

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 2013

1. Premessa

Il D.lgs 150/2009 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.AC. (ex CIVIT) 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.AC. con propria Delibera n. 23/2013. L'Autorità stessa indica che le linee guida contenute nella delibera, sebbene rivolte specificamente alle amministrazioni statali, agli enti pubblici non economici nazionali e alla Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, costituiscono un parametro di riferimento per tutti gli enti e le amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2 del D. Lgs 165/2001.

A tal fine il presente documento riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema all'interno della AUSL 4 Teramo (Azienda) rispetto all'anno **2013**. Nel documento confluiscono in modo sistematico le riflessioni dell'OIV in merito alle criticità emerse, segnalate a più riprese nel corso dell'anno, e le possibili soluzioni (ai sensi della Delibera CIVIT n. 112/2010). Il Piano della Performance attualmente in vigore è riferito al triennio 2014/2016 (deliberazione n. 727 del 7 luglio 2014).

L'Azienda non ha ancora provveduto ad approvare un Regolamento generale inerente il sistema aziendale di *performance management*, i cui principi sono tuttavia già contenuti nei regolamenti in vigore: il Regolamento di budget, i Regolamenti per Sistema Premiante Aziendale distinti per area contrattuale, il Regolamento per l'affidamento, revoca e valutazione incarichi dirigenziali di struttura, e il Regolamento aziendale sulla disciplina delle posizioni organizzative dell'area del comparto. Il Regolamento di budget definisce infatti la metodologia per la misurazione e valutazione delle performance organizzative, mentre i vigenti Regolamenti per Sistema Premiante Aziendale consentono a seguito di valutazione, per le tre aree dirigenza medico-veterinaria,

dirigenza SPTA e comparto, la distribuzione delle risorse economiche destinate alla retribuzione del risultato dei dirigenti e alla produttività del restante personale. In sintesi ogni dipendente viene valutato in base al punteggio conseguito per i risultati raggiunti a seguito degli obiettivi di budget assegnati alla struttura di appartenenza e in base al punteggio conseguito nella scheda individuale di valutazione, ponderato in base alle assenze del dipendente stesso.

Il Regolamento di budget approvato già nel 2012, dopo alcuni anni di sperimentazione, prevede nel dettaglio le fasi e gli attori della negoziazione di budget, articolata su tre livelli. Prevede inoltre le modalità attraverso le quali svolgere le rinegoziazioni di budget in corso d'anno nel caso in cui si siano verificati eventi straordinari non prevedibili in precedenza. Lo stesso regolamento prevede le modalità di svolgimento dell'attività di controllo di gestione e di rendicontazione finale all'Organismo Indipendente di Valutazione.

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 a cura del Servizio Controllo di Gestione e di successiva valutazione a cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione per l'attribuzione della quota del fondo di produttività/risultato. Nell'anno 2013 il 100% dei centri di responsabilità ha negoziato il budget; la negoziazione di primo livello si è conclusa ad aprile 2013 e quella di secondo e terzo livello a maggio 2013. A novembre del 2013 è stata conclusa la valutazione dei risultati di budget dell'anno 2012.

Rispetto a quanto prescritto dall'art. 5 del D.lgs 150/2009 e approfondito dalla CIVIT con delibera 89/2010 (Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance) si segnalano le seguenti criticità:

- gli obiettivi sono stati assegnati in corso d'anno, non garantendo la disponibilità dell'intero anno solare per il loro raggiungimento (scppure la negoziazione sia stata conclusa nel mese di aprile);
- la scarsa presenza di indicatori di outcome;
- scarsa qualità delle determinazione degli obiettivi delle strutture non ospedaliere e del comparto; in particolare per il comparto sono stati utilizzati indicatori che hanno reso difficile la misurazione oggettiva del livello di raggiungimento degli obiettivi con conseguente appiattimento della valutazione su percentuali massime; allo stesso

comparto sono stati attribuiti pesi per indicatori su cui la maggior parte della responsabilità ricade invece sulla dirigenza;

- Assenza di pratiche di commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale e/o comparazioni con amministrazioni omologhe (benchmarking);
- Ritardi nella elaborazione e messa a disposizione della reportistica attraverso la quale valutare gli scostamenti rispetto al budget negoziato.

L'azienda ha svolto nei primi mesi dell'anno 2014 la prima indagine sul grado di condivisione del Sistema e sulla valutazione del "superiore gerarchico" ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D.Lgs. n. 150/2009. I risultati già messi nella disponibilità dell'OIV sono in corso di elaborazione, ed a breve verranno diffusi.

Il sistema di formazione aziendale tiene conto delle criticità emerse in azienda anche in conseguenza dell'applicazione del sistema di Budget. Tali necessità sono formalizzate in un piano annuale della formazione al quale poi in corso d'anno si dà attuazione.

3. Performance individuale

Nel mese di novembre 2014 si è conclusa la valutazione della performance individuale relativa all'anno 2013 sia dell'area della dirigenza che di quella del comparto.

I criteri adottati sono molteplici e tengono conto sia degli obiettivi fissati nella scheda di budget, sia delle assenze, sia della scheda individuale di valutazione.

Tra le criticità segnalabili vi è il ritardo nella conclusione del processo di valutazione avvenuto quasi un anno dopo la fine dell'anno di riferimento.

Inoltre sia per il comparto sia per la dirigenza i criteri di flessibilità non sono differenziati per unità operativa, nonostante il sistema aziendale lo preveda. I direttori di struttura si limitano nella maggior parte dei casi a seguire quanto proposto quale esempio sul regolamento aziendale. Ne risulta un insieme di criteri non sempre attinente alle specificità dell'attività svolta.

Le valutazioni relative alla dirigenza sono differenziate e tengono conto dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi di budget e delle assenze. Le schede di valutazione individuale invece riportano spesso valutazioni alte e non differenziate.

Per il comparto, gli obiettivi di budget non permettevano di individuare aree di responsabilità specifiche, come sopra segnalato. È stato quindi impossibile proporre una valutazione differenziata. Tanto meno la differenziazione è scaturita dalle schede individuali di valutazione. L'unica differenziazione effettiva deriva quindi dalle assenze di ciascun dipendente.

Dal monitoraggio dell'avvio del ciclo della performance 2014 è risultato comunque che le indicazioni fatte dall'OIV sono state accolte. Il Budget negoziato per l'anno 2014 prevede obiettivi e indicatori misurabili e specifici per il comparto.

Non sono previste dai regolamenti vigenti procedure formali di conciliazione.

4. Processo di attuazione del ciclo delle performance

L'OIV ha provveduto a valutare la compatibilità del Sistema in vigore con le regole definite dal D.lgs. 150/2009 per quanto riguarda la strutturazione del ciclo della performance. Essendo comunque riscontrati i caratteri e i tempi dell'applicazione del ciclo della programmazione aziendale, la situazione attuale è compatibile con un completo sviluppo del ciclo della performance previsto per l'anno 2014.

Rispetto agli obblighi di pubblicazione ex D.lgs. n.33 del 14/03/2013, oggetto di verifica dell'OIV nel corso dell'anno 2013 e al 31/01/2014, nonostante una prima fase in cui era emerso un certa lentezza nella popolazione della sezione del sito "Amministrazione trasparente", a cause di difficoltà oggettive documentate dal Responsabile della Trasparenza, l'Azienda ha poi provveduto con maggiore celerità.

Il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (2014-2016) è stato approvato con deliberazione n.100 del 28/01/2014.

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione anni 2014 – 2016 è stato adottato con Deliberazione n. 118 del 30/01/2014.

Si sottolinea inoltre come con un percorso condiviso tra Direzione Strategica, OIV e la collaborazione delle Organizzazioni sindacali, nel corso dei mesi di febbraio – marzo 2013 è stata condotta la prima indagine sul Benessere Organizzativo.

La struttura tecnica di supporto è stata individuata con Deliberazione n° 573 del 7 giugno 2013 ed è composta da nove componenti, cinque con competenze specifiche sulla gestione del personale, tre sulla gestione economico finanziaria e una sulla formazione e qualità. In seno alla struttura tecnica di supporto non è stata individuata la figura del coordinatore.

Si rendono opportuni per il futuro un maggiore coinvolgimento dei componenti della struttura tecnica di supporto, soprattutto in fase di istruttoria delle pratiche sulle quali l'OIV ha competenza, e una specifica riflessione sull'opportunità di istituire la figura del coordinatore, quale anello di congiunzione tra l'OIV e la struttura di supporto.

5. Sistemi informativi e di supporto.

L'OIV ha provveduto, con il supporto del Responsabile della trasparenza, a monitorare il funzionamento complessivo dei sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati.

L'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati avvengono nella maggior parte dei casi utilizzando una banca dati unica centralizzata dalla quale, per via telematica, vengono trasmessi al Responsabile della pubblicazione le informazioni che vanno a popolare una banca dati finalizzata alla pubblicazione. Le eccezioni riguardano:

- dati relativi a consulenti e collaboratori, dirigenti, incarichi conferiti ed autorizzati ai dipendenti, nei quali si utilizza un archivio cartaceo con trasmissione cartacea;
- bandi di concorso, nei quali si ha un doppio archivio, cartaceo e banca dati unica centralizzata;
- tipologia dei procedimenti, sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici, nei quali si utilizza un archivio cartaceo e più banche dati in capo alle singole strutture, con doppia trasmissione (telematica e cartacea);
- Bandi di gara e contratti: più banche dati in capo alle singole strutture e trasmissione telematica.

Ogni Dirigente Responsabile della singola UO è responsabile della raccolta e del monitoraggio dei dati di propria competenza, il Responsabile della Trasparenza lo è per la pubblicazione dei dati, il responsabile della Prevenzione e della Corruzione e l'OIV lo sono per il monitoraggio dell'attività complessiva.

L'Azienda dispone di sistemi per contare gli accessi ai singoli contenuti della sezione, monitorarne la modalità di fruizione e di navigazione, e verificare la qualità delle informazioni pubblicate.

6. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'Azienda è impegnata nella definizione, monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità, contenuti nella carta dei servizi aziendali. Diverse UU.OO. aziendali hanno conseguito la certificazione di qualità ed inoltre vengono svolte, ancora in via sperimentale, indagini di qualità percepita, in forma mirata su alcune strutture.

L'URP è l'ufficio responsabile per la gestione dei reclami da parte degli utenti. L'azienda si è dotata dal 2011 di un Regolamento di pubblica tutela con la finalità di disciplinare le modalità di

presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità dei servizi sanitari.

7. 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 i componenti della struttura tecnica di supporto e i Direttori di Dipartimento e/o di struttura.

8. Considerazioni finali

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

- Il sistema di budgeting dell'azienda è ad un livello avanzato, anche se uno sforzo ulteriore può essere fatto nel miglioramento del processo di assegnazione degli obiettivi e nella tempistica di rendicontazione finale;
- è necessario aggiornare i sistemi di programmazione e controllo di gestione e premianti al fine di promuovere l'adozione di un organico Sistema aziendale di performance management;
- è necessario procedere ulteriormente al miglioramento del sistema di valutazione individuale e del collegato sistema premiante;
- è necessario un maggior coinvolgimento della struttura tecnica di supporto, anche attraverso la previsione di una figura di coordinamento dello stesso.

*Su mandato dell'OIV
Rinaldo Ricci*