



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione

Al Preg.mo Direttore Generale ARNAS CIVICO DI CRISTINA
BENFRATELLI

Dott. Giovanni Migliore

Relazione OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2016

Il presente documento rappresenta la Relazione che l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ARNAS Civico Di Cristina e Benfratelli di Palermo (d'ora in poi ARNAS Civico) redige sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, con riferimento all'anno 2016. La Relazione è stata elaborata ai sensi della art.14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009 e sulla scorta degli elementi informativi forniti dalla Struttura Tecnica Permanente e del Controllo di Gestione dell'Azienda.

L'OIV si è insediato presso l'ARNAS Civico con delibera n.627 del 06.05.2015 ed ha ricevuto il 15.09.2015 il parere favorevole della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento Funzione Pubblica, sulla propria nomina (ai sensi dell'art.14, comma 3, del d.lgs n.150/2009), prendendone atto con delibera n.1300 del 23.09.2015.

La presente relazione è frutto delle constatazioni e considerazioni sui punti di forza e debolezza dell'Azienda relativamente al funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni. Nel corso del 2017, in particolare, l'OIV ha svolto la propria attività di valutazione con riferimento specifico al Ciclo della Performance comprensiva dell'anno 2016.

L'OIV ai sensi dell'art.14, comma 4, lett.c), del D.Lgs. n.150/2009 e successive delibere n.4/2012, n.5/2012, ha preso in esame:

- la Relazione sulla Performance presentata preventivamente in bozza in data 22/06/2016 e in data 29/06/2016. Contestualmente, l'ARNAS Civico ha adottato la Relazione della Performance 2015 con Delibera n. 1061 del 29/06/2016, rettificata con delibera n. 1106 del 08/07/2016;
- le linee guida budget 2015-2016

- la delibera 1357 del 13.09.2016 di approvazione delle schede budget per l'anno 2016 e le relative schede budget sottoscritte

Come indicato nella delibera CIVIT n.23/2013, la Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato e, dopo una breve premessa, si struttura in otto ambiti di analisi di seguito riportati:

A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

E. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELL' ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L' INTEGRITA E PER IL RISPEITO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

Alla fine della relazione è riportato esclusivamente l'allegato 1 "Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al Ciclo della Performance precedente (anno 2016)", compilato grazie al supporto del personale dell'azienda.

Terminata la fase di assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali per l'anno 2017, l'OIV procederà alla compilazione dell'Allegato 2 "Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al Ciclo della Performance in corso (anno 2017)".

Successivamente entro il 30 novembre del 2017 verrà compilato l'Allegato 3 "Il monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relative al ciclo della performance precedente (anno 2017)".

PREMESSA

Per ottemperare alla duplice esigenza di rispondere ai fabbisogni informativi atti a supportare adeguatamente il processo decisionale e di dover rendere conto dell'uso delle risorse prelevate a vario titolo dalla collettività e destinate al soddisfacimento dei bisogni pubblici, il legislatore italiano negli ultimi anni ha introdotto dei provvedimenti che impongono alle amministrazioni pubbliche di operare in base al "ciclo di gestione della performance", ossia di programmare la loro attività sulla base di obiettivi predefiniti, di monitorare in itinere il loro raggiungimento e di rendicontare i risultati ottenuti (L. 15/2009 e D.Lgs. 150/2009 e di rendere trasparente il proprio operato tramite la pubblicazione di documenti sui siti web istituzionali nella sezione "Amministrazione trasparente" (ad esempio, documento di programmazione pluriennale - Piano della performance - e del relativo documento di rendicontazione annuale - Relazione sulla performance -, documenti sui livelli retributivi del personale ecc. secondo quanto disposto dalla delibera ANAC n. 1310/2016). In particolare, la disciplina vigente ha imposto un sistema di valutazione della performance declinata in:

- *Performance organizzativa*, che riguarda i risultati derivanti dall'operato dell'Azienda nel suo complesso e nelle sue articolazioni organizzative in una prospettiva di multidimensionalità, ossia di efficienza, appropriatezza, *outcome* qualità e soddisfazione dell'utente, clima organizzativo ecc.;
- *Performance individuale*, che si riferisce al contributo dato dal singolo professionista/operatore al raggiungimento degli obiettivi generali della struttura collegati ai diversi livelli di responsabilità e professionalità ricoperti.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La misurazione della performance organizzativa è, dunque, il processo che ha per esito l'identificazione e la quantificazione dei risultati prodotti da un'attività e dei contributi che hanno reso possibile lo svolgimento di tale attività. Tale processo consta di tre fasi:

- (i) l'analisi della performance, che colloca la performance nel suo contesto, individua standard e parametri di riferimento, collega la misurazione con quanto previsto in fase di programmazione;
- (ii) il monitoraggio della performance, che consiste nel confronto periodico e sistematico dei dati derivanti dalla fase di analisi con gli obiettivi definiti. Tale confronto è finalizzato a incorporare le informazioni nel processo decisionale. Il monitoraggio pertanto include la fase di controllo e quello delle *corrective actions*;
- (iii) la valutazione della performance che si realizza nel momento in cui le informazioni relative agli *actual results* vengono interpretate alla luce dei *planned results*.

Da un punto di vista operativo, il budget è lo strumento con il quale si realizza il processo di misurazione della performance, ovvero, lo strumento con cui, annualmente, vengono trasformati piani e programmi aziendali in specifici obiettivi articolati rispetto alla struttura delle responsabilità organizzative ed economiche interne. Gli obiettivi multidimensionali in esso contenuti vengono definiti nel rispetto dei piani e dei programmi aziendali strategici scaturenti dalla *mission* aziendale e dagli obiettivi individuati dall'Assessorato regionale alla Salute quale organo di indirizzo politico amministrativo.

L'ARNAS Civico ha fatto propria la logica di definizione di obiettivi istituzionali e valutazione dei risultati già dal 2009: alla luce delle linee guida del budget biennali (per il ciclo di budget 2016, si fa riferimento alle linee guida budget 2015-2016), l'azienda ha avviato la concertazione di budget con i Responsabili di UU.OO. Nell'anno 2016 l'azienda ha organizzato la negoziazione degli obiettivi per Dipartimento, con la delibera 1357 del 13.09.2016.

Gli obiettivi contenuti nel budget rappresentano un parametro di riferimento per la valutazione dei risultati conseguiti dall'organizzazione Aziendale e dalle singole UU.OO. anche ai fini del sistema premiante dell'area dirigenziale. Infatti il sistema di budget è comunemente inteso come istituito con esso strettamente integrato. Tale processo avviene attraverso una negoziazione tra la Direzione Strategica aziendale ed i Direttori/Responsabili di UU.OO., individuati nel Piano dei Centri di Costo e di Responsabilità aziendale. Nell'ambito delle sedute di negoziazione la Direzione si avvale del Comitato di budget formalmente nominato.

Nella scheda di budget vengono individuati, per ogni struttura complessa e semplice dipartimentale, i risultati da raggiungere, le attività da effettuare a risorse certe e/o disponibili. Nella prospettiva della multidimensionalità, le schede di budget definiscono gli obiettivi operativi di performance che delineano i risultati attesi in termini di miglioramento nell'erogazione dei servizi e nell'impiego delle risorse strutturali assegnate, mediante l'esplicitazione di obiettivi di attività, di qualità e di monitoraggio interno. La procedura di budget prevede che ai responsabili di struttura, in particolare al Direttore di U.O.C., compete l'onere di declinare gli obiettivi della struttura alle diverse figure dirigenziali inquadrati all'interno della struttura stessa e di porre le basi per il pieno coinvolgimento degli operatori del comparto. A ciascuna unità operativa sono stati attribuiti specifici obiettivi suddivisi in 4 aree:

1. gli **obiettivi gestionali** che rispondono alla necessità di perseguire le strategie individuate dall'organo di indirizzo politico-amministrativo;
2. gli **obiettivi riguardanti l'attività sanitaria** che, con l'indicazione di valori e modalità di calcolo, rispondono agli indirizzi clinici da seguire nell'erogazione delle prestazioni;
3. gli **obiettivi di qualità** individuati coerentemente con i requisiti di accreditamento istituzionale, che si declinano in progetti di verifica e miglioramento della qualità, gestione del rischio clinico, elaborazione di linee guida e implementazione degli standard JCI.
4. gli **obiettivi di formazione** che prevedono attività di diffusione delle procedure aziendali con il supporto dell'UO di formazione.

Inoltre, ciascun obiettivo, è associato ad una delle tre fasce individuate per la definizione dei pesi da assegnare a ciascun obiettivo.

L'OIV nel prendere atto della documentazione fornita sulle schede di produttività, rileva quanto segue:

1) relativamente alla definizione di obiettivi, indicatori e pesi

- gli obiettivi risultano spesso generici rispetto alle peculiarità dei processi produttivi e ciò non permette di definire con chiarezza la vocazione e la mission istituzionale delle singole UU.OO.CC.;
- una disomogeneità tra i risultati raggiunti dai Servizi rispetto a quelli delle UU.OO. di degenza, generata dalla differente formulazione di obiettivi ed indicatori (in particolare per i primi prevalentemente di processo - indicatori qualitativi - e per i secondi prevalentemente di risultato - indicatori quantitativi);

- considerata la mission aziendale, non sono presenti obiettivi legati al miglioramento della complessità della casistica trattata e all'aumento dei livelli di attrazione di pazienti da fuori provincia e fuori regione;
- una prevalenza di obiettivi di processo misurati con indicatori qualitativi (SI/NO) rispetto ad obiettivi misurati con indicatori quantitativi;
- una disomogeneità nei punteggi assegnati ad alcuni obiettivi rispetto alla rilevanza strategica dell'obiettivo stesso, ovvero ad obiettivi oggettivamente poco rilevanti sono stati assegnati punteggi molto alti;
- in alcuni casi, la metodologia di definizione degli indicatori dovrebbe essere perfezionata poiché viene utilizzato il termine indicatore per una misura che rappresenta un numero (ad esempio: Vigilanza sull'attivazione dei PL aziendali: n. verifiche aziendali);
- non risulta chiaro il collegamento tra gli obiettivi operativi, ovvero quelli inseriti nelle schede budget, e le aree strategiche. Sarebbe auspicabile elaborare l'albero delle performance con un testo di accompagnamento che spiega le suddette relazioni.

2) con riferimento all'attività di monitoraggio

- la modalità di verifica del raggiungimento dell'obiettivo è quasi sempre legata ad una dichiarazione del Responsabile della struttura e in alcuni casi non è specificata;
- la criticità nella misurazione di alcuni obiettivi per alcune aree o la scarsa significatività di alcuni obiettivi ha comportato la redistribuzione del peso assegnato sugli altri obiettivi, sarebbe auspicabile una maggiore attenzione a questi aspetti in fase di proposta degli obiettivi.

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il Decreto Assessoriale n°1821 del 26 settembre 2011 “Linee di indirizzo regionali in materia di verifica e valutazione del personale dipendente del SSR” fornisce il quadro generale per l'applicazione del d.lgs. n.150/09 dal 2012 in avanti, nonché le indicazioni per la valutazione del personale e l'attribuzione del salario di risultato. Le citate linee di indirizzo indicano esplicitamente “l'obbligatorietà, già a decorrere dal 2011, del rispetto dei principi di selettività e di meritocrazia, ai sensi dei quali deve essere garantita, dall'O.I.V., l'attribuzione selettiva della quota prevalente delle risorse destinate al trattamento economico accessorio collegato alla performance, ad una percentuale limitata (fascia alta) del personale dipendente e dirigente”.

L'Azienda Ospedaliera ARNAS Civico ha provveduto ad adottare le linee guida assessoriali, con uno specifico regolamento che è entrato in vigore a partire dal 2012. Per il 2011, anche in considerazione del fatto che le linee guida sono state divulgate alla fine del terzo trimestre 2011, in sede di negoziazione sindacale, si è stabilito di limitare il cambiamento ad una modifica adattativa dei precedenti regolamenti.

Si specifica che, come indicato nel Decreto Assessoriale, “Sino alla stipulazione dei nuovi contratti nazionali di lavoro, la fascia di merito bassa di cui all'art. 19 del decreto legislativo n. 150/09, alla quale non è attribuito alcun trattamento accessorio collegato alla performance individuale, è disapplicata”.

Il Regolamento quadro che governa il processo valutativo e l'erogazione del salario di risultato, di questa Amministrazione contrattato e deliberato, assicura l'obbligatorietà del rispetto dei principi di selettività e di meritocrazia, ai sensi dei quali deve essere garantita l'attribuzione delle risorse

destinate al trattamento economico accessorio collegato alla performance, e richiede che l'azienda preveda:

- la valutazione della performance di tutto il personale del comparto e la rispondenza di tale valutazione a criteri di merito e di allineamento delle performance individuali alle strategie e agli obiettivi aziendali;
- la distribuzione delle risorse destinate al Salario di Risultato al personale in maniera proporzionale alle valutazioni delle performance ottenute;
- la subordinazione dell'erogazione dei compensi incentivanti alla verifica, anche da parte dell'O.I.V., di rispondenza dell'attribuzione del salario di risultato ai criteri di cui sopra.

L'OIV ha svolto le seguenti attività in merito alla valutazione della performance individuale relativa all'anno 2016:

- la valutazione delle performance del comparto è avvenuta secondo le modalità e regole sopra descritte, tenendo conto anche del punteggio conseguito dalla Unità Operativa di appartenenza;
- la valutazione delle performance della dirigenza medica, sanitaria non medica, tecnica ed amministrativa, è avvenuta secondo le modalità e le regole definite nel corrispondente "Regolamento aziendale", in aderenza alle direttive indicate all'interno delle "Linee guida assessoriali". Oltre al punteggio conseguito dalla Unità Operativa di appartenenza, si è tenuto conto delle specifiche performance conseguite in ambito di obiettivi strategici specifici.

L'OIV nel prendere atto della documentazione fornita dalla Struttura Tecnica Permanente sulle schede individuali, rileva, rispetto alla valutazione effettuata per l'anno 2015, una maggiore attenzione al processo di valutazione degli obiettivi individuali e di compilazione delle schede da buona parte dei valutatori delle UU.OO.CC. In particolare, l'OIV rileva che le schede individuali con la valutazione dell'anno 2016 risultano essere complessivamente più complete rispetto all'anno precedente, sia in termini formali che sostanziali (data, ora, tempistiche di esecuzione delle valutazioni intermedia e finale, varietà di punteggi assegnati, presenza di schede specifiche per i Direttori di Dipartimento che ricoprono anche il ruolo di Direttore di U.O.C.). Inoltre, recependo i suggerimenti dell'OIV indicati nella Relazione sulla Performance 2015, è migliorato il processo di valutazione ed è stata prestata maggiore attenzione all'attribuzione dei punteggi ai dirigenti che risulta adesso variegata. Inoltre, si rileva che poichè l'assegnazione degli obiettivi alle varie unità operative è avvenuto nei mesi di settembre 2016, alcuni direttori di struttura complessa hanno assegnato gli obiettivi individuali nei mesi precedenti a suddetta data rispettando parzialmente i tempi dettati dal ciclo della performance.

Infine, è opportuno segnalare un miglioramento del processo organizzativo coordinato dalla STP (Struttura Tecnica Permanente): a seguito delle indicazioni metodologiche fornite dall'OIV nel primo anno di attività, la STP ha elaborato un apposito cruscotto di rilevazione atto a raccogliere i dati delle schede di valutazione individuale intermedia e finale relative al personale del comparto e del personale dirigente per l'anno 2016.

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il processo di programmazione in azienda nasce dall'unione tra gli obiettivi derivanti dalla L.R. 5/2009 (il quale ha profondamente innovato il sistema regionale), il decreto Legge n°78 del

31/05/2010 (con cui la Regione Sicilia si è avvalsa della possibilità concessale di chiedere la prosecuzione del Piano di Rientro) e infine quanto definito dall'Assessorato della Salute come obiettivi attuativi assegnati ad ogni singola direzione aziendale.

Sulla base di tali indicazioni sono state individuate le strategie aziendali ed è stato avviato un processo di responsabilizzazione "a cascata" di tutti gli operatori aziendali.

Il processo di distribuzione degli obiettivi secondo la logica *top-down* deve necessariamente prevedere il collegamento degli stessi a un sistema di indicatori misurabili, trasparenti ed oggettivi. Conseguentemente, sono stati individuati anche i criteri sulla base dei quali procedere alle diverse tipologie di valutazione, anche attraverso il sistema di determinazione dei risultati attesi e di ponderazione degli obiettivi.

I soggetti coinvolti nel processo e le rispettive responsabilità risultano essere principalmente l'Assessorato regionale della Salute, la Direzione Generale aziendale, le Direzioni delle diverse unità operative semplice e complesse sia sanitarie che amministrative, il Personale del Comparto, l'OIV e la Struttura Tecnica Permanente.

Le fasi del ciclo della performance 2016 sono state:

- redazione del Piano della Performance 2016-2018;
- negoziazione degli obiettivi operativi tra la Direzione Generale e i Responsabili di UOSD e UOC per l'anno 2016 attraverso degli incontri di Dipartimento; inoltre, si rileva che poiché l'assegnazione degli obiettivi alle varie unità operative è avvenuto nei mesi di settembre 2016, alcuni direttori di struttura complessa hanno assegnato gli obiettivi individuali nei mesi precedenti a suddetta data rispettando parzialmente i tempi dettati dal ciclo della performance.
- redazione della Relazione della Performance anno 2015 e validazione della stessa;
- inizio lavori di valutazione dei dipendenti sulla base delle schede fornite dalla Struttura Tecnica Permanente ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato nonché della produttività.

Relativamente alla Struttura Tecnica Permanente (STP), l'Arnas Civico con deliberazione n. 2316 del 28/11/2012 ha proceduto a costituire la STP ed a nominare i componenti della stessa, in funzione di supporto all'OIV. La STP risulta in atto costituita da due componenti coinvolti esclusivamente per attività di consulenza interna, tutti dipendenti dall'azienda e, pertanto, senza nuovi e maggiori oneri per la finanza pubblica. La STP, pur espletando al massimo le funzioni dovrà in futuro essere potenziata con l'immissione di componenti aventi competenze di natura giuridico e gestionale, come previsto ai sensi della normativa vigente, anche tenendo conto della molteplicità di competenze esercitate dall'OIV che necessitano di un continuo raccordo con l'Azienda.

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

L'OIV rileva che non esiste un sistema informativo di supporto al Controllo di Gestione (CdG), il quale svolge le proprie attività di rilevazione e analisi su strumenti automatizzati individuali (fogli di calcolo). Inoltre, per tale motivo, il CdG esegue la contabilità analitica ex-post sui "pilastri" che obbligatoriamente devono essere elaborati per la rendicontazione a livello regionale. Compresa la

necessità di adeguamento, l'Azienda ha avviato delle gare per l'affidamento dell'informatizzazione delle attività di competenza del CdG che impattano su tutto il sistema aziendale.

E. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELL' ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L' INTEGRITA E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

Nel corso dell'anno 2016, con atto 1308 del 31/08/2016, si è proceduto alla nomina del nuovo Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, il quale ha preso parte insieme ai componenti dell'Ufficio a iniziative formative mirate. Come previsto dalla normativa vigente, è stata elaborata e trasmessa all'ANAC, nel rispetto delle scadenze previste, la relazione annuale del Responsabile sull'attività svolta, si è proceduto all'aggiornamento del Piano Triennale per la Prevenzione della corruzione (deliberazione n.146 del 25 gennaio 2017), nonché all'aggiornamento del tabulato contenente la descrizione analitica degli obblighi di pubblicazione e i relativi adempimenti in materia di trasparenza come disposto da delibera ANAC n. 1310/2016. Tutti i Direttori delle UU.OO. hanno individuato il personale da formare in ambito di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza. L' ARNAS CIVICO ha adottato l'aggiornamento del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione 2015-2017 ed il Programma triennale per la Trasparenza e l'integrità 2015-2017.

L'OIV - ai sensi dell'art. 14, c.4, lett.g), del d. lgs n.150/2009 e delle delibere ANAC. n. 1310/2016 e 236/2017 - ha, inoltre, effettuato la verifica sulla pubblicazione, completezza, aggiornamento ed apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione come indicato nell'Allegato 2 – Griglia di rilevazione al 31 marzo 2017 – della delibera n.236/2017 rilevando alcune difficoltà nella verifica della presenza di tutte le informazioni richieste in apposita sezione di pertinenza, come da delibera ANAC n. 1310/2016, nonché nel riscontro della presenza sul sito web aziendale all'interno della sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente delle sezioni richieste nella delibera ANAC n. 236/2017. Le risultanze di questa compilazione sono state pubblicate sul sito web aziendale all'interno della sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente. Nonostante le suddette criticità nel processo di monitoraggio dell'applicazione delle nuove Linee Guida di cui alla Delibera n.1310/2016, l'OIV intende comunque evidenziare l'impegno da parte dei vari referenti aziendali delle aree di pertinenza ad una tempestiva integrazione e/o aggiornamento delle informazioni che sono risultate critiche alla rilevazione del 31.03.2017 effettuata dall'OIV.

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITA'

Per l'anno 2016 è stato implementato a livello regionale un innovativo sistema di valutazione della qualità percepita che ha previsto un contatto più diretto con l'utente rispetto al precedente metodo cartaceo che poteva produrre dati confondenti.

Si è proceduto quindi ad una valutazione che passasse per un confronto diretto con il cittadino che aveva usufruito dei servizi sanitari aziendali raggiungendo l'utente, dopo opportuni passaggi consensuali, alla propria utenza telefonica e rivolgendo allo stesso domande standardizzate miranti a raccogliere e misurare con precisione il grado di soddisfazione recepito durante il periodo di contatto con l'Azienda. Dopo una prima fase sperimentale iniziata il 1 Gennaio 2016, sulla base della Direttiva

Assessoriale del 3/5/2016 si è proceduto per il secondo e terzo quadrimestre dell'anno, ad effettuare le interviste strutturate miranti a valutare le seguenti aree:

- valutazione dell'assistenza da parte degli infermieri;
- valutazione dell'assistenza da parte dei medici;
- valutazione dell'ambiente ospedaliero;
- valutazione della esperienza complessiva personale dell'ospedale;
- valutazione del grado di soddisfazione del processo di dimissione dall'ospedale;
- valutazione complessiva dell'assistenza dell'ospedale.

Il Civico, dal “Rapporto valutazione della qualità percepita dalle Strutture del Servizio Sanitario della Regione Sicilia” è stato il primo per numerosità di interviste effettuate tra le Aziende Ospedaliere coinvolte raggiungendo 1365 soggetti le cui valutazioni collocano complessivamente il gradimento sul trattamento complessivo ricevuto, su una scala da 0 a 10, su valori prevalenti tra 8 (41,6%) e 9 (34,6%).

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Poiché l'OIV deve esprimere una valutazione sull'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente Ciclo della Performance, si rileva che l'OIV, sulla base della propria attività di valutazione con riferimento specifico al Ciclo della Performance comprensiva dell'anno 2016, ritiene importante suggerire alla Direzione Strategica alcune azioni di miglioramento descritte in maniera puntuale nel successivo paragrafo H.3

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

L'OIV ha strutturato la propria attività di monitoraggio in tre parti: (i) diagnosi del contesto aziendale, (ii) supporto metodologico alla fase di raccolta dei dati e della documentazione e analisi degli stessi, (iii) definizione di azioni di miglioramento, alla luce delle criticità riscontrate.

H.1 Diagnosi del contesto aziendale

Per comprendere le dinamiche aziendali e il contesto in cui opera l'azienda, l'OIV, ha preso visione della seguente documentazione consegnata da parte della STP di supporto e dalle UU.OO. competenti:

- Atto Aziendale;
- Regolamento di organizzazione aziendale;
- Regolamenti relativi alla retribuzione di risultato;

- Organigramma completo dei nominativi dei Dirigenti Responsabili di UU.OO.;
- Verbali OIV anni 2015 e 2016;
- Linee guida del budget 2015-2016 e verbali di apertura e chiusura del comitato budget
- Piano della Performance 2015 – 2017;
- Piano della Performance 2016 – 2018;
- Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015 – 2017;
- Relazioni redatte dai Responsabili delle UU.OO. Complesse e Semplici Dipartimentali relative al raggiungimento degli obiettivi per l'anno 2016;
- Schede di budget per UOC sottoscritte per l'anno 2016 e schede budget con il punteggio relativo alla produttività assegnato dal Controllo di Gestione, sulla base dei risultati raggiunti e dei criteri individuati;
- Prospetti di sintesi sull'assegnazione dei criteri e degli strumenti di misura del raggiungimento degli obiettivi assegnati alle UU.OO. elaborato da parte del Controllo di Gestione e a seguito di richieste di approfondimento da parte dell'OIV.

H.2 Supporto metodologico e fase di analisi

L'O.I.V., per valutare la produttività ha richiesto le schede per tutte le unità operative aziendali da cui è stato possibile analizzare gli obiettivi assegnati e il punteggio ottenuto. I punteggi ottenuti da ogni singola unità operativa, calcolati dal Controllo di Gestione sulla base del raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La Struttura Tecnica Permanente ha redatto per ogni singola unità operativa, in formato excel, uno schema di sintesi con l'indicazione del personale sia dirigente che del comparto che ha prestato servizio presso le diverse unità operative, con indicazione del punteggio assegnato in prima istanza ed eventuali anomalie (mancata firma, contestazioni, altro).

La Struttura Tecnica Permanente ha, inoltre, presentato all'OIV tutte le schede individuali della Dirigenza e del Comparto ai fini dell'avvio della validazione da parte di quest'ultimo secondo la metodologia già utilizzata per l'anno 2015. L'OIV con il supporto della S.T.P. ha elaborato un cruscotto di sintesi da cui è stato possibile analizzare la coerenza tra la scheda di sintesi elaborata dalla S.T.P. per ogni U.O.C. e le singole schede di valutazione, evidenziando le eventuali anomalie (difficoltà, contestazioni, carenza di firme, somma dei punteggi, coerenza della forma ed altre eventuali annotazioni).

Infine, la S.T.P. ha consegnato i verbali forniti dal Presidente del Collegio di Conciliazione, relativamente alle sedute effettuate su richiesta del personale che ha contestato la valutazione ricevuta nell'anno 2015 e l'OIV ha preso atto delle decisioni del Collegio.

H.3 Possibili Azioni di Miglioramento

Alla luce del materiale esaminato e dei processi aziendali indagati attraverso i colloqui con diversi interlocutori aziendali riferiti all'anno 2016, l'OIV propone all'azienda alcune azioni di

miglioramento che possano contribuire a rileggere il processo del “Ciclo della performance”, non come obbligo normativo a cui rispondere in maniera burocratica, ma come strumento per incidere positivamente sullo sviluppo organizzativo e manageriale dell’azienda. Sebbene l’azienda abbia già intrapreso alcuni processi d’innovazione organizzativa nell’anno 2016, l’OIV, oltre alle indicazioni di dettaglio contenute nei paragrafi precedenti, intende, in questa sede, sottolineare alcune linee di attività su cui è importante che l’azienda continui a lavorare per portare a compimento e, quindi, a regime alcuni dei principali processi manageriali legati al “ciclo di gestione della performance”. In particolare:

- potenziamento del *middle management* (ad esempio, i direttori dipartimento, i referenti delle piattaforme produttive ecc.) rispetto al ruolo di “cerniera di trasmissione” degli obiettivi della direzione strategica sull’operato delle singole UU.OO e di coordinatore di risorse a livello di macro-articolazione organizzativa nell’ottica dell’ottimizzazione e dell’efficientamento, fatti salvi gli obiettivi di efficacia e qualità delle cure;
- coerenza dei tempi con cui viene effettuata la negoziazione degli obiettivi legati alla performance organizzativa: la tempistica di assegnazione di tali obiettivi deve tener conto delle dinamiche di realizzazione degli obiettivi stessi, quindi, anche, laddove le indicazioni regionali non dovessero essere presenti, è opportuno che l’azienda avvii, comunque, il processo che può essere rettificato e/o integrato in un secondo momento in base ad eventuali linee guida regionali;
- sviluppo di sistemi di misurazione delle attività che vengono svolte all’interno dell’azienda anche se la rilevazione non è oggetto di debito informativo nei confronti della regione e/o del livello ministeriale; se non presenti flussi informatizzati potrebbe essere opportuno, coerentemente agli obiettivi strategici, avviare periodi di osservazione diretta;
- rilettura del processo di valutazione della performance individuale in termini manageriali al fine di sviluppare le competenze specialistiche del singolo e dell’equipe; ciò vuol dire poter definire una mappa delle competenze per equipe professionale e rivedere, sulla base di queste ultime, le schede di valutazione delle performance individuali proponendo, sulla base di uno schema comune, obiettivi differenziati sia in termini di dimensione professionale che di contributo allo sviluppo manageriale dell’unità organizzativa a cui si appartiene. Questo ragionamento andrebbe, comunque, declinato sia per il comparto che per l’area della dirigenza;
- efficientamento degli uffici per il miglioramento della ricettività ed implementazione di tutte gli emendamenti normativi e le nuove legislazioni concernenti la pubblica amministrazione e le attività sotto monitoraggio dell’OIV;
- miglioramento della fase di proposta e assegnazione degli obiettivi operativi inseriti nelle schede budget sia chiarendo il collegamento con la mission aziendale, le aree strategiche e progettualità strategiche in corso sia esplicitando per singola unità operativa obiettivi operativi specifici, limitati nel numero e misurabili in maniera sistematica;
- miglioramento nella tempistica di assegnazione degli obiettivi cercando di completare questa fase entro il mese di aprile dell’anno di riferimento.

L'OIV rimane, quindi, a disposizione dell'Azienda per un eventuale supporto per il miglioramento degli aspetti metodologici del processo del ciclo di gestione della performance, avendo anche la funzione di controllo interno e di garanzia sia della correttezza della misurazione e valutazione che della corretta applicazione delle Linee Guida e delle indicazioni fornite dall' Autorità Nazionale Anti Corruzione.

L'OIV ha provveduto alla compilazione degli allegati alla presente relazione grazie alle dichiarazioni rese dagli uffici azionali ciascuno per la propria parte di competenza.

I componenti dell'OIV

- **Dott.ssa Carbone Clara (Presidente)**
- **Ing. Lomonaco Virna**
- **Dott. Nicotra Francesco**

ALLEGATI:

1) Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente (anno 2016)

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti³.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	679	653	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	46	46	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	2042	2003	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

<p>D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?</p>	<p align="center">VEDI RELAZIONE</p>		
<p>N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.</p>			
<p>D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche</p> <p><input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____</p> <p><input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____</p>		
<p>D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema di contabilità generale</p> <p>Sistema di contabilità analitica</p> <p>Protocollo informatico</p> <p>Service personale del Tesoro (SPT)</p> <p>Sistema informatico di gestione del personale</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p align="center">Automatica</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Manuale</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Nessuna</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>
<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema informatico di Controllo strategico</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p align="center">Automatica</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Manuale</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Nessuna</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	_____	_____
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione⁵

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica			
Consulenti e collaboratori			
Dirigenti			
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti			
Bandi di concorso			
Tipologia Procedimenti			
Bandi di gara e contratti			

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici			

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	RESP. DELLA TRASPARENZA DIREZIONE GENERALE	ACCORDAMENTO DEL SITO WEB DOPO INCONTRO SPECIFICI CON I DIRIGENTI RESPONSABILI
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	NO	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	NO	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	NO	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi	NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	SI	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	