

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE – OIV

Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (ai sensi del D.Lgs. 150/2009, art. 14, comma 4, lettera a) - anno 2024

1. Premessa

Il D.lgs. 150 del 2009 e ss.mm.ii. prevede tra i compiti degli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV) il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a).

L'A.N.A.C. è intervenuta sul tema con successive delibere predisponendo delle linee guida a supporto degli OIV per gli adempimenti relativi al monitoraggio e per l'elaborazione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, documento attraverso il quale gli OIV riferiscono circa l'attività svolta, gli esiti della stessa e sottolineano i rischi e le opportunità del sistema in vigore. In particolare 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 guida contenute nella delibera, sebbene rivolte specificamente alle Amministrazioni statali, agli Enti Pubblici non economici nazionali e alle 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. 165 del 2001.

Il presente documento riferisce sul funzionamento complessivo del sistema interno per l'anno 2024 dell'Azienda Sanitaria Territoriale (AST) di Ascoli Piceno, costituita dal 01/01/2023, in forza della Legge Regionale n. 19/2022 che ha realizzato un nuovo assetto organizzativo dell'intero sistema sanitario della Regione Marche. In particolare l'art. 23 della L.R. 19/2022, ha individuato cinque AA.SS.TT., che sono subentrate all'ASUR senza soluzione di continuità, assicurando le prestazioni incluse nei livelli essenziali di assistenza (LEA), l'equo accesso ai servizi e alle funzioni di tipo sanitario, sociale e di elevata integrazione socio-sanitaria nei rispettivi ambiti territoriali di riferimento.

L'AST Ascoli Piceno ha quindi acquisito lo status di azienda con conseguente autonomia organizzativa, gestionale, tecnica, amministrativa, patrimoniale e contabile a partire dal 01/01/2023. E' subito emersa la necessità di revisionare ed approvare ex novo una serie di regolamenti e procedure su cui si fonda l'intera riorganizzazione della nuova Azienda compreso il ciclo della performance Di

conseguenza si è scelto inizialmente di mantenere in vigore i regolamenti ASUR per poi procedere nel più breve tempo realizzabile agli aggiornamenti.

Si evidenzia che questo Organismo Indipendente di Valutazione è stato nominato con determina del Direttore Generale AST n.676 del 09/08/2023.

La presente relazione, partendo dalle considerazioni di contesto sopra riportate, mira ad evidenziare criticità e punti di forza del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità, nell'ottica di garantire un percorso di sviluppo e miglioramento continuo, nonché di monitorare la coerenza con il dettato normativo (in particolare riforma Madia, Decreto 74/2017) e con quanto previsto dalle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica–Ufficio per la valutazione della performance.

1. Ciclo della Performance

A seguito del D.P.R. n. 81 del 24/06/2022, il **Piano della Performance** è stato soppresso e assorbito nel nuovo documento introdotto dal D.L. n. 80 del 09/06/2021 (convertito in L. n. 113/2021), denominato “Piano integrato di Attività e Organizzazione” (PIAO); pertanto per il triennio 2024/2026, tale Piano è stato inserito nell'apposita nuova sezione “Valore pubblico, performance e anticorruzione” **del PIAO dell'AST di Ascoli Piceno**, approvato con Determina n. **6** del **31/01/2024**, rispettando le scadenze previste dalla normativa di riferimento. Il PIAO 2024/2026 è stato poi rettificato e integrato con Determina n. **62** del **19/03/2024**.

Nel suddetto Piano della Performance si stabiliva che il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance sarebbe stato approvato con separato provvedimento.

Nelle more dell'adozione del Sistema Misurazione e Valutazione delle Performance AST Ascoli Piceno è rimasto vigente il regolamento di cui alla Determina DG ASUR 736/2020. Nel corso dell'anno 2024 l'Azienda ha provveduto a elaborare la proposta di nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance che, con mail del 5 marzo 2025, è stata trasmessa all'OIV.

Con Determina n. 30 del 31/01/2025, poi modificata con Determina n. 80 del 01/04/2025, è stato adottato il PIAO dell'AST di Ascoli Piceno riferito al triennio 2025-2027.

2. Performance organizzativa

La valutazione della performance organizzativa è legata al sistema di budgeting aziendale. Attraverso la negoziazione di budget vengono assegnati gli obiettivi ai differenti centri di responsabilità, il raggiungimento dei quali è oggetto di misurazione istruttoria a cura del Controllo di Gestione per l'attribuzione della quota del fondo di produttività/risultato.

Nell'anno 2024, in relazione al percorso di assegnazione di budget occorre considerare quanto segue:

- Con D.G.R.M. n. 2074 del 29/12/2023 “L.R. n. 19 del 08/08/2022 - Autorizzazione agli Enti del SSR alla redazione del Bilancio Preventivo Economico 2024 e del Bilancio Pluriennale di Previsione 2024-2026” la Regione ha assegnato le risorse per la predisposizione del bilancio preventivo economico anno 2024;
- Con Determina n. 7/ASTAP del 31-01-2024 recante ad oggetto “Adozione del Bilancio Preventivo Economico anno 2024 e Pluriennale 2024-2026”, e con Determina n. 56/ASTAP del 08-03-2024 recante ad oggetto “Determina n. 7/AST ASCOLI PICENO del 31.01.2024 “Adozione del Bilancio Preventivo Economico anno 2024 e Pluriennale 2024-2026”. Parziale Rettifica.” l’AST di Ascoli Piceno ha adottato il bilancio preventivo economico anno 2024.
- Con D.G.R.M. n. 568 del 16/04/2024 “L.R. n. 19 del 08/08/2022 - Autorizzazione agli Enti del SSR alla redazione del Bilancio Preventivo Economico 2024 e del Bilancio Pluriennale di Previsione 2024-2026. Modifica e integrazione della DGR 2074 del 29/12/2023” la Regione ha chiesto un’ulteriore modifica del bilancio preventivo economico anno 2024.
- Con Determina n. 156/ASTAP del 28-06-2024 recante ad oggetto “Riadozione del Bilancio Preventivo Economico Annuale 2024 ed il Bilancio Pluriennale 2024-2026” l’AST di Ascoli Piceno ha definitivamente adottato il bilancio preventivo economico anno 2024.
- In data 26 febbraio 2024, nelle more della negoziazione del budget, è stata inviata a tutti i CDR la nota prot. 1934050 avente ad oggetto “Assegnazione Obiettivi di Budget anno 2024 in base alla DGRM 1634/23” con la quale la Direzione Strategica ha riassegnato, in via provvisoria, gli obiettivi previsti dalla DGRM 1634 del 2023 e ss.mm.ii, nonché quelli strategici individuati dalla Direzione per l’anno 2023. Con la medesima nota è stato inoltre specificato che per il budget economico si doveva far riferimento all’assegnazione dell’anno 2023 decurtata del 10%.
- In data 10 aprile 2024 con nota prot. 1960406 avente ad oggetto “Costituzione Comitato budget anno 2024 e convocazione prima riunione” è stato costituito e sono stati avviati i lavori del Comitato Budget poi proseguiti in successive riunioni.
- Dal 15 aprile al 15 maggio 2024 è stato organizzato e svolto un corso di formazione interno rivolti ai Direttori di Dipartimento, di Struttura Complessa, di Struttura Semplice Dipartimentale, ai titolari di incarichi di funzione e coordinamento dell’area delle professioni sanitarie avente come titolo “Il Budget: strumento di integrazione e coordinamento”.
- Con nota della Direzione Strategica avente prot. 2003245 del 24/06/2024 i Direttori di Dipartimento, di Struttura Complessa, di Semplice Dipartimentale, i coordinatori delle professioni sanitarie e i componenti del Comitato Budget sono stati convocati per la negoziazione di budget anno 2024 secondo uno specifico calendario che prevedeva due incontri a distanza di circa due settimane l’uno dall’altro.

- Nel periodo che va dal 8 luglio al 7 agosto 2024 si sono svolte le negoziazioni di budget tra la Direzione Strategica, i Direttori di Dipartimento, di Struttura Complessa e Semplice Dipartimentale arrivando alla sottoscrizione delle schede di budget diventate da quel momento produttive di effetti.
- Solo per poche Unità Operative che avevano evidenziato maggiori difficoltà di condivisione degli obiettivi e dei valori attesi la firma definitiva è stata conseguita entro i primi giorni del mese di ottobre.
- Con D.G.R. n. 1703 del 11/11/2024 la Regione ha formalizzato gli obiettivi dei Direttori Generali per l'anno 2024, tempestivamente trasmessi con mail del 15/11/2024 ai responsabili dei singoli CdR aziendali con nota della Direzione Strategica nella quale veniva specificato il conseguente aggiornamento del budget per CdR AST Ascoli Piceno anno 2024.
- Con Determina n. 274/ASTAP del 4/12/2024 recante ad oggetto "Adozione Budget anno 2024" è stato formalizzato il budget sottoscritto in precedenza integrato con i nuovi obiettivi e valori attesi contenuti nelle D.G.R. n. 1703 del 11/11/2024.
- Nel Corso dell'anno 2024 è stata prodotta la reportistica relativa al primo semestre e al terzo trimestre al fine di rendere disponibili le informazioni necessarie ad indirizzare la gestione al conseguimento degli obiettivi negoziati.
- Entro la data del 30 novembre 2024 sono state raccolte le richieste di rinegoziazione degli obiettivi di budget presentate dai CdR aziendali in conseguenza del verificarsi di fatti imprevisti di gestione che hanno impedito il conseguimento degli obiettivi poi sistematizzate e sottoposte alla valutazione della Direzione Strategica.

Per quanto riguarda gli obiettivi economici la reportistica è stata prodotta con cadenza mensile, attraverso l'invio alla Regione dei report di contabilità analitica.

Le azioni di miglioramento nella gestione del processo di budgeting che si sono perseguite nel corso dell'anno 2024 si sono concretizzate in:

1. costituzione del Comitato budget;
2. formazione ai titolari di budget;
3. attivazione della reportistica trimestrale e della rinegoziazione.

Il processo di valutazione della performance organizzativa 2024 è iniziato ed è tutt'ora in corso al momento di redazione del presente documento.

Si riportano di seguito i risultati della valutazione relativa agli obiettivi anno 2023, effettuata nel 2024:

Obiettivi Dirigenza - Anno 2023	v.a.	%
100%	15	20%
95% - 100%	39	51%
90% -95%	22	29%
Totale CDR	76	100%

Obiettivi Comparto - Anno 2023	v.a.	%
100%	23	32%
95% - 100%	40	56%
90% -95%	9	13%
Totale CDR	72	100%

3. Performance individuale

Il sistema di misurazione e valutazione prevede correttamente l'utilizzo di una apposita scheda per la valutazione individuale differenziata nei contenuti in relazione al ruolo ricoperto da ciascun dipendente all'interno dell'organizzazione:

- per la dirigenza una scheda omogenea per direttore di dipartimento, direttore di unità operativa complessa e responsabile di struttura semplice,
- una scheda differenziata per i dirigenti titolari di incarichi professionali ai sensi dell'art. 27, co.1, lett. c) e d) del CCNL 08/06/2000;
- per il personale afferente al comparto una scheda omogenea per le categorie A, B, C e D,
- una scheda differenziata per i titolari di posizione organizzativa o di funzioni di coordinamento.

Elemento comune di tutte le schede di valutazione individuali è la riconducibilità degli obiettivi alle due aree: risultati e comportamenti. Si evidenzia che, per la valutazione, viene utilizzato un apposito modulo compilabile attraverso un software del sistema di contabilità AREAS.

Il processo di valutazione della performance individuale anno 2024 non è ancora avviato al momento di redazione del presente documento. Si riportano di seguito i risultati della valutazione individuale relativa all'anno 2023, effettuata nel 2024.

Valutazioni ANNO 2023

RANGE DI VALUTAZIONE	COMPARTO	DIRIGENZA	Totale complessivo	% Comparto	% Dirigenza
100	1823	411	2234	89,8%	82,4%
da 95 a 99	190	77	267	9,4%	15,4%
da 90 a 94	12	6	18	0,6%	1,2%
da 85 a 89	2	3	5	0,1%	0,6%
da 80 a 84	1	2	3	0,0%	0,4%
da 70 a 79	2	-	2	0,1%	-
Totale complessivo	2030	499	2529	100,0%	100,0%

Si rileva che, rispetto alle valutazioni dell'anno 2022, il livello di differenziazione è cresciuto in maniera apprezzabile. In particolare, le risultanze con giudizio valutativo pari a 100 nell'anno 2022 sono state pari al 96.7% per il comparto e pari a 87% per la dirigenza.

4. Lavoro agile

La disciplina di riferimento del lavoro agile è la legge 81/2017 (artt. 18-24), come da ultimo modificata dalla Legge 4 agosto 2022, n.122 (che ha convertito con modificazioni il D.L. 21 giugno 2022, n. 73, c.d. Decreto Semplificazioni), e si concreta in una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Durante le fasi dell'emergenza sanitaria COVID-19 lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile, in virtù del DL 18/2020 e di tutte le successive disposizioni normative ed indicazioni governative, ha costituito la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, prescindendo «dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi previsti dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n.81» (art.87, comma 1, d.l. n. 18/2020, conv. con modificazioni con la L. n. 27/2020, di seguito “Decreto Cura Italia”).

L'evoluzione normativa in materia di lavoro agile ha di seguito subito una parabola dapprima crescente, che ha portato ad un uso intensivo di detto istituto, per poi decrescere progressivamente (DPCM 23/09/2021, DM 08/10/2021) fino al ripristino del lavoro in presenza per tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione, salva l'individuazione (DM 08/10/2021) delle condizioni e presupposti, sia organizzativi che individuali, per fare ricorso alla modalità agile in un quadro di efficienza e di tutela dei diritti dei lavoratori e della qualità dei servizi.

La concessione del lavoro agile in forma semplificata ai dipendenti pubblici, in attuazione del citato DM 08/10/2021 e secondo le linee guida in materia del Dipartimento della Funzione Pubblica sulle quali era stata acquisita l'intesa della Conferenza Unificata in data 16/12/2021, a seguito di proroghe governative delle disposizioni ministeriali sopra citate (da ultimo D.L. 132/2023), è terminata il 31 dicembre 2023: a decorrere dal 1 gennaio 2024 il lavoro in modalità agile è consentito sul presupposto di accordi individuali tra i dipendenti pubblici e le amministrazioni di appartenenza, da regolamentare con l'individuazione delle misure organizzative e delle specifiche previsioni che si rendono necessarie in tal senso e secondo la direttiva “salva fragili” emanata in data 29/12/2023 dal Ministro della Funzione Pubblica.

Quanto alla normativa ordinaria in materia di lavoro agile, oltre alla citata Legge 81/2017, a partire da luglio 2020 occorre avere come riferimento normativo anche il c.d. POLA, Piano Operativo per il Lavoro Agile (disciplinato dall'art.14 L.124/2015), ossia un documento annuale che monitora le performance, gli obiettivi strategici ed operativi delle PA. Si tratta di una sezione del Piano triennale della performance, introdotto dalla Riforma Brunetta del 2009, che le amministrazioni pubbliche devono redigere ogni anno entro il 31 gennaio.

Il DL 80/2021 all'articolo 6 comma 6 (convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113) introduce il nuovo "Piano Unico" della PA, il "Piano Integrato di Attività e Organizzazione", che accorpa, tra gli altri, i piani della performance, del lavoro agile, della parità di genere, dell'anticorruzione. I POLA confluiscono quindi in questo nuovo Piano unico, di durata triennale con aggiornamento annuale e da pubblicare dalle amministrazioni entro il 31 dicembre di ogni anno.

Nella sezione 5 (Organizzazione e capitale umano) del PIAO dell'AST di Ascoli Piceno relativo al triennio 2024 – 2026 il riferimento al lavoro agile è contenuto al punto 5.9: al riguardo, nel punto 5.3, è presente l'impegno – tra gli altri in materia di Politiche di gestione e sviluppo del personale – di procedere all'adozione di uno specifico regolamento aziendale sul lavoro agile in osservanza alle vigenti disposizioni di legge come sopra richiamate. Nel primo trimestre 2023 n. 3 dipendenti hanno usufruito del lavoro agile. Il regolamento è stato predisposto in bozza ed è attualmente in valutazione al nuovo Direttore Generale prima dell'invio alle organizzazioni sindacali.

5. Piano delle azioni positive

Il Piano di Azioni Positive si inserisce nell'ambito delle iniziative finalizzate a dare attuazione agli obiettivi di pari opportunità, così come prescritto dal D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna".

In particolare, l'art. 48 prevede che siano redatti Piani triennali di Azioni Positive tendenti ad assicurare la rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne. Anche la direttiva 23 maggio 2007 "Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche" emanata dal Ministero per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione con il Ministero per i diritti e le pari opportunità, indica come sia importante il ruolo delle amministrazioni pubbliche ai fini della promozione e dell'attuazione dei principi delle pari opportunità e delle valorizzazioni delle differenze nelle politiche del personale.

La direttiva si pone l'obiettivo di dare piena attuazione alle disposizioni normative vigenti, facilitare l'aumento della presenza delle donne in posizioni apicali, sviluppare best practices volte a valorizzare l'apporto di lavoratrici e lavoratori, orientare le politiche di gestione delle risorse umane secondo le specifiche linee di azione. Il D.Lgs. 150/2009 (c.d. Riforma Brunetta) in tema di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nell'introdurre il ciclo di gestione della performance, richiama i principi espressi dalla normativa in tema di pari opportunità, prevedendo che il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerna, tra l'altro, anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

La Direttiva n. 2/2019 emanata in data 26 giugno 2019, avente per oggetto “Misure per promuovere le Pari opportunità e rafforzare il ruolo dei comitati unici di garanzia nelle amministrazioni pubbliche”, sostituisce la precedente del 23 maggio 2007 ed aggiorna alcuni degli indirizzi forniti dalla Direttiva del 4 marzo 2011 sulle modalità di funzionamento dei CUG. In particolare, prevede in ragione del collegamento con il Ciclo della Performance, che il Piano triennale di azioni positive debba essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il PIAO 2024 – 2026 conteneva un espresso richiamo, nella sezione 5 (Organizzazione e capitale umano), al Piano di Azioni Positive e Comitato Unico di Garanzia (punto 5.3.5) Al riguardo si precisava che con determina del Commissario Straordinario dell’AST di Ascoli Piceno n. 11 del 16/01/2023 si era proceduto alla costituzione, ai sensi dell’art. 21 della L. 4/11/2010 n. 183, del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG). Il medesimo Comitato ha provveduto nella seduta del 26/01/2023 ad approvare il Piano delle Azione Positive 2023-2025 che è stato, nelle more dell’eventuale revisione, confermato per il triennio 2024-2026.

Il CUG ha svolto le sue funzioni come rappresentato nella tabella di sintesi seguente.

Numero di incontri tenuti:	20/02/2024 – 20/06/2024 – 26/09/2024 – 17/12/2024
Numero di segnalazioni gestite:	2 segnalazioni: uno da struttura territoriale e uno da ospedaliera
Benessere organizzativo	Analisi della valutazione del rischio stress lavoro-correlato
Attività formativa promossa:	Predisposizione di un corso FAD: PROMUOVERE LA CULTURA DEL BENESSERE LAVORATIVO E DELLA PARITÀ DI GENERE: RUOLO DEL CUG”
Eventi promossi:	18/3/2024 GIORNATA NAZIONALE IN MEMORIA DELLE VITTIME DI COVID Un evento a SBT e uno ad AP, programma allegato 21/11/2024 RICONOSCERE LA VIOLENZA

6. Obblighi informativi di trasparenza e piano triennale anticorruzione

Si segnala che l’RPCT della AST di Ascoli Piceno ha svolto nel corso dell’anno un’attività di costante informazione e di supporto, fornendo indicazioni operative ai Responsabili/Referenti aziendali circa

tutti gli adempimenti previsti dalla normativa di settore e dalle linee guida ANAC.

Per migliorare le criticità riscontrate nel 2023 è stata effettuata una notevole azione di stimolo sui vari referenti delle articolazioni organizzative della AST concretizzatasi in un “Corso di formazione in materia di anticorruzione e trasparenza” tenutosi nella giornata del 02 dicembre 2024 al quale hanno partecipato n. 81 dipendenti, suddivisi in due edizioni, nei ruoli di dirigenti, titolari di incarichi e funzioni e collaboratori amministrativi.

Per quanto attiene gli obblighi di pubblicazione della normativa ANAC, nell'anno 2023 la completezza delle informazioni al 100% è stata rilevata nel 69% degli items mentre nel 2024 al 87%.

Il PIAO dell'AST di Ascoli Piceno è stato approvato con Determina n. 6 del 31/01/2024, rispettando le scadenze previste dalla normativa di riferimento; è stato poi rettificato e integrato con Determina n. 62 del 19/03/2024.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'Azienda è impegnata nella definizione, nel monitoraggio e nell'aggiornamento degli standard di qualità contenuti nella carta dei servizi aziendali. Diverse UU.OO. aziendali hanno conseguito la certificazione di qualità.

Su Amministrazione Trasparente è pubblicato il link alla Guida ai Servizi online ed è pubblicata la tabella con gli indicatori di qualità prefissata a livello aziendale, che nella loro completezza compongono la Carta dei Servizi aziendale.

Nella parte della Guida ai Servizi la struttura è divisa per aree:

- Area Amministrativa
- Area Chirurgica
- Area Dipendenze Patologiche
- Area Emergenze
- Area Materno Infantile
- Area Medica
- Area Prevenzione
- Area Riabilitazione
- Area Salute Mentale
- Area Servizi
- Area Staff
- Area Territoriale
- Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per ogni area secondo il DPCM 1995 relativo al contenuto della guida ai servizi, fornisce pertanto informazioni riguardanti: descrizione, attività, personale, contatti, orari di accesso al pubblico,

modalità di accesso e tempistica.

La guida ai servizi è pubblicata al seguente link:

<https://serviziweb.asur.marche.it/GASASUR/gas.php>

Nel 2024 non è stato possibile monitorare gli indicatori.

8. Analisi della Customer Satisfaction

Con riferimento al D. Lgs 150/2009 e ss.mm.ii. l'art 19 bis impone alle P.A. di favorire la valutazione partecipata dei servizi e di predisporre sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti, obbligo richiamato anche dal PIAO. In collaborazione con il Comitato di Partecipazione era stato realizzato il Portale dell'Ascolto. Nel corso del 2024 il link per accedere alla sezione per la compilazione dei questionari è stato disattivato pertanto, al fine di continuare a garantire la rilevazione sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi della AST AP, è stato predisposto un *Questionario di indagine della qualità percepita* relativamente alla facilità di accesso al servizio, tempi di attesa, cortesia e disponibilità del personale, pulizia igiene dei locali. I risultati dell'indagine condotta nei due Stabilimenti di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto per l'anno 2024 sono stati pubblicati nella sezione "Servizi in rete" nell'area Amministrazione Trasparente.

9. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

L'OIV effettua il proprio monitoraggio attraverso la consultazione della documentazione pubblicata nella sezione amministrazione trasparente, della documentazione interna di volta in volta richiesta per l'analisi di specifiche questioni, e attraverso il confronto in apposite riunioni con il personale amministrativo e i Direttori di Dipartimento e/o di struttura. Periodicamente si raccorda con la Direzione generale, amministrativa e sanitaria anche riportando le criticità riscontrate.

Per l'anno 2024 le funzioni della struttura tecnica permanente sono state svolte dall'UOC Controllo di Gestione con il supporto delle altre articolazioni aziendali quando richiesto.

Nell'anno 2024 l'Azienda ha definito la composizione e le funzioni della Struttura Tecnica Permanente procedendo alla sua formalizzazione con Determina n. 291 del 13 dicembre 2024.

10. Criticità rilevate e azioni di miglioramento indicate

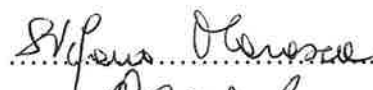
Date le premesse e le osservazioni contenute nei punti precedenti l'OIV raccomanda quanto segue:

- 1- Migliorare ulteriormente la tempistica di negoziazione del budget aziendale;
- 2- Dare piena operatività al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- 3- Integrare maggiormente negli obiettivi aziendali e nel ciclo della performance gli obiettivi correlati alla trasparenza e alla lotta alla corruzione come espresso nel PIAO;
- 4- Provvedere al tempestivo adeguamento degli obiettivi aziendali all'emanazione di atti regionali;
- 5- Proseguire le attività volte ad una corretta rappresentazione degli assetti aziendali nel portale della trasparenza;
- 6- Implementare azioni per le pari opportunità e per il benessere organizzativo;
- 7- Sviluppare ulteriormente il programma di customer satisfaction aziendale utilizzando i dati ai fini del miglioramento della qualità dei servizi;
- 8- Attivare il monitoraggio degli obiettivi di qualità definiti all'interno della carta dei servizi.

Ascoli Piceno, 29 Aprile 2025

Firmato

Prof. Stefano Marasca (Presidente)



Dott. Alberto Deales (Componente)



Dott.ssa Enrica Gambardella (Componente)

