



ARCA SVEVA OFANTINA

LINEE PROGRAMMATICHE 2026-2028

Le linee programmatiche al Bilancio hanno il compito di esprimere e rappresentare quelle che sono le indicazioni, gli orientamenti e gli indirizzi che l'ARCA Sveva Ofantina intende sviluppare per l'esercizio 2026/2028, dando, altresì, conto delle attività intraprese a far data dalla sua istituzione e, dunque, nel corso dell'anno 2025 nonché della volontà politico/amministrativa di attuare i compiti istituzionali dell'Agenzia in accordo con le circostanze concrete nelle quali ci si trova ad operare nel contesto nazionale.

Devono, in primo luogo, essere prese in considerazione le modifiche introdotte con la L.R. n. 42 del 31.12.2024 che hanno determinato l'istituzione della nuova Agenzia Territoriale denominata "Arca Sveva-Ofantina" e che, in forza dell'art. 6, comma 1 *bis* della L.R. n. 22/2014, come novellato, i Comuni di Andria, Barletta, Bisceglie, Canosa di Puglia, Minervino Murge, Spinazzola e Trani, già rientranti nella competenza dell'ARCA Puglia Centrale, unitamente ai Comuni di Margherita di Savoia, San Ferdinando di Puglia e Trinitapoli, già rientranti nella competenza dell'ARCA Capitanata, sono stati trasferiti nella competenza e gestione della predetta ARCA Sveva-Ofantina.

Con riferimento alla nuova Agenzia "ARCA Sveva Ofantina", poi, l'art. 20 della Legge n.22/2014, come modificato con L.R. n. 42/2024, dispone al comma 2 che *"Nelle more del raggiungimento della piena autonomia gestionale e finanziaria e comunque non oltre il 1° gennaio 2026, l'ARCA Puglia provvede alla predisposizione di tutti gli atti necessari, in particolare dello Statuto e dei regolamenti di funzionamento, nonché all'individuazione della prima struttura tecnico amministrativa mediante il supporto in tutte le sue attività di ARCA Puglia Centrale e ARCA Capitanata, le quali forniscono i*

propri servizi gestionali, amministrativi, contabili e di ulteriore natura necessaria, ivi compreso il personale" e, al comma 3, che "Al completamento della determinazione del patrimonio, l'ARCA Sveva Ofantina subentra nei rapporti giuridici attivi e passivi già facenti capo ad ARCA Puglia Centrale e ARCA Capitanata relativamente ai predetti immobili ed alloggi".

Per quanto concerne la dotazione organica di tale Agenzia, il successivo comma 5 prevede che *"ARCA Puglia Centrale e ARCA Capitanata forniscono, ai fini del raggiungimento della dotazione organica di primo insediamento, le unità di personale, anche dirigenziale, che si rendono disponibili a transitare presso l'ARCA Sveva Ofantina e comunque nei modi, casi e termini che consentono alle ARCA cedenti di sostituire le unità di personale cedute, al fine di non pregiudicare le proprie attività e la propria dotazione organica ad esse funzionale".* Per quanto attiene la costituzione della dotazione organica l'Amministratore Unico di Arca Puglia ha proceduto, tramite la Direzione di Arca Puglia Centrale, con note di interpello al proprio personale prot. n. 28495 del 25.08.2025 e prot. n. 31025 del 17.9.2025, a verificare la disponibilità al personale in servizio presso la predetta Agenzia a voler transitare presso Arca Sveva Ofantina. Contestualmente è stato avviato il procedimento volto alla copertura delle necessarie figure dirigenziali.

Nelle more, atteso che la Giunta Regionale, con deliberazione del 19 giugno 2025 n. 866, ha proceduto ad approvare lo statuto di Arca Sveva Ofantina e la stessa Giunta Regionale ha, con deliberazione dell'11 agosto 2025 n. 1245, proceduto ad approvare la dotazione organica di Arca Sveva Ofantina, l'Amministratore Unico con Decreti n. 1 del 14.11.2025 e n. 2 del 14.11.2025, i cui contenuti qui integralmente si richiamano, ha proceduto ad adottare lo statuto di Arca Sveva Ofantina e la relativa dotazione organica, nonché a far propri i Regolamenti di Contabilità unitamente a tutti i regolamenti necessari all'effettivo funzionamento di Arca Sveva Ofantina, in conformità a quanto previsto dall'art. 10 della L.R. n. 42/2024.

Inoltre, con la L.R. Puglia n. 3/2025 sono state apportate modificazioni alla L.R. Puglia n. 10/2014 recante la *"Nuova disciplina per l'assegnazione e la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica"*.

In particolare, vi è da segnalare la introduzione, all'art. 37 bis della L.R. Puglia n. 10/2014, della disciplina dell' *"Ufficio di gestione sociale"* con il compito di incidere positivamente sul rapporto fiduciario tra utente ed ente gestore, attraverso l'attivazione e lo sviluppo di percorsi mirati al miglioramento della qualità sociale dell'abitare, alla prevenzione delle situazioni di potenziale disagio e conflittualità, alla

promozione della pacifica convivenza tra gli assegnatari, nonché alla cura costante degli alloggi, sostenendo il rispetto delle regole e la partecipazione attiva degli utenti. Di tanto si dovrà tenere conto nella definizione degli atti di programmazione economico-finanziaria.

Fatta questa doverosa premessa, finalizzata ad illustrare brevemente le modifiche normative intervenute, si evidenzia come le funzioni dell'Agenzia (art. 2 dello Statuto) consistono principalmente nella gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica e sociale proprio ed eventualmente di altri soggetti pubblici e privati, in forme e modalità che garantiscano qualità, efficienza, ed economicità dei servizi anche attraverso la promozione e l'offerta di alloggi in locazione temporanea e permanente a canone agevolato. L'Agenzia svolge, altresì, attività di progettazione di attuazione di interventi di riqualificazione urbana, recupero edilizio e nuova costruzione, urbanizzazione e infrastrutturazione, sia in esecuzione di piani e programmi regionali, sia in affidamento con convenzioni da altri enti, associazioni e privati e predispone piani e programmi di rigenerazione urbana comunque denominati anche con i Comuni, gli altri soggetti interessati e per incarico di altri soggetti pubblici e privati consorzi di imprese e associazioni, società e altri enti che abbiano come oggetto attività inerenti l'edilizia nel rispetto delle norme vigenti. L'Agenzia svolge attività di progettazione, anche per incarico di altri soggetti pubblici e privati di interventi edilizi e urbanistici finalizzati a innalzare la qualità e quantità del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e sociale anche mediante interventi innovativi e sperimentali per soluzioni urbanistiche e architettoniche materiali e tecnologie costruttive orientate al risparmio delle risorse e alla sostenibilità dell'abitare

In tale ottica, l'Agenzia ARCA Sveva Ofantina, anche facendo propria l'esperienza di Arca Puglia Centrale, si prefigge una serie di obiettivi e di azioni realizzabili nel corso degli esercizi finanziari 2026/2028.

Rilevante, indubbiamente, il contesto economico di riferimento, rispetto al quale la congiuntura energetica conseguente alla guerra e l'inflazione ha sottoposto l'intero sistema economico ad una enorme pressione che, di rimando, impattando sulle famiglie, ha determinato un ulteriore divario tra i ceti sociali. Il caro vita sta colpendo e penalizzando soprattutto le fasce meno abbienti della popolazione e le famiglie "deboli" con le quali tutte le Agenzie si relazionano costantemente.

L'ampiezza della divaricazione tra le esigenze amministrativo/contabili dell'Ente e la capacità degli utenti di mantenere fede agli impegni di pagamento assunti attraverso la sottoscrizione di concordati per saldare la morosità in forma rateale.

A tal fine, questa Amministrazione ha l'obiettivo di adottare all'esito del confronto con gli Uffici dell'Agenzia e con le Associazioni Sindacali degli Inquilini, un nuovo *"Regolamento per la definizione in fase amministrativa delle posizioni debitorie per canoni ed accessori"*, che prevede la possibilità, per gli utenti morosi, di definire la propria posizione debitoria usufruendo di condizioni di maggior vantaggio rispetto alla previgente disciplina della materia.

L'obiettivo di Arca Sveva Ofantina, inoltre, deve essere quello di salvaguardare il proprio patrimonio, migliorandone la qualità sia dal punto di vista infrastrutturale che sociale, ponendo al centro la cura della relazione con gli inquilini anche attraverso il costante e proficuo contributo delle Organizzazioni Sindacali degli stessi utenti.

La *mission* dell'Ente è quella di rimettere al centro le persone, i nuclei familiari, la sfida è la coesione sociale, la lotta alla marginalità partendo dall'inclusione dei soggetti *"fragili"*, è da qui che passano sia la convivenza civile tra gli inquilini, sia il rispetto delle regole per una buona gestione del condominio.

Le azioni da avviarsi nel 2026 riguardano, in via prioritaria, i seguenti campi di intervento:

- ✓ durante il prossimo esercizio finanziario dovrà essere attivato un percorso formativo rivolto a tutto il personale dipendente ed un supporto organizzativo utile ad accompagnare l'Ente verso la transizione al digitale al fine di ottemperare alle normative vigenti. La compagine direttiva ritiene, infatti, che la digitalizzazione non sia un ambito in cui confinare i tecnici informatici, ma al contrario, richiede una forte sinergia tra figure molto differenti che dovranno interagire e dialogare tra loro. La digitalizzazione determinerà una importante ricaduta positiva nella riorganizzazione dei processi organizzativi interni, nella misurazione delle stesse *performance*, nella valutazione dei carichi di lavoro, ai fini della distribuzione delle risorse umane, nonché costituirà un ulteriore strumento di contrasto alla lotta alla corruzione;
- ✓ analoga attenzione sarà rivolta all'innovazione dei servizi per gli *stakeholders*, e, per ridurre il divario digitale degli utenti, gli stessi vengono incentivati all'utilizzo dei servizi a loro disposizione *on line*;
- ✓ particolare attenzione l'Agenzia presterà nei confronti dei temi legati alla trasparenza, alla legalità ed alla prevenzione della corruzione: è intento dell'Ente trasmettere costantemente ai cittadini la consapevolezza dell'affidabilità, trasparenza, impermeabilità ai fenomeni corruttivi della macchina amministrativa. Tale primario obiettivo potrà essere raggiunto, da un

lato, dando seguito puntualmente e rigorosamente al quadro normativo ed alle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e, dall'altro, rendendo costantemente accessibili le informazioni sull'attività svolta;

- ✓ ulteriori proficue azioni dell'Agenzia saranno incentrate sugli inquilini assegnatari: l'Ente intende investire risorse e competenze per rispondere in modo flessibile e personalizzato ai nuovi bisogni abitativi degli inquilini, realizzare interventi per le categorie più fragili - bambini, anziani e disabili - mediante l'eliminazione di barriere architettoniche, rendere vitali gli spazi pubblici, realizzare servizi di prossimità, favorire la conoscenza e la collaborazione tra i residenti, rafforzare il senso di appartenenza e identificazione con il territorio, monitorare e prevenire situazioni di isolamento, emarginazione e degrado urbano e sociale, prevenire attività illecite, conflitti condominiali e abusivismo, promuovere la conoscenza delle regole condominiali ed educare alle regole di civile convivenza.

Da ultimo, l'Arca Sveva Ofantina intende manifestare attenzione all'ambiente e alle sfide della transizione energetica, investendo in edilizia sostenibile, riqualificazione energetica, ponendo quale obiettivo, tra gli altri, quello di creare occasioni di incontro e scambio, investendo sul *welfare* mediante la riconversione degli spazi comuni, con l'intento di garantire fruibilità ed integrazione sociale attraverso il coinvolgimento degli inquilini e puntando sulla cultura della salvaguardia della *res pubblica* come motore di una economia solidale. Tutte le tematiche innanzi enunciate saranno declinate nelle prossime pagine, con proposte concrete pianificabili o realizzabili nel breve, medio e lungo termine. L'approccio che si è voluto avere è stato quello di dare una visione d'insieme degli obiettivi e del percorso da compiere per raggiungerli, che certo l'Agenzia non percorrerà da sola. In questa prospettiva molto importante sarà anche la capacità di rafforzare i rapporti con il territorio, con le altre istituzioni, con le Università, con le realtà associative, con le forze dell'Ordine, in una logica di cooperazione e collaborazione che tocchi tutti i settori: l'ambiente, lo sviluppo, i servizi, la cultura della legalità perché solo lavorando a un progetto comune, condividendo intenti e finalità, sarà possibile continuare a migliorare le nostre città, rendendole luoghi sempre più accoglienti in cui vivere.

PROGRAMMAZIONE STRATEGICA 2026-2027
OBIETTIVI STRATEGICI AFFIDATI AI COMPETENTI UFFICI

OBIETTIVO 1. Interventi di nuova costruzione e tutela e valorizzazione del patrimonio immobiliare dell'Ente

1a) Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.) – Fondo Sociale di Coesione (F.S.C.)

Nell'esercizio 2026/2028 l'Arca Sveva Ofantina, in continuità con le azioni intraprese da Arca Puglia Centrale, dovrà finalizzare gli interventi finanziati con i fondi del PNRR che, in forza del D.L. 6 maggio 2021, n. 59, convertito con modificazioni dalla Legge 1/7/2021, n.101 recante *"Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti"*, ha destinato al programma *"Sicuro, Verde e Sociale: riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica"* lo stanziamento di ingenti risorse finanziarie.

Nell'ambito del Fondo Sociale di Coesione (FSC 2021-2027), l'Agenzia si prefigge, altresì, l'obiettivo di stimolare la Regione Puglia alla candidatura volta all'ottenimento dei finanziamenti necessari a porre in essere interventi di nuova costruzione, recupero nonché eliminazione delle barriere architettoniche con riferimento a numerosi alloggi di proprietà dell'Agenzia nelle Province di Bari e Barletta-Andria-Trani.

Infine, in attuazione della misura del PNRR M7 Investimento 17 – Repower EU, con determinazione dirigenziale del Settore Tecnico dell'ARCA Puglia Centrale n. 5271 del 10.12.2025 sono state individuate le proposte progettuali presentate ai sensi dell'art. 193 del D.Lgs. 36/2023 con contestuale nomina dei promotori per l'avvio delle procedure volte all'affidamento ed esecuzione di interventi integrati di efficientamento energetico a valere sulla predetta misura.

In particolare, i Comuni interessati, per quanto attiene l'ambito territoriale di competenza dell'ARCA Sveva Ofantina, saranno Andria, Barletta, Minervino Murge, Canosa di Puglia, Trani e Spinazzola.

- 1b) Sgravi fiscali

Considerato che, la materia in oggetto, si caratterizza per le seguenti peculiarità:

- ❖ Il susseguirsi di varie normative in materia fiscale che prevedono continui ed ulteriori adempimenti a carico degli Enti Pubblici, impongono un continuo adeguamento alla normativa vigente;

- ❖ le attività in materia fiscale risultano complesse e richiedono competenze normative ed organizzative tali da rendere necessaria una conoscenza specialistica della materia, oltre ad esperienza qualificata;
- ❖ questa Agenzia ha una specificità fiscale con riflessi di rilievo sulla contabilità e significative possibilità di recupero di risorse finanziarie. Alcune imposte, considerate come mero costo nella gestione dell'Ente, possono trasformarsi in opportunità di risparmio diventando maggiori risorse nella disponibilità del bilancio dell'Ente.

Si rende necessario, pertanto, implementare il controllo dello status fiscale dell'Agenzia per raccogliere e verificare le informazioni fiscali dell'Ente controllando, altresì, lo stato degli adempimenti fiscali, al fine di determinare tutte le detrazioni fiscali di cui può beneficiare l'A.R.C.A. Sveva Ofantina;

Tale attività consentirà di ottimizzare ed efficientare la gestione della fiscalità passiva, consentendo l'acquisizione al bilancio dell'Ente delle risorse finanziarie ed economie derivanti dalla gestione delle detrazioni fiscali e, nel contempo, consentirà all'Ente una migliore gestione di tutto il ciclo fiscale con l'adempimento di tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente.

1c) Interventi di manutenzione degli alloggi

La manutenzione comprende tutti gli interventi per la conservazione dello stabile e la funzionalità degli impianti del patrimonio immobiliare ed è compito dell'Agenzia garantire che venga gestita con l'obiettivo di un costante rinnovamento-adeguamento, impedendone il degrado e, pertanto, il mantenimento deve e dovrà essere assicurato tenuto conto che gli alloggi sono per la stragrande maggioranza vetusti e usufruiti da utenti divenuti anziani e con subentrate patologie mediche. Per la sezione operativa dell'Agenzia, si intende quindi individuare l'operatore economico, individuato con procedura di accordo quadro, per l'arco temporale pluriennale con l'obiettivo prioritario di esecuzione degli interventi ritenuti urgenti ed indifferibili, atti ad assicurare le condizioni di sicurezza, igiene, salubrità degli alloggi, l'agibilità delle parti comuni, con rimozione di situazioni di pericolo o di danno a cose e persone mentre il necessario e consequenziale completamento sarà eseguito con redazione del documento di previsione per la loro esecuzione nei programmi triennali futuri.

Verranno intensificati i controlli nel merito dell'attività degli Operatori affidatari di contratto rispetto agli interventi di manutenzione da effettuarsi, con l'obiettivo di raggiungere, entro il prossimo triennio di riferimento, un buon grado di risposta alle richieste di manutenzione.

L'Agenzia focalizzerà il proprio interesse sulla necessità di funzionalità ad ampio raggio del *call center* ARCA per le segnalazioni di guasti negli edifici e, più in generale, nei singoli alloggi degli utenti, soprattutto per le fasce maggiormente a rischio: anziani, malati, famiglie con presenza di minori, presenza nel nucleo familiare di persone affette da handicap e/o disabili, al fine di intervenire tempestivamente per l'eliminazione degli inconvenienti denunciati. In tale ottica il riattamento di singoli alloggi da riassegnare, l'abbattimento di barriere architettoniche e l'adeguamento dei garage interrati alla normativa antincendio, rimangono obiettivi rilevanti anche nell'esercizio 2026-2028.

Per quanto concerne gli interventi di nuova realizzazione, di manutenzione straordinaria e di recupero edilizio, il territorio di competenza della neocostituita ARCA Sveva Ofantina sarà interessato dai seguenti interventi:

- COMUNE DI BISCEGLIE - Lavori di recupero di edifici di E.R.P. sito in via Taranto dal n. 8 al n. 34
- COMUNE DI ANDRIA - Attuazione del piano di recupero urbano art.11 legge 493/93 - Costruzione di n. 4 fabbricati per complessivi n. 24 alloggi di ERP
- COMUNE DI ANDRIA - via Gallipoli nn.2-4-6-8 - Lavori di manutenzione straordinaria di n.4 fabbricati per complessivi n.32 alloggi di E.R.P.
- COMUNE DI ANDRIA - via Minervino Murge nn.1-2-3-4-6 - Lavori di manutenzione straordinaria di n.5 fabbricati per complessivi n.40 alloggi di E.R.P.
- CITTÀ METROPOLITANA DI BARI E PROVINCIA DI BARLETTA-ANDRIA-TRANI - Interventi di sostituzione di generatori di calore e adeguamento degli impianti di riscaldamento presso gli alloggi di E.R.P.
- PROVINCIA DI BARLETTA-ANDRIA-TRANI - Accordo quadro con un unico operatore economico finalizzato alla realizzazione di interventi manutentivi da eseguirsi sugli immobili di proprietà di ARCA Puglia Centrale e di ARCA Sveva-Ofantina
- PON/POC "LEGALITA'" 2014-2020 - Protocollo d'intesa tra il Ministero dell'Interno e la Regione Puglia "Nuovi interventi per il rafforzamento della legalità, della sicurezza e della coesione sociale in Puglia" sottoscritto in data 10.03.2022 - Progetto "Culture, Incontri e Voci" - Lavori di manutenzione straordinaria di locali di E.R.P. di proprietà dell'Agenzia siti nel COMUNE DI BARLETTA alla via Maffeo Barberini nn.253-255-257

Per l'esercizio finanziario 2026/2028, viene previsto, altresì, l'obiettivo della redazione delle Attestazioni di Prestazione Energetica (A.P.E.) propedeutica alla stipula dei contratti di locazione degli alloggi.

1d) Manutenzione straordinaria:

L'Agenzia si prefigge di porre in essere interventi di eliminazione barriere architettoniche in edifici di ERP e attività connesse.

1e) Attività di coordinamento con i Comuni sulle problematiche I.M.U.

Tra gli obiettivi strategici che l'Arca Sveva Ofantina è chiamata a perseguire, rientra l'avvio dell'attività di coordinamento con gli Enti comunali - ricadenti nell'ambito territoriale di competenza dell'Agenzia - tesa ad affrontare le criticità sottese all'applicazione dell'Imposta Municipale Unica sugli alloggi di proprietà della medesima Agenzia.

Ciò anche al fine di salvaguardare la stabilità economico-finanziaria dell'Ente.

1f) Avvio struttura di supporto per lo studio e la ricerca in ordine ai finanziamenti comunitari, statali e regionali

Negli ultimi anni ha assunto particolare rilevanza per le Pubbliche Amministrazioni la ricerca di fonti di finanziamento alternative ai fondi ordinari per il soddisfacimento delle esigenze dei territori e delle comunità di riferimento. Tuttavia, le opportunità offerte dai finanziamenti comunitari, statali e regionali non sono ancora pienamente colte perché strettamente connesse alle capacità delle Amministrazioni locali sia di intercettare le fonti di finanziamento messe a disposizione per specifiche esigenze/tematiche, sia di garantire una corretta ed efficace gestione - sotto il profilo amministrativo, procedurale e contabile - dei progetti medesimi.

Pertanto, l'obiettivo che Arca Sveva Ofantina si prefigge è quello di costituire una struttura interna di supporto agli Uffici per la individuazione, la ricerca e lo studio di fonti di finanziamento a livello comunitario, statale e regionale, che possano consentire all'Agenzia di rispondere nel modo più adeguato possibile alle istanze degli assegnatari.

OBIETTIVO 2

Recupero morosità per canoni, quote servizi e quote ammortamento

Al pari delle attività poste in essere da Arca Puglia Centrale, sino alla istituzione di questa Agenzia, si valuta di adottare, previo confronto con le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini, una nuova disciplina regolamentare per la definizione in fase amministrativa delle posizioni debitorie.

Con l'adozione di tale provvedimento, l'Agenzia vuole consentire agli assegnatari morosi di sottoscrivere piani di rientro dalle morosità per canoni e servizi usufruendo delle nuove condizioni previste dalla sopra richiamata regolamentazione straordinaria. Pur tuttavia, in ragione degli alti livelli di morosità registrati da Arca Puglia Centrale e che sono attualmente in carico ad Arca Sveva Ofantina e considerato che i canoni di locazione costituiscono una fonte di finanziamento per l'Agenzia al fine del raggiungimento dei compiti ad essa attribuiti dalla legge, appare prioritario assicurare tutte le azioni tese al recupero di tali somme attraverso le seguenti azioni:

- a) Avvio delle attività connesse alle ingiunzioni fiscali per crediti vantati dall'Ente;
- b) Affidamento ad Agenzia delle Entrate – Riscossione o ad altro concessionario per la riscossione per il recupero dei crediti vantati dall'Ente.

OBIETTIVO 3. Attivazione di processi di digitalizzazione e semplificazione per garantire la qualità dei servizi e dell'attività amministrativa dell'Agenzia

Arca Sveva Ofantina si impegna in un processo di rinnovamento, razionalizzazione e standardizzazione delle procedure operative per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) su tutto il proprio territorio di propria competenza, promuovendo:

- lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo di nuovi sistemi informativi di gestione dei processi, in particolare quelli dedicati alla dematerializzazione e alla contabilità;
- la diffusione delle nuove tecnologie digitali, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici;
- la valorizzazione e gestione del patrimonio immobiliari pubblico, con specifico riferimento alle attività di *property asset* e *facility management*;
- tematiche innovative riguardanti il *social housing* e la *social innovation*.

Attraverso questi percorsi, in coerenza con la Strategia per la crescita digitale del Paese delineata da AGID, l'Agenzia, promuoverà l'adozione dell'infrastruttura cloud dei propri sistemi ICT, in modo da conseguire significative riduzioni di costi, di rendere più semplice ed economico l'aggiornamento dei software, di migliorare la sicurezza e la protezione dei dati e di velocizzare l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese, nel rispetto dei seguenti principi:

- miglioramento dei livelli di servizio, accessibilità, usabilità e sicurezza;
- interoperabilità dei servizi nell'ambito del modello Cloud della PA;

- riduzione del rischio di «*vendor lock-in*», ossia creazione di un rapporto di dipendenza con i fornitori dei servizi;
- riqualificazione dell'offerta, ampliamento e diversificazione del mercato dei fornitori;
- resilienza, scalabilità, «*reversibilità*» e protezione dei dati;

Il progetto di digitalizzazione implica un'azione trasversale che ricopre tutte le aree dell'Agenzia ed ha un duplice obiettivo: incrementare e migliorare i servizi digitali rivolti agli utenti in modo da eliminare inutili perdite di tempo (come recarsi in sede per avere risposte, effettuare pagamenti, etc); rendere più efficiente, trasparente ed equa la struttura aziendale al suo interno, ottimizzando le risorse, aumentando i livelli di servizio erogati e la soddisfazione dei dipendenti.

La digitalizzazione dei processi e dei servizi rende possibile un notevole risparmio di tempo e lo snellimento di molteplici procedure. La diminuzione dell'impiego della carta e una razionalizzazione ragionata dei processi libera risorse (economiche e umane) e riduce il numero di attività usuranti ad alto tasso di ripetitività.

Occorrerà, quindi, agire su più livelli per migliorare la capacità di generare ed erogare servizi di qualità. Fondamentale sarà l'introduzione di un software gestionale unico integrato in cui far convogliare tutte le attività dell'Ente ed avere così una gestione completa "a 360 gradi" di tutte le attività, semplificando i processi, velocizzando le modalità di accesso ai documenti, aumentando la tracciabilità delle pratiche per favorire la dematerializzazione della burocrazia.

A tal proposito, nel rispetto degli obblighi del CAD in materia di open source, al fine di massimizzare il riuso del software sviluppato per conto della PA, rientra tra gli obiettivi di Arca Sveva Ofantina procedere alla sottoscrizione di un protocollo di intesa per lo scambio di buone pratiche che porterà all'individuazione delle linee guida per il rinnovamento dell'IT aziendale, con focus non solo sulle componenti tecnologiche e sulle basi dati interne, ma anche, promuovendo il riuso di pacchetti e di servizi attualmente già presenti presso altre amministrazioni equivalenti.

Altro obiettivo fondamentale per l'Agenzia è quello di eliminare il "*digital divide*" che ancora oggi allontana ampie fasce di popolazione dalle opportunità del digitale. Per questo l'impegno è continuare a sviluppare e realizzare iniziative, di concerto con le organizzazioni sindacali degli inquilini, che aiutino i cittadini a conoscere le modalità di fruizione dei servizi online evitando così, inutili spostamenti e sprechi di risorse (utilizzi di permessi lavorativi per recarsi fisicamente a uno sportello) e che siano da stimolo a un utilizzo dei servizi offerti dal digitale a 360 gradi.

Il processo di completa digitalizzazione della P.A., pur tra le incertezze degli ultimi anni, prosegue e tutti dovranno acquisire un approccio completamente diverso rispetto al passato. La formazione relativa ai processi di digitalizzazione assume, pertanto, un ruolo cruciale, le competenze digitali sono e saranno sempre più richieste in ogni ambito professionale. L'impegno è sensibilizzare tutti gli stakeholders, a partire dai dipendenti dell'Agenzia, rispetto all'importanza di migliorare le proprie conoscenze tecnologiche.

Al fine di migliorare il servizio che l'Agenzia è chiamato ad assicurare ai cittadini e, nel contempo, per ottimizzare e agevolare il lavoro degli Uffici, questa Amministrazione ritiene prioritario il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a)** Organizzazione dell'Ufficio comunicazione dell'Ente;
- b)** Digitalizzazione e organizzazione del database dell'Ufficio Legale dell'Ente, successivo alla sua istituzione;
- c)** Adozione di sistemi di cyber security;
- d)** Creazione di database appositi delle proprietà e acquisto software gestionale per la gestione degli immobili adibiti ad uso diverso da quello abitativo;
- e)** Acquisto strumentazione software e hardware necessari alle più avanzate modalità di progettazione e formazione del personale per il più efficace utilizzo della stessa;
- f)** Avvio progetto sperimentale di utilizzo dell'intelligenza artificiale nei servizi all'utenza.

OBIETTIVO 4. Misure in materia di anticorruzione e trasparenza

4a) Implementazione del livello di cultura organizzativa in tema di trasparenza e anticorruzione

È intento dell'Amministrazione trasmettere costantemente ai cittadini la percezione di affidabilità, onestà, trasparenza, meritocrazia, impermeabilità ai fenomeni corruttivi della macchina amministrativa dell'Agenzia, soprattutto all'indomani della istituzione di una nuova Agenzia maggiormente attenta e dedicata alle problematiche ed istanze territoriali. Questo si ottiene da un lato dando seguito puntualmente e rigorosamente al quadro normativo e alle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e, dall'altro, rendendo costantemente accessibili a tutti i cittadini le informazioni sull'attività svolta, in una visione generale di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa oltre che alla corruzione. In particolare, saranno privilegiate alcune linee operative, tra le quali: massima attenzione al ruolo del responsabile

anticorruzione; massimo rigore all'applicazione di normative sugli appalti e sui procedimenti amministrativi; massima prevenzione del conflitto di interessi; trasparenza e accesso ai dati.

Prioritario, nell'ottica della programmazione, dare attuazione ad ulteriori misure atte a prevenire fenomeni corruttivi, anche attraverso la instauranda prassi di fissare appuntamenti con gli Uffici competenti a seconda della problematica evidenziata dagli utenti. Gli incontri saranno cadenzati ad orari definiti, con conseguente identificazione documentale eseguita presso il front-office, con protocollazione informatica attestante la cronologia dell'inoltro: tutto tracciabile e trasparente.

La Formazione del personale sarà programmata secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di contrasto alla corruzione in conformità agli indirizzi adottati dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) con il Piano nazionale anticorruzione.

In conclusione, l'Arca Sveva Ofantina esprime la volontà di rafforzare il proprio impegno attraverso relazioni più intense e mirate con le Istituzioni, con la Regione Puglia, con i Comuni ricadenti nel proprio ambito territoriale e con le Forze dell'ordine, impegnandosi a velocizzare le proprie procedure burocratiche per dare ai cittadini la certezza dei tempi unitamente all'ascolto concreto delle loro legittime aspettative.

Verrà avviata l'attività istituzionale e amministrativa tesa a creare una proficua sinergia con Enti e Istituzioni Universitari, per il conseguimento di obiettivi di collaborazione scientifica finalizzati alla ricerca di soluzioni innovative nel campo dell'edilizia residenziale pubblica.

F.to L'Amministratore Unico

Avv. Pietro Augusto de Nicolo

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi art. 3, comma 2 del D.Lgs. 39/1993