

Organismo Indipendente di Valutazione  
AO Ordine Mauriziano di Torino

**Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza  
e integrità dei controlli interni**  
ex art 14, comma 4, lettera a) del D. lgs n°150/2009 e s.m.i.

**Anno di riferimento 2019**

30 ottobre 2020

## **Premessa**

L'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV) dell'AO Ordine Mauriziano di Torino in carica è stato istituito con Delibera DG n. 256 del 28 marzo 2019. Si è riunito in prima convocazione in data 20 maggio 2019 come da verbale agli atti dell'Azienda.

I componenti dell'OIV sono:

- Prof. Gilberto Turati, Presidente
- Dott.ssa Ilaria Piconi, Componente
- Prof. Luigi Puddu, Componente

Le funzioni della Struttura Tecnica Permanente (di seguito STP) sono svolte per l'Azienda dalla Dott.ssa Daniela Teodori.

Nel corso del 2019, a far data dal suo insediamento, l'OIV si è riunito cinque volte come risulta dai verbali redatti e disponibili presso la STP.

In premessa si rileva altresì che il precedente OIV, nominato con Deliberazione n. 395 del 30.06.2014, ha operato nel periodo compreso tra il 1° luglio 2014 e il 30 giugno 2017. Il bando per la procedura di avviso di selezione pubblica per il nuovo OIV è stato inizialmente indetto con Delibera n. 40 del 22.03.2018, con scadenza 05.03.2018. A seguito del numero di candidature inferiori a quelle necessarie per formare l'OIV, con delibera n. 190 del 13 marzo 2018 si è proceduto all'indizione di una nuova procedura con scadenza 06.04.2018. Con delibera n. 408 del 15 giugno 2018 si è proceduto alla nomina del nuovo OIV. Tuttavia, per motivazioni inerenti all'attribuzione dell'incarico di Presidente, con delibera n. 814 del 18 dicembre 2018 l'Azienda ha proceduto ad avviare una nuova procedura selettiva. Si è quindi arrivati alla costituzione dell'OIV nella sua composizione attuale con DG n. 256 del 28 marzo 2019. Tra il 30 giugno 2017 e il 1° aprile 2019 l'AO è rimasta, nei fatti, senza un OIV.

## **Introduzione metodologica**

La presente relazione è redatta, con riferimento all'annualità 2019, ai sensi dell'art.14, comma 4, lettera a) del D.lgs n°150/2009 e s.m.i. ai sensi del quale 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”*.

Tra i principali compiti dell'OIV, come specificato all'art.14 del citato decreto, vi è il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità. In particolare, ogni anno l'Organismo è chiamato a:

- relazionare annualmente sullo stato del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità (co. 4 lettera a), evidenziando le criticità e i punti di forza del sistema, al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente;
- validare la Relazione sulla performance adottata dall'azienda, assicurandone la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione (co. 4 lettera c).

Si evidenzia che il presente documento è redatto, per quanto compatibile con la realtà delle aziende sanitarie, conformemente ai contenuti suggeriti dall'A.N.A.C. con delibera n.23 del 2013. L'Autorità stessa indica che le linee contenute nella delibera, sebbene rivolte specificatamente alle Amministrazioni statali, agli Enti Pubblici non economici nazionali e alla Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, costituiscono un parametro di riferimento per tutti gli enti e le amministrazioni di cui all'art.1, comma 2 del d.lgs. n. 150/2009.

A tal fine il presente documento riferisce sul funzionamento complessivo del sistema interno dell'AO Ordine Mauriziano per l'anno 2019.

Per la redazione della presente relazione l'OIV ha svolto, altresì, nel corso dell'anno di competenza le seguenti attività (sez. H delibera ANAC 23/2013):

- confronto con la Direzione strategica sull'organizzazione e la strategia aziendale;
- confronto con la Direzione Sanitaria sulla definizione e monitoraggio degli obiettivi assegnati ai Dipartimenti;
- confronto con i direttori di Dipartimento al fine di comprendere la percezione e le aree di miglioramento del sistema di valutazione delle performance;
- confronto con la Responsabile per la prevenzione della corruzione e trasparenza, per la migliore attuazione degli adempimenti normativi nonché per la verifica delle misure/attività/azioni adottate in tale ambito;
- verifica degli obblighi di pubblicità trasparenza e in materia di prevenzione della corruzione dell'Azienda;
- confronto con il responsabile del Controllo di gestione per la comprensione dell'articolazione aziendale del processo di budget.
- confronto con la responsabile della S.C. Provveditorato e con la responsabile della S.C. Farmacia ospedaliera con riferimento al processo di acquisizione dei sanitari, non sanitari e dei servizi.
- esame documentazione aziendale.

Si rende noto che nella seduta del 22 aprile 2020 l'OIV, ai sensi dell'art 7, c.1) del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i, ha proceduto ad esprimere parere positivo al Si.Mi.Va.P. 2020-2022, già presente in bozza sul sito aziendale.

Si rende altresì noto che in data 22 novembre 2019 l'AO Ordine Mauriziano ha concluso l'iter con le organizzazioni sindacali siglando il Contratto Collettivo Integrativo Aziendale (CCIA) – Comparto Sanità (personale non dirigente) 2016-2018.

Per la redazione della presente relazione sono inoltre stati visionati i documenti afferenti al ciclo della performance anno 2019, nello specifico:

- Delibera aziendale n.582 del 8 agosto 2019 con la quale sono stati assegnati gli obiettivi 2019.
- Schede relative al monitoraggio intermedio degli obiettivi per i Dipartimenti Sanitari.
- Il Piano triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza 2019 -2021 adottato con delibera n. 64 del 29 gennaio 2019.

Come già espresso, la Relazione sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14 c. 4 lett. a) d.lgs. 150/2009) è un documento nel quale l'OIV, entro il 30 aprile di ogni anno, riferisce sul funzionamento effettivo del ciclo della performance. A fronte dell'emergenza causata dalla pandemia da Covid-19, che a partire dal mese di febbraio 2020 ha polarizzato l'utilizzo delle risorse nella riorganizzazione dei processi assistenziali, non è stato tuttavia possibile rispettare la scadenza del 30 aprile. Ciò nondimeno, l'OIV e la Struttura Tecnica Permanente hanno continuato a svolgere le attività relative al ciclo della performance riunendosi in video-conferenza nel rispetto della normativa nazionale e regionale sul distanziamento sociale, procedendo in base alle informazioni disponibili come da verbali agli atti dell'Azienda.

In linea con quanto previsto dalla Delibera 23/2013 dell'ANAC il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

- 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

## **Principi di riferimento**

La stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti.

L'operato dell'OIV si ispira ai principi di indipendenza e imparzialità.

### **A. Performance organizzativa**

Con riferimento alla performance organizzativa si rileva che l'Azienda, in linea generale, presenta un processo di definizione degli obiettivi coerente con quanto richiesto dall'art. 5 del D.Lgs. 150/2009. Il monitoraggio degli obiettivi viene trasmesso almeno trimestralmente sia all'organo di vertice politico-amministrativo che ai Dirigenti di I fascia e assimilabili. Si rileva inoltre che, nel corso del 2019, gli obiettivi operativi hanno presentato alcuni aggiornamenti sia in ragione delle criticità evidenziate nel corso dei monitoraggi sia in ragione di previsioni normative intervenute a livello regionale. A tale riguardo occorre evidenziare che, con DGR n. 4-92 del 19 luglio 2019, la Regione ha provveduto ad assegnare gli obiettivi ai Direttori delle Aziende Sanitarie Regionali e che con DGR n.12-156 del 2 agosto 2019 la Giunta Regionale ha revocato la precedente DGR di assegnazione approvando un nuovo Allegato, parte integrante e sostanziale del provvedimento, corretto per alcuni errori materiali sui punteggi attribuibili in sede di valutazione senza apportare modifiche al contenuto degli obiettivi stessi.

Con riferimento al sistema complessivo di misurazione e valutazione della performance, preme in questa sede richiamare gli interventi di miglioramento discussi nel corso delle riunioni dell'OIV con i diversi interlocutori aziendali come da verbali agli atti dell'Azienda.

- In primo luogo si rileva che, in linea con quanto previsto dall'art. 16 "Norme per gli Enti territoriali e il Servizio Sanitario nazionale" del D.lgs 150/2009, così come modificato dal D.lgs. 74/2017, in materia di ciclo della performance l'Azienda si è sinora orientata, in coerenza con quanto previsto dalla norma e in assenza di un aggiornamento delle linee guida regionali, ad attenersi a quanto stabilito dalla DGR Regione Piemonte n. 25-69-44 del 23.12.2013 nelle parti non in contrasto con la normativa nazionale. Secondo tale DGR, l'Azienda è tenuta al rispetto delle seguenti tempistiche nell'adozione dei seguenti documenti: i) Piano Annuale della Performance (PAP) da adottarsi entro il 31 marzo di ogni anno; ii) Relazione Annuale sulla performance (RAP), da adottarsi entro il 31 luglio di ogni anno, che si configura quale provvedimento consuntivo contenente l'indicazione della percentuale di realizzazione di tutti gli obiettivi assegnati nell'anno di riferimento e costituisce condizione per l'erogazione della retribuzione di risultato/produktività collettiva al personale dell'Azienda, così come disciplinata secondo gli accordi decentrati vigenti. Nel merito si suggerisce

all'Azienda di procedere ad un allineamento delle tempistiche del processo aziendale con le indicazioni in materia come da D.Lgs 150/2009 e s.m.i e delibere Anac di riferimento.

- A livello aziendale risulta rilevante evidenziare che l'Azienda non presenta ad oggi un Piano strategico di riferimento, e pur qualificandosi come DEA di II livello nonché centro di riferimento per diverse patologie, potrebbe ulteriormente rafforzare l'azione organizzativa e il suo posizionamento strategico all'interno del Servizio Sanitario Regionale implementando un sistema maggiormente coordinato e integrato tra le funzioni afferenti all'area sanitaria e quelle dell'area amministrativa. In tal senso appare rilevante richiamare l'attenzione dell'Azienda sul necessario aggiornamento della procedura aziendale in materia di budget, di cui alla deliberazione n. 1017 del 24/12/2008 nonché sul raccordo tra gestione della produzione e programmazione economico-finanziaria (di cui al manuale delle procedure PAC, ex D.Lgs 118/2011 <https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1457>).
- Come emerso nel corso degli incontri di monitoraggio degli obiettivi, particolare attenzione deve essere altresì posta dall'Azienda al coordinamento tra la funzione di programmazione della produzione e la funzione provveditorato, con specifico riferimento alla gestione dei dispositivi medici. In tale prospettiva, l'OIV apprezza l'impegno profuso dall'Azienda nel coordinare i processi aziendali e auspica il rafforzamento delle azioni di miglioramento intraprese nel corso del 2019.

## **B. Performance individuale**

Nel merito risulta rilevante richiamare che l'AO Ordine Mauriziano ha sviluppato negli anni le schede di valutazione individuale, che sono presenti sia per i Dirigenti sia per il comparto come previsto dalla normativa vigente. Per il dettaglio delle schede, ovvero la declinazione delle aree di valutazione e le scale adottate, si rinvia a quanto presente nel Si.Mi.Va.P. e nella sezione dedicata alla Contrattazione integrativa Aziendale al sito:

<https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1379>;

<https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/175>).

Gli obiettivi individuali sono assegnati attraverso il colloquio con il valutatore di prima istanza e controfirma della scheda obiettivi. Tale procedura, coerente con il Sistema adottato dall'Azienda, è applicata per circa il 100% dei Dirigenti di I e II fascia e assimilabili nonché per il personale non dirigente (pari a 1.420 unità).

Con riferimento alle verifiche di II istanza svolte dal Collegio Tecnico non sono state segnalate criticità nello svolgimento delle sedute.

L'OIV si riserva di effettuare, nell'ambito della relazione sull'annualità 2020, un'analisi sull'andamento delle valutazioni e sulla distribuzione delle stesse rispetto alla scala prevista.

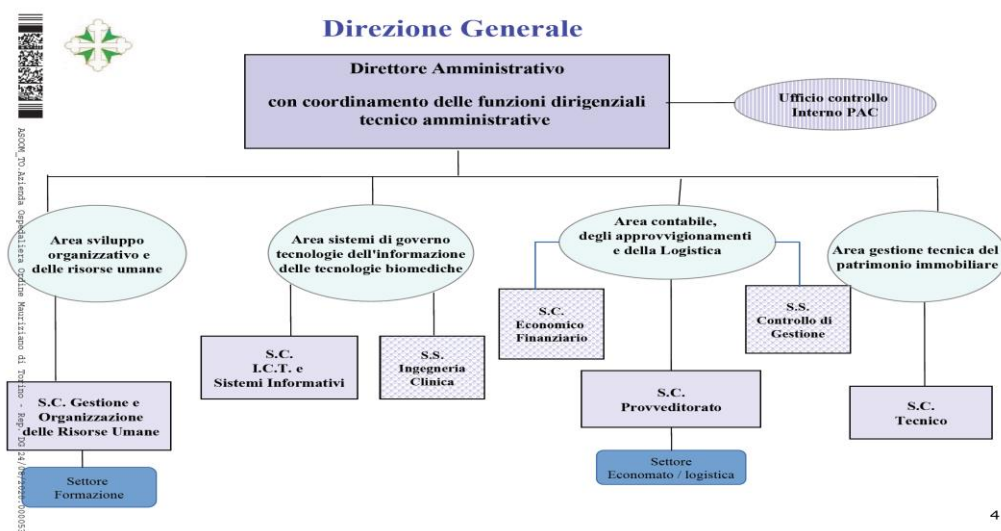
### C. Processo di attuazione del ciclo della performance

A livello aziendale, stante quanto evidenziato nei paragrafi precedenti, il processo di attuazione del ciclo della performance appare coerentemente implementato rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente nonché in virtù della risposta e della proattività maturata nel tempo da coloro i quali sono chiamati in prima istanza, superiore diretto, e in seconda istanza, Collegio Tecnico, ad assegnare gli obiettivi, monitorarli e valutarli. In tal senso, un ruolo fondamentale è svolto dalla Struttura Tecnica Permanente (di seguito STP), che afferendo alla S.C. Gestione e Organizzazione Risorse Umane (cfr. Box 1), promuove, gestisce e coordina l'intero svolgimento del processo e delle attività correlate, svolgendo altresì il ruolo di interfaccia tra l'OIV e l'Azienda.

Nello specifico, la STP è composta da due unità di personale, di cui una Responsabile del processo di valutazione con profilo di competenze che, per percorso di carriera, afferiscono all'area economico - gestionale, giuridico (con particolare riferimento alla contrattualistica), nonché all'area dello sviluppo delle risorse umane. La STP, nel suo complesso, coordina con efficacia e tempestività l'intero processo relativo al ciclo della performance nonostante, alla luce dello sviluppo del sistema in termini di obiettivi organizzativi e individuali, necessiterebbe di un ulteriore rafforzamento sia in termini di unità dedicate che in termini di sistemi informativi di supporto, considerato che l'intera gestione delle schede obiettivi (organizzativi e individuali) avviene su Office-Access.

#### Box 1. Organigramma aggiornato dell'area Amministrativa

(<https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1044>)



#### **D. Infrastruttura di supporto**

In premessa si rileva, in linea con quanto previsto dalla delibera ANAC 23/2013, che presso l'AO Ordine Mauriziano, la S.S. Controllo di Gestione afferisce all'Area contabile, degli approvvigionamenti e della logistica (cfr. box 1) facente capo alla Direzione Amministrativa.

Pertanto, come descritto nella sezione dedicata del Si.Mi.Va.P. aziendale (<https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1379>), il Controllo di Gestione svolge un ruolo di supporto sinergico al ciclo delle performance favorito altresì dalla presenza di un unico sistema informatico a cui è possibile accedere attraverso l'intranet aziendale. Come rilevato nel corso dell'anno, l'OIV ritiene opportuno evidenziare, a supporto del miglioramento nella gestione del ciclo della performance da parte dell'Azienda, che seppure il sistema di controllo di gestione monitori l'andamento degli indicatori relativi sia agli obiettivi strategici (che in assenza di una pianificazione aziendale pluriennale sono individuati nelle indicazioni regionali), sia agli obiettivi operativi (fonte dati: contabilità generale e analitica), il processo aziendale di allineamento tra ciclo di budget e ciclo della performance a livello aziendale è ancora *in fieri*. Tale aspetto si è reso evidente nel corso del 2019, esercizio nel quale l'Azienda, pur conseguendo il risultato di gestione concordato a livello regionale, ha presentato alcune criticità nella sinergia tra la funzione di programmazione della produzione e quella relativa al controllo di gestione, con particolare riferimento al monitoraggio dei costi e del processo di *procurement* dei dispositivi medici (come segnalato dalla RPCT). Si evidenzia che su questo ultimo aspetto, anche grazie all'attività di monitoraggio svolta dall'OIV, l'Azienda ha già avviato un percorso di miglioramento tra il 2019 e il 2020 che sarà oggetto di ulteriori approfondimenti.

#### **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**

Si riporta per sintesi la scheda prevista dalla Delibera ANAC di riferimento.



**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**

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 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"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o link alla/banca/banche dati di archivio</b> <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
Consulenti e collaboratori	<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"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o link alla/banca/banche dati di archivio</b> <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

Dirigenti	<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"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <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>Specificare:</p> <p>a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
Incarichi conferiti e ai autorizzati dipendenti	<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"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <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>Specificare:</p> <p>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"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	<p>Specificare:</p> <p>a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

<p>Tipologia Procedimenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <b>X Banca dati unica centralizzata</b></p>	<p><b>X Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><b>X Inserimento manuale</b> <b>X Accesso diretto o link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <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>Bandi di gara e contratti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <b>X Banca dati unica centralizzata</b></p>	<p><b>X Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><b>X Inserimento manuale</b> <b>X Accesso diretto o link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <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>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <b>X Banca dati unica centralizzata</b></p>	<p><b>X Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><b>X Inserimento manuale</b> <b>X Accesso diretto o link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <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>

**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	Mediante il Sito istituzionale – sezione "Amministrazione Trasparente" con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Consulenti e collaboratori	Mediante il Sito istituzionale – sezione "Amministrazione Trasparente" con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Dirigenti	Mediante il Sito istituzionale – sezione "Amministrazione Trasparente" con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Mediante il Sito istituzionale – sezione "Amministrazione Trasparente" con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-

Bandi di concorso	Mediante il Sito istituzionale – sezione “Amministrazione Trasparente” con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Tipologia Procedimenti	Mediante il Sito istituzionale – sezione “Amministrazione Trasparente” con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Bandi di gara e contratti	Mediante il Sito istituzionale – sezione “Amministrazione Trasparente” con accesso libero da parte di tutti i cittadini	-	-
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	_____	_____	Pubblicato nella sezione “Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici” di Amministrazione Trasparente _____ _____ _____ _____

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 e 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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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
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 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
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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.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, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input checked="" 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	_____ _____ _____ RTPC Direzione Strategica _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ Si rinvia al verbale agli atti dell'Azienda _____ _____ _____ _____ _____
Strutture periferiche (laddove presenti)  N.A.	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento 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	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

<p>Corpi (laddove presenti)</p> <p><b>N.A.</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati</p> <p><input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati</p>	<p><input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati</p> <p><input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati</p> <p><input type="checkbox"/> Su un campione di dati</p>	<p><input type="checkbox"/> Trimestrale</p> <p><input type="checkbox"/> Semestrale</p> <p><input type="checkbox"/> Annuale</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------



E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”		
<b>N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</b>		
	Presenza	Note
	SI/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	SI	
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 raccoglierne i giudizi	SI	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	NO	Previsto per il 2021
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	Previsto per il 2021
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	SI	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	NO	

## F. Definizione e gestione degli standard di qualità

L’inserimento del monitoraggio degli standard di qualità, nonché della soddisfazione dell’utenza all’interno dei sistemi di valutazione delle performance pur essendo previsto *ex norma* risulta essere un cantiere aperto da parte della PA in generale. Con riferimento all’AO Ordine Mauriziano preme evidenziare, in tal senso, l’utilizzo pluriennale di un *pool* di indicatori di esito all’interno degli obiettivi organizzativi delle strutture di area sanitaria. Tali indicatori *evidence based* si riferiscono a quanto previsto dal Piano Nazionale Esiti dell’Agenas (<https://pne.agenas.it/>), nonché al sistema di indicatori adottato dalla Regione Piemonte (<https://95.110.213.190/rep2018/index.php>), consentendo dunque un confronto delle performance tra Aziende sia a livello nazionale sia intra-regionale. Diversamente, l’area relativa alla *customer satisfaction* non entra al momento tra gli aspetti presenti nel sistema delle performance. Al fine di avviare con l’Azienda un percorso organizzativo di inclusione, compatibilmente con l’evoluzione della pandemia, tale aspetto sarà approfondito nel corso del prossimo anno.

Si riporta di seguito la scheda prevista dalla Delibera ANAC di riferimento

<b>F. Definizione e gestione degli standard di qualità</b>	
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<b>X Sì (carta dei servizi)</b> <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?	<b>X Sì, per tutti i servizi con standard</b> <input 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)	<b>X Sì, per gestire reclami</b> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input 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?	<b>X Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione</b> <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

Per la definizione degli standard di qualità dell'Azienda si rimanda al sito Amministrazione trasparente "*sezione 4 della carta dei servizi "Impegni e Standard di Qualità"*" <https://www.mauriziano.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/928>

#### **G. Utilizzo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione**

L'AO Ordine Mauriziano è un'Azienda che si caratterizza per il forte senso di identità organizzativa che distingue il proprio personale. In tale prospettiva, come riscontrato nel corso degli incontri con i diversi ruoli aziendali, il sistema di gestione delle performance è riconosciuto come strumento ordinario e partecipato di gestione e indirizzo dell'Azienda, in particolar modo dal personale di area sanitaria. Come previsto dalla normativa nazionale e dai CCNL di riferimento, i risultati del sistema sono utilizzati al fine di distribuire le risorse correlate alla premialità e, attraverso il Collegio Tecnico, le conferme degli incarichi. Particolare rilevanza assume in tal senso la declinazione non solo degli obiettivi operativi, anche considerando la variabilità della tempestività regionale nell'assegnazione ai DDGG delle ASR, ma soprattutto quella degli obiettivi individuali che coinvolge circa il 100% dei dipendenti. Il monitoraggio in corso d'anno e l'analisi dei risultati intermedi e conclusivi per

il 2019 (il cui iter di valutazione è terminato il 15 luglio 2020), sono stati alla base del cantiere di proposta del sistema 2020. Le progettualità avviate hanno tuttavia subito una revisione a causa dell'emergenza pandemica, tuttora in corso, che necessariamente condiziona l'intero processo di valutazione per il 2020.

Il Presidente  
(prof. Gilberto TURATI)  
*(firmato in originale)*

Il Componente  
(dott.<sup>ssa</sup> Ilaria PICONI)  
*(firmato in originale)*

Il Componente  
(prof. Luigi PUDDU)  
*(firmato in originale)*