

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
AZIENDA SANITARIA UNIVERSITARIA FRIULI CENTRALE**

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE (O.I.V.)

**RELAZIONE ANNUALE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE,
TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI RELATIVA AL CICLO DELLA PERFORMANCE
– ANNO 2020 –**

Premessa

Il 2020 è stato un anno essenzialmente caratterizzato dall'emergenza epidemiologica da Covid-19, che ha impegnato tutti servizi aziendali in attività specifiche nella cura dei pazienti e nel contrasto alla diffusione del virus.

La Direzione Aziendale ha dovuto rapidamente riorganizzare spazi, attività, procedure e gestione del personale al fine di fronteggiare un'emergenza che quotidianamente ha presentato sviluppi e prospettive mutabili ed imprevedibili e che, conseguentemente, ha richiesto un continuo aggiornamento delle attività in atto, in base ai provvedimenti nazionali e regionali, legati agli indicatori epidemiologici, nonché alle specificità e alle dinamiche del contesto locale.

L'Area sanitaria ospedaliera e l'Area prevenzione sono state decisamente quelle maggiormente investite nella gestione dell'epidemia. Tuttavia, anche l'Area territoriale si è trovata nella necessità di riorganizzare i propri processi e rimodulare le attività (con numerosi interventi di sospensione o di riprogrammazione in vari ambiti funzionali).

Anche i servizi amministrativi hanno dovuto rimodulare le loro attività per supportare l'Azienda nei procedimenti legati all'emergenza e hanno contestualmente riprogrammato i processi ordinari.

Le due Aree amministrative più coinvolte sono state l'Area Gestione delle Risorse Umane, impegnata nelle attività di reclutamento del personale da destinare ai settori più a rischio (UU.OO. ospedaliera e UU.OO. della prevenzione) e l'Area approvvigionamenti, stante la necessità di acquisire i necessari presidi e dispositivi da fornire alle strutture ospedaliere e territoriali.

L'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASU FC) è stata costituita, ai sensi dell'art.3 della Legge regionale 17 dicembre 2018, n.27 recante "Assetto istituzionale e organizzativo del Servizio sanitario regionale", con Delibera di giunta regionale n.2174 del 12 dicembre 2019 e con effetto dal giorno 1 gennaio 2020.

Nel territorio di competenza aziendale, come detto, l'insorgenza di diverse ondate di contagio, caratterizzate da parametri significativi di rischio, assorbendo la quasi totalità delle risorse nelle attività direttamente od indirettamente finalizzate al contenimento della pandemia ed alla cura dei malati, ha di fatto impedito di dar corso al procedimento di adozione dell'Atto Aziendale, atto di diritto privato che disciplina, ai sensi dell'art.3 del Dlgs 502/1992, l'organizzazione e il funzionamento dell'Azienda, ed in particolare l'Azienda non è riuscita a riunificare i Sistemi di Misurazione e Valutazione delle tre aziende di "origine" dell'ASU FC.

La presente relazione, redatta ai sensi dell'art. 14 del Decreto Lgs 150/2009 e s.m.i., ha lo scopo di analizzare il funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e l'integrità dei controlli interni nell'Azienda Sanitaria Universitaria "Friuli Centrale" (di seguito Azienda) all'anno 2020, al fine di evidenziarne le criticità e i punti di forza.

La finalità è quella di garantire sia la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, sia l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e dei dettami legislativi presentando eventuali proposte per sviluppare ed integrare il Sistema.

La relazione relativa all'anno 2020 è effettuata anche in un'ottica di sintesi dall'attività svolta dall'O.I.V. in merito a quest'ultimo anno.

Il presente documento si ispira ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

Le risultanze espresse in modo chiaro e di facile intelligibilità riguardano i seguenti ambiti:

- 1) performance organizzativa;
- 2) performance individuale;
- 3) processo di attuazione del ciclo della performance;
- 4) infrastruttura di supporto;
- 5) utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione;
- 6) sistemi informativi e informatici a supporto del PTCT;
- 7) integrazione con il ciclo di bilancio ed i sistemi di controlli interni;
- 8) definizione e gestione degli standard di qualità;
- 9) verifica delle buone pratiche di promozione delle pari opportunità;
- 10) coinvolgimento degli stakeholder;
- 11) descrizione delle modalità del monitoraggio dell'Organismo di Valutazione;
- 12) proposte di miglioramento del sistema di valutazione.

Per effettuare tale analisi, l'O.I.V. ha preso in considerazione:

- i tre Sistemi di Misurazione e Valutazione della Performance presenti attualmente in Azienda;

- il Ciclo della performance di cui all'art. 4 del D. lgs 150/2009 e ss.mm.ii. che, per l'Azienda risulta definito dai seguenti documenti:
 - a) Piano Attuativo, che comprende il programma annuale e il bilancio preventivo (livello aziendale), approvato in fase di proposta dal Commissario Straordinario della pregressa azienda con decreto n. 1150 del 30/12/2019 e recepito dal Direttore Generale della costituita ASU FC con decreto n. 8 del 10/1/2020, in attuazione all'art. 72 della L.R. n. 22 del 12/12/2019 "Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla L.R. 26/2015 e alla L.R. 6/2006";
 - b) Schede obiettivi 2020 con cui l'azienda suddivide in dettaglio i propri obiettivi assegnando ai centri di responsabilità obiettivi misurabili, controllabili e raggiungibili allocando contestualmente le risorse necessarie al loro raggiungimento (livello di articolazione organizzativa);
- l'allegato di cui alla delibera Civit n. 23/2013, compilato da: SOC Programmazione e Controllo di Gestione, SOC Gestione Risorse Umane e dal Responsabile aziendale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- le modalità con le quali l'Amministrazione ha strutturato la propria organizzazione al fine di realizzare correttamente le attività previste dal ciclo della performance;
- l'attuazione della normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

1) PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Le fasi di attuazione del processo relativo alla performance organizzativa possono essere così sintetizzate:

- Programmazione aziendale (Approvazione Piano Attuativo Locale - PAL)
- Percorso di budget
- Monitoraggio intermedio degli obiettivi
- Valutazione finale dei risultati raggiunti.

Piano Attuativo Locale (PAL)

Il processo di programmazione annuale è stato avviato in una fase di modifica dell'assetto istituzionale dell'Azienda. Il percorso e le tempistiche della "performance aziendale" sono stati

definiti dalle “Linee per la gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario regionale – anno 2020”, approvate in via preliminare dalla Giunta Regionale con delibera n. 1992 del 22 novembre 2019 e con delibera n. 2195 del 20 dicembre 2019 in via definitiva, ove è previsto che:

- entro l’11.12.2019 l’Azienda sanitaria universitaria di Udine (ASUIUD) presenta la proposta di Piano Attuativo Locale (di seguito PAL) relativa alla costituenda Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale (ASU FC) e trasmette la stessa alla Direzione Centrale Salute, Politiche Sociali e Disabilità (di seguito DCS) per la negoziazione;
- entro il 18.12.2019 negoziazione con la DCS per definire eventuali aspetti e contenuti della proposta di PAL;
- entro il 31.12.2019 approvazione della proposta di PAL 2020;
- entro il 10.1.2020, il Direttore generale dell’Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale (ASU FC) recepisce e adotta il PAL per l’anno 2020.

Con nota n. 24085 del 5 dicembre 2019 sono state trasmesse dalla DCS le indicazioni operative per la predisposizione dei documenti contabili.

In attuazione a quanto previsto dalle Linee di Gestione 2020 approvate in via preliminare con DGR n. 1992/2019, l’ASUIUD entro l’11.12.2019 ha redatto la proposta di PAL della costituenda Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale (ASU FC) e l’ha trasmessa alla DCS con nota n. 93349 per la successiva discussione e negoziazione.

Nelle more dell’approvazione definitiva delle Linee per la Gestione, la “Proposta di Piano Attuativo Locale per l’anno 2020” è stata trasmessa ai sindaci dei Comuni del territorio dell’ASU FC con nota prot. n. 94055 del 13/12/2019 e all’Università degli Studi di Udine con nota prot. n. 94043 del 13.12.2019 onde acquisire i prescritti pareri.

Nella predisposizione della Proposta di PAL l’Azienda si è attenuta, inoltre, alle indicazioni impartite dalla DCS nel corso dell’incontro di negoziazione intervenuto il 17 dicembre 2019 ed ai contenuti di cui alla DGR n. 2195 del 20.12.2019 “Linee annuali per la gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario Regionale – anno 2019. Approvazione definitiva”.

Il Commissario Straordinario dell’ASUIUD ha quindi approvato con decreto n. 1150 del 30/12/2019 la Proposta PAL 2020 e successivamente il Direttore Generale dell’ASU FC ha adottato il PAL 2020 con decreto n. 8 del 10/1/2020.

La Regione, con DGR n. 1029 del 10/7/2020 (Consolidato preventivo), ha approvato il PAL aziendale, con alcune modifiche ed integrazioni.

Il PAL costituisce documento di riferimento e momento di avvio del ciclo della performance ai sensi dell'art. 10 del d.lgs 150/2009 ed esplicita a livello di Azienda le scelte frutto del processo di programmazione, evidenziando in particolare:

- le scelte strategiche aziendali
- la programmazione delle attività e delle progettualità
- la programmazione economica annuale
- la programmazione degli investimenti
- la programmazione del personale
- la programmazione della gestione delegata dei servizi, attività e interventi a favore delle persone disabili.

Percorso di budget

L'emergenza pandemica ha profondamente modificato le priorità di intervento della Regione e dell'Azienda, di fatto il processo di definizione dell'organizzazione aziendale è stato rinviato. L'ASU FC ha comunque proceduto con singoli atti di riorganizzazione per definire gli assetti di alcune strutture per le quali era necessaria l'attribuzione delle responsabilità, data l'unificazione delle tre precedenti aziende (Es: Dipartimento di Prevenzione, DSM, Gestione Economica e Finanziaria, Programmazione e controllo di gestione, Gestione del personale, Affari generali, Dipartimento tecnico, Dipartimento delle Funzioni ospedaliere, ...).

Dato il contesto complessivo, istituzionale ed epidemiologico, che non ha consentito la predisposizione dell'atto aziendale in tempi utili per l'avvio della programmazione operativa, la Direzione aziendale ha valutato opportuno avviare un percorso di definizione degli obiettivi semplificato che permettesse di completare l'avvio del ciclo della performance.

La Direzione ha chiesto a ciascun centro di responsabilità, nelle sue articolazioni organizzative, di predisporre una scheda obiettivo per esplicitare gli impegni e gli obiettivi per l'anno in corso, inserendo gli obiettivi PAL o altri eventuali obiettivi in continuità con il 2019 o proposti ex novo.

L'iter di definizione ha previsto la trasmissione delle schede, a cura della SOA che ne ha curato la predisposizione, alla SOC Programmazione e controllo che ha verificato la misurabilità degli indicatori e la coerenza rispetto ai contenuti della programmazione regionale.

Dopo confronti con la Direzione e la Programmazione e controllo, sono state definite le schede finali che per l'anno 2020 comprendono solo gli obiettivi incentivati.

Le schede obiettivo così definite sono lo strumento di collegamento ai sistemi premianti, nelle modalità previste dai SMVP delle tre aziende cessate.

Il momento amministrativo in cui la scheda è stata resa definitiva si è concretizzato nella trasmissione del monitoraggio a novembre con la firma del responsabile della articolazione stessa.

Monitoraggio intermedio degli obiettivi

Monitoraggio PAL

La L.R. 12 dicembre 2019, n. 22, all'articolo 57 prevede che dal 2020 le Aziende procedono con report di monitoraggio trimestrali da effettuarsi entro il 31 maggio, il 31 luglio e il 31 ottobre.

Con le note prot. 12075 del 27.5.2020 e n. 17135 del 29.7.2020 la DCS ha ridefinito i termini di adozione dei primi due rendiconti infrannuali, in ragione del significato impatto che la pandemia da COVID 19 ha avuto sulle gestioni e della proroga dello stato di emergenza.

Sono stati quindi predisposti i rendiconti infrannuali al 31.7.2020 e al 30.9.2020. In entrambi i rendiconti è stato sottolineato come le progettualità previste abbiamo subito un forte condizionamento dall'evoluzione pandemica.

La Regione non ha mai approvato i rendiconti infrannuali.

Monitoraggio obiettivi di budget

Come già evidenziato il monitoraggio a novembre degli obiettivi 2020 assegnati è stato anche il momento amministrativo in cui la scheda è stata resa definitiva.

Valutazione finale dei risultati raggiunti

Verifica del PAL 2020

Con nota prot. 15029 del 30.4.2021 la DCS ha comunicato che il Consiglio dei Ministri ha accolto l'emendamento relativo alla proroga dei bilanci consuntivi degli enti sanitari al 30.6.2021.

Pertanto il rendiconto annuale 2020 è in fase di predisposizione.

Verifica del budget 2020

Ai fini di procedere all'istruttoria per la valutazione dei risultati finali, la SOC Programmazione e Controllo di Gestione ha trasmesso a tutte le strutture le schede degli obiettivi 2020 chiedendo di descrivere per ciascun obiettivo le attività realizzate al 31.12.2020, allegando tutte le evidenze documentali necessarie.

Il processo di verifica è ancora in corso.

2) PERFORMANCE INDIVIDUALE

Nella neo costituita ASU FC nel 2020 sono ancora in vigore i 3 diversi Sistemi di valutazione della performance derivanti dalle ex tre aziende:

- per l'ex ASUIUD la scheda obiettivi contiene gli obiettivi individuali del solo direttore della struttura, mentre a tutto il restante personale dirigente e del comparto viene assegnata la scheda individuale, come da regolamenti approvati con decreti n. 628/2017 e n. 1125/2017
- per l'AAS3 la scheda contiene obiettivi di performance organizzativa per i dirigenti della struttura, compreso il direttore/responsabile, nonchè per il personale del comparto (o direttamente afferente alla struttura o inserito in una piattaforma assistenziale trasversale, che concorre al raggiungimento degli obiettivi della struttura), come da regolamento "Sistema di misurazione e valutazione della performance" approvato con decreto n. 351 dd 02.11.2016
- per l'ASS2 la scheda contiene obiettivi di performance organizzativa per i dirigenti della struttura, compreso il direttore/responsabile, nonchè per il personale del comparto, come da regolamento approvato con decreto n. 428/2019.

Le valutazioni individuali seguono il percorso definito dal Sistema di Valutazione dell'azienda da cui proviene il personale.

Considerazioni

Lo stato emergenziale ha sicuramente rallentato i processi di misurazione e di rendicontazione dei quali non abbiamo, al momento, esatta contezza, ma al di là di tali ritardi, è proprio relativamente al ciclo della *performance*, al processo di attuazione dello stesso, con riferimento sia alla performance organizzativa che alla performance individuale, che è **urgente segnalare col presente documento la mancanza di un unico Sistema di Misurazione e Valutazione.**

La mancanza di un SMVP unico genera un effetto negativo anche sulla percezione dei meccanismi di valutazione con conseguente perdita di tensione e di attenzione verso il sistema.

Il SMVP dovrebbe **aiutare le persone a comprendere come le loro azioni possono influire sulla performance organizzativa** (della struttura di appartenenza o anche su quella dell'amministrazione nel suo complesso) e come possano migliorare la propria performance individuale in termini di prestazioni e di comportamenti.

3) PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il processo di funzionamento del Sistema di valutazione nell'azienda ASU FC nell'anno 2020, è sintetizzato nel seguente schema, con l'indicazione dei soggetti coinvolti nelle varie fasi del ciclo di gestione della performance. Nella tabella, vengono individuati le fasi, i tempi ed i soggetti coinvolti per gli adempimenti 2020, che sono stati fortemente condizionati dall'emergenza pandemica.

FASI	TEMPI	SOGGETTI COINVOLTI
Piano della Performance	- Approvazione PAL 2020 con decreto n. 8 del 10/01/2020 - Definizione schede obiettivi, a seguito di confronti sulle proposte pervenute dalle strutture, nel mese di ottobre	- Direzione Strategica - SOC Programmazione e Controllo di Gestione - Responsabile Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
Monitoraggi infrannuali (obiettivi di performance organizzativa)	- Monitoraggio PAL al 31.7.2020 e al 30.9.2020	SOC Programmazione e Controllo di Gestione
Rendicontazione ed erogazione indennità (obiettivi di performance organizzativa e obiettivi specifici-RAR)	- Approvazione Bilancio di esercizio 2020 – attività in corso - Approvazione della Relazione sulla performance – attività in corso	- Direzione Strategica - SOC Programmazione e Controllo di Gestione - SOC Risorse Umane - SOC Gestione Economico-finanziaria

4) INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

La mancanza di un sistema informativo-informatico unico complica la gestione dell'intero ciclo della Performance (Allegato1 sezione D).

Considerazioni

È del tutto evidente, infatti, che la presenza di un sistema informativo-informatico integrato consentirebbe a tutti gli operatori (sia delle strutture che direttamente partecipano al ciclo della performance, che ai controller interni ed esterni delle strutture) di avere una guida, uno strumento operativo, che faciliti la gestione delle singole fasi del processo.

La presenza di un sistema informativo-informatico garantirebbe, inoltre, maggiore celerità nello svolgimento delle singole attività poste in essere da ciascun attore, assicurando ai preposti al coordinamento ed al controllo una maggiore incisività della propria azione.

Il ciclo della Performance rappresenta una funzione strategica dell'Azienda, con notevoli complessità, legate alla trasversalità della funzione ed agli impatti, in termini non solo economici, che ne scaturiscono.

Anche nel 2020 l'elaborazione ed il **monitoraggio del Piano è avvenuta sia attraverso sistemi già presenti che con fogli di calcolo predisposti dalle singole strutture. È del tutto evidente che in un siffatto sistema la possibilità di errori, anche di trasposizione da un documento all'altro, è elevata**; ciò comporta un innegabile riflesso negativo sulla qualità dell'intero processo. **In particolare, l'utilizzo di fogli di calcolo da parte della S.O.C Risorse Umane, durante la fase di assegnazione economica delle quote in rapporto ai risultati raggiunti è particolarmente rischioso.**

5) UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

I risultati del sistema di misurazione e di valutazione delle performance generano ricadute giuridiche ed economiche; essi, infatti, assumono rilievo sia ai fini dell'assegnazione, conferma e revoca degli incarichi professionali e di struttura, che ai fini dell'erogazione degli incentivi direttamente correlati agli esiti delle valutazioni espresse.

Considerazioni

L'OIV nella sua verifica dell'efficacia posta in essere dall'Amministrazione, alla luce dei risultati conseguiti nel ciclo precedente, non individua, al momento, un effettivo utilizzo del sistema

finalizzato ad un progressivo miglioramento della gestione, se non per alcuni indicatori di carattere sanitario.

6) SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTIVAZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CURRUZIONE E LA TRASPARENZA

Non esiste un sistema informatico dedicato, pertanto sulla base del D.Lgs. 33/2013, che prevede esplicitamente che “I dirigenti responsabili degli uffici dell'amministrazione garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge” (art. 43, comma 3) si rimanda ai singoli Direttori titolari di incarichi, la responsabilità della trasmissione e dell'aggiornamento dei dati, che assumono rilievo anche verso l'esterno. I compiti dei Dirigenti aziendali preposti alle strutture competenti alla produzione e aggiornamento sono quelli di:

- verificare i propri compiti nell'ambito di quanto previsto dal PTPCT (allegato 3);
- garantire il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge;
- garantire l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità delle informazioni pubblicate.

Si ritiene opportuno precisare che i sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della performance e dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione, sono quelli messi a disposizione da INSIEL, (società in house della Regione, con specifica sezione per le strutture sanitarie regionali). (Vedi Allegato 1 sezione D ed E).

Considerazioni

In questi ultimi anni le innovazioni in materia di trasparenza ed anticorruzione e la centralità che queste tematiche hanno assunto nell'ambito della PA, hanno determinato un cambiamento non solo organizzativo ma anche di tipo infrastrutturale. Le tematiche in esame, infatti, sono state sempre più

poste dal legislatore al centro della vita di ciascuna Amministrazione, divenendone un valore fondante. La mancanza di un sistema che generi in automatico i files dei provvedimenti dirigenziali soggetti ad obbligo di pubblicazione nelle sezioni dedicate del portale istituzionale comporta possibili ritardi ed errori. Altra criticità derivante dalla carenza di un software è rappresentata dal fatto che la mancanza di implementazione automatica degli atti da pubblicare nella sezione “Amministrazione trasparente”, non permette neppure la presenza di un alert, idoneo a segnalare il mancato o tardivo aggiornamento dei dati.

7) INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO ED I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI

Il livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione della performance della programmazione sanitaria annuale con le risorse economico-finanziarie a disposizione dell’Azienda, comprendenti il finanziamento regionale e le entrate proprie, è esplicitata nel documento di Programmazione attuativa locale (PAL) redatto con cadenza annuale e nell’assegnazione del budget economico alle singole articolazioni organizzative.

Per il 2020 tale momento di integrazione non c’è stato a causa degli eventi pandemici, che hanno determinato anche una semplificazione del percorso di assegnazione degli obiettivi di performance alle singole strutture (cfr nota DG 156804 del 10/12/2020).

Nel corso degli ultimi anni, nell’ambito di un generale processo di efficientamento dell’azione amministrativa, il legislatore ha attribuito sempre più rilevanza ai controlli interni, con la progressiva eliminazione/riduzione dei controlli di legittimità.

E’ opportuno precisare che a diverse Strutture sono stati agiti, razione materiae, tali compiti. I Dipartimenti e le SOC Programmazione e Controllo di Gestione, Risorse Umane, Gestione Economico-Finanziario, Qualità Accreditamento e Rischio Clinico, il Responsabile della Prevenzione della Trasparenza e della Corruzione svolgono funzioni di controllo interno attraverso il loro diretto coinvolgimento nei processi di programmazione e controllo della performance organizzativa.

Considerazioni

Tuttavia precisando che i sistemi di controllo interno devono prevedere e quindi garantire i modelli di raccolta, registrazione e conservazione dei dati anche ai fini del monitoraggio della valutazione, della gestione finanziaria, della verifica finale e dell'audit, attualmente non esiste un sistema informativo integrato che consenta di svolgere tali funzioni in maniera organica e strutturata.

8) DEFINIZIONE E GESTIONE STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità sono stati sicuramente condizionati dall'evento pandemico, ferma restando la necessità di tendere sempre al mantenimento/miglioramento degli indicatori, con particolare attenzione a quelli richiesti dalla Regione.

9) VERIFICA DELLE BUONE PRATICHE DI PROMOZIONE DELLE PARI OPPORTUNITA'

Si segnala che a tutt'oggi non sono ancora pervenuti, da parte del CUG, il "Piano Triennale delle Azioni Positive" e la "Relazione" sulla situazione del personale dell'ente riferita all'anno precedente, contenente una apposita sezione sulla attuazione del suddetto Piano triennale.

Tanto in ragione della necessità dell'Organismo di rilevare lo stato delle azioni introdotte, per effettuare la piena realizzazione delle pari opportunità nel lavoro e del benessere organizzativo, e permettere quindi una compiuta relazione ai fini della valutazione della performance organizzativa complessiva dell'amministrazione e della valutazione della performance individuale del dirigente responsabile.

Al riguardo si sottolinea la necessità di un forte legame tra le dimensioni di pari opportunità, benessere organizzativo e performance delle amministrazioni. È infatti evidente che l'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e il miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi non può prescindere dalla creazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità, di benessere organizzativo e dal contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza, anche solo morale o psichica, sui lavoratori.

La promozione della parità e delle pari opportunità nella pubblica amministrazione necessita di un'adeguata attività di pianificazione e programmazione, strumenti ormai indispensabili per rendere l'azione amministrativa più efficiente e più efficace.

10) COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Nelle varie fasi del ciclo di gestione della performance vi è stato un coinvolgimento dei principali stakeholder esterni (Enti locali e Organizzazioni Sindacali).

Considerazioni

L'OIV rileva la necessità di coinvolgere gli stakeholder, a pieno titolo e sistematicamente, nel Processo di Valutazione Aziendale.

11) DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'ORGANISMO DI VALUTAZIONE

Le modalità di monitoraggio utilizzate dall'OIV sono:

- Analisi dei dati forniti dall'Amministrazione;
- Verifica della documentazione fornita dalle strutture aziendali;
- Attività di controllo di tipo informatico sugli obblighi di pubblicazione.

12) PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

A valle della disamina e del monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni, così come articolatosi fino ad ora nell'Azienda ed in considerazione delle criticità riscontrate, emerge la necessità di perseguire i seguenti obiettivi:

- **creare un unico Sistema di Misurazione e Valutazione**, necessario **per aiutare le persone a comprendere come le loro azioni possono influire sulla performance organizzativa** (della struttura di appartenenza o anche su quella dell'amministrazione nel suo complesso) e **come possano migliorare la propria performance individuale** in termini di prestazioni e di comportamenti;
- superare la completa identificazione fra obiettivi **organizzativi** ed **individuali**, per cui sono definiti obiettivi individuali del direttore/direttrice quelli della struttura di diretta

responsabilità (vedi ex ASIUD). Ciò **genera un effetto negativo sulla percezione dei meccanismi di valutazione**; in particolare il personale non dirigente potrebbe avere la “sensazione” di “lavorare per la realizzazione degli obiettivi del direttore” e non per raggiungere quelli della struttura di appartenenza. Il sistema di valutazione deve proporre in modo chiaro la distinzione tra performance organizzativa e performance individuale, esplicitando che obiettivi della struttura (**performance organizzativa**) e obiettivi (**individuali**) del dirigente e/o del dipendente **sono due “entità” distinte per evitare di generare confusione sulle dimensioni di valutazione**;

- decidere, anche in base al ruolo agito nell’ amministrazione, quale peso attribuire alle varie dimensioni da valutare, superando eventuali scollamenti tra risultati riferibili ad obiettivi di struttura organizzativi/budget, e la valutazione individuale/comportamentale. Si sottolinea come sia necessaria una **unica valutazione di sintesi facilmente comprensibile a tutti i fruitori del sistema sia interni che esterni**;
- individuare obiettivi e target riferibili a dati certi ed attendibili, definizione di indicatori sempre più rilevanti e di agevole lettura e misurabilità;
- sistematizzare il processo di informatizzazione aziendale tale da permettere tempestività e certificabilità dei dati per poter effettuare la lettura degli stessi in tempi adeguati e tali da consentire azioni di verifica e riprogettazione dei sistemi e quindi dei risultati;
- creare **maggiore integrazione tra i sistemi di controllo interno aziendali**, le cui funzioni svolte da diverse strutture aziendali, necessitano di un sistema informativo-informatico integrato che consenta di svolgere tali funzioni in maniera organica e strutturata, anche attraverso l’ utilizzo di flussi informativi comuni e di un regolamento aziendale che permetta di esplicitare in maniera chiara ruoli, funzioni e responsabilità dei vari attori;
- terminare il processo di implementazione automatica degli atti da pubblicare nella sezione “Amministrazione trasparente”, con la presenza di un alert, idoneo a segnalare il mancato o tardivo aggiornamento dei dati.
- effettuare la piena realizzazione delle pari opportunità nel lavoro e del benessere organizzativo;
- coinvolgere in modo sistematizzato gli stakeholder esterni nel processo di Valutazione Aziendale.

Allegato 1 – Il Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione trasparenza ed integrità dei controlli

Letto, confermato e sottoscritto.

Udine, 24/5/2021

Componenti:

dott.ssa Silvana De Simone, presidente Firmato

dott. Francesco Taiti, componente Firmato

dott.ssa Cristina Zavagno, componente Firmato

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* anno 2020 dell'ASU FC.

Parte A, C, D: compilata a cura della SOC Programmazione e Controllo di Gestione

Parte B: compilata a cura della SOC Gestione Risorse Umane

Parte E: compilata a cura della RPCT

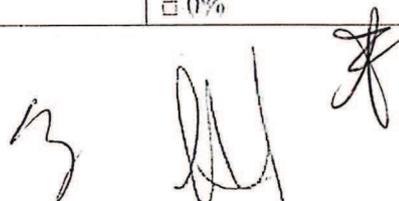
Parte E4: compilata a cura della SOC Tecnologie dell'Informazione e della comunicazione.

Le attività sono state pesantemente condizionate dall'emergenza COVID 19.

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 enti

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 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 type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti non apicali <input type="checkbox"/> Dirigenti apicali <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 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 servizio (valore assoluto) al 31.12.2020	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 non apicali			<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%

3 

Altri costi diretti annui	
Costi generali annui imputati alla STP	
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 insufficiente di personale

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

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	L'Azienda dispone di un sistema di CDG fondato sulla contabilità analitica per quanto attiene ai costi e per le attività su un portale direzionale aziendale
---	--

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.

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <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	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, CUPWEB per le prestazioni sanitarie	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, Portale gestionale regionale	X	<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
---	------------	---------	---------




Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Costo-assistenza farmaceutica territoriale: % sul bilancio aziendale	Firma digitale: % referti firmati digitalmente
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 type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" 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 pubblicazione²

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 enti³ 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)
-------------------	------------------------	--	---	---

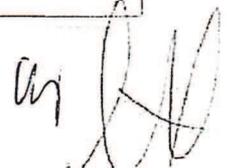
² Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

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

Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<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.
--	--	--	---	---

Consulenti 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"/> 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 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 checked="" 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 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.
-----------	--	--	---	---

Incarichi conferiti autorizzati dipendenti	<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 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 checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
--	--	--	---	--

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 type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" 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 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



Bandi di gara e contratti	<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 type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" 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.: Iaddove 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	Monitoraggi
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 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 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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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			
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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			

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 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 type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Pubblicazione sul sito aziendale	
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"

	Presenza	Note
	SI/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	Google Analytics
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	SI	Google Analytics

Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	Google Analytics
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	SI	Google Analytics
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	SI	Google Analytics
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	Google Analytics
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne 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	

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 <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 checked="" type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <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)	<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 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

