

**RELAZIONE DELL'OIV SUL FUNZIONAMENTO
COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE,
TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI
IN ATTUAZIONE DELL'ART. 14, COMMA 4, LETTERA A)
DEL D.LGS. N. 150/2009**

1. Presentazione e premessa

La presente relazione è redatta dall'OIV ai sensi e in ossequio dell'art. 14, comma 4, lettera a) del D. Lgs. n. 150/2009.

L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Inrca è stato istituito con DGEN 329 del 06/10/2015 e s.m.i. Con DGEN 156 del 07/06/2016 sono stati nominati i componenti:

- Prof Gian Luca Gregori;
- Dott.ssa Morena Belleggia
- Dott. Remo Appignanesi

Durante l'anno 2017 sono stati effettuati n. 13 incontri come risulta dai verbali disponibili agli atti presso la Struttura Tecnica Permanente (STP) posta a supporto dell'OIV ai sensi della DGEN 329 del 06/10/2015 e s.m.i.

Con la presente relazione l'OIV riferisce sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, nell'ambito del ciclo della performance 2017, mettendone in luce gli aspetti significativi.

Lo scopo è di evidenziare i rischi e le opportunità di questo sistema, al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente, come sarà specificato nell'ultimo paragrafo della presente relazione.

La struttura e i contenuti della presente relazione si rifanno a quanto previsto dalle delibere n. 4/2012 e n. 23/2013 dell'ANAC, per quanto applicabili alle Aziende sanitarie.

Costituisce oggetto di questa relazione il Piano delle Performance 2017 approvato con Determina DGEN 17/2017 successivamente integrato con DGEN 320/2017 e con la nota 35186/17 – DG del 22/12/2017. Infatti con tali documenti sono stati individuati i sistemi di misurazione e valutazione delle strutture operanti a livello aziendale, nonché gli obiettivi ad esse assegnati.

La presente Relazione è trasmessa al Dipartimento Funzione Pubblica, Ufficio per la valutazione della Performance, al Direttore Generale Inrca e, inoltre, è pubblicata sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

2. Performance organizzativa

Ai fini di una valutazione complessiva della performance organizzativa dell'Istituto, si segnala che la data di presentazione di questa relazione (30.04.2018) non consente la realizzazione della valutazione complessiva finale degli obiettivi raggiunti nel corso del 2017 e questo per le dinamiche e le peculiarità specifiche del mondo sanitario e dei diversi sistemi sanitari regionali.

Nello specifico si evidenzia che nel piano delle performance erano state indicate le seguenti 4 aree strategiche:

- Definizione dei corretti setting assistenziali per il paziente anziano fragile
- Individuazione di Modelli innovativi di cura dell'anziano
- Individuazione di percorsi di longevità attiva
- Sviluppo di progetti di ricerca sulle patologie del paziente anziano fragile

Il percorso aziendale è stato sviluppato in coerenza con l'assegnazione degli obiettivi da parte delle Regioni di riferimento e del Ministero per l'attività di Ricerca e in questo ambito l'Istituto si trova di fronte a situazioni diversificate (Obiettivi Regione Lombardia assegnati con D.g.r. del 5 dicembre 2016 - n. X/5954 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2017 - di concerto con gli assessori Garavaglia e Brianza", Obiettivi Regione Marche assegnati con DGR 146 del 20/02/2017 e con DGR 1616 del 28/12/2017). Da segnalare che nel corso del 2017 vi è stato l'inserimento nella definizione delle strategie e obiettivi aziendali degli indicatori di cui al DM 21/06/2016.

In questa logica, la pertinenza degli obiettivi con la missione istituzionale, con le strategie e con le priorità politiche dell'ente si è realizzata mediante l'assegnazione degli obiettivi individuali entro il 30 aprile 2017 e l'assegnazione delle schede di budget per UO entro l'estate del 2017, certificati nella già citata determina DGEN 320/2017. Nello specifico, si osserva che gli obiettivi sanitari regionali si sono concretati nelle schede di valutazione individuale dei Direttori di Dipartimento e, "a cascata" a tutti i livelli dirigenziali interessati.

I monitoraggi intermedi mensili e trimestrali indicati nell'allegato scheda A, sono effettuati con apposita reportistica da parte dell'UO Controllo di Gestione, messa a disposizione della Direzione e delle UO titolari di Budget che nel sistema Inrca coincidono con le Unità Operative Complesse e con le Unità Operative Semplici Dipartimentali. Nel corso del mese di settembre 2017, è poi stato realizzato un monitoraggio sull'andamento degli obiettivi qualitativi assegnati alle diverse UU.OO. Tale verifica è stata demandata ai Direttori di Dipartimento e sulla base della loro rendicontazione si è proceduto alla corresponsione di acconti.

Nel corso del 2017 è stato utilizzato da molte UUOO lo strumento della revisione del Budget previsto nell'ambito del Piano delle Performance. A tal proposito, si segnala che tale strumento è utilizzabile solo per determinate condizioni e nell'ambito del ciclo della performance 2017 ha trovato la sua formalizzazione con la nota 35186/17 - DG del 22/12/2017.

3. Performance individuale

Il contributo di ogni singolo apporto professionale è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa della struttura in cui il dipendente è collocato e, conseguentemente, ai più generali obiettivi strategici aziendali.

La valutazione individuale del personale dell'Istituto si realizza utilizzando un'apposita scheda di valutazione individuale; è un importante strumento, volto alla valorizzazione del personale dipendente, oltre che di analisi e verifica delle performance. Inoltre, la scheda assume una doppia valenza, in quanto a sostegno dei processi di miglioramento dell'Istituto e dei singoli individui. Infatti, dal punto di vista dell'Istituto, questo processo è orientato al miglioramento delle prestazioni nei confronti dei clienti esterni ed interni; a livello individuale, permette di stimolare lo specifico apporto del singolo, oltre che incoraggiare e valorizzare i singoli comportamenti individuali. Infine, va sottolineato che la valutazione del personale è parte integrante del Sistema Premiante; come indicato nel Piano della Performance 2017, alla scheda di valutazione individuale è collegata una percentuale della quota incentivante, diversificata a seconda del ruolo del valutato.

Nello specifico, nel corso del 2017 lo strumento della scheda di valutazione individuale è stato utilizzato per assegnare gli obiettivi sanitari che la Regione Marche ha individuato con la DGR 146/2017 ai Direttori di Dipartimento; e gli obiettivi sono stati definiti in modo che venissero coinvolti anche gli altri dirigenti medici non direttamente valutati dalla Direzione. Per le motivazioni indicate in premessa, la valutazione dei risultati di questi obiettivi è tuttora in corso.

Per quanto concerne il processo di valutazione relativo all'anno 2016, sono state riscontrate varie controdeduzioni alle valutazioni dei Dirigenti, sottoposte all'attenzione dell'OIV.

Nella rappresentazione della scheda B dell'allegato 1 della delibera Anac 23/2013 si specifica che la classificazione dei dirigenti tra I e II Fascia è stata interpretata nel seguente modo:

- I Fascia Dirigenti titolari di Unità Operative Complesse e Semplici dipartimentali;
- II Fascia Dirigenti titolari di Unità operativa Semplici e di incarichi professionali.

4. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il ciclo di gestione della performance inizia con la definizione del Piano della Performance - realizzato nei tempi dovuti (entro il 31 gennaio di ogni anno - DGEN Inrca 17 del 31 gennaio 2017) - e termina con la stesura della Relazione sulla performance (entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento).

Come verificato dall'OIV nella riunione del 24 febbraio 2017, si è proceduto all'avvio del Ciclo della Performance attraverso l'analisi della documentazione presentata dall'UO Controllo di Gestione attestante l'invio delle linee guida del budget e la convocazione dei preincontri di budget da parte della Direzione Generale. L'OIV in quella sede ha evidenziato "l'opportunità di una maggiore ed efficace integrazione tra le diverse tipologie e i livelli di performance definiti a livello regionale delle singole aziende; ciò, anche sperimentando una maggiore sinergia in specifici settori. L'obiettivo è quello di costruire un cruscotto che individui il posizionamento dell'INRCA rispetto agli obiettivi nazionali e regionali".

Sempre nel corso del 2017, non è stata pienamente rispettata la scadenza di assegnazione degli obiettivi individuali entro il 30 aprile; in quella sede, infatti, sono stati assegnati solamente gli obiettivi della scheda di valutazione individuale mentre non si era ancora concluso il processo di negoziazione e di assegnazione degli obiettivi di budget per UO. Quest'ultimo percorso ha trovato la sua conclusione con l'adozione della determina DGEN 320 del 22 settembre 2017, a sua volta modificata a seguito del processo di rivisitazione dei budget con la nota 35186/17 – DG del 22/12/2017.

Va rilevato, come peraltro sancito dalla delibera Anac 23/2013, che ad oggi il percorso non è concluso e troverà la sua conclusione con la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e la relazione sulla Performance da realizzarsi entro il 30 giugno 2018 che l'OIV dovrà a sua volta validare entro il 15 settembre 2018. Infine, il processo troverà la sua conclusione con il monitoraggio sulla distribuzione delle premialità da realizzarsi entro il 30 novembre 2018.

Si segnala che nel corso del 2017, l'Istituto è stato interessato da un'importante modifica organizzativa con l'incorporazione del Presidio Ospedaliero di Osimo e che, in tale ambito particolarmente positivo è stato il contributo nella discussione del Comitato di Partecipazione delle Associazioni di Volontariato Inrca.

Si segnala che oltre alla STP descritta nella scheda C dell'allegato 1, è attiva una funzione di segreteria permanente.

5. Infrastruttura di supporto

Il sistema informativo a supporto della gestione riveste un ruolo strategico per misurare e valutare le performance e consentire di prendere decisioni consapevoli. La complessità organizzativa (multi regionalità in un contesto di azienda unica, numerosità dei Presidi in relazione alla dimensione aziendale) e le caratteristiche dell'ambiente in cui l'Inrca opera rendono necessario disporre di strumenti di governo, che possano fare affidamento sulla tempestiva e adeguata disponibilità di informazioni utili.

L'UO Controllo di Gestione ha supportato la Direzione Aziendale per la gestione del budget (supporto alla predisposizione del Piano delle Performance e delle linee guida aziendali, supporto alla predisposizione della bozza di obiettivi annuali di azienda e di un set di obiettivi per ogni U.O., monitoraggio degli indicatori relativi agli obiettivi concordati, consulenza continua a favore dei responsabili di U.O.), ha elaborato dati di costo e di produzione, per giungere alla elaborazione delle informazioni utili per indirizzare le scelte operative, ha predisposto reportistica "personalizzata" per i diversi livelli dirigenziali.

La complessità del sistema degli obiettivi di budget rende opportuno valutare la possibilità di sviluppo di una gestione informatizzata; questo consentirebbe una migliore governance dell'intero percorso, integrando la gestione informatizzata con una funzione di cruscotto direzionale.

6. Il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Per quanto riguarda gli obblighi di trasparenza è stata regolarmente effettuata, ai sensi dell'art. 14, co. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2018, la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione al 31 marzo 2018 della delibera n. 141/2018. Il risultato di tale verifica indicato nell'allegato 2.1 citato è attestato nella dichiarazione predisposta secondo il format Allegato 1.1 alla delibera n. 141/2018 che verrà pubblicata nel sito nei tempi dovuti.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'Istituto sin dal 2009 ha strutturato, attraverso il percorso dell'accreditamento e della certificazione della qualità (ai sensi della normativa internazionale EN UNI ISO 9001), un sistema di monitoraggio e valutazione dei propri processi di erogazione dei servizi.

Nello specifico, annualmente si procede a:

- realizzare indagini di customer satisfaction (area degenza, area servizi, area residenziale. Si vedano la procedura e allegati di riferimento);
- analizzare i risultati;
- definire gli obiettivi di miglioramento indicati nel documento finale scaturito dal riesame della Direzione nell'ambito del processo annuale di certificazione.

Inoltre, periodicamente si realizzano altre indagini per misurare la qualità di alcuni ambiti specifici dei servizi erogati, anche mediante il monitoraggio della percezione aziendale da parte degli utenti nei social network.

Nel corso del 2017, si è proceduto alla somministrazione del questionario relativo al gradimento del vitto. L'azienda ha inoltre partecipato, per i soli presidi marchigiani, all'indagine per l'umanizzazione delle cure proposta dall'Agenas e ad un progetto di revisione delle Carte dei Servizi coordinato dall'ARS.

Infine si specifica che, nell'ambito del sistema di gestione della qualità, esiste anche una procedura aziendale di gestione "dei reclami e degli elogi" che definisce anche le interazioni con il sistema di gestione del rischio clinico e dei sinistri.

8. Considerazioni conclusive

Il quadro complessivo della realtà aziendale dell'INRCA appare positivo, anche in una lettura continua con gli anni precedenti, in particolare rimarcando la complessità di una azienda che opera in diversi ambiti regionali.

La criticità nel rispetto dei tempi è elemento comune nell'ambito specifico delle aziende sanitarie per la complessità del processo di definizione delle strategie tra il livello nazionale e regionale.

La complessità del sistema degli obiettivi di budget rende opportuno valutare la possibilità di sviluppo di una gestione informatizzata dell'intero processo (assegnazione – rendicontazione – valutazione di prima istanza / Direzione strategica e valutazione OIV), che dovrebbe essere integrata con una funzione di cruscotto direzionale: questo consentirebbe una notevole semplificazione delle attività e linearità nell'analisi dell'impatto delle azioni poste in essere.

L'Organismo Indipendente di Valutazione

F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)

F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)

F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione

La Struttura Tecnica di supporto

F.to Dott. Roberto Di Ruscio

A. Performance organizzativa

A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?

- Nessuna
 - Mensile PER GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI
 - Trimestrale PER GLI OBIETTIVI QUANTITATIVI
 - Semestrale
 - Altro A SETTEMBRE PER GLI OBIETTIVI QUALITATIVI
- A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)
- Organo di vertice politico-amministrativo
 - Dirigenti di I fascia e assimilabili
 - Dirigenti di II fascia e assimilabili
 - Stakeholder esterni
 - Altro _____

A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno? *

- Sì, modifiche agli obiettivi strategici
- Sì, modifiche agli obiettivi operativi
- Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi
- No, nessuna modifica
- No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

L'Organismo indipendente di Valutazione

F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)

F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)

F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione

La Struttura Tecnica di supporto

F.to Dott. Roberto Di Ruscio

B. Performance individuale						
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?						
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi		
Dirigenti di I fascia e assimilabili	61	61	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%		
Dirigenti di II fascia e assimilabili	162	162	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%		
Non dirigenti	758	758	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	X 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%		
B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?						
	Si	No	(se no) motivazioni			
Dirigenti di I fascia e assimilabili	x	<input type="checkbox"/>				
Dirigenti di II fascia e assimilabili	x	<input type="checkbox"/>				
Non dirigenti	x	<input type="checkbox"/>				

L'Organismo Indipendente di Valutazione
F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)
F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)
F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione
La Struttura Tecnica di supporto
F.to Dott. Roberto Di Ruscio

C. Processo di attuazione del ciclo della performance Struttura Tecnica Permanente (STP)	
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP? (valore assoluto)	
3	
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali? (valore assoluto)	
3	
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne)	160.000
Costo di eventuali consulenze	
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 checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale	
<input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale	
<input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale	
<input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale	
<input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico	
<input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico	

L'Organismo Indipendente di Valutazione

F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)

F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)

F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione

La Struttura Tecnica di supporto

F.to Dott. Roberto Di Ruscio

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informativi			
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?			
1 - DSS MUSA			
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 type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione			
<input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali			
<input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche			
<input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____			
<input checked="" type="checkbox"/> Una parte delle strutture periferiche (specificare quali) Le strutture titolari del Budget che per scelta aziendali sono le UOC e le UOSD			
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?			
Sistema di contabilità generale	Automatica	Manuale	Nessuna
<input checked="" type="checkbox"/> Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, SISTEMI INFORMATIVI SANITARI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?			
Sistema informatico di Controllo strategico	Automatica	Manuale	Nessuna
<input type="checkbox"/> Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X
<input type="checkbox"/> Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?			
<input type="checkbox"/> Sì			
<input checked="" type="checkbox"/> No			
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore			
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?			
Sistema di contabilità generale	ob. strategici	ob. operativi	
<input type="checkbox"/> Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X	
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

L'Organismo Indipendente di Valutazione

F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)

F.to Dott.ssa Morena Belleghia (Componente)

F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione

La Struttura Tecnica di supporto

F.to Dott. Roberto Di Ruscio

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione					
E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati					
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (addove effettuata)	
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione	
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione	
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" 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 e autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" 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 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 type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" 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	
Tipologia Procedimenti	<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 checked="" 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 gare e contratti	<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 checked="" 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 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 checked="" 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	non interessa FINRCA
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	pubblico	no	no		
Consulenti e collaboratori	pubblico	no	no		
Dirigenti	pubblico	no	no		
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	pubblico	no	no		
Bandi di concorso	pubblico	no	si (albo pretorio)		
Tipologia Procedimenti	pubblico	no	si (albo pretorio)		
Bandi di gare e contratti	pubblico	no	si (albo pretorio)		
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	non applicabile	non applicabile	non applicabile		
E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoidicati	Relevanza dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	si XNo	si cNo	si XNo	si cNo	si cNo
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo
Responsabile della trasparenza	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	si cNo	si cNo	si cNo	si cNo	si cNo
OV	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo	si XNo
Altro soggetto (specificare quale)	si cNo	si cNo	si cNo	si cNo	si cNo
E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OV					
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)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input 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 come da indicazioni ANAC	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale come da indicazioni ANAC <input type="checkbox"/> Altro	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (illustrare brevemente le azioni)
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<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	FINRCA non ha strutture periferiche che gestiscono autonomamente la sezione Amministrazione Trasparente
Corpi (laddove presenti)					
E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"					
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
	Presenza	Note			
	si/no				
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	si				
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	si				
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione		da verificare			
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	no	da verificare			
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza		da verificare			
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	si				
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi	no				
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	si				
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	si				
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	si				

L'Organismo Indipendente di Valutazione

F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)

F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)

F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione

La Struttura Tecnica di supporto

F.to Dott. Roberto Di Ruscio

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 si 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 si a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte)
<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami
<input type="checkbox"/> Sì, per gestire class action
<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi
<input type="checkbox"/> No
F.4. (se si 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 checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica
<input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione

L'Organismo Indipendente di Valutazione
F.to Prof. Gian Luca Gregori (Presidente)
F.to Dott.ssa Morena Belleggia (Componente)
F.to Dr. Remo Appignanesi (Componente)

Per presa visione
La Struttura Tecnica di supporto
F.to Dott. Roberto Di Ruscio