

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Dott. Alberto Ametta

Dott. Massimo Russo
Amministratore Unico
Sanitaservice ASL FG S.r.l.
SEDE

Dott.ssa Annamaria Corvino
Responsabile Trasparenza ed Anticorruzione
SEDE

Sanitaservice ASL FG S.r.l.
SEDE

Oggetto: Relazione ex art. 14 comma 4 lett. a) D. Lgs. 150/2009 – Anno 2019

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) redige la presente relazione, relativa al funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni per l'anno 2019.

Si premette che l'affidamento dell'incarico in qualità Organismo Indipendente di Valutazione (OIV Monocratico) di questa società è stato disposto giusta Determinazione dell'Amministratore Unico n. 1 del 03/01/2019.

Tale Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato come previsto dalla normativa vigente.

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL
SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI
INTERNI DELLA SANITASERVICE ASL FG S.R.L.
EX ART. 14 COMMA 4 D.LGS. 150/2009**

Finalità

La Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione è finalizzata a riferire sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi. Lo scopo così perseguito è quello di evidenziare i rischi e le opportunità di questo sistema al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente.

La predisposizione della Relazione rappresenta quindi un momento di verifica della corretta applicazione da parte delle amministrazioni delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni prima della CIVIT e poi dell'ANAC tenendo anche conto del monitoraggio svolto sui Sistemi di misurazione e valutazione della performance, sui Piani della performance e sui Programmi triennali di prevenzione della corruzione.

Al contempo la relazione deve cercare di suggerire possibili percorsi di miglioramento sotto il profilo dei processi di misurazione che delle relative metodologie e strumenti di rilevazione quanti- qualitativa.

Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione.

Premessa

La Società Sanitaservice ASL FG S.r.l. è una società di capitali partecipata al 100% dall'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Foggia (ASL FG), soggetta a controllo analogo e che svolge la propria attività nell'ambito dell'*in house providing*. Per tale fattispecie di società non sussiste un obbligo normativo per l'adozione e per l'implementazione del Ciclo della performance. L'avvio del predetto Ciclo è avvenuto in maniera embrionale nel corso dell'anno 2018 tenuto conto che il contratto integrativo aziendale (CIA – CCNL Aiop), che ha istituito e disciplinato per la prima volta il premio di produttività per obiettivi per il personale della società, è stato sottoscritto in data 31 luglio 2018. Con determinazione dell'Amministratore unico n° 35 del 01.04.2019 è stato adottato il nuovo SMVP.

Non è superfluo evidenziare ancora una volta che l'adozione del Ciclo della performance non è il fine bensì il mezzo per innovare, crescere, migliorare, per creare valore pubblico nella consapevolezza che oggi l'esigenza è quella di misurare per verificare se l'attività lavorativa svolta risponde pienamente ai bisogni espressi dalla collettività. La linea guida di tutta l'azione amministrativa deve essere perciò la misurazione/valutazione dell'*outcome*, cioè l'impatto delle politiche aziendali

sull'ambiente di riferimento.

Performance organizzativa

In attuazione di quanto stabilito dall'art. 7, comma 3, del decreto legislativo. n. 150/2009 e secondo le linee di indirizzo a suo tempo rese dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT), presso la Sanitaservice ASL FG S.r.l. è operativo il "Sistema di misurazione e valutazione della performance". In tale ambito vengono identificate le condizioni finalizzate a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali; a tal fine, il Sistema è strutturato in modo da contemplare una valutazione ex ante ed ex post sui seguenti fondamentali parametri:

a) se la Società è in grado effettivamente di raggiungere i propri obiettivi, garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder);

b) se i processi interni di supporto – i quali rendono possibile il funzionamento della Società – raggiungono adeguati livelli di efficienza ed efficacia. A tale scopo, l'impianto del Sistema poggia, in primis, sulla configurazione di base e sull'aggiornamento di un quadro informativo generale che denota le caratteristiche organizzative e funzionali salienti della Società stessa (articolazione organizzativa degli uffici, obiettivi di mandato dell'Amministratore unico, funzioni, personale, risorse assegnate, ecc.). Allo stato, il ciclo di gestione della performance continua a presentare, anche in ragione della complessità organizzativa e funzionale della Sanitaservice ASL FG S.r.l., talune connotazioni di problematicità e, sebbene i processi di razionalizzazione ed affinamento delle metodologie abbiano comportato effetti positivi, è comunque suscettibile di ulteriori miglioramenti. In particolare, come già evidenziato nella precedente Relazione, il quadro della pianificazione strategica è caratterizzato da un circoscritto numero di rilevanti obiettivi strategici. L'attuazione di ciascuno degli obiettivi strategici è stata generalmente valutata con prevalente riferimento allo stato di avanzamento dei rispettivi piani di azione, e misurata perciò, sempre in prevalenza, con indicatori di realizzazione fisica, sulla base del grado di realizzazione degli obiettivi operativi che ne costituiscono l'articolazione, a ciascuno dei quali è attribuito, in percentuale, un proprio peso rispetto all'obiettivo strategico. Si è sempre evidenziato come l'uso di indicatori di impatto (outcome) presenti difficoltà di applicazione per la particolare natura dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento in cui molteplici fattori, anche indipendenti dall'azione della Società concorrono ad interferire, in maniera determinante, sui risultati esterni.

L'OIV svolge costantemente un'attività di supporto tecnico ai diversi Settori dell'impianto organizzativo, per migliorare comunque la struttura del quadro pianificatorio, anche in termini di visibilità esterna, nonché dei parametri utili alla configurazione della reportistica. Si evidenzia, al riguardo che il Piano della performance è articolato in obiettivi strategici e obiettivi gestionali di struttura. Questi ultimi costituiscono le macro-aree di riferimento entro le quali vanno ricondotte le pianificazioni di dettaglio che, all'interno dei vari uffici, orientano i percorsi operativi dei singoli Responsabili. Gli obiettivi gestionali assegnati ai Settori, riassumono così, in una formulazione ampia e trasversale, le finalità cui devono

essere orientate le azioni e gli obiettivi individuali di tutto il personale incardinato nelle strutture interessate. La scelta della Società di rappresentare la propria azione - nell'ambito del Piano della performance - attraverso obiettivi gestionali "di struttura" piuttosto che individuali, va ricondotta alla considerazione che una differente esternalizzazione dei processi pianificatori e di refertazione, articolata per obiettivi individuali, sarebbe risultata non solo complessa, ma anche verosimilmente frammentaria e poco organica ai fini della comunicazione istituzionale e al cittadino.

Complessivamente, dall'osservazione congiunta dei vari documenti è possibile constatare una sufficiente coerenza con i criteri e requisiti individuati dall'art. 5 del D.Lgs. 150/2009 in ordine alla definizione degli obiettivi e dei correlati indicatori di performance.

Non appare pleonastico sottolineare la necessità di mettere in atto un livello di frequenza della rilevazione in linea con le finalità di ciascun ciclo di performance, nonché il processo di acquisizione ed elaborazione delle informazioni, attraverso una più ampia e consolidata strutturazione dei sistemi informativi utilizzati allo scopo nonché una chiara definizione organizzativa delle figure interne che dovranno in futuro garantire un adeguato sviluppo dei controlli interni, al fine di pervenire ad un'integrazione informativa tra i medesimi e consentire all'Amministratore Unico di disporre di report informativamente esaustivi e tali da permettere di intraprendere decisioni ed interventi conseguenti così come richiesto dalla normativa vigente.

Performance individuale

Nel sistema attualmente implementato sussiste un sufficiente collegamento tra gli obiettivi individuali e quelli organizzativi, tenendo soprattutto conto della circostanza che gli obiettivi individuali dei Responsabili dei settori e delle Aree corrispondono agli obiettivi organizzativi.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale è strutturato e composto per il personale del comparto (non è presente personale con qualifica dirigenziale), avuto riguardo all'incidenza di diversi fattori e degli elementi presi effettivamente in considerazione per la misurazione.

Sicuramente, riprendendo le considerazioni in precedenza sviluppate, deve essere messo in atto il livello di svolgimento del monitoraggio nel corso dell'anno tenuto conto che a seguito di diversi solleciti posti in essere dall'OIV, al medesimo non è stata trasmessa la Relazione semestrale (gennaio/giugno 2019) da parte dei Responsabili di settore la cui scadenza era prevista per il 20 luglio 2019. Di conseguenza l'intero processo di raccolta dei dati ai fini della misurazione attraverso un'integrazione progressiva del controllo di gestione presenta delle notevoli criticità. La Società è invitata a porre in essere tutte quelle azioni al fine del superamento delle medesime.

La procedura di valutazione ai fini dell'erogazione del Premio di Produttività relativo all'anno 2018 si è conclusa nel mese di settembre 2019.

Si fornisce di seguito, il prospetto riepilogativo dei dati concernenti gli esiti della valutazione anno 2018:

n. valutati con giudizio di prestazione pienamente adeguato	437
n. valutati con giudizio di prestazione adeguato	547
n. valutati con giudizio di prestazione non adeguata	6
n. totale valutati	990

Processo e infrastruttura di supporto

Rispetto al processo che ha caratterizzato il ciclo di programmazione e controllo, soprattutto in relazione ai soggetti coinvolti, è auspicabile, come già evidenziato nella precedente relazione, un maggiore presidio da parte del controllo di gestione e una migliore attività di negoziazione tra i diversi ruoli presenti all'interno della società, anche per giungere alla fissazione di target più coerenti con l'assetto operativo della società.

Ampiamente migliorabile è poi la fase di raccolta delle informazioni necessarie e di predisposizione della relazione sulla performance, anche dal punto di vista della reportistica, dei livelli di aggregazione e dell'analisi degli scostamenti registrati, anche nella prospettiva degli interventi sul successivo ciclo di programmazione.

Analoga considerazione può essere svolta avuto riguardo al sistema informativo e/o informatico utilizzato dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della performance, da strutturare adeguatamente anche per assicurare una crescente affidabilità delle informazioni trattate.

Rapporti con gli Stakeholder

Nel 2018, la società ha affidato al Dipartimento di Economia dell'Università di Foggia il compito di analizzare la soddisfazione del suo cliente ASL FG rispetto ai principali servizi erogati per le seguenti aree:

- a) ausiliario, portierato
- b) pulizie e sanificazione ambientale
- c) manutenzione ordinaria immobili
- d) trasporto di farmaci e beni economici
- e) servizio di ausiliario dell'UU.DD.TT.
- f) servizio infermieristico dell'UU.DD.TT.
- g) servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenza/urgenza (118).

Per ciascuna area sono stati individuate le diverse dimensioni valutative per le principali attività intervistando i responsabili degli uffici della ASL FG attraverso dei questionari cartacei.

Questo rapporto sintetizza i risultati di una indagine statistica sulla *Customer satisfaction* dei servizi erogati nel 2018 da Sanitaservice ASL FG.

PUNTEGGI MEDI ATTRIBUITI ALLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SULL'ORGANIZZAZIONE DI SANITASERVICE ASL FG S.R.L. _ANNO 2018	MEDIA	RISPONDENTI
<i>Servizio di ausiliario</i>	8,2	101
<i>Servizio di pulizia e sanificazione ambientale</i>	8,3	58
<i>Servizio di manutenzione ordinaria immobili</i>	8,2	77
<i>Servizio di trasporto di farmaci e beni economici</i>	8,5	13
<i>Servizio di ausiliario e infermieristico dell'UU.DD.TT.</i>	7,6	6
<i>Servizio di trasporto malati/feriti nella rete emergenze/urgenza (118)</i>	9,2	5
MEDIA	8,3	260

La predetta tabella evidenzia che la media pesata, pari a 8,3 punti, è in linea con il punteggio medio (8) riferito alla soddisfazione complessiva delle attività per cui si può concludere che vi è una congruenza nella valutazione tra le attività e l'organizzazione dell'Azienda nel complesso.

Per l'anno 2019 non sono ancora disponibili i risultati relativi all'indagine statistica sulla *Customer satisfaction*.

Integrazione con il ciclo di bilancio e gli altri sistemi di gestione

La fase della programmazione è avvenuta in corrispondenza con l'attività di formazione del documento del bilancio di previsione.

Tenuto conto dell'evoluzione normativa intervenuta è sicuramente da rilevare l'integrazione tra il sistema di programmazione e controllo ed il sistema anticorruzione e trasparenza, dal momento che nel contesto dei risultati attesi sono riportati alcuni obiettivi che fanno riferimento al secondo ambito, in coerenza con quanto richiesto dal D.Lgs. 97/2016.

Un aspetto da migliorare è quello relativo alle soluzioni organizzative adottate dalla Società rispetto alla pianificazione e controllo strategico, al controllo di gestione (quest'ultimo soprattutto dal punto di vista dei sistemi informativi e informatici che alimentano il sistema di misurazione e valutazione e, quindi, la consuntivazione degli indicatori) ed al controllo della qualità, processi questi ultimi che impongono un prossimo sviluppo in prospettiva.

Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'Organismo Indipendente di Valutazione

L'OIV svolge, secondo le modalità ed i tempi nei paragrafi precedenti, un ruolo “guida” di presidio del processo, operando in stretta sinergia con l'Ufficio di diretta collaborazione con l'Amministratore unico, anche attraverso una mirata attività di supporto metodologico e formativo.

In tale fase vengono anche organizzati, ove necessario, incontri con gli Uffici interessati ovvero vengono presi contatti per le vie brevi per acquisire i necessari elementi di verifica.

A seguito dell'approvazione del Piano delle Attività, vengono assegnati ai Responsabili di Settore gli obiettivi scaturenti dalla programmazione gestionale.

In sede di rendicontazione, l'OIV si è avvalso principalmente, per i profili strategici sia di verifiche sul corretto utilizzo degli indicatori di performance prescelti nella fase di pianificazione strategica, sia di controlli comparativi di coerenza dei principali risultati illustrate, attraverso l'analisi del materiale documentale di raffronto disponibile (determinazioni dell'Amministratore unico, dati ed informazioni presenti sul sito, report, documentazione di bilancio, incontri con gli Uffici interessati per confronti mirati ed acquisizioni di elementi di valutazione).

Inoltre, l'OIV provvede, in materia di trasparenza, ai controlli e alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati di pertinenza della Società, effettuando, in attuazione degli indirizzi forniti dall'ANAC in materia, i previsti riscontri dei dati negli ambiti richiesti.

Osservazioni conclusive e proposte di miglioramento del sistema di valutazione

Il percorso di ricognizione dello stato di funzionamento del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ed il piano di prevenzioni della corruzione introduce alle seguenti considerazioni.

Il Sistema appare nella sua declinazione organizzativa sufficientemente strutturato, attuando gli adempimenti specifici prescritti dal D. Lgs. 150/2009 e delle Delibere ANAC.

Il Piano della Performance è strumento di programmazione e di trasparenza nel processo di valutazione dei risultati ed il processo appare costante oggetto di attenzione da parte del top manager.

La performance organizzativa è derivate dalle finalità strategiche individuate.

Sono sufficientemente adeguati gli strumenti e le iniziative di valutazione della Performance individuale del personale.

Il ciclo della Performance è puntualmente declinato.

Alla luce delle considerazioni precedenti è possibile conclusivamente richiamare e specificare gli ambiti del sistema di misurazione che meritano uno sviluppo ed

un'implementazione (già richiamati nella precedente Relazione) e che possono essere individuati nei seguenti:

- correlazione tra pianificazione strategica e programmazione operativa, mediante una migliore e maggiore definizione degli obiettivi strategici sui quali incardinare la programmazione operativa;
- definizione di un set di indicatori multidimensionali, mediante una graduale ma crescente attenzione all'*outcome* e l'individuazione di appositi parametri maggiormente coerenti con i risultati attesi di cui misurare il livello di conseguimento;
- sistema informatico/informativo, mediante lo sviluppo di un effettivo sistema di raccolta, elaborazione e rilascio delle informazioni necessarie per il funzionamento del sistema di programmazione e controllo della gestione.

Foggia, 22 aprile 2020

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Alberto Ametta

