



**AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE  
(A.R.N.A.S.) "GARIBALDI"**

**Catania**

**Organismo Indipendente di Valutazione**

*Relazione sul Funzionamento Complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei Controlli Interni (D. Lgs. 150/2009, art. 14, comma 4, lett. a). Periodo di riferimento 2023 - 2024.*

*Approvata nella seduta del 30 Aprile 2024*

**O.I.V.**

**f.to dott.ssa Rosaria D'Ippolito - presidente**

**f.to prof.ssa Caterina Ventimiglia - componente**

**f.to avv. Luca Pedullà - componente**

## INDICE

1. **Premesse.**
2. **Il Ciclo della Performance: La Performance Organizzativa.**
  - A. Ciclo della Performance in Corso (2024);
  - B. Ciclo della Performance Precedente - Anno 2023;
3. **Il Ciclo della Performance: La Performance Individuale**
4. **Processo di Attuazione del Ciclo della Performance**
5. **Infrastruttura di Supporto**
6. **Sistemi Informativi ed Informatici a Supporto dell'Attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e per il Rispetto dei Obblighi di Pubblicazione.**
7. **Definizione e Gestione degli Standard di Qualità**
8. **Utilizzo dei Risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione**
9. **Descrizione delle Modalità di Monitoraggio dell'OIV**
10. **Proposte e Suggerimenti.**

---

## 1. PREMESSE

---

Nell'espletamento dei compiti attribuiti all'Organismo Indipendente di Valutazione dalla normativa di riferimento è predisposta la presente relazione nel quadro generale del monitoraggio sul Ciclo di Gestione della Performance riferito all'annualità 2023.

Ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lettera a), del D. Lgs. n. 150 /2009, e s.m.i., infatti, l'OIV è chiamato a monitorare "...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", per sostenere i processi di sviluppo, integrazione e miglioramento del sistema.

La presente Relazione, è redatta dall'OIV nominato, nell'attuale composizione, con deliberazione n. 402 del 04.04.2023, modificata con successiva deliberazione n. 415 del 12 aprile 2023. Il documento, dunque, si inserisce nel vigente contesto normativo segnato - oltre che dall'evoluzione normativa intervenuta, ex d. lgs n. 74/2017 - dalla soft regulation dell'ANAC (già Civit), con particolare riferimento alla deliberazione n. 23/2013, e dalle linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, tenuto conto della specificità degli enti del S.S.R.

Nelle premesse, l'Organismo rileva che, nella contemporaneità, non può trascurarsi di segnalare la recente designazione da parte del Governo regionale delle nuove direzioni strategiche delle aziende sanitarie, insediate dal 1 febbraio 2024 nell'attuale forma commissariale e nelle more della definizione dei percorsi destinati alla individuazione dei Direttori Generali, Amministrativi e Sanitari delle aziende. Tale contesto di riferimento non può non avere influenze sui procedimenti legati allo svolgimento delle attività connesse alle Performance aziendali, attesa la mancata individuazione ed assegnazione (da parte dei competenti organismi regionali) degli obiettivi strategici, di norma successivamente declinati a livello aziendale attraverso la specifica procedura di *budget*.

Nelle pagine seguenti sono illustrati gli esiti dell'analisi condotta dall'Organismo, alla data della presente relazione, articolati secondo lo schema di contenuto offerto dalla richiamata deliberazione Anac n. 23/2013.

Nel contesto va anche precisato che l'Organismo, dall'insediamento (giugno 2023) ad oggi ha tenuto complessivamente n. 25 sedute, come può evincersi dai relativi verbali di riunione, le cui risultanze costituiscono il fondamento dell'attività conoscitiva ed istruttoria odierna in uno agli altri documenti di riferimento, individuati e richiamati nel contesto dei singoli paragrafi della Relazione.

Tanto premesso, si descrivono i seguenti contenuti di analisi che costituiscono il contenuto della Relazione articolata, sulla base della citata deliberazione Anac, nelle seguenti sezioni: **A.** Performance Organizzativa; **B.** Performance Individuale; **C.** Processo di attuazione del Ciclo della Performance; **D.** Infrastruttura di supporto; **E.** Sistemi Informativi ed Informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza ed il rispetto degli obblighi di pubblicazione; **F.** Utilizzo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione; **G.** Descrizione delle modalità del monitoraggio OIV.

Questo documento, cui ha partecipato attivamente la Struttura tecnica permanente per la misurazione della performance, di cui all'art. 14, c. 9 del D. Lgs. 150/2009 e s.m.i., è pubblicato sul sito istituzionale dell'amministrazione, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

\*\*\*\*\*

---

## 2. IL CICLO DELLA PERFORMANCE: LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

---

### **A. Ciclo della Performance in Corso (2024):**

Con riguardo al Ciclo della Performance 2024, l'OIV registra l'avvio dello stesso attraverso l'adozione del Piano Integrato di Attività e di Organizzazione (P.I.A.O.) per il triennio 2024-2026, giusta deliberazione C.S. n. 109 del 31.01.2024.

Il suddetto P.I.A.O. - in coerenza alla nuova disciplina di settore (D.L. 80/2021, D.L. 228/2021, DPCM 132 /2022) operativa da luglio 2022, a regime dal gennaio 2023 - delinea nella sezione dedicata al "*Piano della Performance*" l'insieme degli obiettivi aziendali, unitamente ai relativi indicatori e target, da declinare successivamente verso le diverse Unità Operative aziendali nei procedimenti e nei tempi definiti in base al vigente regolamento aziendale SMVP.

Richiamando quanto anticipato nelle premesse, a proposito della designazione delle nuove Direzioni Strategiche nelle aziende sanitarie regionali, va segnalato che il P.I.A.O. in questione risulta adottato dal Commissario Straordinario uscente e che il nuovo Commissario, dr. Giuseppe Giammanco, insediatosi l'1 febbraio 2024, nel corso dell'incontro con questo Organismo tenuto in data 11 aprile 2024 ha anticipato, fra l'altro, la volontà di mantenere lo schema degli obiettivi delineato nel contesto del suddetto Piano Integrato e di avviare a breve l'attività finalizzata alla relativa negoziazione di budget con le diverse UU.OO. aziendali, con riserva di eventuali modifiche ed integrazioni in esito alla futura negoziazione regionale.

Durante lo stesso incontro è emersa anche la necessità di accelerare la messa a regime del cruscotto di gestione dati, ovvero del nuovo Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) che, per quanto relazionato dal Responsabile del controllo di gestione, avrebbe dovuto essere pienamente operativo da giugno 2023 ma che, invece, alla data del suddetto verbale, non garantisce ancora la certezza e la tempestività dei dati e delle informazioni essenziali ai fini della gestione del Ciclo della Performance. Sul punto, il Commissario Straordinario ha rappresentato l'attenzione costante al tema, ritenendo che sulla base delle rassicurazioni della ditta appaltatrice - a carico della quale, comunque, sono state irrogate le penali previste dal contratto d'appalto - le difficoltà riscontrate dovrebbero essere definitivamente superate entro la fine del corrente mese; al contempo si provvederà a sollecitare ulteriormente il Responsabile del SIA in quanto Rup del contratto considerato.

In sostanza, l'attuale Ciclo della Performance, risulta tempestivamente avviato e, sulla base di quanto precisato dal nuovo Commissario Straordinario, a breve troverà ulteriore e necessario sviluppo con l'avvio della negoziazione di *budget*, nonostante l'attuale mancata definizione delle procedure per la definitiva nomina dei nuovi direttori generali delle aziende del S.S.R.

\*\*\*\*\*

### **B. Ciclo della Performance Precedente - Anno 2023.**

Il Ciclo di gestione della Performance relativa alla precedente annualità risulta avviato con l'adozione del Piano Integrato di Attività e di Organizzazione (P.I.A.O.) per il triennio 2023 - 2025, giusta deliberazione C.S. n. 387 adottata in data 31.03.2023, ovvero entro il termine così prorogato giusta comunicato del Presidente Anac del 17.01.2023.

La connessa attività di valutazione della Performance organizzativa tuttavia ad oggi non risulta ancora avviata. Le ragioni del ritardo, come relazionato dal Responsabile del controllo di gestione nel corso di diverse riunioni dell'Organismo, trovano causa nelle difficoltà di rilevazione dei pertinenti risultati di Performance 2023, dovute alle criticità presentate dal nuovo sistema gestionale aziendale (come già rilevate al precedente punto "A"), ovvero del sistema informativo ospedaliero (SIO).

In effetti, come può riscontrarsi attraverso i verbali di questo OIV, la persistenza delle citate criticità, da un lato, non hanno consentito lo svolgimento della verifica intermedia durante l'anno 2023, circa l'andamento degli obiettivi affidati alle diverse UU.OO., dall'altro, hanno determinato un rilevante ritardo nell'attività di rilevazione dei dati necessari alla misurazione della Performance relativa, appunto, al medesimo anno, propedeutica all'identificazione dei contenuti del successivo Ciclo di programmazione.

Rinviando per maggiori dettagli al paragrafo dedicato all'attuazione del Ciclo della Performance, l'OIV ha rilevato che attraverso la negoziazione di budget conclusa nel mese di maggio 2023, l'Azienda ha provveduto ad assegnare a tutte le UU.OO. gli obiettivi operativi, con i rispettivi indicatori e target, quale declinazione degli obiettivi strategici che, a loro volta, trovano riferimento nelle previsioni del Piano della Performance descritto nell'ambito del P.I.A.O., per il triennio 2023 - 2025, ove rimangono descritti gli obiettivi di Valore Pubblico, di Salute e di Funzionamento. Alla data di redazione della presente relazione, risulta appena ultimata la rilevazione dei risultati da parte degli Uffici di riferimento identificati nelle relative schede di budget come valutatori di I istanza.

Tanto precisato, può a questo punto rilevarsi che con riguardo al Ciclo di performance in esame la fase di definizione degli obiettivi posta in essere dall'Amministrazione - tenuto conto della specificità delle procedure adottate a livello regionale per gli enti del S.S.R. e delle peculiarità di contesto - appare essere rispondente con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D. Lgs. 150/2009. Mentre la successiva fase della misurazione dei risultati, nonostante la articolata attività posta in essere sconta la problematica, sopra segnalata, segnalata del mancato svolgimento del monitoraggio intermedio.

Sul punto, si riportano di seguito le informazioni di sintesi previste dall'allegato 1 alla deliberazione Anac n. 23 / 2013, anche raccolte attraverso il contributo della Direzione Amministrativa.

### A. Performance Organizzativa

<p><b>A. 1 .</b> Qual' è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli Obiettivi?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Nessuna</b></p> <p><input type="checkbox"/> Mensile</p> <p><input type="checkbox"/> Trimestrale</p> <p><input type="checkbox"/> Semestrale</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p><b>A. 2.</b> Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio ? (possibili più risposte)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Direttori di Struttura</p> <p><input type="checkbox"/> Stakeholder esterni</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p><b>A. 3.</b> Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si modifiche obiettivi strategici</p> <p><input type="checkbox"/> Si, modifiche obiettivi operativi</p> <p><input type="checkbox"/> Modifiche Ob. Strategici e Operativi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>No, nessuna modifica</b></p>

\*\*\*\*\*

---

### 3. IL CICLO DELLA PERFORMANCE: LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

---

In questa sezione, l'OIV è chiamato ad esprimere una valutazione sulla assegnazione degli obiettivi individuali, con particolare riguardo alle sue modalità (allegato 1, sez. B, scheda deliberazione Anac 2013).

A tal fine, si rileva che l'attività concernente la misurazione e valutazione della Performance individuale presso l'Arnas Garibaldi risulta positivamente caratterizzata dalle previsioni del nuovo Regolamento aziendale sulla Performance, adottato con deliberazione del dicembre 2021.

In relazione alla tipologia di Performance in esame, il citato Regolamento ha introdotto nuove schede di valutazione: l'una afferente il comportamento organizzativo e individuale dei dipendenti tutti, l'altra invece dedicata all'assegnazione degli obiettivi individuali che ogni Direttore di Struttura attribuisce a ciascun dipendente, tenendo conto degli obiettivi che lo stesso ha a sua volta negoziato con la Direzione strategica. Lo stesso Regolamento, poi, prevede la diversa "pesatura" dei risultati ottenuti e descritti nel contesto delle schede in rapporto al ruolo ed al profilo di appartenenza.

Il sistema riformato consente, in effetti, una migliore e più puntuale verifica dello specifico contributo di ogni dipendente, in termini di concreta attività e di risultato, ai fini del miglioramento della performance

della struttura di appartenenza (e, in ultima analisi, dell'Azienda) il cui risultato complessivo, in ogni caso, condiziona la premialità del dipendente, atteso che essa viene riconosciuta dall'Azienda in proporzione alla performance organizzativa.

Il processo di valutazione in argomento, per l'anno 2023, è ancora in corso. Può però precisarsi che, al di là delle contingenze cui si è fatto cenno, la tempistica per la definizione delle procedure legate alla misurazione e valutazione delle Performance coincide, solitamente, con le prime settimane del mese di maggio.

E' comunque previsto che tale processo si svolga nel contraddittorio tra il valutatore ed il valutato il quale, secondo le previsioni regolamentari, qualora ritenga non corretta la valutazione ricevuta potrà fare ricorso al collegio di conciliazione nelle ipotesi in cui la valutazione ottenuta corrisponda ad un giudizio di non sufficienza.

Per l'anno 2023 non risultano avviate procedure di conciliazione.

Di seguito, comunque, sono illustrati i risultati individuali afferenti l'anno 2022: **a)** su un totale di 502 medici valutati, 416 unità (pari all'82,86%) ha conseguito il massimo del punteggio, mentre nessun dirigente medico ha avuto attribuito un punteggio inferiore al minimo; **b)** Su 34 unità di personale della dirigenza sanitaria, 32 (pari al 94,11% del personale afferente all'area) hanno avuto il punteggio massimo previsto, mentre le restanti due unità hanno ottenuto un punteggio superiore all'80%; **c)** Tutti i 19 dirigenti ATP in servizio hanno avuto il punteggio massimo previsto (con la sola eccezione di un 99,3/100); **d)** Il personale del Comparto (n. 1607 unità valutate) ha ottenuto la valutazione massima nella misura del 87,43% (n. 1405), mentre solo 10 unità hanno conseguito un punteggio inferiore alla soglia minima prevista.

Si riportano, ora, le ulteriori informazioni di sintesi come da allegato 1 alla deliberazione Anac n. 23/2013 relative a:

## B. Performance Individuale

B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali ?

	Personale in servizio (valore assoluto)	Personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi (Organizzativi)
Direttori U.O. Complessa e Responsabili U.O. Semplice Dipartimentale	58	58 <i>(per i dirigenti di struttura la sottoscrizione della scheda di budget coincide con l'assegnazione degli obiettivi organizzativi ed individuali)</i>	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<b>X 50%-100%</b> <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti Titolari di Incarico Professionale	478	478	<b>X 50% - 100%</b> <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%

Non Dirigenti	_ 1607_	_1150_	<input checked="" 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%
---------------	---------	--------	---	---

\*\*\*\*\*

---

#### 4. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

---

Il Ciclo della Performance 2023 risulta essere stato realizzato nell'osservanza del contesto della disciplina vigente in materia.

In proposito, è da rilevare come l'Azienda abbia provveduto all'adozione degli atti ed allo svolgimento delle attività connesse al Ciclo di Gestione per l'anno considerato, così come segue:

- Con deliberazione n. 387 del 31.03.2023, è stato adottato il Piano Integrato di Attività e di Organizzazione per il triennio 2023 - 2025, le cui sezioni descrivono, tra l'altro: I piani della Performance, Anticorruzione, Fabbisogno del Personale, Formazione, Lavoro agile e quanto ulteriormente previsto dalle vigenti disposizioni;
- Con deliberazione C.S. n. 109 del 31.01.2024, è stato adottato il Piano Integrato di Attività e di Organizzazione per il triennio 2024 – 2026;
- Per ciò che concerne il rispetto, da parte dell'Azienda, degli obblighi di Trasparenza, annualmente individuati sulla base di apposita griglia di rilevazione elaborata dall'Anac nell'anno di interesse, giusta deliberazione 203 del 17.05.2023, questo OIV all'esito della verifiche svolte ha emesso il relativo Documento di Attestazione del 31 luglio 2023, regolarmente pubblicato nel contesto della sezione Amministrazione Trasparente del sito aziendale. Secondo le indicazioni fornite dalla richiamata deliberazione, dopo aver svolto le verifiche di competenza sul rispetto degli obblighi di pubblicazione relativi alla trasparenza da parte dell'Azienda, alla data del 30 giugno 2023, si è provveduto, entro il termini, all'inserimento dei dati e delle informazioni previste dalla griglia annualmente elaborata dall'ANAC direttamente sulla piattaforma dedicata;
- Dal 23 al 31 maggio 2023 la Direzione strategica ha provveduto allo svolgimento della negoziazione di budget con le diverse UU.OO. aziendali.
- Giusta deliberazione n. 822 del 28.07.2023, l'Arnas ha provveduto ad adottare la Relazione sulla Performance (anno 2022), esaminata da questo OIV sulla base delle relative Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica e "validata" nel corso della seduta del successivo 31 luglio 2023 nel cui ambito è stata emesso il relativo documento di validazione al prot. 13858 del 31 luglio 2023.

Precisato quanto precede, può evidenziarsi come le fasi, i tempi ed i soggetti coinvolti nel processo di Performance appaiono essere coerenti con le previsioni di legge, tenendo sempre conto delle peculiarità dei

processi e delle tempistiche adottate a livello regionali nell'ambito degli enti del servizio sanitario.

Come previsto dalla deliberazione Anac 23/2013, si forniscono le informazioni sull'adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente (di cui all'allegato I, sez. "C" della stessa deliberazione) in termini di risorse umane ed economiche e di competenze professionali disponibili.

A tal fine, l'Azienda, con deliberazione n. 999 del 02.09.2021, ha provveduto alla ricomposizione della Struttura Tecnica Permanente. Dal citato provvedimento può evincersi:

*"C. Processo di Attuazione del Ciclo della Performance - Struttura Tecnica Permanente.*

<b>C. 1</b> Quante unità di personale operano nella STP ?	<i>n. 2 a tempo parziale, oltre il responsabile.</i>
<b>C.2.</b> Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico gestionali ?  Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze Giuridiche ?	<i>n. 1</i>  <i>n. 2 compreso il Responsabile</i>
<b>C.3.</b> Indicare il costo annuo della STP distinto in: - Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne)  - Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui  - Costi generali annui imputati alla STP	<i>€ 60.000, in rapporto all'impiego stimato parziale.</i>  <i>0,00</i>  <i>Non Rilevabili / Non significativi</i>
<b>C. 4.</b> La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie?	<i>la STP ha un numero adeguato di personale</i>  <i>la STP ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale</i>  <i>la STP ha competenze adeguate in ambito giuridico</i>

\*\*\*\*\*

---

## 5. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

---

La disponibilità di un'adeguata infrastruttura di supporto costituisce uno degli aspetti nevralgici per un efficace sistema di Misurazione e Valutazione della performance.

Questa sezione è dedicata alla valutazione concernente l'adeguatezza dei sistemi informativi ed informatici utilizzati dall'Amministrazione a supporto del funzionamento del ciclo.

Con riferimento alla deliberazione Anac 23/2013 si rappresenta quanto segue:

<b>D.1.</b> Quanti sistemi di Controllo di Gestione (CDG) vengono utilizzati dall'Amministrazione?	<b>n. 1</b>	
<b>D.5.</b> I Sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi ?	Ind. Ob.Strateg.	Ind.Ob.Operat.
	- <b>SI</b>	- <b>SI</b>
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	<b>Obiettivo UOC Chirurgica :</b> Obiettivo Strategico - Efficienza. <b>Ob.:</b> Percorso attuazione Certificabilità del bilancio <b>Indicatore:</b> Aumento della frequenza degli scarichi dei prodotti consumati, presenti negli armadietti di competenza della U.O. (reparto, sala operatoria, ambulatorio, etc).	
<b>D.6.</b> Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi ?	Ob. Strategici	Ob. Operativi
	<b>X</b>	<b>X</b>
	<b>X</b>	<b>X</b>
- Sistema di Contabilità Generale;	<b>X</b>	<b>X</b>
- Sistema di Contabilità analitica;	<b>X</b>	<b>X</b>
- Altro Sistema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*\*\*\*\*

---

## 6. SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

---

Nel corso dell'anno 2023, l'OIV ha provveduto ad assolvere all'esercizio delle funzioni di controllo in riferimento agli obblighi e agli adempimenti relativi alla pubblicazione sul sito web dell'amministrazione dei dati, delle informazioni, dei documenti previsti dal d.lgs. n. 33 /2013 e s. m. i.

I sistemi informatici ed informativi a supporto della Trasparenza (diversi dal SIO: Sistema Informativo Ospedaliero di cui si è detto in precedenza) consentono una buona gestione dei dati a supporto della Trasparenza consentendo il pieno rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Per quanto già evidenziato nel corpo dell'odierna Relazione, sulla base della deliberazione Anac 203 / 2023 l'Organismo ha svolto le previste funzioni provvedendo, tra le altre attività, alla verifica del rispetto degli obblighi di trasparenza al 30 giugno 2023 ed alla pubblicazione della scheda di verifica, predisposta dall'Autorità, entro il successivo 31 luglio. La citata attività è stata quindi documentata nel nuovo applicativo web reso appositamente disponibile sul sito ANAC dove, nel rispetto delle indicazioni portate dalla citata deliberazione, è stato possibile aggiornare, al 30 novembre 2023, i valori attribuiti nella colonna "completezza del contenuto" nel caso di superamento delle criticità esposte in precedenza nella griglia di rilevazione. Entro il previsto termine del 10 dicembre 2023 si è provveduto alla convalida della scheda di monitoraggio, così acquisita dall'ANAC.

L'attestazione di pertinenza dell'Organismo è regolarmente pubblicata nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito aziendale.

Tanto precisato, le seguenti tabelle descrivono gli aspetti informativi / informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati.

*Sistemi Informativi e informatici per l'Archiviazione, la Pubblicazione e la Trasmissione dei Dati.*

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

<i>Tipologie di Dati</i>	<i>Disponibilità del Dato</i>	<i>Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione</i>	<i>Pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente</i>	<i>Trasmissione ad Altri soggetti (laddove effettuata)</i>
<b>Incarichi conferiti e Autorizzati ai dipendenti</b>	<p><b>X</b> Archivio cartaceo</p> <p>-Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><b>X</b> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><b>X</b> Trasmissione telematica</p> <p><b>X</b> Consegna cartacea</p> <p>- Comunicazione telefonica</p> <p>- Altro</p>	<p><b>X</b> Inserimento manuale</p> <p><b>X</b> Accesso diretto o attraverso link alla banca dati di archivio</p> <p>- Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione</p> <p>- Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare:</p> <p><b>a)</b> Soggetto: <i>Perlapa</i></p> <p><b>b)</b> Modalità Trasmissione: <i>Telematica</i></p> <p><b>c)</b> Frequenza della trasmissione: <i>Tempestiva rispetto al conferimento dell'incarico</i></p>

<i>Tipologie di Dati</i>	<i>Disponibilità del Dato</i>	<i>Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione</i>	<i>Pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente</i>	<i>Trasmissione ad Altri soggetti (laddove effettuata)</i>
<b>Bandi di Concorso</b>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p>- Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Consegna Cartacea</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto attraverso link</p> <p>- Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata</p>	Specificare:
<b>Consulenti e collaboratori</b>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p>o Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui si riferiscono i dati.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Consegna Cartacea</p> <p>- Comunicazione Telefonica</p> <p>- Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto attraverso link alla/alle banca / banche dati di archivio</p> <p>- Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p>- Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare:</p> <p>a) Soggetto: <i>Perlapa</i>;</p> <p>b) Modalità di trasmissione: <i>Telematica</i>;</p> <p>c) Frequenza Trasmissione: <i>Come da D.Lgs 33/2013</i></p>
<b>Dirigenti</b>	<p>- Archivio cartaceo</p> <p>- Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui si riferiscono i dati.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati Unica Centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Consegna Cartacea</p> <p>o Comunicazione Telefonica</p> <p>o Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p>- Accesso diretto attraverso link alla/alle banca / banche dati di archivio</p> <p>- Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p>- Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare:</p> <p>a) Soggetto;</p> <p>b) modalità di trasmissione <i>Telematica</i>;</p> <p>c) frequenza della trasmissione: <i>come da d.lgs 33/2013</i></p>

<i>Tipologie di Dati</i>	<i>Disponibilità del Dato</i>	<i>Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione</i>	<i>Pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente</i>	<i>Trasmissione ad Altri soggetti (laddove effettuata)</i>
<b>Tipologia Procedimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivio cartaceo</li> <li>- Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</li> <li><b>X</b> Banca dati unica centralizzata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>X</b> Trasmissione telematica</li> <li>- Consegna cartacea</li> <li>- Comunicazione telefonica</li> <li>- Altro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>X</b> Inserimento manuale</li> <li>- Accesso diretto o attraverso link alla banca dati di archivio</li> <li>- Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla Pubblicazione sul sito</li> <li>- Estrazione dalla Banca dati Con procedura automatizzata</li> </ul>	Specificare: a) soggetto: soggetti interessati b) modalità di trasmissione c) frequenza della trasmissione.
<b>Bandi di Gara e Contratti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>X</b> Archivio cartaceo</li> <li>- Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</li> <li><b>X</b> Banca dati unica centralizzata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>X</b> Trasmissione telematica</li> <li><b>X</b> Consegna cartacea</li> <li>- Comunicazione Telefonica</li> <li>- Altro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>X</b> Inserimento manuale</li> <li><b>X</b> Accesso diretto o attraverso link alla banca dati di archivio</li> <li>- Creazione ulteriore banca dati</li> <li>- Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</li> </ul>	Specificare: a) Soggetto: ANAC b) Modalità di Trasmissione: <i>Telematica</i> c) Frequenza trasmissione: <i>Annuale entro il 31.01</i>

\*\*\*\*\*

---

## 7. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

---

L'allegato F della deliberazione ANAC (Civit) 23/2013, richiede informazioni in merito al processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni adottate dall'Amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate le soluzioni organizzative per la gestione dei reclami e delle class action.

In relazione alle suddette informazioni, la struttura aziendale competente, ha trasmesso a questo Organismo il Piano Triennale per la qualità, 2023-2025, e la Procedura per la Valutazione della *Customer Satisfaction*. Per il resto, ai fini della rilevazione della qualità dei servizi, l'Azienda somministra agli utenti appositi questionari i cui risultati peraltro formano annualmente oggetto di specifici obiettivi affidati alle diverse Unità Operative.

Per altri aspetti, legati allo stesso tema si rileva che con deliberazione n. 1257 del 10.10.2022 l'Azienda ha individuato il referente aziendale per la qualità cui è affidato il compito di supportare la “...*Direzione generale nella definizione dei programmi di adeguamento nonché di affiancare le diverse articolazioni...dell'Arnas...nella realizzazione delle attività necessarie ai fini del Raggiungimento della conformità ai requisiti per l'autorizzazione sanitaria e l'accreditamento...*”

Per ciò che concerne i reclami, come relazionato dal responsabile della struttura tecnica, l'Arnas Garibaldi gestisce i reclami attraverso l'Ufficio URP e l'Ufficio Comunicazione aziendale. La verifica condotta attraverso la medesima struttura ha evidenziato che nel corso dell'anno 2023 sono stati proposti complessivamente n. 15 reclami scritti, n. 3 presso il P.O. di Nesima e n. 12 presso il P.O. Garibaldi Centro. Tutti i reclami sono di norma gestiti attraverso l'Ufficio comunicazione cui afferisce l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

\*\*\*\*\*

---

## **8. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

---

Il sistema di misurazione e valutazione della performance vigente nell'anno 2023 presso l'Azienda, efficacemente implementato attraverso il nuovo Regolamento, ulteriormente centrato sulla valorizzazione del merito e sulla differenziazione dei giudizi, consente un buon utilizzo delle informazioni e dei dati ottenuti a supporto della programmazione complessiva e dei processi decisionali. Infatti, sulla base di tali elementi l'Azienda è posta nella condizione di individuare punti di forza e di debolezza delle diverse articolazioni, in funzione dell'attività di programmazione e del processo decisionale volto alla migliore realizzazione degli obiettivi aziendali da supportare attraverso costanti processi di misurazione, monitoraggio e controllo.

\*\*\*\*\*

---

## **9. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

---

Le attività dell'OIV si sono svolte con il supporto della Struttura Tecnica Permanente, soprattutto ai fini delle verifiche istruttorie, e nel confronto, anche informale, con i vari dirigenti dell'Azienda a partire dalla Direzione amministrativa della stessa e della responsabile per l'Anticorruzione.

Più in dettaglio: si è provveduto alla verifica della coerenza, della completezza e della conformità dei contenuti del P.I.A.O., con particolare riferimento alle sezioni dello stesso contenenti il Piano della Performance ed il Piano per l'Anticorruzione, redatto nel rispetto della disciplina vigente e dei principi cardine e delle indicazioni operative contenute nel PNA e nei provvedimenti dell'Autorità Nazionale per l'Anticorruzione (Anac)

Ulteriormente, l'OIV ha verificato l'adozione da parte dell'Azienda del Piano Audit Triennale 2023 - 2025, con il contestuale Piano di Revisione 2023, adottato con deliberazione n. 167 del 08.02.2023 e del Piano Audit 2024 - 2026 unitamente al Piano previsto per la corrente annualità, giusta deliberazione n. 12 del 12 febbraio 2024, relativi alle procedure amministrativo-contabili del Percorso Attuativo di certificabilità (PAC). Sulla base di tale documentazione, nel corso delle valutazioni di Performance di competenza, l'OIV avrà modo di verificare il raggiungimento o meno, da parte delle strutture assegnatarie, degli obiettivi legati ai PAC.

Tutti i richiamati documenti risultano regolarmente pubblicati nel contesto della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web aziendale.

\*\*\*\*\*

---

## 10. PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---

Nel rispetto della disciplina vigente in tema di Performance e sistema dei controlli interni, l'OIV formula le seguenti notazioni di proposte e suggerimenti, sottoponendole all'attenzione della Direzione aziendale:

- Superamento del cartaceo ed implementazione del sistema informatico per la gestione delle procedure connesse alla Performance, essenziale ai fini della loro puntuale, efficiente ed efficace svolgimento;
- Avvio di specifiche attività formative sulla Performance anche in relazione all'applicazione del regolamento aziendale al fine di perseguire una maggiore consapevolezza, da parte degli attori del sistema, della cultura della valutazione;
- Potenziare il dialogo ed il confronto con gli stakeholder;
- Nella cornice del PNRR e della nuova disciplina dei contratti implementare anche mediante la digitalizzazione dei processi le attività ed i meccanismi di controllo relativi alla filiera amministrativa con particolare riferimento ai contratti pubblici.