



## **Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione**

*ai sensi dell'art.14, comma 4, lettera (a) del D.lgs 150/2009 e ss.mm.ii.*

## **Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione della Performance relativamente all'anno 2021**

Ai sensi dell'art 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009, modificato dal D.Lgs. n. 74/2017, l'OIV "monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi".

L'OIV, pertanto, ha predisposto, secondo lo schema già adottato lo scorso anno, la seguente relazione schematica sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi. Come noto, la finalità è quella di evidenziarne le criticità e i punti di forza, al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente. Si ricorda, infatti, che il ruolo dell'OIV è quello di garantire sia la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, sia l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

L'operato dell'OIV si ispira ai principi di indipendenza e imparzialità. Come già evidenziato nella delibera CiVIT n. 4/2012, la stesura della Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

Sotto un profilo generale, tale Relazione riferisce sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance relativo al 2021, annualità per la quale, alla data, le attività di misurazione e valutazione risultano in via di completamento.

### *Gli effetti della pandemia sulla gestione dell'A.O.*

Anche la gestione dell'esercizio 2021, come anticipato in premessa, è stata caratterizzata dall'evento straordinario della pandemia da Coronavirus (Covid-19) che, nelle sue ondate, ha continuato a stravolgere le modalità di erogazione dell'assistenza sanitaria soprattutto nelle aziende sanitarie pubbliche.

Il periodo emergenziale è stato, via via, prorogato, come ben noto, da parte del governo centrale fino al 31/03/2022.

L'A.O.R.N. ha fronteggiato la pandemia, nelle sue fasi, fornendo assistenza, nelle varie intensità di cura, con propri professionisti ponendo in essere ogni adempimento necessario.

A fine 2021 e inizio 2022 oltre 100 venivano occupati da pazienti covid positivi con accorpamento di alcune unità (es. Chirurgia Generale e Day Surgery) operative e conversione di altre (Pneumologia, Malattie Infettive, Cardiologia a direzione Universitaria).

Tuttavia, le attività di misurazione e di valutazione della performance sono state eseguite considerando anche questi aspetti, consentendo il regolare completamento delle attività.

A seguire, gli ambiti sui quali la relazione si focalizzerà sono i seguenti:

- A. Performance organizzativa
- B. Performance individuale

- C. Processo di attuazione del ciclo della performance
- D. Infrastruttura di supporto
- 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 pubblicazione
- F. Definizione e gestione degli standard di qualità
- G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione
- H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.

Pertanto si riporta la griglia completa per ciascun ambito integrata da una valutazione sintetica di facile comprensione.

La redazione di tale relazione è stata possibile mediante diversi colloqui informali e attestazioni di alcuni dirigenti dell'Azienda.

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

<b>A. Performance organizzativa</b>	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input checked="" type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <p style="text-align: right;">alcuni obiettivi vengono monitorati mensilmente, altri con cadenza trimestrale</p> <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 type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro_ Viene reso accessibile al termine della procedura di valutazione il dato relativo al raggiungimento degli obiettivi, e inviati report periodici sull'andamento gestionale delle singole UOC sanitarie e amministrative.
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
--	--

A/ Pur essendoci un monitoraggio degli obiettivi lo stato di avanzamento degli stessi non viene messo all'attenzione delle diverse articolazioni organizzative responsabili del raggiungimento precludendo la possibilità di porre in essere delle azioni correttive o modificarli.

### 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	_ _ _ 32_	_ _ _ 32_	<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	_ _ _ 348_	_ _ _ 348_	<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	_ _ _ 1033_	_ _ _ 1033_	<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%

B.1/ Non vi è né colloquio né controfirma in quanto gli obiettivi vengono assegnati con atto deliberativo attraverso il piano della performance.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?

	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Dirigenti di II fascia e assimilabili		
Non dirigenti		

<b>C. Processo di attuazione del ciclo della performance Struttura Tecnica Permanente (STP)</b>	
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto)  _0,2 _
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto)  0,1 _ _ _
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	0 _ _ _
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	0,1 _ _ _
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne <sup>1</sup> )	_ _ _8.000,00_
Costo di eventuali consulenze	_ _ _0 _ _ _ _ _ _ _
Altri costi diretti annui	_ _ _0_ _ _ _ _ _ _ _
Costi generali annui imputati alla STP	_ _ _0_ _ _ _ _ _ _ _
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economicogestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economicogestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

<sup>1</sup> Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ \* 30% = 9.000€).

C/ La STP nominata come gruppo di supporto tecnico all'OIV è composta da un'impiegata amministrativa con funzioni di segreteria, dal Direttore della UOC Appropriatelyzza, Epidemiologia Clinica e Valutativa, Formazione, Qualità e Performance e dal Direttore della U.O.C. Programmazione e Controllo di gestione. Il loro supporto è part-time.

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici	
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	Applicativo SIAC in fase di implementazione  1_ _
<b>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.</b>	
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali fanno uso dei software gestionali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
<i>Sistema informatico di Controllo strategico</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema: <b>Fogli Excel</b> , elaborati per reportistica su andamento gestionale delle singole UOC sanitarie ed amministrative	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D.1-D.4/** Nulla da rilevare.

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici	Indicatori ob. operativi
	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	% chiusura delle SDO nei 10 gg successive alla dimissione _____ _____ _____ _____	SDO chiuse entro 10 gg/SDO chiuse totali _____ _____ _____ _____

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Non vengono assegnate risorse finanziarie per il raggiungimento degli obiettivi strategici	Non vengono assegnate risorse finanziarie per il raggiungimento degli obiettivi operativi

**D.5 e D.6/** Non avendo ancora completato l'implementazione del sistema di gestione della contabilità analitica, agli obiettivi non viene collegato budget di spesa. Per le voci principali di bilancio vengono definiti dei tetti di spesa.

**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 pubblicazione<sup>2</sup>**

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 enti<sup>3</sup> 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 checked="" 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 (e-mail) <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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  a) Prometeo service SPA b) PEC c) periodica/in aggiornamento

<sup>2</sup> Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

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

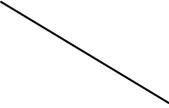
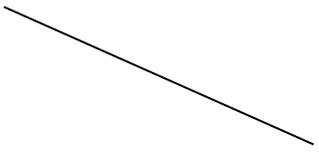
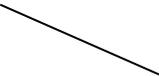
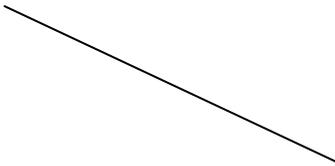
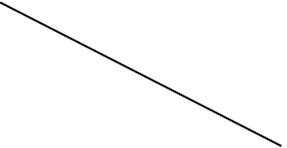
<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo  <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono  <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 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>a)Prometeo service SPA  b)PEC  c) periodica/in aggiornamento</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input checked="" 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>a)Prometeo service SPA  b)PEC  c) periodica/in aggiornamento</p>
<p>Incarichi conferiti e ai autorizzati dipendenti</p>	<p><input checked="" 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>a)Prometeo service SPA  b)PEC  c) periodica/in aggiornamento</p>

Bandi concorso	<input checked="" 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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione  a)Prometeo service SPA b)PEC c) periodica/in aggiornamento
Tipologia Procedimenti	<input checked="" 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  a)Prometeo service SPA b)PEC c) periodica/in aggiornamento
Bandi di gara e contratti	<input checked="" 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  a)Prometeo service SPA b)PEC c) periodica/in aggiornamento

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale	Specificare: a) soggetto; b) di modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione  a) Prometeo service SPA b) PEC c) periodica/in aggiornamento
	<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 type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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	

E.1.a/ Nulla da rilevare.

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
<b>N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</b>			
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	MEDIO Interni: Uffici che producono il dato Esterni: Tutti/Web	/	Specificare sezioni del settore aziendale  (Per motivi informativi)

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p>MEDIO/BASSO</p> <p>Interni: Uffici che producono il dato</p> <p>Esterni: Tutti/Web</p>		
<p>Dirigenti</p>	<p>BASSO</p> <p>Interni: Uffici che producono il dato</p> <p>Esterni: Tutti/Web</p>		
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p>MEDIO/BASSO</p> <p>Interni: Uffici che producono il dato</p> <p>Esterni: Tutti/Web</p>		
<p>Bandi di concorso</p>	<p>MEDIO/BASSO</p> <p>Interni: Uffici che producono il dato</p> <p>Esterni: Tutti/Web</p>		<p>Specificare sezioni del settore aziendale</p> <p>(Per motivi informativi)</p>

Tipologia Procedimen ti	MEDIO Interni: Uffici che producono il dato Esterni: Tutti/Web		Specificare sezioni del settore aziendale  (Per motivi informativi)
Bandi di gara e contratti	MEDIO Interni: Uffici che producono il dato Esterni: Tutti/Web		Specificare sezioni del settore aziendale  (Per motivi informativi)
Sovvenzion i, contributi, sussidi, vantaggi economici	(Contenuto vuoto)		

E.1.b./ Nulla da rilevare.

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio
<b>N.B.:</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"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

E.2. / Nulla da rilevare.

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV
<b>N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati</b>

	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 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 checked="" type="checkbox"/> Verifica su Sito <input checked="" type="checkbox"/> Altro-Attraverso colloqui con il responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Al responsabile della trasparenza	L'OIV ha invitato il responsabile della trasparenza ad un'ulteriore sollecitazione ai responsabili della pubblicazione dei dati con verifica del pieno adempimento relativo alla pubblicazione
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti 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
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	No	
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	No	
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	No	
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	No	

**E.3 ed E.4/ Nulla da rilevare.**

## 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"/> Sì rispetto ai tempi di attesa <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 (relativamente ai tempi di attesa) <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 checked="" 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 (relativamente ai tempi di attesa) <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

F/ Gli standard di qualità dei servizi all'utenza si possono ricercare nella carta dei servizi all'interno dell'area "impegni" senza una precisa quantificazione.

La misurazione dello standard di qualità legato ai tempi di attesa avviene mediante le seguenti attività:

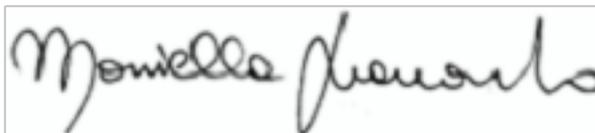
1. attività di recall e di gestione delle disdette
2. attività di gestione in overbooking

OIV

Presidente Dott. Alberto Proia



Componente Ing. Mariella Leonardo



Componente Prof. Francesco Capalbo

