

Piano degli obiettivi di
SETTORE DIRITTI DEI CITTADINI

Versione: 2/2025 (19/01/2026)
Stato: **Versione finale (consuntivo)**

Responsabile: **PASSARINI GINO**
Email:
Tel. - Fax.

Obiettivi operativi

- 1.1 Promuovere il ruolo degli Organi di garanzia a tutela dei diritti della collettività pag. 3
- 1.4 Promuovere l'educazione alla cittadinanza, attraverso il Percorso conCittadini, per favorire nelle nuove generazioni la partecipazione attiva ad un ruolo responsabile e consapevole nella società pag. 4
- 5.1 Perseguimento della "quota efficienza definizioni" di controversie telefoniche gestite dal Corecom pag. 5
- 5.2 Perseguimento della "quota efficienza conciliazioni" di controversie telefoniche gestite dal Corecom pag. 6
- 2.2.1 Sviluppo della metodologia di valutazione partecipativa della performance organizzativa pag. 7
- 3.1.1 Promozione dello sviluppo delle competenze del personale delle strutture ordinarie pag. 8
- 4.1.2 Costruzione di una rete sul territorio di Enti e Associazioni interessati a collaborare sulla promozione della sostenibilità pag. 9
- Funzionamento Consulta degli emiliano-romagnoli nel mondo pag. 10
- Interventi LR 5/2015 della Consulta degli emiliano-romagnoli nel mondo pag. 11
- Obiettivo di processo: Attuazione e gestione amministrativa e contabile delle attività programmate dagli Organi di garanzia monocratici trasmesse all'Ufficio di Presidenza pag. 12
- Obiettivo di processo: Gestione delle attività trasversali degli Organi di garanzia e del flusso documentale del Settore attraverso la piattaforma Teams pag. 14
- Promozione dei diritti delle persone ristrette negli Istituti della Regione pag. 16
- Promozione e tutela dei diritti delle persone di minore età pag. 18
- Accordi con Enti locali per promuovere sportelli decentrati Conciliaweb pag. 20
- Difesa civica - Gestione delle istanze pag. 22
- Partecipazione dei consiglieri agli eventi sul territorio e nel parlamento regionale: Porte aperte in AL e conCittadini pag. 23
- Sviluppo e gestione dei servizi bibliotecari pag. 24
- Corecom - Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione pag. 25
- Misure in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza pag. 26

1. 1.1 Promuovere il ruolo degli Organi di garanzia a tutela dei diritti della collettività

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processi coinvolti 9.1-9.10

Diffusione presso i giovani degli strumenti messi a disposizione dall'Assemblea legislativa sul contrasto delle discriminazioni e per la tutela dei diritti civili, compresa la promozione della parità di genere. Diffusione del ruolo del Difensore civico.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. incontri coinvolgendo scuole di ogni ordine e grado e università		5	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO E DELLA CONSIGLIERA REGIONALE DI PARITÀ GNESIN ANNA (3166) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001330]	5 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Nr. iniziative del Difensore civico e della Consigliera di parità		3	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO E DELLA CONSIGLIERA REGIONALE DI PARITÀ GNESIN ANNA (3166) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001330]	3 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

1. 1.4 Promuovere l'educazione alla cittadinanza, attraverso il Percorso conCittadini, per favorire nelle nuove generazioni la partecipazione attiva ad un ruolo responsabile e consapevole nella società

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo coinvolto: 10.3

Educazione alla cittadinanza attiva attraverso il percorso conCittadini con particolare riferimento alle tematiche della memoria, dei diritti e della legalità.

Avvio di un percorso sulle tematiche ambientali in AL.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. Eventi "Porte Aperte" in AL		8	SUPPORTO ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA BREZZO CARLA (3895) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001147]	13 <i>eseguito il 17/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Partecipazione a nr. eventi sul territorio		12	SUPPORTO ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA BREZZO CARLA (3895) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001147]	21 <i>eseguito il 17/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

1. 5.1 Perseguimento della "quota efficienza definizioni" di controversie telefoniche gestite dal Corecom

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processi coinvolti: 9.6b

A seguito della sottoscrizione del nuovo Accordo Quadro 2023-2027 e della nuova Convenzione tra Agcom e Regione Emilia-Romagna per lo svolgimento delle funzioni delegate in materia di telecomunicazioni, parte dei contributi previsti per lo svolgimento delle funzioni delegate vengono riconosciuti al Corecom solo al raggiungimento di obiettivi di efficientamento dell'organizzazione.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. istanze di definizione chiuse entro 180 giorni sul totale delle istanze di definizione pervenute		80	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DI TELECOMUNICAZIONI E UTENTI LORENZETTI PIER PAOLO (11919) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001219]	99 <i>eseguito il 18/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

1. 5.2 Perseguimento della "quota efficienza conciliazioni" di controversie telefoniche gestite dal Corecom

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo coinvolto: 9.6.a

A seguito della sottoscrizione del nuovo Accordo Quadro 2023-2027 e della nuova Convenzione tra Agcom e Regione Emilia-Romagna per lo svolgimento delle funzioni delegate in materia di telecomunicazioni, parte dei contributi previsti per lo svolgimento delle funzioni delegate vengono riconosciuti al Corecom solo al raggiungimento di obiettivi di efficientamento dell'organizzazione.

Per l'anno 2024, per la "quota efficienza conciliazioni" devono essere raggiunti i seguenti obiettivi di efficienza:

- convocazione della prima udienza, entro trenta giorni, per il 60% delle istanze pervenute;
- convocazione della prima udienza, entro sessanta giorni, per l'95% delle istanze pervenute.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. udienze convocate entro 30 giorni sul numero delle istanze di conciliazione in udienza pervenute		60	CONCILIAZIONI TELEFONICHE SU CONCILIAWEB E PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IPPOLITI SILVIA (17934) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001589]	60 <i>eseguito il 22/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Nr. udienze convocate entro 60 giorni sul numero istanze di conciliazione in udienza pervenute		95	CONCILIAZIONI TELEFONICHE SU CONCILIAWEB E PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IPPOLITI SILVIA (17934) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001589]	95 <i>eseguito il 22/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

2.2.1 Sviluppo della metodologia di valutazione partecipativa della performance organizzativa

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processi coinvolti: 1.2 - 1.8 - 10.3

Valutazione partecipata del Bando ConCittadini finalizzata ad individuare aree di miglioramento

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. proposte di miglioramento implementate su Bando conCittadini 2025		2	AREA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA E DELLA CONSULTA DEGLI EMILIANO - ROMAGNOLI NEL MONDO FRANCESCHINI SABRINA (11758) [Area dirigenziale (ex Professional) SP000322]	2 <i>eseguito il 17/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

3.1.1 Promozione dello sviluppo delle competenze del personale delle strutture ordinarie

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo collegato: 7.3

L'obiettivo deriva dalla Direttiva Zangrillo del 14/01/25 ad oggetto "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti", che prevede la promozione della formazione come specifico obiettivo di performance di ciascun dirigente, in modo da garantire il conseguimento dell'obiettivo del numero di ore di formazione pro-capite annue, a partire dal 2025, non inferiore a 40, pari ad una settimana di formazione per anno. Ai sensi della DGR 8705 del 09/05/2025 (allegato B), gli obblighi formativi sono riparametrati individualmente in relazione ai giorni effettivi di lavoro. 2025: anno di prima sperimentazione del sistema.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Percentuale collaboratori che hanno raggiunto l'obiettivo formativo individuale previsto		70		90,8 eseguito il 31/12/2025 (CONSUNTIVO)

4.1.2 Costruzione di una rete sul territorio di Enti e Associazioni interessati a collaborare sulla promozione della sostenibilità

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo coinvolto: 10.3

Si intendono sviluppare relazioni con Enti e Associazioni al fine di ottimizzare e creare sinergie sulla promozione della sostenibilità in particolare in ambito scolastico e per le giovani generazioni

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Nr. soggetti coinvolti		10	AREA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA E DELLA CONSULTA DEGLI EMILIANO - ROMAGNOLI NEL MONDO FRANCESCHINI SABRINA (11758) [Area dirigenziale (ex Professional) SP000322]	24 <i>eseguito il 17/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

Funzionamento Consulta degli emiliano-romagnoli nel mondo

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo coinvolto: 9.9

L'area a supporto della Consulta presidia e coordina il funzionamento dell'organo (Consulta e Comitato Esecutivo), tutte le attività collegate alla rappresentanza dell'organo stesso, quali le missioni del Presidente e dei componenti della Consulta, gli adempimenti previsti dalla LR 5/2015 relativi alla presentazione del Piano Triennale, dei Piani annuali e dei relativi consuntivi, nonché ulteriori riunioni o eventi promossi dall'organo.

L'area gestisce inoltre l'elenco nel quale sono iscritte le associazioni e le federazioni fra associazioni di emiliano-romagnoli all'estero, aventi sede nei paesi ospitanti, e cura gli adempimenti relativi alla presentazione del programma biennale di attività.

Fondamentale, per la visibilità della Consulta e delle sue comunità, l'attività di comunicazione in particolare attraverso i canali social, il sito istituzionale e MIGRER (Museo virtuale dell'emigrazione emiliano-romagnola nel mondo), nonché con prodotti comunicativi che caratterizzano la nostra attività di comunicazione: podcast e Dossier.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Chiusura istruttoria su candidature per la nomina della nuova Consulta entro il 31/03/2025		90	SUPPORTO ALLA CONSULTA DEGLI EMILIANO ROMAGNOLI NEL MONDO CODA GIANFRANCO (4502) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001481]	100 <i>eseguito il 16/07/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Aumento delle interazioni sui social		3	SUPPORTO ALLA CONSULTA DEGLI EMILIANO ROMAGNOLI NEL MONDO CODA GIANFRANCO (4502) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001481]	11,5 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Interventi LR 5/2015 della Consulta degli emiliano-romagnoli nel mondo

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Processo coinvolto: 9.9

L'area a supporto della Consulta presidia l'attuazione degli interventi previsti dalla LR 5/2015, con particolare riferimento al Piano Triennale delle Attività che ne definisce i percorsi progettuali nonché la misura, i criteri e le modalità per la concessione dei contributi.

In particolare:

- Predisposizione, gestione e rendicontazione Bandi di contributi;
- Convenzioni e protocolli;

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Aumento del totale impegni assunti per finanziare i progetti su totale stanziamenti dei bandi 2025	100	130	AREA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA E DELLA CONSULTA DEGLI EMILIANO - ROMAGNOLI NEL MONDO FRANCESCHINI SABRINA (11758) [Area dirigenziale (ex Professional) SP000322]	164,4 <i>eseguito il 16/07/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Percentuale di rendicontazioni gestite entro i tempi stabiliti (17 gg.), sul totale di quelle chiuse a valere sul Bando 2024 per Enti Locali, APS e ODV		80	SUPPORTO ALLA CONSULTA DEGLI EMILIANO ROMAGNOLI NEL MONDO CODA GIANFRANCO (4502) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001481]	92,3 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Obiettivo di processo: Attuazione e gestione amministrativa e contabile delle attività programmate dagli Organi di garanzia monocratici trasmesse all'Ufficio di Presidenza

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Il presente obiettivo mira ad attuare i progetti contenuti nei Programmi di attività degli Organi di garanzia monocratici (Garante infanzia, Garante detenuti, Difensore civico e Consigliera di parità) trasmessi all'Ufficio di Presidenza entro il 15 settembre dell'anno precedente, così come previsto dalla normativa. L'attività consiste nell'elevare la qualità dell'attività amministrativa adeguandola costantemente all'evoluzione normativa, anche nel rispetto delle indicazioni previste dal PIAO, sezione anticorruzione e trasparenza; in specie, per l'anno in corso, sono previste ulteriori novità anche in riferimento alla digitalizzazione dell'intero ciclo di vita del nuovo Codice dei contratti pubblici.

Le procedure da realizzare per gli Organi di garanzia monocratici riguardano affidamenti diretti per le acquisizioni di beni e servizi, atti di collaborazioni ex art. 15 L.241/90, Avvisi e Bandi e supporto per richieste di attivazioni di tirocini, incarichi e stipulazione di Accordi, Convenzioni e Protocolli d'intesa.

L'obiettivo per il 2025 è dare continuità nel supporto agli Organi di garanzia monocratici e alle EQ di area per le attività e i processi di lavoro mediante il monitoraggio costante, anche delle risorse stanziate, e la condivisione di flussi documentali attraverso la piattaforma Teams, al fine di implementare il cambiamento digitale e semplificare l'azione amministrativa.

Nello specifico sarà predisposto e condiviso con gli Organi di garanzia e con le EQ di area un file relativo alla Programmazione delle procedure da avviare nel corso dell'anno con la seguente cadenza: entro il primo trimestre e a metà anno in fase di assestamento del bilancio e a seguito di eventuali modifiche del PDA degli Organi di garanzia.

Saranno inoltre predisposti e condivisi anche appositi file di consuntivazione periodica per informare gli Organi di garanzia sullo stato di avanzamento delle procedure programmate e il monitoraggio delle risorse residue, con rilascio quadrimestrale (al 30 aprile, al 31 agosto e al 31 dicembre).

Sarà garantita la gestione esecutiva dei contratti stipulati nei tempi previsti dagli atti di gara.

Nel corso del 2025, oltre alla gestione contabile delle Azioni specifiche tra ANCI ER , il Difensore civico e la Garante infanzia approvate nell'anno precedente, sarà avviata la predisposizione delle nuove Azioni specifiche per l'annualità 2026 ed approvati gli atti entro novembre 2025.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Tempo medio di avvio delle procedure amministrative e contabili (acquisizione di beni e servizi, accordi, protocolli intesa, collaborazioni, avvisi, bandi, tirocini...) entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta definitiva da parte dell'Organo e/o della EQ di area		5	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	5 eseguito il 02/12/2025 (CONSUNTIVO)
Monitoraggio della programmazione delle procedure da avviare, delle risorse stanziate e consuntivazione delle procedure concluse con condivisione dei report agli Organi di garanzia ed alle EQ di area : programmazione (entro il 31 marzo e ad ogni	0	4	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	4 eseguito il 02/12/2025 (CONSUNTIVO)

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
modifica del PDA), consuntivazione (entro il 30 aprile – 31 agosto – 31 dicembre)				
Predisposizione atti di approvazione delle Azioni positive tra ANCI e gli Organi di garanzia, in specie Difensore civico e Garante infanzia		1	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	1 <i>eseguito il 01/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

Obiettivo di processo: Gestione delle attività trasversali degli Organi di garanzia e del flusso documentale del Settore attraverso la piattaforma Teams

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

L'obiettivo mira a garantire la condivisione dei flussi documentali, del raccordo e del presidio delle scadenze di tutte le attività trasversali del Settore e di competenza degli Organi di garanzia, nonché le attività amministrative del Settore al fine di un efficace funzionamento delle diverse Aree e nel rispetto delle tempistiche prescritte, in collaborazione con i dirigenti, le EQ di area e i referenti designati.

Il flusso documentale è gestito in ambiente Teams attraverso l'attivazione di Team suddivisi per materia e in canali dedicati.

All'interno dei Team dedicati vengono gestite le attività di coordinamento, comunicazioni/informative, impulso, raccolta e verifica dati/informazioni per i seguenti adempimenti:

- richieste di accesso di cui all'art. 30 dello Statuto;
- performance e PDO;
- adempimenti delle attività derivanti dal PIAO Sezione prevenzione corruzione e trasparenza;
- applicazione della delibera UP n. 36/ 2024 sui controlli delle autocertificazioni acquisite con controlli a tappeto e a campione con sorteggi semestrali.
- fabbisogni formativi del Settore, in raccordo con i referenti di Direzione;
- attività di attuazione delle disposizioni previste nel Regolamento (UE) n. 2016/679 e del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003;
- adempimenti amministrativi del Settore;
- convocazione e gestione riunione con i referenti degli amministrativi del Settore.

Viene, inoltre gestita in Teams, nei canali dedicati:

- il coordinamento delle attività trasversali del Settore in materia di organizzazione eventi attraverso il monitoraggio delle richieste di attivazione di servizi per eventi, dei prodotti di comunicazione e delle relative risorse stanziate attraverso report da condividere con le EQ, i referenti del Settore e con gli Organi di garanzia.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Tempestività nella condivisione di documenti, file e richieste di adempimenti trasversali e amministrativo/contabili alle EQ e referenti del Settore nel rispetto delle scadenze (entro 3 giorni lavorativi)	0	80	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 <i>eseguito il 02/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Monitoraggio tempestivo delle risorse stanziate per l'organizzazione di eventi con condivisione dei report con le EQ di area e i referenti		90	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 <i>eseguito il 02/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Tempo medio di trasmissione della richiesta di servizi relativi ad eventi e prodotti di comunicazione entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione congrua e completa da parte degli uffici		7	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 <i>eseguito il 02/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

Promozione dei diritti delle persone ristrette negli Istituti della Regione

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Gli obiettivi d'attività dell'Istituto di Garanzia sono la promozione e la tutela della dignità e dei diritti delle persone private o limitate nelle libertà personali, con particolare riguardo ai diritti cittadinanza: l'istruzione, le cure, la residenza e la continuità delle relazioni affettive e familiari. In particolare, nell'anno 2025 si realizzeranno, in collaborazione con l'Istituto Penale Minorile, il Provveditorato regionale per l'Amministrazione Penitenziaria alcuni momenti di promozione dei diritti delle persone ristrette, con particolare riguardo ai luoghi di vita e ai programmi rieducativi realizzati. Ci si occuperà inoltre della promozione della rete d'attività degli uffici per l'esecuzione penale esterna e del monitoraggio dell'attuazione della Legge "Cartabia". L'ufficio darà supporto al Garante per la raccolta, protocollazione, fascicolazione e tenuta dei fascicoli delle segnalazioni da lui ricevute. In particolare per le segnalazioni con comunicazione di presa in carico, si procederà al monitoraggio dell'indicatore SGQ del sistema ISO. Altro ambito di supporto tecnico attivato dall'ufficio sarà la tenuta delle richieste di colloquio e delle schede informative pre-colloquio, oltre alla raccolta dei report di colloquio e dei dati anagrafici e di contatto mancanti per la tenuta dei fascicoli di segnalazione. Si darà inoltre seguito al lavoro di diffusione su tutto il territorio regionale, del repertorio fotografico degli spazi dell'IPM di Bologna.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Realizzazione di un evento di promozione della qualità degli spazi trattamentali minorili	0	1	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	1 <i>eseguito il 16/07/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Invio di una comunicazione al segnalante entro 7 giorni lavorativi. (Sistema SGQ - indicatore ISO) (Percentuale)	0	95	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	95 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Realizzazione in collaborazione con il	0	1	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE	1

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Provveditorato dell'Emilia-Romagna (PRAP), di un evento per la promozione dei diritti delle persone in transizione di genere detenute in Regione.			DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	<i>eseguito il 16/07/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Promozione e tutela dei diritti delle persone di minore età

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

La Garante supportata dall'Ufficio realizza attività e azioni dedicate alle persone di minore età della Regione Emilia-Romagna, sia in tema di promozione dei loro diritti e di piena attuazione della Convenzione ONU che per la gestione delle segnalazioni dei cittadini. Nell'ambito della promozione dei diritti una delle azioni principali è l'avvio della nuova Assemblea dei Ragazzi e delle Ragazze che chiude così la sua prima fase sperimentale e si consolida come punto di riferimento per i decisori e i promotori di progetti partecipativi. Per quanto riguarda invece l'attività relativa alle segnalazioni ricevute, l'ufficio: - segue l'iter procedurale, così come definito nella scheda di processo e monitora gli indicatori SGQ del sistema ISO; - redige le note e le comunicazioni della Garante, in particolare: le richieste di documentazione, le raccomandazioni e i dispositivi di chiusura; - organizza incontri con i segnalanti, con i servizi socio-sanitari di riferimento e con i legali di parte; - tiene i contatti con i soggetti terzi delle segnalazioni, sia pubblici che privati: servizi sociali e sanitari, autorità giudiziarie, istituzioni scolastiche, terzo settore. Per quanto riguarda invece la tutela volontaria per i minori stranieri non accompagnati, in attuazione della Legge nazionale n. 47/2017 l'impegno dell'Ufficio vede il suo punto focale nell'implementazione delle attività per la rete territoriale dei tutori e per la formazione dell'Elenco, anche ai fini di consentire al tribunale per i minorenni l'uso di dati anagrafici aggiornati per la stesura e la notifica dei decreti di nomina ai tutori volontari. Anche nel 2025 verrà organizzato un corso regionale di formazione.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Predisposizione del nuovo Avviso pubblico per aspiranti tutori volontari.		1	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	1 <i>eseguito il 25/11/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Redazione di un Piano Operativo Locale per promuovere la figura del tutore volontario in Regione Emilia-Romagna e per l'attuazione del Programma europeo FAMI dell'Autorità Garante Nazionale.	0	1	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	100 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Presa in carico delle segnalazioni e comunicazione al segnalante entro 7 giorni lavorativi. (indicatore ISO 9001)	0	95	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER	100 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
			L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	
Promozione della partecipazione di rappresentanti o ex componenti dell'Assemblea dei Ragazzi e delle Ragazze ad eventi pubblici o partecipativi, per rappresentare il progetto e dare diffusione all'esperienza	0	5	COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'AREA GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA, DELL'AREA GARANTE DELLE PERSONE PRIVATE DELLA LIBERTÀ PERSONALE GRAZIA ANTONELLA (3365) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001329]	5 <i>eseguito il 31/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Accordi con Enti locali per promuovere sportelli decentrati Conciliaweb

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

A seguito della stipula del nuovo Accordo con ANCI avvenuta nel 2023, e del rinnovo del Protocollo d'Intesa del Corecom con UPI avvenuto alla fine del medesimo anno, si rende necessario individuare la migliore strategia da attivare per implementare il processo di diffusione degli sportelli decentrati territoriali ConciliaWeb, anche attraverso la prosecuzione del rapporto con gli enti locali sottoscrittori degli Accordi operativi.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Numero di report di gestione degli accordi relativi ai 6 sportelli decentrati Conciliaweb acquisiti e monitorati dell'attuale rete degli	0	6	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI DEL CORECOM E PRESIDIO DELLE RELAZIONI INTERISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI ESTERNE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE GUALANDI PAOLA (10305) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001729]	6 <i>eseguito il 22/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Report sull'andamento dell'attività finalizzato alla nuova eventuale progettualità	0	1	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI DEL CORECOM E PRESIDIO DELLE RELAZIONI INTERISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI ESTERNE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE GUALANDI PAOLA (10305) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001729]	1 <i>eseguito il 22/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Numero di accordi relativi agli sportelli decentrati Conciliaweb (in scadenza) rinnovati/prorogati entro il 31 dicembre 2025	0	5	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ TRASVERSALI DEL CORECOM E PRESIDIO DELLE RELAZIONI INTERISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI ESTERNE PER	5 <i>eseguito il 22/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
			L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE GUALANDI PAOLA (10305) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001729]	

Descrizione analitica:

Il Difensore civico ha il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e garanzia del cittadino nei confronti della PA.

L'attività consiste nel recepimento e gestione delle segnalazioni che arrivano da parte dei cittadini, enti e formazioni sociali, nella valutazione preliminare sulla fondatezza delle istanze, nella gestione dell'istruttoria e nell'invio di eventuali rilievi e raccomandazioni, nonché assunzione della decisione con atto formale e comunicazione agli interessati circa gli esiti dell'intervento.

Il Difensore civico interviene per la tutela degli interessi in riferimento a provvedimenti, atti, fatti, comportamenti ritardati, omessi, o comunque irregolarmente compiuti da parte di uffici o servizi dell'amministrazione regionale, degli enti locali, delle AUSL, dei concessionari o gestori di servizi pubblici presenti sul territorio regionale.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Percentuale di casi di rispetto del termine di 30 giorni dall'avvio del procedimento al protocollo della decisione sulle istanze di accesso agli atti		100	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO E DELLA CONSIGLIERA REGIONALE DI PARITÀ GNESIN ANNA (3166) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001330]	100 <i>eseguito il 31/12/2025</i> (CONSUNTIVO)
Percentuale di casi di rispetto del termine di 90 giorni dall'avvio del procedimento al protocollo del parere/risposta per istanze diverse da quelle di accesso agli atti		95	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO E DELLA CONSIGLIERA REGIONALE DI PARITÀ GNESIN ANNA (3166) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001330]	98 <i>eseguito il 31/12/2025</i> (CONSUNTIVO)

Partecipazione dei consiglieri agli eventi sul territorio e nel parlamento regionale: Porte aperte in AL e conCittadini

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Partecipazione dei consiglieri a visite/studio presso l'Aula assembleare con le scuole e i giovani cittadini impegnati in progetti di Cittadinanza attiva, con particolare riferimento ai soggetti aderenti alla rete di conCittadini e visite sul territorio ad eventi culturali ritenuti di particolare rilevanza nell'ambito del percorso di educazione alla cittadinanza attiva (conCittadini), per i quali è richiesta una presenza di carattere istituzionale nel proprio territorio provinciale di riferimento.

Porte aperte, con le sue visite/studio, è il percorso dell'Assemblea legislativa che permette di avvicinare la società regionale e i giovani cittadini al proprio parlamento regionale, per conoscerne funzioni, attività e ruoli, oltre a essere un momento di ascolto e di confronto su istanze e tematiche proposte dalle realtà scolastiche.

Si tratta di un'importante progettualità partecipativa che costruisce e rilancia opportunità di confronto e formazione per studenti ed educatori.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Comunicare entro una settimana, ai consiglieri del territorio provinciale di riferimento, la richiesta pervenuta all'Area Cittadinanza di un evento di conCittadini di particolare rilevanza sul territorio o online.	0	100	SUPPORTO ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA BREZZO CARLA (3895) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001147]	100 <i>eseguito il 17/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Comunicare tramite mail, alle segreterie dei Consiglieri, 10 giorni prima dell'evento, lo svolgimento della visita/studio in Aula assembleare o online.	0	100	SUPPORTO ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA BREZZO CARLA (3895) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001147]	100 <i>eseguito il 17/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Sviluppo e gestione dei servizi bibliotecari

Obiettivo operativo

Descrizione analitica:

Obiettivi:

Valorizzare le raccolte bibliografiche favorendo l'incremento di risorse informative in formato digitale e i servizi di consultazione via web.

Garantire acquisizioni di materiale bibliografico per la Biblioteca e per strutture regionali dell'Assemblea legislativa nei termini previsti dalla Carta dei servizi.

Partecipare ad associazioni e reti per lo sviluppo di servizi di integrazione fra biblioteche.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Rispetto dei tempi di acquisto e trattamento dei materiali bibliografici come da Carta dei servizi (entro 35 giorni)	80	85	COORDINAMENTO ATTIVITÀ BIBLIOTECA E VIDEOTECA DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA RAVASIO TIZIANA (1628) MINGAZZINI SIMONETTA (3563) fino al 31/03/2025 [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001145]	100 <i>eseguito il 19/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Servizi bibliotecari online. Fornitura di Document delivery entro il termine di 5 giorni dalla richiesta	80	90	COORDINAMENTO ATTIVITÀ BIBLIOTECA E VIDEOTECA DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA RAVASIO TIZIANA (1628) MINGAZZINI SIMONETTA (3563) fino al 31/03/2025 [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001145]	100 <i>eseguito il 19/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>
Adesione e partecipazione a network e collaborazioni in ambito bibliotecario quali: Polo Bibliotecario bolognese, Rete delle Biblioteche specializzate, MIoI-Emilib, Catalogo italiano dei periodici ACNP	4	6	COORDINAMENTO ATTIVITÀ BIBLIOTECA E VIDEOTECA DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA RAVASIO TIZIANA (1628) MINGAZZINI SIMONETTA (3563) fino al 31/03/2025 [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001145]	100 <i>eseguito il 17/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Descrizione analitica:

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) è l'anagrafe degli operatori di comunicazione con sede legale in Emilia-Romagna ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari nonché di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione e la tutela del pluralismo informativo. Con la delibera n. 270/23/CONS, l'Autorità, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 25, comma 2, della legge 5 agosto 2022, n. 118, ha disposto, per i fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi, l'obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali.

L'iscrizione al ROC è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione;
- i fornitori di motori di ricerca online;
- i fornitori dei servizi postali, compresi i fornitori di consegna pacchi.

Inoltre, costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali o nello specifico della L.R. 11/2017 della Regione Emilia-Romagna

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo fornito da Agcom, trattandosi di materia delegata da tale Autorità. Essa comprende: l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti; l'aggiornamento del medesimo Registro; il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso e l'attività di controllo annuale delle posizioni dei soggetti iscritti, con eventuale cancellazione degli operatori di comunicazione non più in possesso dei requisiti di legge.

Nel corso del 2025 il ROC costituirà, inoltre, un importante strumento per lo svolgimento da parte del Settore Diritti dei Cittadini dell'esame istruttorio per l'erogazione di contributi regionali all'editoria locale, attività prevista dalla legge regionale 23 giugno 2017, n. 11 "Sostegno all'editoria locale".

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Percentuale di pratiche gestite entro i tempi stabiliti (30 gg. - 60 gg. in caso di necessità istruttorie - 90 gg. in caso di trasmissione di diffida) dal ricevimento della richiesta, sul totale delle pratiche chiuse	80	85	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO, EDUCAZIONE AI MEDIA E AIUTI ALLE IMPRESE DEL CORECOM EMILIA-ROMAGNA PARRUCCI MASSIMO (2651) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001457]	85 <i>eseguito il 18/12/2025</i> <i>(CONSUNTIVO)</i>

Misure in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza

Obiettivo operativo

(deriva da piano anticorruzione)

Descrizione analitica:

Obiettivi

Attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza e delle attività previste dalla Sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza" del PIAO

Attività

Verifica periodica della mappatura dei processi di competenza del Settore Diritti dei cittadini (quadro processi, schede descrittive, schede valutazione del rischio) per i necessari adeguamenti a cambiamenti normativi e procedurali, al mutato assetto organizzativo e al quadro delle responsabilità. Attuazione delle misure previste nell'allegato 2A al PIAO, per i processi e fasi di competenza.

Monitoraggio semestrale concernente il rispetto dei tempi per la conclusione dei procedimenti.

Attestazioni relative all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione di competenza del Settore.

Indicatori:

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
Mappatura dei processi Verifica della mappatura dei processi dell'AL (eventuale aggiornamento schede descrittive, schede integrate di valutazione del rischio corruttivo e qualità). Mappatura di tutti i processi del Settore depositata in cartella SGQ condivisa		100	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 eseguito il 25/11/2025 (CONSUNTIVO)
Misura inconferibilità ed incompatibilità degli incarichi Acquisizione, da parte del dirigente che delega funzioni dirigenziali, delle dichiarazioni di assenza di cause di inconferibilità e incompatibilità dovute dai soggetti delegati (si veda delibera UP n. 36 del 2024)		100		100 eseguito il 31/12/2025 (CONSUNTIVO)
Misura monitoraggio dei tempi procedurali Monitoraggio del rispetto dei tempi procedurali di competenza del Settore		100	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 eseguito il 02/12/2025 (CONSUNTIVO)
Controlli autodichiarazioni Relazione controlli sulle autocertificazioni da inviare al DG e al RPCT		100	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL	100 eseguito il 02/12/2025 (CONSUNTIVO)

Descrizione	Baseline	Target	Area/EQ responsabile	Ultimo monitoraggio
			SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	
Trasmissione delle attestazioni relative all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui al d.lgs. 33/2013 secondo le tempistiche indicate dalla Rpct.		100	COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E TRASVERSALI DEL SERVIZIO E DEGLI ORGANI DI GARANZIA PALOPOLI ORTENSIA (1072) [Elevata Qualificazione (ex P.O.) Q0001638]	100 <i>eseguito il 25/11/2025</i> (CONSUNTIVO)