

4
AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

"Fabrizio Guarino" di Solofra

Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2017-2019

Aggiornamento 2018

adottato con delibera di Consiglio di Amministrazione

nr. 02 del 06/02/2018

1. PREMESSA

Le recenti e numerose modifiche normative nell'ambito del vasto progetto di riforma della Pubblica Amministrazione impongono la revisione e la riorganizzazione degli assetti organizzativi e regolamentari, al fine di rendere l'ente pubblico più efficace ed efficiente, ma anche più trasparente. Un ruolo centrale nelle richiamate azioni di riorganizzazione è assunto dalla trasparenza che la Pubblica Amministrazione deve garantire nei confronti dei cittadini e dell'intera collettività, quale strumento finalizzato ad assicurare:

- i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni (art. 97 della Costituzione);
- favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa;
- promuovere la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità della P.A.

L'articolo 11 del Decreto Legislativo n.150 del 27 ottobre 2009 aveva a suo tempo dato una precisa definizione della trasparenza, da intendersi in senso sostanziale come "accessibilità totale", anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione. Il 30 aprile 2013 è entrato in vigore il decreto legislativo 14.03.2013 n. 33 avente ad oggetto «Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni», che rappresenta un proseguimento dell'opera intrapresa dal legislatore da ultimo con la Legge 190/2012 (anticorruzione).

L'art. 1 del Decreto citato ridefinisce la trasparenza come: "accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche", ponendosi quale strumento di riordino della materia.

Con la redazione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "F. Guarino" di Solofra intende dare attuazione al principio della trasparenza, come appunto recentemente riordinato dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n.33.

Il nuovo impianto legislativo rafforza il ruolo della trasparenza quale efficace strumento di lotta alla corruzione e la sua complementarietà con la programmazione strategica e operativa dell'Azienda, in particolare con il Piano delle Performance.

Il presente Programma, adottato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Responsabile per la Trasparenza e l'Integrità, indica le principali azioni che l'Azienda intende seguire nell'arco del triennio 2017-2019 in tema di trasparenza.

Secondo l'articolo 10, comma 2, del decreto legislativo 33/2013 "il programma per la trasparenza e l'integrità costituisce di norma una sezione del Piano di prevenzione della corruzione". Pertanto il presente Programma per la Trasparenza deve considerarsi atto integrativo del più generale Piano triennale di prevenzione della corruzione.

2. PRINCIPALI FONTI NORMATIVE

- Il D.Lgs 150/2009 che all'art. 11 dà una precisa definizione della trasparenza, da intendersi come "accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione(omissis)... allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione";
- la legge 6 novembre 2012, n. 190, «Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione», che ha fatto del principio di trasparenza uno degli assi portanti delle politiche di prevenzione della corruzione, e ha previsto che le amministrazioni elaborino i Piani triennali di prevenzione della corruzione. La legge ha conferito, inoltre, una delega al governo ai fini dell'adozione di un decreto legislativo per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" in cui, nel ribadire che la trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è stato evidenziato che la trasparenza è finalizzata alla realizzazione di una amministrazione aperta e al servizio del cittadino (art. 1, c. 2,);
- la deliberazione n. 105/2010 della CIVIT (Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) avente ad oggetto "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità",

predisposte nel contesto della finalità istituzionale di promuovere la diffusione nelle pubbliche amministrazioni della legalità e della trasparenza, che aveva indicato il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, a partire dall'indicazione dei dati che devono essere pubblicati sul sito internet istituzionale delle amministrazioni e delle modalità di pubblicazione, fino a definire le iniziative informative e promozionali sulla trasparenza;

- la deliberazione n. 2/2012 con cui la CIVIT ha approvato le "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
- la deliberazione n. 50 del 04 luglio 2013 con cui la stessa CIVIT ha pubblicato le "Linee guida per l'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" e i relativi allegati tecnici che definiscono in dettaglio i contenuti degli obblighi di pubblicazione degli enti locali in seguito all'approvazione del D.lgs. n. 33/2013 e con la quale si provvede altresì a rinviare il termine ultimo per a presentazione del Programma triennale della trasparenza e integrità al 31 gennaio 2014;
- la Deliberazione n. 77/2013 dell'ANAC (EX CIVIT) "Attestazioni OIV sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione per l'anno 2013 e attività di vigilanza e controllo dell'Autorità";
- la deliberazione del 2 marzo 2011 del Garante per la Protezione dei dati personali avente ad oggetto le "Linee Guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web";
- il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs. n. 82 del 07.03.2005 (con le modifiche ed integrazioni introdotte dal decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, e dal 5 decreto legge 13 agosto 2011, n. 138), che traccia il quadro legislativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione dell'azione amministrativa e sancisce veri e propri diritti dei cittadini e delle imprese in materia di uso delle tecnologie nelle comunicazioni con le amministrazioni.

In esecuzione della suddetta normativa, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "F. Guarino" di Solofra provvede all'aggiornamento per l'anno 2018 del presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, prendendo come modello le indicazioni operative contenute nelle succitate deliberazioni della CIVIT ed in particolare delle "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017", (deliberazione n. 50/2013).

1. ATTIVITÀ E FUNZIONI DELL'ASP "F. GUARINO"

L'ASP "F. Guarino" è una azienda pubblica, costituita sulla base della normativa regionale, a cui gli enti pubblici territoriali hanno conferito compiti per l'erogazione e il funzionamento di servizi socio-sanitari e socio-assistenziali in favore di anziani non autosufficienti, della popolazione residente nel distretto sociale di Solofra.

Ai sensi della Legge Regionale n. 11/2007, art. 16 bis è costituita un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) per effetto della trasformazione e della fusione delle seguenti IPAB: "FABRIZIO GUARINO".

L'IPAB "FABRIZIO GUARINO" aveva lo scopo statutario nell'ambito degli indirizzi programmatici della Campania, della locale ASL e del Comune di Solofra, di fornire ospitalità ed assistenza alle persone anziane, in particolare in quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica per le quali non era possibile garantire la permanenza nel proprio nucleo familiare e sociale, tramite l'intervento degli altri servizi sociali presenti sul territorio. Principale obiettivo dell'Azienda è diventare un importante soggetto pubblico produttore e gestore di servizi sociali agli anziani e in quanto titolare della maggior parte dei servizi residenziali per la non autosufficienza presenti sul territorio, capace di costituire un soggetto importante ed un interlocutore adeguato per i Comuni nell'elaborazione delle proprie politiche sociali. Ciò potrà apportare un miglioramento della produzione dell'offerta pubblica di servizi ed interventi sociali e socio-sanitari nel distretto di Solofra in termini di maggiore efficienza di gestione. L'obiettivo del processo è quello della massima interazione dell'ASP nel sistema integrato degli interventi e servizi sociali mettendola nelle condizioni di esprimere la massima potenzialità di sviluppo e la capacità di risposta ai bisogni della propria comunità territoriale. Ovviamente per poter raggiungere tale obiettivo l'ASP dovrà essere autonoma finanziariamente, solida dal punto di vista patrimoniale, forte sul piano contrattuale nonché capace di rappresentare forti professionalità. Il bacino di utenza dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona del distretto Solofra è costituito dai comuni del distretto stesso.

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi rivolti prioritariamente agli anziani secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività nel rispetto delle finalità e dei principi indicati nella Legge regionale n. 11/2007, art. 16 bis ed in particolare:

- rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;

- adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

2. CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "FABRIZIO GUARINO" nasce dalla trasformazione della ex IPAB "FABRIZIOGUARINO". Gli obiettivi strategici della nuova azienda, in quanto soggetto gestore unico sono:

- la qualificazione dei servizi;
- la qualificazione del lavoro di cura;
- l'omogeneizzazione della qualità offerta e delle forme di partecipazione al costo da parte dei cittadini;
- l'innalzamento della propria capacità gestionale;
- il miglioramento dell'efficienza e la razionalizzazione del sistema di offerta.

2.1 Tipologia di utenza

L'ASP "FABRIZIO GUARINO" si rivolge ad una utenza composta prevalentemente da anziani non autosufficienti, di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, proveniente dal Distretto Sanitario Solofrano.

2.2 Tipologia dei servizi offerti

Casa Residenza Anziani "FABRIZIO GUARINO"

Capacità ricettiva: 36 posti protetti.

Autorizzata al funzionamento con Provvedimento del Comune di Solofra (AV).

Servizi erogati:

- Assistenza alla persona sulle 24 ore;
- Assistenza medica diurna secondo la necessità contingente;
- Animazione e attività ricreative;
- Servizio di lavanderia e rammendo.

L'Azienda Servizi alla Persona "FABRIZIO GUARINO" fa parte della rete dei servizi socio-sanitari integrati del Distretto Sanitario Solofrano che, al fine di prevenire o arrestare i processi involutivi fisici e psichici della popolazione anziana del territorio, risponde con programmi assistenziali

differenziati al bisogno dell'anziano (parzialmente non autosufficiente o non autosufficiente) che risulti non assistibile nel proprio ambito familiare.

Tutte le strutture dell'Azienda Servizi alla Persona "FABRIZIO GUARINO":

- operano nel rispetto della dignità e della riservatezza personale, nonché nel rispetto del patrimonio culturale, religioso e politico di ognuno;
- garantiscono agli ospiti una permanenza confortevole ed un adeguato livello di assistenza sociale e sanitaria;
- tendono al recupero ed al mantenimento di tutte le capacità psicofisiche degli ospiti;
- favoriscono l'apporto e l'ordinato utilizzo del volontariato presente sul territorio (gruppi, associazioni, singoli) anche mediante la costituzione e il sostegno ai Comitati Territoriali, il cui regolamento è stato approvato dall'Assemblea.

3. MISSION

La mission che caratterizza i singoli servizi delle Case di Riposo per anziani non autosufficienti gestite da questa Azienda di Servizi alla Persona può essere identificata nella realizzazione di strutture che per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, si qualificano come sostituto funzionale credibile della casa dell'anziano e del suo contesto socio-relazionale.

L'individuazione e definizione della mission diventa dunque il prerequisito fondamentale per la costruzione di un sistema orientato alla qualità, perché da questa derivino i principi guida che governano l'assetto organizzativo ed operativo della Struttura per Anziani.

3.1 Principi fondamentali

L'obiettivo principale dell'Azienda Servizi alla Persona "FABRIZIO GUARINO" è quello di garantire agli utenti un'alta qualità di vita, attraverso un'attività assistenziale caratterizzata da un approccio di tipo riabilitativo teso al mantenimento o al recupero delle autonomie e delle capacità residue.

3.2 Casa Residenza Anziani

La Casa Residenza Anziani garantisce un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza tutelare di assistenza sanitaria di base e riabilitativa al fine di recuperare, stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali degli ospiti, nonché la loro autonomia e le loro capacità emotive e relazionali, al fine di assicurare loro il massimo benessere psico-fisico e perseguire, ove questo sia possibile, strategie per il rientro nell'ambiente di provenienza.

I principi che ispirano il nostro servizio sono:

1) Continuità: le strutture garantiscono l'erogazione dei servizi assistenziali in maniera continuativa e senza interruzioni 24 ore su 24.

2) Efficacia ed efficienza: i servizi offerti sono personalizzati in base agli obiettivi previsti per ogni utente all'interno del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Sono previsti momenti di verifica degli obiettivi specifici formulati per ogni Utente, nonché un monitoraggio sulla qualità degli stessi.

3) Integrazione: è importante creare e mantenere un'integrazione tra gli utenti e il territorio circostante, affinché l'inserimento in struttura non rappresenti una scelta emarginante. Allo stesso modo si cerca di rendere la vita all'interno della Struttura il più vicina possibile alla quotidianità dell'Utente nella propria residenza.

4 ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA

La struttura organizzativa dell'ente è ripartita in Aree e Servizi: al vertice di ciascuna Area è posto un Responsabile di Area, individuato con apposito atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione e nominato dal Direttore ai sensi del vigente Statuto Aziendale.

4.1 Il Responsabile della trasparenza

Rilevato che l'Azienda non contempla alcuna struttura destinata all'esercizio delle funzioni del Segretario generale, il Responsabile per la prevenzione della corruzione (ex art. 1 co. 7 della legge 190/2012) è stato individuato e designato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, con atto nr. 01/15 del 29 gennaio 2015, nella persona del Direttore, Sig.ra Speranza Marangelo. Nel medesimo atto si è individuata e nominata la Responsabile dell'Area Servizi Amministrativi Sig.ra Speranza Marangelo, quale responsabile per la trasparenza ai sensi e per gli effetti dell'art.43 del D.Lgs. n.33/2013.

Il Responsabile della trasparenza ha il compito di coordinare e di controllare il procedimento di elaborazione e di aggiornamento di quanto contenuto nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. A tal fine, il Responsabile della trasparenza promuove e cura il coinvolgimento delle Aree dell'Azienda. Il Responsabile della trasparenza, coadiuvato dal Referente Controllo di Gestione e Programmazione, ha il compito, come individuato dall'art.43 6 del D.Lgs. 33/2013, di verificare l'adempimento da parte dell'Azienda degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando la qualità delle informazioni pubblicate. Nell'ambito dell'Ufficio di

Direzione, ed in stretto collegamento con il Consiglio di Amministrazione, si esprime la responsabilità dell'individuazione dei contenuti del Programma.

4.2 Fasi e soggetti responsabili: responsabili di Area

Data la struttura organizzativa dell'Azienda, compete a ciascun responsabile di Area, rispetto alle materie di propria competenza, trasmettere all'ufficio individuato dal Responsabile per la trasparenza e l'integrità i dati, atti, documenti e provvedimenti da pubblicare sul sito nella sezione "Amministrazione Trasparente", secondo le modalità e contenuti definiti dalle normative vigenti. Spetta ai singoli responsabili di Area definire con il responsabile della Trasparenza e integrità, le modalità, la tempistica, la frequenza ed i contenuti dei documenti e dei dati da trasmettere di propria competenza. I predetti responsabili di Area sono tenuti ad individuare, ed eventualmente elaborare i dati e le informazioni richieste, e rispondono della mancata pubblicazione di tutti i dati previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza.

4.3 Sito web istituzionale - sezione "Amministrazione Trasparente" – Struttura

La Tabella allegata al decreto legislativo n. 33/2013 disciplina la struttura delle informazioni sui siti istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni. Il legislatore ha organizzato in sotto-sezioni di primo e di secondo livello le informazioni, i documenti ed i dati da pubblicare obbligatoriamente nella sezione «Amministrazione trasparente» del sito web. Le sotto-sezioni devono essere denominate come indicato nella Tabella 1 del decreto legislativo n. 33/2013, così come riprese nella deliberazione n. 77/2013 dell'ANAC. Nel sito web istituzionale dell'Azienda nella homepage, è già stata istituita in evidenza una apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente" al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi delle citate disposizioni. Tale sezione "Amministrazione Trasparente" è stata strutturata sulla base delle indicazioni contenute nella suddetta Tabella del decreto legislativo n. 33/2013 e delle linee guida di CIVIT "per l'aggiornamento 7 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" (Delibera CIVIT n.50/2013) e della delibera n. 77/2013 dell'ANAC (ex CIVIT). Eventuali ulteriori contenuti da pubblicare ai fini di trasparenza e non riconducibili a nessuna delle sottosezioni indicate devono essere pubblicati nella sotto-sezione "Altri contenuti". Nel caso in cui sia necessario pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" informazioni, documenti o dati che sono già pubblicati in altre parti del sito, viene inserito, all'interno della sezione

"Amministrazione trasparente", un collegamento ipertestuale ai contenuti stessi, in modo da evitare duplicazione di informazioni all'interno del sito dell'amministrazione.

5. LE PRINCIPALI NOVITÀ

Nel corso del 2018 il sito internet istituzionale vedrà un restyling per adeguarlo alle dinamiche progettuali già in corso ed ai mutamenti organizzativi oltre che al nuovo stile comunicativo che si intende avviare.

6. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

In questa fase, dopo le rilevanti novità introdotte dal D.Lgs. n. 33/2013 e normativa ad esso collegata, il primo obiettivo è strutturare e disciplinare la modalità di realizzazione di un sistema organizzativo idoneo a far fronte agli obblighi di trasparenza, con il coinvolgimento di tutta l'organizzazione. L'adozione del Programma triennale ed il suo aggiornamento annuale spetta al Consiglio di Amministrazione ed indica gli obiettivi di trasparenza di breve (1 anno) e di lungo periodo (3 anni) tenuto conto di quanto previsto da CIVIT con deliberazione n. 50/2013. Il Programma è redatto in coerenza con le linee d'indirizzo per la gestione e il funzionamento dei servizi conferiti all'Azienda, dettate prioritariamente dalle normative di riferimento regionali contestualizzate, considerando la realtà territoriale dall'organismo competente di ambito distrettuale e adottate dall'organismo d'indirizzo aziendale, l'Assemblea dei Soci. Il Programma è oggi coerente con le reali disponibilità e risorse atte ad attuarlo e costituisce, inoltre, attuazione del programma strategico aziendale quando si individua l'innovazione e l'informatizzazione quale strumenti fondamentali per migliorare e rendere più efficace ed efficiente il sistema di erogazione dei servizi. La rivisitazione del sito istituzionale, si inserisce quindi, a pieno titolo nel progetto teso a efficientare le modalità comunicative ed assume la rilevanza, in un'ottica di interazione e trasparenza, di strumento a garanzia della legalità dell'azione amministrativa.

Collegato al Programma per la trasparenza, il Piano delle Performance, al quale è anche collegato l'intero sistema di valutazione ed incentivazione di tutto il personale dell'Azienda, che indica gli obiettivi, gli indicatori, i criteri di monitoraggio, valutazione e rendicontazione, rappresenta anch'esso un passaggio essenziale nella realizzazione della trasparenza. Il coordinamento e l'integrazione fra gli ambiti della performance e della trasparenza consentono alle misure contenute nel presente Piano triennale per la trasparenza e l'integrità di diventare obiettivi da inserire nel Piano della Performance.

Gli obiettivi strategici che si desumono dal presente Programma saranno elemento guida e conduttore del piano delle performance aziendale. Per quanto attiene alla Performance individuale, fondamentale risulta per l'Azienda, considerare l'incidenza che ha, vista la specificità del servizio, l'apporto del singolo operatore nel raggiungimento degli obiettivi strategici assegnati. Nel lavoro socio-sanitario e socio-assistenziale, il "come si fa" ha un valore esponenziale accrescitivo rilevante, rispetto al "cosa si fa"; il rapporto declinato ha una incidenza sulla qualità percepita fondamentale.

Il livello di coinvolgimento e di adesione ai progetti del personale ha una diretta incidenza qualitativa sull'erogazione dei servizi, e conseguentemente, le collegate ricadute che si hanno con l'utenza, i familiari, le organizzazioni e le associazioni di categoria, la committenza tecnica e "politica" dei servizi: più in generale, su tutti i portatori d'interesse.

L'introduzione, già a partire dall'anno 2011, del nuovo sistema di valutazione dell'attività aziendale attraverso il Piano delle Performance, ha aperto una profonda analisi collegata al tema della misurazione e valutazione della attività realizzata.

Si è inoltre evidenziata la necessità di riorganizzare e strutturare la raccolta di dati, che seppur presente, ha la esigenza di essere definita con modalità e procedure più intelleggibili alla lettura dei portatori di interesse.

7. LE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA TRASPARENZA

L'Azienda, anche attraverso le previsioni contenute nel "Piano triennale di prevenzione della Corruzione", redatto ai sensi dell'art. 1, comma 8, del D.Lgs. 190/2013, si impegna, sia tramite l'attività della propria struttura amministrativa/direzionale che quella dei servizi erogativi, in un'azione costante nei confronti degli utenti dei propri servizi, volta a favorire nei vari settori di pertinenza il raggiungimento di un adeguato e costante livello di trasparenza, a garanzia della legalità dell'azione amministrativa e sviluppo della cultura dell'integrità.

L'Azienda darà divulgazione del presente Programma per la trasparenza e l'integrità e del Piano di prevenzione della corruzione mediante il proprio sito internet (sezione "Amministrazione Trasparente") e mediante momenti in/informativi con il proprio personale, quali stakeholders interni, al fine di creare le condizioni per una fattiva sinergia di intenti ed azioni.

L'Azienda, inoltre, essendo produttrice di servizi socio-sanitari, ha scelto di focalizzare la propria attenzione principalmente sugli utenti dei servizi, i loro familiari e le associazioni che li

rappresentano, che sono tra gli stakeholders più sensibili e che possono contribuire in maniera significativa alla qualità delle prestazioni rese.

Gli strumenti di cui l'Azienda intende dotarsi per favorire il processo comunicativo nei confronti dei propri stakeholders sono:

- **Comunicazione politico-istituzionale:** utilizzo di nuovi sistemi informativi per la comunicazione politico-istituzionale che deve essere attuata assicurando la trasparenza e un corretto rapporto coi cittadini. L'Azienda prevede, nell'arco temporale di validità del Programma, di attuare il percorso comunicativo/informativo già in parte tracciato sia nella definizione degli strumenti utilizzabili (ex: comunicati stampa, newsletter, social network, sistemi audiovisivi nei punti strategici di forte accesso di pubblico), sia nell'individuazione delle informazioni da veicolare. Rileva, ai fini della percentuale di successo ipotizzabile, la disponibilità di risorse anche umane, a cui attingere per la gestione dell'intero sistema. Anche in questo caso, fondamentali e indispensabili caratteristiche dell'informazione sono: trasparenza, pertinenza, veridicità, completezza, chiarezza e comprensibilità, oggettivo riscontro, tempestività.
- **Opuscolo informativo:** l'Azienda ha prodotto un opuscolo informativo relativamente ai servizi ed attività svolti. L'obiettivo non è solo fornire ai cittadini ed ai portatori di interesse le informazioni utili e comunque necessarie a conoscere i servizi, ma è anche e soprattutto rendere questi partecipi in un percorso di "conoscenza e crescita", in cui condividere saperi ed opportunità. E' un percorso in continua evoluzione che vede periodicamente crescere l'informazione fornita ai cittadini in un'ottica di trasparenza e collaborazione. Tale Opuscolo viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Azienda e sarà distribuito in una rete di stakeholders individuata dal Consiglio di Amministrazione.
- **Bilancio sociale:** l'Azienda ha intrapreso, dalla sua istituzione, il percorso di analisi e verifica delle attività svolte e dei servizi erogati tramite lo strumento del bilancio sociale, che viene annualmente presentato ai referenti istituzionali, quali stakeholders privilegiati.
- **La Carta dei servizi:** la Carta dei Servizi aziendale è uno strumento di conoscenza del servizio e di tutela per i cittadini, un mezzo informativo collegato al processo di accreditamento in corso.

Più direttamente collegabili al presente Programma si confermano, quali azioni e iniziative di comunicazione e diffusione dei contenuti del Programma stesso:

- la programmazione delle Giornate della trasparenza per le quali, considerando sia le linee d'indirizzo politico amministrativo nonché la natura dell'Azienda, ente operativo di secondo livello degli enti pubblici territoriali, è auspicabile e preferibile siano collegate alle iniziative che saranno assunte nell'area vasta dell'UTC. Una Giornata della trasparenza annualmente prevista, può inserirsi nella presentazione del Bilancio Sociale, per la rilevanza che assume ai sensi di quanto sopra riportato;

- ascolto degli stakeholder: le attività già in essere (istituzione dei comitati parenti; assemblee strutturate per la gran parte dei servizi; modalità di registrazione delle segnalazioni degli utenti e dei famigliari; partecipazione al tavolo disabilità distrettuale; confronti con OOSS e RSU strutturati e informali), come già detto, devono essere oggetto di una rivisitazione per adeguare gli strumenti attuali alle nuove esigenze comunicative/informative.

8. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Il presente programma e relativo aggiornamento annuale (2018) avendo l'intento di attuare concretamente gli obblighi di trasparenza e di stabilire un rapporto di informazione con i destinatari interni ed esterni dei programmi dell'Azienda, opera nell'ottica di avviare un processo virtuoso di informazione e condivisione dell'attività posta in essere ed alimentare un clima di fiducia verso l'operato della stessa. Anche per realizzare ciò, si dovrà procedere alla attuazione di un sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma. Molte informazioni e dati sono già pubblicati sul sito web, altre sono pubblicate non in forma completa ma saranno integrate ed approfondite, altre invece saranno pubblicate nell'arco di validità del presente Programma, anche in coerenza con le disposizioni al momento vigenti. Il monitoraggio sull'attuazione degli obblighi di trasparenza è, in primo luogo, affidato ai Responsabili di Area dell'Azienda. Il monitoraggio e la vigilanza sullo stato di attuazione del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità sono affidati al Responsabile per la Trasparenza. L'attuazione del Programma per la Trasparenza sarà sottoposta a verifiche periodiche (di norma semestrali) da parte dei singoli Responsabili di Area per i propri adempimenti e da parte del Responsabile per la trasparenza, il quale avrà cura della predisposizione e della pubblicazione, annuale, dello "stato di avanzamento" del Programma, nel quale sarà dato conto dello stato degli aggiornamenti intercorsi anche in forza della normativa sopravvenuta. Tale monitoraggio verrà attuato nell'ambito dell'attività di natura amministrativa attraverso appositi controlli a campione a verifica dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate. Per ogni informazione pubblicata si verificano l'integrità, il costante aggiornamento, la

completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, e quant'altro indicato dalla norma. Per quanto attiene la rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti, dovranno essere previsti sistemi automatizzati (es: contatori di accessi) mediante i quali monitorare i flussi di accesso alla sezione "Amministrazione trasparente". Qualora attivato un sistema di "feedback", i dati raccolti dovranno essere inseriti nella relazione annuale di monitoraggio complessivo.

9. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Sia nella fase di predisposizione degli atti che nella successiva fase della loro pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente", sia anche in eventuali altre sezioni del sito istituzionale web, particolare attenzione deve essere prestata al rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (art. 1, c. 2, del d.lgs. n. 33/2013).

In particolare, si richiama quanto disposto D.Lgs. n. 33/2013 in materia di protezione dei dati. Pertanto dovrà essere posta la dovuta attenzione nella formulazione e nel contenuto degli atti soggetti poi a pubblicazione. In materia è intervenuto il Garante per la protezione dei dati personali che, in data 2 marzo 2011, ha adottato le "Linee guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti in atti e documenti amministrativi effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web".

10. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

L'ASP "F. Guarino" è dotata di casella di posta elettronica certificata (PEC), indicata ed accessibile in casalbergofabrizio@pec.it. Il sistema di posta certificata è integrato con il programma di gestione informatica del protocollo. Il sistema di protocollazione è centralizzato e informatizzato, ed è gestito nell'ambito dell'Area Servizi Amministrativi. I Referenti organizzativi e i coordinatori di tutti i servizi erogativi dell'Azienda, nonché tutti gli operatori abilitati alla protocollazione in uscita, per inviare un documento di PEC possono procedere direttamente all'inoltro inviando il documento firmato digitalmente, al protocollo centralizzato. La ricezione di posta certificata viene effettuata in modo centralizzato dall'operatore del servizio Protocollo che provvede alla successiva assegnazione ai destinatari in indirizzo tramite il sistema di protocollo. E' stato approvato con delibera nr. 2 del 28 gennaio 2013, il "Manuale di gestione del Protocollo Informatico", che descrive sia il sistema di gestione documentale a partire dalla fase di protocollazione sia le

funzionalità disponibili agli addetti al servizio e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con l'amministrazione.

11. AGGIORNAMENTO 2018 DEL PROGRAMMA

In coerenza con il contenuto del presente Programma 2017-2019 e con riferimento alla trasparenza in parte attuata, l'Azienda adotta l'aggiornamento annuale 2018:

- * completamento del restyling del sito istituzionale dell'Azienda;
- * installazione e configurazione di un nuovo sistema di gestione dei flussi di accesso alla sezione "Amministrazione trasparente";
- * realizzazione della giornata della trasparenza;
- * organizzazione di giornate di formazione destinate al personale volte a migliorare da un lato la cultura della trasparenza e dell'integrità nel concreto agire quotidiano degli stessi attraverso gli strumenti in possesso dell'organizzazione, siano essi formali (documenti, atti) che riconducibili alle procedure in uso;
- * monitoraggio e rilevazione del livello di attuazione del Programma;
- * verifica dell'introduzione di nuovi sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti e/o l'affinamento dei sistemi di rilevazione attualmente in uso per renderli più adeguati alle nuove esigenze di trasparenza;
- * utilizzo di nuovi sistemi informativi per la comunicazione politico-istituzionale.