di qualità delle mense scolastiche attraverso verifiche sul posto ed il controllo periodico da parte della figura della dietista sulla filiera della produzione del pasto al suo consumo. Il Servizio risponde tempestivamente alle richieste dei cittadini, ponendosi come obiettivo un tempo medio di risposta in 3 giorni lavorativi.

<b>La digitalizzazione</b>		
<b>Servizio Servizi ai Cittadini</b>	<b>Istanze online</b>	La pandemia ha accelerato l'innovazione già in atto tra gli strumenti di dialogo tra cittadini e PA: in aderenza alle indicazioni stabilite dal DL Semplificazioni è stato digitalizzato il processo che consente a cittadini e professionisti di richiedere, ed ottenere, Certificati anagrafici ed estratti di Stato Civile. Al cittadino viene offerto un servizio attivo 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, trasparenza e tracciabilità della propria istanza, e soprattutto viene garantito in 8 giorni lavorativi massimi (la norma di settore ne prevede max.30) il rilascio di documenti in risposta alle istanze pervenute tramite piattaforma. Prosegue, in continuità dagli ultimi 2 anni, la disponibilità di moduli digitali per richieste relative all'Ufficio Casa ed afferenti al servizio elettorale.
<b>Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia</b>	<b>Istanze online e Piattaforme</b>	La pandemia ha accelerato l'innovazione già in atto tra gli strumenti di dialogo tra Anche l'Istituzione prosegue nel percorso di innovazione e digitalizzazione dei processi attraverso nuove modalità di interazione con i cittadini attraverso un applicativo dedicato: dalle richieste connesse alle pratiche per iscrizioni, trasferimenti e rette, all'adeguamento delle modalità di pagamento al Sistema PagoPA.
<b>Officina Educativa</b>	<b>Istanze online e Piattaforme</b>	Dal 2020 il servizio ha accelerato alcuni percorsi di digitalizzazione, offrendo ai cittadini diverse istanze per poter richiedere l'attivazione di servizi o benefici economici: dalla richiesta del contributo Regionale Conciliazione Vita-Lavoro alle istanze afferenti all'ufficio rette della Ristorazione scolastica (attivazione servizio mensa, richiesta retta ridotta per ISEE, richiesta domiciliazione bancaria rette, attivazione diete speciali).
<b>Servizio Promozione della città, Turismo e Sport</b>	<b>Istanze online</b>	La Fondazione per lo Sport prosegue nel percorso di digitalizzazione della modulistica a disposizione delle società sportive.
<b>Servizio Cultura, Intercultura, Giovani, Università</b>	<b>Istanze online</b>	Aggiornata nel 2024 la Carta dei Servizi, i Musei si impegnano a garantire gli standard di qualità esplicitati; si prosegue inoltre con la digitalizzazione delle richieste di iscrizione alle attività didattiche da parte delle scuole attraverso lo strumento delle istanze online strumento già utilizzato ed apprezzato per il terzo anno scolastico consecutivo.

## DIMENSIONE ECONOMICA

Di seguito le azioni che concorrono alla Dimensione economica descritte per Servizio e Progetto/Attività:

La qualità		
<b>Piano strategico città storica</b>	Qualità	la definizione di un Piano Strategico locale quale strumento metodologico diventa fondamentale per mettere a sistema le progettualità già in campo e i desiderata nei territori di Città Storica, sempre in dialogo sinergico con gli altri dispositivi di pianificazione e regolamentazione territoriale e amministrativa. La condivisione di pratiche di prossimità, azioni di cura e progettazione urbana origina una rigenerazione di spazi condivisi e instaura legami che hanno un impatto significativo sulla vita stessa del quartiere inteso come bene comune (D.Lgs. 117/2017), rafforzando l'idea che il territorio è rigenerato quando i cittadini e i soggetti territoriali si mobilitano insieme con la finalità della rivitalizzazione di spazi collettivi. Nell'ambito del percorso per la predisposizione del Piano strategico del Centro Storico verrà predisposto ed erogato online un questionario finalizzato alla rilevazione dello stato attuale del centro storico.
<b>Servizio Promozione della città, Turismo e Sport</b>	Nuovi strumenti di relazione	Il Servizio prosegue nella rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati attraverso il monitoraggio dei canali social in particolare relativamente a Portata ed interazioni. Attuazione del Piano di Sviluppo Turistico: primi strumenti di comunicazione e promozione nuovo brand turistico. Migliorare la promozione dando attuazione al piano di sviluppo strategico con il posizionamento della city identity.
<b>Pianificazione urbanistica e Edilizia Privata</b>	Consolidare la relazione	Il Servizio sarà impegnato nella ricostruzione dei legami comunitari e nella partecipazione alla vita pubblica del territorio nella declinazione più legata all'attività amministrativa, preoccupandosi anche dei comportamenti degli altri attori del territorio o extraterritoriali che hanno ricadute importanti sulla città. In particolare, saranno condotti incontri territoriali con le consulte cittadine in modo da presentare i progetti complessi più importanti della città in corso di istruttoria e raccogliere da parte della popolazione eventuali istanze, richieste e contributi. In parallelo con gli stakeholders, professionisti e imprese verranno condivisi momenti formativi sulle principali novità legislative (SALVASA, FER) e sul Piano urbanistico generale e i suoi strumenti attuativi.
La digitalizzazione		
<b>Sistemi Informativi e transizione digitale</b>	Trasformazione Digitale	Le PA hanno l'obbligo di migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi: devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone. Come previsto dal Piano Triennale per l'informatica l'Ente pubblica gli obiettivi di accessibilità sul proprio sito (entro marzo) ed una dichiarazione di accessibilità per ciascuno dei propri siti web e APP mobili (settembre).
<b>SUAP/SUE</b>	Interoperabilità	Adeguamento infrastrutture software interessate nei procedimenti SUAP/SUE: in seguito della creazione del catalogo di tutte le procedure SUAP e SUE e relativi regimi amministrativi applicati su tutto il territorio nazionale, l'Ente coglierà l'occasione del processo di semplificazione, nonché la necessità di adeguare le procedure in uso alle nuove specifiche tecniche dei procedimenti SUAP/SUE, per rivedere i propri processi organizzativi al fine di migliorare il rapporto con i cittadini, i professionisti e le imprese, oltre che per migliorare l'efficienza interna nella gestione dei procedimenti interessati.

## DIMENSIONE AMBIENTALE

Di seguito le azioni che concorrono alla Dimensione Ambientale descritte per Servizio e Progetto/Attività:

La qualità		
Servizi vari	Gestione Segnalazioni e Reclami	E' possibile presentare al Comune reclami, segnalazioni e suggerimenti sui servizi e sull'attività dell'Ente (uffici, manutenzione del verde, strade, illuminazione, traffico, scuole, sicurezza, inquinamento atmosferico e delle acque, discarica abusiva ...) Il web form Rès consente di georeferenziare il luogo oggetto della comunicazione e allegare fotografie ed altri documenti utili per migliorare e semplificare la relazione tra Comune e cittadino, nell'ottica di un'amministrazione condivisa, attenta e diffusa sul territorio: il sistema consente un'attività di monitoraggio e verifica della qualità dei servizi erogati, nonché la possibilità di fornire risposte più rapide ed efficaci alle criticità esposte dai cittadini.
Servizi vari	Rès	Nel 2024 lo strumento ha raccolto 17.450 istanze con un aumento percentuale complessivo dell' 5,3% rispetto al 2023; resta comunque marcata la propensione dei cittadini a dialogare con l'Amministrazione utilizzando il form web da cui provengono un terzo delle segnalazioni in arrivo, con tendenza in aumento (24,2% nel 2020; 27,3% nel 2021; 32,8% nel 2022, 35,3% del 2023; 36,6% nel 2024).
Servizio Mobilità urbana	Progetto Casa-Lavoro Casa-scuola "RE-CLACS"	Il Progetto RE-CLACS, cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente, si prefigge di dare continuità alle Politiche in corso, in un'ottica di rete fra le diverse misure, finalizzate al miglioramento della qualità dell'aria e della sicurezza stradale per i cosiddetti utenti deboli. Il Progetto si sviluppa secondo 3 macro azioni su mobilità casa-lavoro e casa-scuola dei poli scolastici superiori e delle scuole dell'obbligo attraverso la predisposizione di un sistema di agevolazioni dei comportamenti di mobilità sostenibili da erogare nell'ambito degli spostamenti casa-lavoro che possono comprendere anche incentivi economici; il miglioramento delle condizioni di sicurezza e fruibilità delle fermate del trasporto pubblico adiacenti i principali Poli Scolastici Superiori, e mediante politiche integrate di riprogettazione dello spazio urbano nell'intorno delle scuole ed azioni educative e di comunicazione finalizzate a promuovere modalità di trasporto sostenibili nei percorsi casa-scuola.
La digitalizzazione		
Archivio generale	Digitalizzazione digitalizzazione archivi pratiche edilizie	Il Comune ha avviato da tempo una importante attività nella direzione della dematerializzazione degli archivi e digitalizzazione delle pratiche edilizie, oggetto di accesso agli atti degli ultimi anni. È in fase di completamento l'archivio digitale, in linea con le indicazioni dettate anche dal DPCM 12/11/2021 e dal Piano territoriale Regione Emilia-Romagna.

## DIMENSIONE ISTITUZIONALE

Di seguito le azioni che concorrono alla Dimensione istituzionale descritte per Servizio e Progetto/Attività:

La qualità		
<b>Servizio Comunicazione, Partecipazione e innovazione Sociale</b>	Customer Satisfaction	Il Servizio effettua annualmente una rilevazione interna per monitorare il grado di soddisfazione del cliente interno rispetto alla gestione e ai risultati delle attività di comunicazione.
<b>Sistemi Informativi e transizione digitale</b>	Customer Satisfaction	È sempre attivo un questionario di soddisfazione interno all'Ente sull'assistenza informatica, utile a monitorare l'attività relativa alla gestione delle chiamate di assistenza.
<b>Servizio Appalti e Contratti</b>	Customer Satisfaction	Il Servizio offre pareri e consulenze giuridico amministrative ai servizi con cui ha avviato percorsi di supporto; monitorandone il livello di soddisfazione
<b>Servizio Analisi dei Bisogni, Programmazione, Controlli e Governance delle società partecipate</b>	Customer Satisfaction	Il Servizio partecipa al gruppo intersettoriale istituito per il coordinamento ed il supporto ai servizi relativamente a tutti gli obiettivi posti nel presente Piano, il loro monitoraggio e gli adempimenti per garantirne la visibilità.  L'Ufficio Statistica e del controllo delle società partecipate hanno avviato percorsi di digitalizzazione di processi di acquisizione di istanze online in aderenza alle strategie di trasformazione digitale dell'Ente.
<b>Servizio Entrate</b>	Customer Satisfaction	A fine anno il Servizio ha consolidato la prassi di effettuare un'analisi relativa al gradimento sulle consulenze prestate ai Comuni della provincia convenzionati al Comune di Reggio Emilia relativamente alla gestione del contenzioso tributario.
<b>Servizio Risorse Umane e organizzazione</b>	Customer Satisfaction	Il Servizio si pone anche per il 2025 un obiettivo finalizzato a monitorare la percentuale di gradimento derivante dai questionari somministrati ai fruitori delle attività formative programmate.
La digitalizzazione		
<b>Tutti i Servizi</b>	Trasformazione Digitale	Nel 2025 il progetto comprende obiettivi finalizzati a: - incentivare sempre più la digitalizzazione di processi, consolidando l'utilizzo di applicativi dedicati; - diffondere, consolidare e sistematizzare la prassi di fascicolazione informatica dei documenti amministrativi attraverso l'utilizzo e l'aggiornamento del Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali dell'Ente, in conformità con la sua nuova struttura organizzativa, nella consapevolezza che la corretta gestione documentale agevola l'efficienza, l'economicità e la trasparenza dell'azione pubblica.
<b>Sistemi Informativi e transizione digitale</b>	Trasformazione Digitale	Le PA hanno l'obbligo di migliorare l'esperienza d'uso e l'accessibilità dei servizi: devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone. Come previsto dal Piano Triennale per l'informatica l'Ente pubblica gli obiettivi di accessibilità sul proprio sito (entro marzo) ed una dichiarazione di accessibilità per ciascuno dei propri siti web e APP mobili (entro settembre).

## Il piano operativo della qualità

Nel quadro normativo di riferimento della Pubblica Amministrazione, negli ultimi anni si sono susseguiti varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa; in particolare, con il D.lgs 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno dato una forte accelerazione alla diffusione di logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati.

In particolare con l'art. 8, comma 1 lettera e) del D.lgs 150/2009 vengono individuate le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi, migliorare, dando centralità "allo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione".

Il D.lgs 150/2009 ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, che riformula l'art. 7, introducendo la funzione di misurazione e valutazione della performance che viene svolta, oltre che dall'OIV e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), "anche dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis" (lett. e).

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del D.lgs. 150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL che individuava, nel sistema dei controlli interni, uno strumento per "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente".

Stando al nuovo articolo, ciascuna Amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, 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 che vengono stabilite dallo stesso OIV o, in assenza di tale organismo, dal Nucleo di Valutazione.

La norma stabilisce inoltre che anche gli utenti interni alle amministrazioni partecipino al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'OIV o dal Nucleo di Valutazione; viene così introdotta la customer satisfaction per i servizi interni, nella consapevolezza che la qualità del servizio dipende dal processo di erogazione, nel quale intervengono anche i cosiddetti servizi di staff.

Il tema della valutazione della qualità dei servizi diventa quindi fondamentale e la sua centralità lo erge a vero e proprio parametro di valutazione rispetto alla performance organizzativa ed individuale dell'Ente: a tal fine il Comune di Reggio Emilia ha introdotto un sistema che tende al miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica della propria prestazione e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard qualitativi, mediante l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili, dei procedimenti e della partecipazione.

Il principio contabile della programmazione (allegato n. 4/1 al D.lgs.118/2011) definisce quest'ultima come il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Con propria Delibera n. 271 del 17/12/2024 il Consiglio Comunale ha approvato il Bilancio di Previsione Finanziario 2025-2027 e la Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione 2025-2027 che prende atto dello stato di avanzamento degli indirizzi e degli obiettivi strategici.

Il presente Piano operativo della Qualità 2025 contiene dunque una pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della qualità adeguati e rimodulati sul contesto attuale, ma aderenti a quanto stabilito nel Documento Unico di Programmazione (DUP) che costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione; dal 2023 integrato anche con il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), che assorbe molti dei Piani che finora le Amministrazioni Pubbliche erano tenute a predisporre annualmente: performance, fabbisogni del personale, parità di genere, lavoro agile, anticorruzione.

### **Finalità**

Le attività programmate nel Piano operativo della Qualità intendono recepire le sollecitazioni poste in premessa relativamente all'introduzione di logiche e strumenti per la valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi; ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso dei portatori di interesse, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all' Ente relativamente all'impiego delle risorse e alla generazione dei risultati collegati.

Il Piano potrà essere successivamente integrato in base a nuove indicazioni provenienti dai servizi su azioni portate avanti nel corso dell'anno.

L'attuazione del Piano della Qualità 2025 è demandata ad un obiettivo operativo declinato in maniera peculiare per ciascun servizio e dettagliato all'interno del PIAO di ciascun servizio.

## Gli strumenti

Carte dei Servizi: uno degli strumenti più ampiamente utilizzati è il sistematico riferimento a precisi standard di qualità, concordati con gli utenti e da essi monitorati, che vanno a comporre le Carte dei Servizi. Nello spirito della Pa Open, il cittadino assume anche il ruolo generale di partner dei processi decisionali e organizzativi: oltre a controllare-sollecitare, il fruitore dei servizi è infatti chiamato a partecipare in prima persona, sia segnalando i disservizi sia nelle forme attive della proposta, precedente alla definizione del servizio e successiva alla verifica degli impegni presi dalle Pa rispetto agli utenti. Il “controllo diffuso” ribadito e ampliato dal decreto 97/2016, non ha infatti solo funzione preventiva di reati e abusi e neppure solo l’obiettivo di verifica/riscontro per i servizi pubblici. A partire dall’art. 10, c. 9, del 97/2016 la trasparenza viene considerata «come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le Carte dei servizi» - lo strumento da rilanciare è proprio quello della Carta dei Servizi che, a partire dal 27/01/1994 (direttiva del P.C.D.M. ‘Principi sull’erogazione dei servizi pubblici’) e D.l. 163 del 12/5/1995 convertito dalla legge 273 dell’11 luglio, «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pa»), è posta dal Legislatore al centro dell’attività pubblica. La Carta dei servizi è uno strumento che le norme individuano come agile, cioè senza format precostituiti, ma con alcuni principi ispiratori: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione (specificata in tutte le sue forme) ed efficienza/efficacia. Nello stesso tempo è un documento autorevole perché vincola l’Amministrazione al rispetto di determinati standard e soprattutto alla loro verifica da parte dell’utente, attraverso l’ascolto e la rilevazione della citizen satisfaction. Le carte dei servizi sono pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” / Servizi Erogati / Carta dei Servizi e standard di qualità (art. 32 c. 1 del D. Lgs. 33/2013).

Indagini di soddisfazione: sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato. Vengono confermate soluzioni già consolidate da anni per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti, dell’importanza attribuita a ciascuno di essi, dell’aspettativa da parte degli utenti. La raccolta di questionari di gradimento viene condotta in modalità digitale per rilevare la percezione della qualità dei servizi. Gli esiti delle indagini di gradimento vengono pubblicati sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” come prescritto dall’art. 35 c. 1 del D.Lgs. 33/2013.

Gestione reclami e segnalazioni: vengono precisati all’interno di obiettivi specifici numerosi indicatori relativi al costante monitoraggio dei suggerimenti e reclami degli utenti; talvolta vengono fissati indicatori per misurare la tempestività di contatto e/o riscontro ai cittadini nelle richieste o nei reclami; nel 2019 è stato condotto un importante lavoro volto a perfezionare e diffondere l’utilizzo del gestionale “Res” form web finalizzato a raccogliere, gestire ed elaborare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti dei cittadini, facilitando l’interazione e la partecipazione. Come esito delle azioni portate avanti sono state monitorate costanti interazioni attraverso le segnalazioni veicolate dallo strumento che, nel 2024, ha raccolto 17.450 istanze con un aumento percentuale complessivo del 5,3% rispetto al 2023; resta comunque marcata la propensione dei cittadini a dialogare con l’Amministrazione utilizzando lo strumento del form web da cui provengono un terzo delle segnalazioni in arrivo, con tendenza in aumento (24,2% nel 2020; 27,3% nel 2021; 32,8% nel 2022; 35,3% del 2023, 36,6% nel 2024). Il Form consente di georeferenziare il luogo oggetto della comunicazione e allegare fotografie ed altri documenti utili al reclamo, alla segnalazione o al suggerimento, per migliorare e semplificare la relazione tra Comune e cittadino, nell’ottica di un’amministrazione condivisa, attenta e diffusa sul territorio: il sistema consente infatti un’attività di monitoraggio costante e una continua verifica della qualità dei servizi erogati, nonché la possibilità di fornire risposte più rapide ed efficaci alle criticità esposte dai cittadini, in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero, correggendo e migliorando i servizi stessi.

## Le azioni previste nel 2025

Gestione Sistema bibliotecario: nell'ambito del proprio obiettivo finalizzato al mantenimento degli standard di qualità dei servizi con una ulteriore attenzione ai suggerimenti di sviluppo degli utenti, le Biblioteche promuovono nel 2025 un questionario online per ottenere riscontro dagli utenti relativamente ai servizi delle biblioteche. (2025\_PD\_93QU).

Gestione attività culturali: dopo un questionario rilasciato nel 2023 finalizzato a rilevare la qualità percepita dai propri fruitori, ed aggiornata la Carta dei Servizi del Cinema Rosebud, nel 2024 prosegue l'attività di monitoraggio degli standard previsti (2025\_PD\_9102). Per monitorare la qualità dell'offerta e del gradimento da parte del pubblico vengono definiti anche degli obiettivi qualitativi per le Fondazioni/Istituzioni culturali che afferiscono al servizio: Analisi della rilevazione della qualità per l'utenza della Fondazione I Teatri relativamente alla stagione 2024/25 oltre che l'aggiornamento della carta dei servizi esistente (2025\_PD\_9112); analoga rilevazione viene effettuata anche della Fondazione Nazionale della Danza (2025\_OB\_9125) relativamente alla stagione 2024/26.

Gestione Sistema museale: i Musei si impegnano a garantire gli standard di qualità esplicitati nella Carta dei Servizi aggiornata nel 2024; si prosegue inoltre con la digitalizzazione delle richieste di iscrizione alle attività didattiche da parte delle scuole attraverso lo strumento delle istanze online strumento già utilizzato ed apprezzato per il quinto anno scolastico consecutivo.

Promozione della città, Turismo, Sport: il Servizio prosegue nella rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati attraverso il monitoraggio dei canali social in particolare relativamente a Portata (visualizzazioni) interazioni (utenti coinvolti) (2025\_PD\_1101).

Servizio Comunicazione Partecipazione e Innovazione Sociale: il progetto di Volontariato Civico, denominato R+, ha la finalità di promuovere il volontariato, i suoi valori e i suoi protagonisti. L'obiettivo è quello di rilanciare la sottoscrizione del bene comune come valore della città e dei suoi cittadini, valorizzando la cultura e l'approccio al bene comune e quindi alle azioni di protagonismo civico nella forma del volontariato per la gestione dei servizi e dei progetti sia del Comune che del Terzo Settore. (2025\_PD\_2928).

Il Servizio provvede annualmente ad effettuare una rilevazione interna per monitorare il grado di soddisfazione del cliente interno rispetto alla gestione e ai risultati delle attività di comunicazione. Inoltre offre Supporto ai servizi per la realizzazione degli strumenti previsti dal Piano Comunale della Qualità in collaborazione al gruppo di lavoro interfunzionale (2025\_PD\_15QU).

Intercultura: per ciascuna iniziativa formativa organizzata è prevista una Raccolta questionari di gradimento al fine di valutare grado di interesse/soddisfazione dei partecipanti ai progetti promossi dall'ufficio Intercultura (2025\_OB\_8903): vengono analizzati i feedback ricevuti ed i risultati emersi vengono tenuti in considerazione per le successive progettazioni. I Report prodotti vengono pubblicati in apposita sezione della trasparenza del Sito istituzionale.

Servizi ai cittadini. La pandemia ha accelerato l'innovazione già in atto tra gli strumenti di dialogo tra cittadini e PA: in aderenza alle indicazioni stabilite dal DL Semplificazioni è stato digitalizzato il processo che consente a cittadini e professionisti di richiedere, ed ottenere Certificati anagrafici ed estratti di Stato Civile. Al cittadino viene offerto un servizio attivo 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, trasparenza e tracciabilità della propria istanza, e soprattutto viene garantito in 8 giorni lavorativi massimi (la norma di settore ne prevede max.30) il rilascio di documenti in risposta alle istanze pervenute tramite piattaforma (2025\_PD\_16QU).

Promozione della città, Turismo, Sport: Il servizio è attivo nel rispondere attraverso il gestionale Hyper/RèS alle Segnalazioni e reclami provenienti ai cittadini (2025\_PD\_10QU).

Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia: il progetto di implementazione di un sistema di qualità del servizio attraverso un consolidato impianto partecipativo che elegge i genitori dei bambini nei Consigli Infanzia Città delle rispettive scuole/nidi frequentati, nonché i cittadini che periodicamente vengono invitati e coinvolti agli incontri organizzati (2025\_PD\_75QU). Anche l'Istituzione prosegue nel percorso di innovazione delle modalità di dialogo con i cittadini attraverso un applicativo dedicato alla gestione di iscrizioni, trasferimenti e rette.

Servizio Officina Educativa: relativamente al servizio di Ristorazione scolastica dopo lo stop forzato causato dall'emergenza sanitaria, è stato riattivato il progetto di coinvolgimento delle famiglie volto al monitoraggio degli standard e della qualità del servizio, che prevede la possibilità da parte dei genitori di accedere a scuola per condividere il momento del pranzo: era stato richiesto loro di esprimere conseguentemente il proprio gradimento delle degustazioni consumate; a partire dal 2022/23 gli incontri hanno un taglio formativo e di approfondimento. Vengono monitorati i criteri di qualità attraverso verifiche sul posto ed il controllo periodico da parte della figura della dietista sulla filiera della produzione del pasto al suo consumo. Il servizio tiene costantemente monitorata la tempestività delle risposte fornite a seguito di contatto e/o riscontro alle richieste dei cittadini, ponendosi come obiettivo un tempo medio di 3 giorni lavorativi (2025\_PD\_72QU). Dall'emergenza sanitaria e le connesse limitazioni di accesso agli sportelli, il servizio ha accelerato alcuni percorsi di digitalizzazione, offrendo ai cittadini diverse istanze per poter richiedere l'attivazione di servizi o benefici economici: in particolare la richiesta del contributo Regionale Conciliazione Vita-Lavoro o le diverse richieste afferenti all'ufficio rette della Ristorazione scolastica (attivazione servizio mensa, diete speciali, richiesta retta ridotta per ISEE, domiciliazione bancaria rette).

Polizia Locale e protezione civile: proseguono anche per il 2025 le iniziative formative rientranti nell'attività di Educazione Stradale rivolte agli studenti delle scuole reggiane (2025\_PD\_4903).

Servizio Sistemi Informativi e transizione digitale: il servizio mantiene sempre attivo un questionario di soddisfazione interno all'Ente sull'assistenza informatica, utile a monitorare l'attività relativa alla gestione delle chiamate di assistenza (2025\_PD\_3304).

Servizio Appalti e Contratti: il Servizio offre pareri e consulenze giuridico amministrative ai referenti di altri servizi con cui ha avviato percorsi di supporto di cui monitora il livello di soddisfazione tramite rilevazione di gradimento (2025\_PD\_34QU).

Servizio Analisi dei Bisogni, Programmazione, Controlli e Governance delle società partecipate: viene fissato come obiettivo prioritario per il Servizio la partecipazione al gruppo intersettoriale istituito per il coordinamento ed il supporto ai servizi relativamente a tutti gli obiettivi posti nel presente Piano, il loro monitoraggio e gli adempimenti per garantirne la visibilità (2025\_PD\_3914). L'Ufficio Statistica e del controllo delle società partecipate hanno avviato percorsi di digitalizzazione di processi di acquisizione di istanze online in aderenza alle strategie di trasformazione digitale dell'Ente e di raccolta feedback da parte dei cittadini che hanno ricevuto supporto in occasione del Censimento Permanente della popolazione e delle abitazioni.

Servizio Entrate: a fine anno il servizio ha consolidato la prassi di effettuare un'analisi relativa al gradimento sulle consulenze prestate ai Comuni della provincia convenzionati al Comune di Reggio Emilia relativamente alla gestione del contenzioso tributario (2025\_PD\_1307).

Servizio risorse Umane e organizzazione: il Servizio si pone anche per il 2025 un obiettivo finalizzato a monitorare la percentuale di gradimento derivante dai questionari somministrati ai fruitori delle attività formative programmate (2025\_PD\_3117).

## 2.1.6 - Il Piano delle azioni positive (PAP)

Negli ultimi vent'anni il quadro normativo che fa da riferimento per le politiche di pari opportunità e contrasto alle discriminazioni nel pubblico impiego si è rinnovato con interventi di riforma e razionalizzazione che hanno significativamente modificato il rapporto di lavoro nei contesti lavorativi pubblici, mettendo in evidenza anche un ruolo di responsabilità sociale della Pubblica Amministrazione, propulsivo nei confronti delle realtà territoriali.

A livello europeo, a partire dal Trattato di istituzione della Comunità Europea, i principi di pari opportunità e di non discriminazione sono sempre stati oggetto di grande attenzione, svolgendo un ruolo fondamentale nell'ambito delle politiche comunitarie e nel difficile processo di costruzione di una governance comune.

In Italia il principio di eguaglianza, sancito tra i principi fondamentali della Costituzione, è stato più volte riaffermato nella legislazione successiva, in recepimento o su sollecitazione dell'ordinamento comunitario.

Il D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198 Codice delle pari opportunità tra uomo e donna ha raccolto, abrogato e unificato in un unico testo la maggior parte delle norme in materia di pari opportunità e di prevenzione e contrasto alle discriminazioni per motivi sessuali. Il testo originario del 2006 è stato con il tempo aggiornato fino alle modifiche più recenti del D.Lgs. 25 gennaio 2010, n. 5, di attuazione della direttiva 2006/54/CE.

Il Codice delle pari opportunità rimane la norma nazionale di riferimento principale per le pari opportunità e le discriminazioni di genere, in particolare per la promozione delle azioni positive nella Pubblica Amministrazione e per la predisposizione del Piano triennale di azioni positive (vedi in particolare art. 42; 48).

Il 23 maggio 2007 il Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione e la Ministra per i Diritti e le Pari Opportunità hanno congiuntamente emanato una direttiva recante Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche, destinata ai vertici delle amministrazioni ed in particolare a coloro che devono orientare le politiche di gestione delle risorse umane e l'organizzazione interna del lavoro. La direttiva si è posta come obiettivo prioritario la promozione e la diffusione della piena attuazione delle disposizioni vigenti in materia di pari opportunità individuando le linee di azioni che le amministrazioni pubbliche devono seguire, tra cui appunto l'adozione del Piano triennale di azioni positive e una fattiva collaborazione con gli organismi aziendali di parità.

Ma la novità più evidente rispetto ai datori di lavoro pubblici risiede attualmente nell'applicazione dell'articolo 21 della Legge 4 novembre 2010, n. 183 (collegato lavoro), che ha modificato gli articoli 1, 7 e 57 del D.Lgs. n. 165/2001 indirizzando le amministrazioni verso un approccio più complessivo del tema delle pari opportunità, che integri l'aspetto strettamente giuridico di applicazione delle norme con una dimensione di organizzazione socialmente responsabile orientata ad una gestione delle risorse umane che si basi non solo sul contratto di lavoro ma anche su un impegno reciproco organizzazione-persona, che tenga conto delle aspettative e dei bisogni impliciti. L'articolo 21 ha infatti introdotto l'istituzione obbligatoria del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni all'interno di tutte le amministrazioni pubbliche, per meglio tutelare le persone che vi lavorano rispetto alle discriminazioni di genere, ma anche rispetto ad ogni altra forma di discriminazione, diretta ed indiretta, che possa discendere da tutti quei fattori di rischio più volte enunciati dalla legislazione comunitaria (età, orientamento sessuale, razza, origine etnica, disabilità e lingua), in linea anche con le norme di tutela della salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. n. 81/2008).

Lo stesso art. 7 comma 1 del D.Lgs 165/2001 prevede che le Pubbliche amministrazioni garantiscano un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo in tal modo si delineano nuove prospettive di implementazioni delle azioni positive che sono da intendersi volte ad accrescere il benessere di tutti (lavoratrici e lavoratori).

Le pubbliche amministrazioni sono quindi chiamate a garantire pari opportunità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro quali elementi imprescindibili anche in termini di efficienza ed efficacia organizzativa, ovvero in termini di produttività e di appartenenza delle/dei lavoratrici/lavoratori.

Le pubbliche amministrazioni, come sottolineato dalla normativa di riferimento, possono fornire tramite il loro esempio un ruolo propositivo e propulsivo per la promozione ed attuazione dei principi delle pari opportunità e della valorizzazione delle differenze nelle politiche di gestione del personale.

Tenuto conto di quanto esposto e della normativa di riferimento, il Piano d'Azioni Positive (di seguito per brevità Pap) promuove la conoscenza del Comitato Unico di Garanzia (CUG) per i dipendenti dell'Ente e

conferma l'attenzione ai temi della conciliazione, alle discriminazioni, alla promozione cultura di genere e alla valorizzazione delle differenze ponendo particolare attenzione al benessere lavorativo.

Si pone pertanto non solo come mero adempimento ad un obbligo di legge bensì come strumento operativo e di riferimento per l'applicazione dei principi di parità e pari opportunità tenendo conto altresì del contesto interno e delle dimensioni dell'Ente.

L'ente, che in data 17 settembre 2012 ha sottoscritto la Carta Europea per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro, con la stesura e l'adozione del piano auspica un miglioramento continuo, in termini di ben-essere organizzativo, dell'amministrazione nel suo complesso; le azioni previste nel PAP riguardano la totalità dei dipendenti e non quindi solo le donne, pur con la consapevolezza che soprattutto in Italia, sul genere femminile gravano i maggiori carichi familiari.

Le azioni del Pap potranno essere modificate, integrate, ampliate nel corso del triennio in base ai cambiamenti organizzativi e dei bisogni che emergeranno nel periodo di vigenza, con l'attenzione convogliata sulla necessità di considerare le lavoratrici e i lavoratori, anche quali cittadine e cittadini, come protagonisti non rituali degli esiti del piano.

Nel corso del triennio si attuerà un monitoraggio costante delle azioni individuate ed il CUG è chiamato ad esercitare i propri compiti propositivi, consultivi e di verifica, elaborando la relazione annuale di monitoraggio.

Le azioni positive sono misure temporanee speciali che, in deroga al principio di uguaglianza formale, mirano a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Sono misure "speciali" - in quanto non generali ma specifiche e ben definite, che intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione, sia diretta che indiretta - e "temporanee", in quanto necessarie finché si rileva una disparità di trattamento tra uomini e donne.

La Direttiva 23 maggio 2007 del Ministro per le Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione e del Ministro per i diritti e le Pari Opportunità, la quale ha richiamato la Direttiva del Parlamento e del Consiglio Europeo 2006/54/CE, "Misure per attuare pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche", specifica le finalità e le linee di azione da seguire per attuare le pari opportunità nelle P.A. ed ha come punto di forza il perseguimento delle pari opportunità nella gestione delle risorse umane, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, considerandole come fattore di qualità.

Secondo quanto disposto da tale normativa, le azioni positive rappresentano misure preferenziali per porre rimedio agli effetti sfavorevoli indotti dalle discriminazioni, per guardare alla parità attraverso interventi di valorizzazione del lavoro delle donne e per riequilibrare la presenza femminile nei luoghi di vertice.

Accanto ai predetti obiettivi si collocano azioni volte a favorire politiche di conciliazione tra lavoro professionale e familiare, a formare una cultura della differenza di genere, a promuovere l'occupazione femminile, a realizzare nuove politiche dei tempi e dei cicli di vita, a rimuovere la segregazione occupazionale orizzontale e verticale.

Come indicato nelle linee guida della Direttiva 4 marzo 2011, l'assicurazione della parità e delle pari opportunità va raggiunta rafforzando la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici e garantendo l'assenza di qualunque forma di violenza morale o psicologica e di discriminazione, diretta e indiretta, relativa anche all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione e alla lingua, senza diminuire l'attenzione nei confronti delle discriminazioni di genere.

Le nuove realtà lavorative hanno richiesto una diversa attenzione da parte dell'Ente e dell'attuale CUG per individuare obiettivi e azioni da promuovere in un'ottica di economicità, con attività e iniziative a basso costo o costo zero, cercando comunque di prevedere strumenti formativi e comunicativi trasversali, così come trasversali sono le politiche di Pari opportunità. Gli obiettivi generali del Piano triennale di Azioni Positive del Comune di Reggio Emilia nel triennio 2024/2026 sono indicati qui di seguito nelle tabelle finali del presente documento, individuando singole azioni e tempi, suddivisi in aree scelte come rappresentative e qualificanti dei vari ambiti possibili di azione del CUG.

#### Analisi dei dati

Sono le tipiche attività del Comitato rivolte all'approfondimento del contesto lavorativo dell'Ente e delle dinamiche più critiche da cui possono discendere situazioni di discriminazione o disagio lavorativo. L'attività vorrebbe, oltre alle analisi generali dei dati del personale, spingersi a valutare la nuova realtà del lavoro agile, nel passaggio da un'introduzione dettata dall'emergenza ad un regime stabile che contiene opportunità ma anche rischi. Allo stesso si vorrebbe condurre l'analisi sulle fasce di età del personale connesse con le mansioni svolte, per capire quale sia l'incidenza in termini di benessere organizzativo dell'attuale età media elevata del nostro personale.

E' previsto anche quale obiettivo specifico il monitoraggio sull'applicazione del regolamento per la gestione dell'identità alias, al fine di supportare con proposte la fase di primo utilizzo.

#### Organizzazione del lavoro

Pur senza rappresentare un organo di natura sindacale, ed anzi differenziandosi da dinamiche di questo tipo, il CUG può rappresentare un luogo privilegiato dove adottare uno sguardo mirato ed efficace sui riflessi dell'organizzazione nella vita dei/delle dipendenti. Il piano intende mettere particolare attenzione sugli esiti e sviluppi della recentissima azione formativa che l'Ente ha intrapreso sul proprio personale, finalizzata ad una formazione specifica sulle tematiche del contrasto alle discriminazioni. Si intende pertanto partecipare ad una verifica congiunta con lo staff organizzatore di possibili azioni ulteriori che incrementino i risultati di quanto già fatto. Inoltre, in adesione a quanto già emerso durante la formazione, si vuole partecipare alla redazioni di possibili indicazioni operative rivolte ai servizi comunali per formulare soluzioni uniformi ed allineate con le migliori prassi. Oltre a questo la sezione del programma comprende anche l'esame del piano occupazionale dell'Ente, per valutare eventuali proposte da formula all'amministrazione.

#### Formazione

In questa area l'attenzione principale è rivolta al monitoraggio sul piano di formazione dell'Ente ed in particolare sulla formazione specialistica programmata nei singoli servizi, con l'obiettivo di valutare se vi sono aree di disomogeneità dei percorsi di crescita dei dipendenti, così come possibili ipotesi di discriminazione fra dipendenti del medesimo servizio o Area.

Nel piano si prevede anche di porre attenzione al prosieguo della formazione sul contrasto alle discriminazioni, in particolare riguardo alla componente dirigente, così come alla formazione in materia di conflitti e gestione dello stress lavorativo, quanto mai necessaria soprattutto per i servizi rivolti all'utenza, che oggi sopportano un indubbio maggior carico derivante da un contesto critico.

Si confermano invece nel piano le attività formative rivolte al CUG, per incrementare la consapevolezza del ruolo nei componenti.

#### Benessere lavorativo

Il piano prevede alcune azioni mirate nelle quali si è posta l'attenzione sull'individuazione di bisogni concreti del personale, derivanti dall'attuale contesto. Il primo obiettivo relativo alla promozione del car pooling fra i dipendenti comunali vuole incentivare una modalità d'uso degli automezzi che ha indubbe implicazioni economiche e ambientali, e che ad oggi non è mai stata proposta all'interno dell'organizzazione. E' un obiettivo facilmente realizzabile perchè si fonda su un'attività di comunicazione possibile tramite la rete civica interna, con un mezzo di suo comune e dal costo irrilevante.

Si ripropone nel piano l'indagine in ordine ai gap generazionali che oggi si manifestano nell'ambiente di lavoro, e che generano a volte situazioni di disagio o anche di necessità di maggiore formazione e supporto, soprattutto quando derivano dalle specifiche mansioni (ad es. lavoro al pubblico) che mettono in evidenza stanchezza fisica e mentale.

Vi è poi un obiettivo anch'esso nuovo, relativo alle possibili azioni di conciliazione vita lavoro per i dipendenti dell'ente, con attenzione alla promozione di open day e visite delle famiglie dei dipendenti sul posto di lavoro, con finalità di favorire il team building e di incrementare le relazioni fra i colleghi.

Di particolare interesse nel momento storico attuale è anche la proposta di progettare insieme con il servizio Personale e Organizzazione un servizio di consulenza e appoggio psicologico rivolto al personale del Comune, che si ritiene molto utile a dare supporto ai dipendenti nei casi in cui una situazione individuale di disagio possa avere, a fronte di una valutazione professionale, una ricaduta sul proprio ruolo lavorativo

#### Comunicazione e promozione del CUG

Si tratta delle attività rivolte alla conoscenza del CUG, che in quanto conosciuto e riconosciuto può aumentare la propria capacità di analizzare fenomeni e formulare proposte, in relazione con la quantità maggiore di input provenienti dai dipendenti.

Di particolare importanza potranno essere il miglioramento dei canali attraverso il quali ricevere segnalazioni, così come lo scambio reciproco con altri CUG per analizzare e comprendere le esperienze di altri enti.

## 2.1.7 - La semplificazione amministrativa e la razionalizzazione dei sistemi informativi

La semplificazione amministrativa si realizza attraverso un impegno comune teso ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati e attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti utili: innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa.

Molte delle azioni messe in campo dal Comune e in particolar modo nell'ambito della tecnologia e dei sistemi informativi contribuiscono a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, semplificano le attività e la vita dei cittadini, con riduzione di costi e tempi sia per l'amministrazione che per cittadini e imprese.

Il progetto in corso di fascicolazione informatica dei documenti protocollati comporterà, nel lungo periodo, una razionalizzazione logica ed operativa delle modalità di lavoro, non solo dell'Archivio Generale, ma anche degli uffici di protocollazione decentrata dell'Ente, consentendo di raggiungere obiettivi di maggior efficacia. Con una documentazione digitale correttamente fascicolata e, quindi, ordinata funzionalmente e logicamente per procedimento, affare o attività, i tempi di ricerca degli atti saranno più rapidi in quanto le interrogazioni nel sistema di gestione informatica dei documenti potranno essere maggiormente mirate e circostanziate, evitando così laboriose ricerche comportanti dispendio di tempo per gli operatori di protocollo e per gli addetti alla gestione dell'Archivio di deposito. Anche le operazioni di smistamento della documentazione in ritorno agli Uffici dell'Ente saranno rese più agevoli, perché la fascicolazione consentirà di associare all'unità archivistica un codice identificativo che permetterà di gestire in modo complessivo e non per singolo atto la documentazione compresa nel fascicolo di cui si renda necessario monitorare gli spostamenti.

La semplificazione e l'efficienza amministrativa sono inoltre fortemente facilitate dalla trasformazione digitale dei processi, che consente di offrire servizi più semplici e inclusivi per i cittadini, di aumentare la produttività interna grazie all'automazione di attività ripetitive e a basso valore aggiunto, e di facilitare la collaborazione tra uffici, sia dell'Ente che esterni, aumentando così l'efficacia, l'accessibilità e la trasparenza dei servizi erogati. L'introduzione di sistemi digital first come sistemi di istanze online, lo sportello digitale per l'invio di pratiche edilizie e del commercio, l'invio di notifiche automatiche tramite l'app IO e l'attivazione di servizi di pagamento integrati con PagoPA, permettono di semplificare il rapporto con cittadini e imprese. Gli utenti possono così consultare, da casa o dal lavoro, i dati che li riguardano, effettuare pagamenti, ottenere certificati e compilare ed inviare pratiche. L'introduzione di sportelli telematici e altri sistemi di front-office evita ad imprese, cittadini e stakeholder di recarsi fisicamente presso gli uffici competenti, consentendo così di estendere la disponibilità dei servizi, che si svincola dagli orari di apertura degli sportelli fisici. L'adesione alla Piattaforma delle Notifiche Digitali (SEND), consentirà di rendere più veloce ed efficiente il processo di notificazione di atti verso cittadini e imprese, riducendo i costi di postalizzazione e le relative complessità contrattuali e riducendo inoltre le tempistiche di incasso e rendicontazione per gli atti che prevedono un pagamento.

Altrettanto importante è l'adesione alle piattaforme abilitanti nazionali, come ad esempio ANPR-ANSC, PagoPA, App IO, la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati (PDND). Tali soluzioni offrono funzionalità trasversali e comuni a diversi progetti, e consentono quindi di uniformare le modalità di erogazione dei servizi, semplificandone la progettazione, riducendone i tempi e i costi di realizzazione e garantendo maggiori livelli di sicurezza. Infine, per quanto riguarda le infrastrutture tecnologiche, il progressivo spostamento verso le soluzioni cloud riduce i costi operativi delle infrastrutture server, consentendo anche su questo fronte risparmi nel lungo periodo.

### **Le azioni previste**

Nell'ambito dei programmi ministeriali riguardanti i sistemi informativi, le reti e altri servizi di pubblica utilità, si sviluppano le seguenti attività principali.

#### **Cultura digitale**

Nell'ambito della diffusione della cultura digitale all'interno dell'Ente si prevede di:

- promuovere l'utilizzo di strumenti di produttività individuale (applicativi in cloud, messaggistica istantanea, videoconferenze, spazi virtuali di lavoro, strumenti di condivisione di documenti) per facilitare la condivisione di informazioni e la collaborazione nell'ambito di gruppi di lavoro, anche a supporto di modalità di lavoro miste (in presenza, da remoto, smart working);
- proseguire la formazione interna sulla sicurezza informatica (anche tramite la formazione sulla privacy);
- proseguire la gestione delle sedute di Consiglio e di Commissioni in modalità videoconferenza
- Sperimentare applicazioni basate sull'Intelligenza Artificiale a supporto delle attività amministrative

### **Dematerializzazione, protocollazione decentrata**

Ai fini di aumentare la dematerializzazione dei processi dell'Ente si prevede di:

- attivare sempre più iter che permettano una gestione completamente digitale dei procedimenti amministrativi;
- identificare ed analizzare altri processi che possano essere digitalizzati, ad esempio tramite attivazione di nuove istanze online, acquisizione di nuove soluzioni software o potenziamento o integrazione di quelle già in uso;
- estendere l'utilizzo della modalità di firma digitale remota su tutte le applicazioni verticali che necessitano di documenti firmati;
- incrementare gli applicativi verticali che colloquiano con il sistema di protocollo per permettere la protocollazione e fascicolazione più agevole ed automatica da parte dei servizi decentrati;
- promuovere e diffondere l'utilizzo dell'app IO per comunicazioni ai cittadini;
- incrementare l'utilizzo dello sportello telematico di edilizia per tutte le pratiche di edilizia residenziale e la relativa integrazione con le procedure interne;
- migliorare i servizi di spedizione, notifica e rendicontazione delle entrate per gli uffici che emettono avvisi di pagamento, tramite le piattaforme SEND, PagoPA e attraverso l'uso di nuovi applicativi;

### **Miglioramento della gestione interna**

Per migliorare la gestione interna dell'Ente si prevede di:

- proseguire le attività di aggiornamento delle infrastrutture già avviate;
- proseguire l'attività di svecchiamento dei pc desktop, dei portatili e delle stampanti;
- potenziare la sicurezza dell'infrastruttura tecnologica, anche rafforzandone il monitoraggio;
- proseguire le attività per l'utilizzo di servizi del Data Center di Lepida per garantire conformità a vincoli normativi e buone pratiche o per rispondere a nuove necessità infrastrutturali;
- migliorare le politiche di sicurezza soprattutto per la protezione dei dati personali con formalizzazione delle regole operative interne, adeguamento dei comportamenti alla maggior tutela dei dati personali, attivazione di sistemi per la gestione centralizzata dei dispositivi mobili, con particolare riferimento alla tutela dei dati personali presenti su di essi;
- estendere la rete wi-fi (Emilia-Romagna WiFi o rete wi-fi privata dell'ente) ad altre aree di edifici comunali o pubblici;
- diffondere l'utilizzo di piattaforme e dotazioni per aumentare la collaborazione nel lavoro a distanza;
- proseguire l'aggiornamento del sistema informativo interno a supporto della revisione dei processi e dell'attività gestionale, tramite sostituzione di software obsoleti con nuove soluzioni, tecnologicamente allo stato dell'arte, che rispondano meglio alle esigenze dell'Ente e supportino la migrazione verso le tecnologie cloud prevista dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- identificare le possibili sovrapposizioni e sinergie tra le numerose applicazioni dell'Ente, con l'obiettivo di razionalizzare i sistemi software in uso;
- promuovere l'adesione alle nuove piattaforme abilitanti nazionali, come la Piattaforma delle Notifiche Digitali e la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati, con l'obiettivo di semplificare i processi di notifica di comunicazioni a valore legale verso cittadini e imprese e di facilitare la condivisione di dati tra Enti, riducendo in modo significativo i costi oggi connessi a queste operazioni;
- proseguire la sperimentazione di strumenti per l'analisi, l'integrazione e la visualizzazione di dati, per creare cruscotti di monitoraggio e simulazioni a supporto delle attività e dei processi decisionali dell'Ente.

**La Trasformazione Digitale costituisce un'importante leva per aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa attraverso: l'offerta di servizi più semplici e inclusivi per i cittadini; l'aumento della produttività con l'automazione di attività ripetitive e a basso valore aggiunto; il miglioramento della trasparenza e del controllo sulle attività degli enti pubblici; l'utilizzo dei dati per permettere decisioni informate e contrastare i fenomeni corruttivi.**

Raggiungere questi obiettivi è possibile solo attraverso una trasformazione profonda che interessi i processi, i flussi informativi ed i modelli di erogazione dei servizi, e che consenta di cogliere pienamente le opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dai nuovi media e canali di comunicazione.

L'innovazione tecnologica non rappresenta un adempimento da introdurre nei processi esistenti, ma un'opportunità per rivederli e ottimizzarli, semplificandoli ed eliminando eventuali ridondanze, nell'ottica di facilitare la sinergia e la collaborazione tra uffici e servizi (sia dell'ente che esterni), di aumentare

l'efficacia, l'accessibilità e la trasparenza dei servizi erogati e di rafforzare i processi interni, aumentandone la robustezza e riducendone le criticità.

Il **Piano di Trasformazione Digitale** dell'Ente rappresenta un punto di raccordo tra i riferimenti normativi di settore e gli strumenti di programmazione dell'ente, nell'ambito dei quali trova spazio la pianificazione di dettaglio e l'articolazione delle azioni concrete.

Affinché azioni necessariamente trasversali come quelle relative alla digitalizzazione dell'Ente abbiano successo, occorre infatti che siano in linea con gli obiettivi condivisi dall'intera amministrazione.

Nel 2025 il progetto comprende obiettivi finalizzati a:

- proseguire nei **percorsi di digitalizzazione** avviati consolidando l'utilizzo di applicativi dedicati alla gestione di istanze online;
- consolidare la prassi di **fascicolazione dei documenti** e implementare il Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali dell'Ente, nella consapevolezza che la corretta gestione documentale fornisce garanzia dell'efficienza, dell'affidabilità e della trasparenza dell'azione pubblica;
- formare le competenze necessarie allo sfruttamento delle tecnologie per accompagnare l'introduzione **dell'intelligenza artificiale**;
- adottare **sistemi e piattaforme nazionali per semplificare il rapporto con cittadini**, professionisti ed imprese e per migliorare l'efficienza interna nella gestione dei procedimenti interessati.

## 2.2 - PERFORMANCE

### 2.2.1 - Il Sistema di misurazione e valutazione della performance

Il Sistema di misurazione e valutazione delle performance organizzativa e individuale è stato introdotto dal D. lgs 150/2009 e successivamente modificato dal D. lgs. 74/2017 con l'obiettivo di contrastare le inefficienze della Pubblica Amministrazione che gravano sul sistema economico nazionale.

La Pubblica Amministrazione può quindi assumere un ruolo trainante qualora riesca a recuperare la produttività inespresa ed a eliminare le inefficienze anche attraverso la creazione di una pressione competitiva all'interno dell'Amministrazione. L'art. 7, primo comma, del decreto stabilisce che le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale. A tal fine adottano e aggiornano annualmente il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Per il Comune di Reggio Emilia la Performance discende dal raggiungimento del target degli obiettivi strategici e degli obiettivi gestionali. Nelle amministrazioni pubbliche il concetto di performance è stato introdotto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. L'art. 4 del Decreto stabilisce che le amministrazioni pubbliche sviluppino, in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, il ciclo di gestione della performance.

Come mostra l'immagine, il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo,
- ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, e agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Gli obiettivi vengono nominati con un codice specifico e pesati di conseguenza:

- (P) se si tratta di obiettivi prioritari, con peso pari a 3;
- (M) se si tratta di obiettivi di miglioramento, con peso pari a 2;
- (O) se si tratta di obiettivi routinari, con peso pari a 1.

### 2.2.2 - Gli obiettivi e gli indicatori della performance

Gli obiettivi gestionali sono inseriti come allegato parte integrante al presente documento.

## 2.3 - ANTICORRUZIONE

### 2.3.1 - Rischi corruttivi e trasparenza

Questa sottosezione è inserita come allegato parte integrante al presente documento.

# COMUNE DI REGGIO EMILIA



## SEZIONE 3

# ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO



- 3.1 Struttura organizzativa dell'ente**
  - 3.2 Organizzazione del Lavoro Agile**
  - 3.3 Piano triennale del Fabbisogno del Personale**
- Costituzione del Fondo***

Queste sezioni sono inserite come allegato parte integrante al presente documento.

# COMUNE DI REGGIO EMILIA



## SEZIONE 4

# MONITORAGGIO



#### 4.1 Sezioni di monitoraggio e fasi del ciclo della performance

##### Monitoraggio sezione valore pubblico

SEZIONE PIAO	MODALITA' DI MONITORAGGIO	SCADENZA
2.1 Valore pubblico	Monitoraggio sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici e operativi del Documento Unico di Programmazione	Infra annuale

##### Monitoraggio sezione performance

SEZIONE PIAO	MODALITA' DI MONITORAGGIO	SCADENZA
2.2 Performance	Monitoraggio periodico, secondo la cadenza stabilita dal "Sistema di misurazione e valutazione della performance"	v. tabella di dettaglio pagina seguente
	Relazione annuale sulla performance	30 giugno

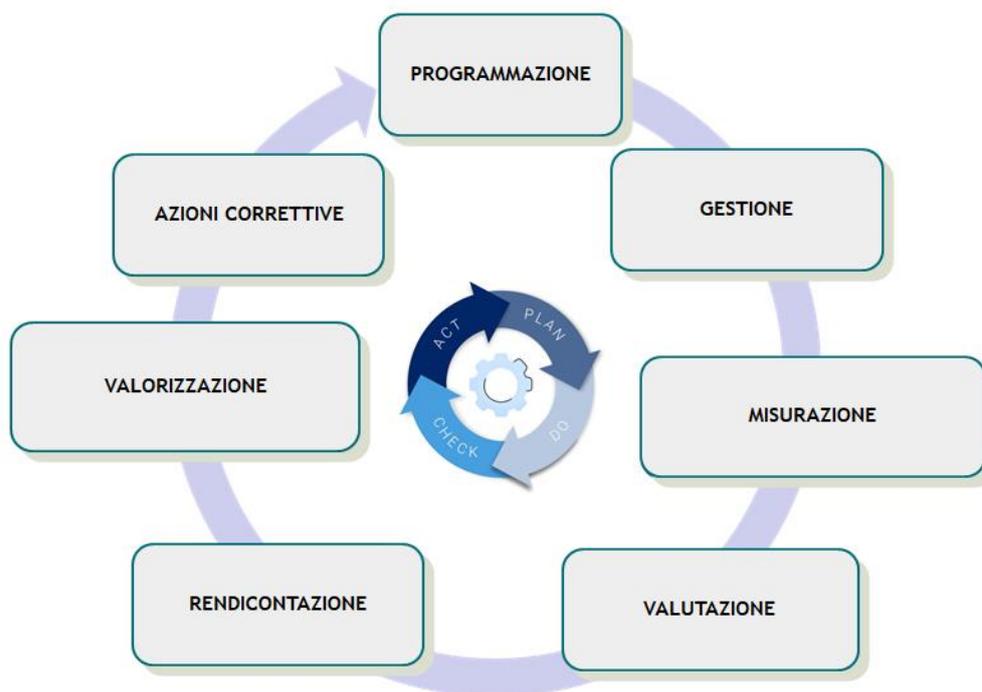
##### Monitoraggio sezione rischi corruttivi

SEZIONE PIAO	MODALITA' DI MONITORAGGIO	SCADENZA
2.3 Rischi corruttivi e trasparenza	Monitoraggio periodico secondo le indicazioni contenute nel PNA"	Periodico
	Relazione annuale del RPCT, sulla base del modello adottato dall'ANAC con comunicato del Presidente	15 dicembre o altra data stabilita con comunicato del Presidente dell'ANAC
	Attestazione da parte degli organismi di valutazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza	Di norma primo semestre dell'anno

##### Monitoraggio sezione organizzazione e capitale umano

SEZIONE PIAO	MODALITA' DI MONITORAGGIO	SCADENZA
3.1 Struttura organizzativa	Monitoraggio da parte degli Organismi di valutazione comunque denominati, della coerenza dei contenuti della sezione con gli obiettivi di performance	Monitoraggio periodico
3.3 Piano triennale del Fabbisogno di Personale		
3.2 Organizzazione del lavoro agile	Monitoraggio all'interno della Relazione annuale sulla performance	30 giugno

Si allega la tabella con il dettaglio delle fasi del ciclo della performance.



**Le fasi del ciclo della performance, le attività, gli attori, la tempistica**

	<b>ATTIVITA'</b>	<b>ATTORI</b>	<b>TEMPISTICA</b>
1	Predisposizione DUP	Dirigenti, Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 15/07
2	Presentazione DUP al Consiglio	Giunta Comunale	entro 31/07 come da norma di legge
3	Relazione del Sindaco: presentazione degli obiettivi strategici dell'Amministrazione agli assessori, ai dirigenti e al Direttore Generale (o in sua mancanza al Segretario Generale)	Sindaco	entro Settembre/Ottobre
4	Presentazione degli obiettivi dell'Amministrazione alle Società Partecipate	Sindaco	entro Settembre/Ottobre
5	Approvazione atto d'indirizzo per la predisposizione delle previsioni di bilancio in coerenza con i contenuti del DUP	Giunta Comunale	entro 15/09
6	Invio dell'atto di indirizzo e del bilancio tecnico ai responsabili dei servizi	Servizio Pianificazione programmazione e controllo	entro 15/09
7	Invio delle previsioni di bilancio, modifiche ed integrazioni al bilancio tecnico ed eventuali aggiornamenti al DUP	Responsabili dei Servizi dell'Ente	entro 5/10
8	Negoziazione fabbisogni richiesti dai servizi partendo dal bilancio tecnico e dagli obiettivi strategici e dalla definizione dei fabbisogni dei prodotti/progetti per le assegnazione delle risorse	Giunta Comunale, Direttore Generale (o in sua mancanza Segretario Generale) e Servizio Pianificazione, programmazione e controllo	entro 20/10

9	Discussione risultati negoziazione e approvazione schema bilancio annuale e relativi allegati	Giunta Comunale	entro 15/11
10	Approvazione Nota di aggiornamento al DUP	Consiglio Comunale	entro 31/12
11	Approvazione Bilancio di previsione e relativi allegati	Consiglio Comunale	entro 31/12
12	Definizione priorità da assegnare ai Dirigenti	Sindaco, Giunta Comunale su proposta Direttore Generale (o in sua mancanza Segretario Generale)	entro 31/12
13	Approvazione del PEG per macro obiettivi	Direttore Generale (o in sua mancanza Segretario Generale), Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 20 giorni dall'approvazione del bilancio
14	Approvazione del PIAO	Direttore Generale (o in sua mancanza Segretario Generale), Servizio pianificazione, programmazione e controllo, Servizio Gestione del personale, Segretario Generale	entro 31/01
15	Eventuale aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance	Direttore generale (o in sua mancanza Segretario generale), Servizio personale e Servizio Pianificazione programmazione e controllo	entro 3/01
16	Parere vincolante sul Sistema di misurazione e valutazione della performance (in caso di aggiornamento)	Nucleo di Valutazione	entro 15/02
18	Conferenze di Servizio per condivisione Piani di Lavoro	Dirigenti	entro 30/04
19	Rendiconto della Gestione (DUP) Consuntivo degli obiettivi strategici e dei programmi operativi	Consiglio Comunale, Giunta Comunale, Dirigenti, Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 30/04
20	Valutazione della performance individuale dei Dirigenti di Area/Dirigenti/PO e dipendenti riferite anno precedente	Nucleo di Valutazione: propone al Sindaco la valutazione dei Dirigenti di Area, avvalendosi del report del controllo di gestione sui livelli di conseguimento dei risultati e della valutazione di prima istanza del Segretario/Direttore riguardo a competenze e comportamenti agiti; Segretario/Direttore: propone al Sindaco la valutazione degli altri dirigenti avvalendosi del report del controllo di gestione sui livelli di conseguimento dei risultati e della valutazione di prima istanza dei Coordinatori d'area, riguardo a competenze e comportamenti agiti dai dirigenti inseriti nelle aree; Nucleo di Valutazione: Se richiesto dal Sindaco o dal Segretario/Direttore fornisce supporto metodologico per la valutazione dei dirigenti in termini di congruenza con la metodologia generale	entro 31/05
21	Confronto preliminare con Nucleo di Valutazione in merito alla relazione sulla performance	Servizio personale e Servizio pianificazione, programmazione e controllo	dal 31 Maggio al 15 Giugno
22	Deliberazione della relazione sulla performance e consuntivo PEG	Giunta Comunale	entro 15/06

23	Trasmissione della relazione sulla performance	Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 15/06
24	Validazione della relazione sulla performance	Nucleo di Valutazione	entro 30/06
25	Valutazione del Segretario/Direttore Generale	Nucleo di Valutazione: propone al Sindaco la valutazione del Segretario generale e del Direttore generale avvalendosi del report del controllo di gestione sui livelli di conseguimento dei risultati e della relazione sulla performance e consuntivo PEG approvato dalla Giunta	entro 30/06
26	Pubblicazione della relazione sulla performance	Servizio Comunicazione	entro 30/06
27	Monitoraggio DUP in sede di variazione equilibri	Giunta Comunale, Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 31/07
28	Monitoraggio PIAO	Giunta Comunale, Servizio pianificazione, programmazione e controllo	Monitoraggio quadrimestrale (31Maggio-31Ottobre)
29	Variazione PEG/PIAO	Giunta Comunale, servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 15/12
30	Nuova programmazione del Bilancio e PIAO/PEG	Giunta Comunale, Dirigenti, Direttore Generale (o in sua mancanza Segretario Generale), Servizio pianificazione, programmazione e controllo	entro 15/09



**Allegati parte integrante**