

**PIANO TRIENNALE TRASPARENZA  
ED INTEGRITA'**

**2022/2024**

***SEZIONE SPECIFICA del PTPCT***

*Ai sensi del disposto del d.lgs. n. 33/2013, così come modificato dal d.lgs. n°  
97/2016 e dalla delibera ANAC n° 1310/2016*

PREMESSA.....	3
PRINCIPI GENERALI .....	4
STATO DI ATTUAZIONE 2021 .....	5
ARTICOLAZIONE DEL PIANO 2022/2024 .....	6
1. Selezione dei dati da pubblicare.....	6
2. Processo di pubblicazione dei dati .....	6
2.1 Strutture e dirigenti coinvolti .....	6
2.1.1 Il RPCT .....	6
2.1.2 Flussi informativi.....	7
2.1.3 Organismo Indipendente di valutazione “OIV” .....	8
2.1.4 Dirigenti .....	8
2.1.5 Misure organizzative volte ad assicurare regolarità e tempestività dei flussi informativi.....	8
3. Collegamento con il Piano della performance .....	9
4. Iniziative per favorire la trasparenza e la cultura dell'integrità e della legalità .....	11
4.1 Modalità di coinvolgimento stakeholder.....	11
4.2 Iniziativa “Settimana della Trasparenza” .....	11
5. Iniziative e strumenti di comunicazione.....	12
6. Definizione di percorsi privacy .....	12

## PREMESSA

La trasparenza costituisce il livello essenziale delle prestazioni erogate dalle Amministrazioni Pubbliche ai sensi dell'articolo 117 della Costituzione, assumendo un ruolo di particolare rilievo soprattutto con il d.lgs. n. 150/2009, e trovando poi piena completezza e compiutezza nel d.lgs. n. 33/2013. Quest'ultimo rafforza il principio della trasparenza dell'azione amministrativa intesa quale accessibilità totale da parte degli stakeholder alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle amministrazioni pubbliche, allo scopo di favorire il perseguimento degli obiettivi derivanti dal proprio mandato istituzionale. La pubblicazione on line dei dati e delle informazioni, da un lato consente a tutti i cittadini un'effettiva conoscenza dell'azione delle Pubbliche Amministrazioni con il fine di sollecitare e agevolare modalità di partecipazione e coinvolgimento della collettività, dall'altro evidenzia l'andamento della performance e il raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della stessa.

La trasparenza presenta dunque un duplice profilo: un profilo statico, che si esprime essenzialmente nella pubblicità delle informazioni attinenti alla propria gestione per una finalità di controllo sociale, ed un profilo dinamico correlato alla performance come processo volto al miglioramento continuo dei servizi pubblici.

Pertanto, il Programma per la Trasparenza e l'Integrità dell'Asm raccoglie le indicazioni provenienti dalle diverse innovazioni legislative in materia di riforma della pubblica amministrazione e si inserisce nel più ampio discorso di pianificazione, programmazione e controllo delle proprie attività.

La correlazione della trasparenza con gli altri aspetti essenziali della gestione, quali la pianificazione strategica degli obiettivi, la programmazione delle singole azioni operative in coerenza con le risorse umane e finanziarie disponibili, la gestione economica e finanziaria, la definizione del ciclo della performance organizzativa e il rafforzamento di comportamenti etici e responsabili, funge da stimolo per un progressivo e continuo miglioramento dell'azione amministrativa.

Inoltre, il PTTI, come pure la redigenda sottosezione del Piao "Rischi corruttivi e trasparenza" mirano, a focalizzare i rischi che potrebbero impedire il raggiungimento dell'obiettivo individuato, in termini di valore pubblico, e le misure necessarie al contenimento dei rischi stessi o alla promozione della trasparenza.

Il valore pubblico, cioè, sarà tanto più alto quanto più sarà attuata la normativa sulla trasparenza. Di contro, fattori negativi di contesto interno ed esterno, "disvalori pubblici", generano bassi volumi di Valore Pubblico (per una più completa definizione di "valore pubblico" si rimanda al PTPCT).

Con il presente programma si individuano le linee di indirizzo per assicurare sia nel breve che nel medio e lungo periodo un livello di trasparenza coerente con le disposizioni di legge e con le esigenze informative dei cittadini. Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità definisce le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, ivi comprese le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.

## PRINCIPI GENERALI

Il D.lgs. n. 150/2009, definendo la **trasparenza “accessibilità totale”**, ha obbligato tutte le Pubbliche Amministrazioni ad adottare un programma triennale per la Trasparenza e l'integrità.

Con la L. 190/2012, il D.Lgs 33/2013, fonti primarie della disciplina sulla Trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni, con il D.Lgs 97/2016 e ulteriori modifiche ed integrazioni, la materia Trasparenza ha subito un'ulteriore evoluzione.

Le principali novità introdotte dalle fonti succitate si sostanziano principalmente:

- in una più precisa e più ampia individuazione degli obblighi di pubblicazione;
- nella modifica dell'istituto dell'accesso civico;
- nel superamento di un Piano per la Trasparenza distinto dal PTPC.

Alla luce delle ultime evoluzioni normative affermatesi in materia, il presente Piano Triennale della “Trasparenza ed Integrità”, quale sezione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione PTPCT 2022-2024, è redatto secondo quanto disposto dalla normativa vigente per garantire gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte dell'Azienda Sanitaria locale di Matera (informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti), allo scopo di favorire forme diffuse di controllo nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità nell'azione amministrativa.

Il fine, pertanto, è quello di facilitare la partecipazione e l'effettivo controllo sull'operato degli Enti Pubblici per il perseguimento del pubblico interesse realizzato in modo efficiente ed efficace, senza spreco di risorse e con modalità tese al miglioramento continuo, ed è funzionale a tre scopi:

- a) sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento;
- b) assicurare la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi dalle amministrazioni, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
- c) prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità e la legalità.

Il presente Piano si ispira, in sintesi, ai seguenti principi generali:

- **superamento** della logica del solo adempimento normativo;
- **approfondimento** della parte del Piano dedicato alla descrizione dei collegamenti tra il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione PTPCT e il Piano della Performance;
- **coinvolgimento** degli stakeholder interni ed esterni nel processo di elaborazione del Piano ed opportunità della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti;
- **attenzione** alla qualità dei dati pubblicati e alla previsione di misure per la rilevazione del grado di fruibilità;
- **descrizione** dettagliata dell'elaborazione ed attuazione delle iniziative volte a favorire la cultura dell'integrità e la promozione della legalità.

### STATO DI ATTUAZIONE 2021

Nel corso del 2021 si è provveduto a garantire la corretta esecuzione degli obblighi di trasparenza e un sistema di controllo e vigilanza, in termini di accessibilità totale a dati e informazioni.

Nel dettaglio:

- sono state trasmesse ai responsabili delle UU.OO. interessate comunicazioni relative alla **verifica** e all'**aggiornamento** di sezioni specifiche di "Amministrazione Trasparente";
- sono state trasmesse ai responsabili delle UU.OO. interessate note di richiesta di revisione dei contenuti delle pagine attinenti l'articolazione delle UU.OO. aziendali;
- con delibera n.194 del 3.3.2021 l'Azienda Sanitaria di Matera ha approvato la tabella esplicativa dell'elenco degli obblighi di pubblicazione predisposta sulla base della citata delibera Anac n. 1310/2016 ed ha nominato gli operatori incaricati, con funzioni di **Editor**, così come indicati dai responsabili di ciascuna UU.OO., referenti del RPCT. Inoltre, al fine di chiarire l'esatta modalità di adempimento all'obbligo di pubblicazione, ad ottobre 2021, sono stati organizzati **incontri formativi in materia di trasparenza** con i singoli Editor individuati;
- è stato predisposto e pubblicato nella sezione "Alti contenuti/Accesso civico" l'elenco delle istanze di **accesso civico/generalizzato** per l'anno 2021;
- sul sito aziendale è stata pubblicata la "**Dichiarazione di Accessibilità**", effettuata utilizzando una valutazione conforme alle prescrizioni della direttiva (UE) 2016/2102, mediante autovalutazione eseguita direttamente dal soggetto erogatore. La dichiarazione è stata aggiornata a seguito di una revisione del sito web che risulta *parzialmente conforme* ai requisiti previsti dall'allegato A alla norma UNI EN 301549:2018 (WCAG 2.1). Ciò in ragione di un *onere sproporzionato* relativo alla Sezione Documenti non web;
- si è provveduto ad implementare la sezione "Primo piano" nella home page del sito istituzionale, dedicata al **Covid -19** (prenotazione tamponi e vaccinazione covid-19, informazioni generali, notizie utili), aggiornandola alla luce dei provvedimenti di volta in volta approvati;

In data 31.05.2021, l'**OIV** dell'Azienda Sanitaria Locale di Matera ha effettuato, ai sensi dell'art. 14, co.4, lett. G), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere Anac n.1310/2016 e n. 294/2021, la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione, al 31.5.2021, elencati nell'Allegato 2.1 A – Griglia di rilevazione della delibera n. 294/2021, attestando che l'ASM *"ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente", che l'ASM "ha individuato nella sezione Trasparenza del PTPCT i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 33/2013", che l'ASM "non ha disposto filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione AT, salvo le ipotesi consentite dalla normativa vigente", ed ha attestato la veridicità e l'attendibilità di quanto riportato nell'allegato suddetto rispetto a quanto pubblicato sul sito dell'ASM.*

L'**attestazione** rilasciata è stata pubblicata nella sezione "Controlli e rilievi sull'amministrazione/Attestazioni OIV su verifica obblighi di pubblicazione" consultabile al seguente link [urly.it/3b3ms](http://urly.it/3b3ms).

E' stata, inoltre, avviata la consueta "**Customer satisfaction**" sui servizi erogati, sospesa nel 2020 a causa di una evidente difficoltà a somministrare i questionari in reparti e ambulatori per via delle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19. Per il report sull'indagine si rimanda a questo link: [urly.it/3n1hf](http://urly.it/3n1hf)

## ARTICOLAZIONE DEL PIANO 2022/2024

Il Piano è strutturato nelle seguenti parti, a loro volta suscettibili di articolazioni più specifiche:

- Selezione dei dati da pubblicare tenuto conto delle attività e dei procedimenti;
- Processo di pubblicazione on line dei dati nell'apposita area "Amministrazione Trasparente";
- Collegamenti con il Piano della Performance;
- Iniziative per favorire la trasparenza e la cultura dell'integrità e della legalità;
- Iniziative e strumenti di comunicazione;
- Definizione di percorsi di privacy.

### 1. Selezione dei dati da pubblicare

La normativa vigente, che declina il concetto di trasparenza come accessibilità totale, indica un macro-obiettivo finalizzato a garantire il controllo sociale nel rispetto dei principi di imparzialità e di buon andamento che va oltre le specifiche prescrizioni di trasparenza poste dalla legge. Resta fermo che, nel caso di informazioni che contengono anche dati personali, devono essere rispettati i principi e le linee guida in materia di tutela della riservatezza, secondo quanto indicato dal Garante per la protezione dei dati personali "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web" (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014).

### 2. Processo di pubblicazione dei dati

La trasparenza implica che tutti i dati resi pubblici possano essere utilizzati da parte degli interessati. Non è, infatti, sufficiente la pubblicazione di atti e documenti perché si realizzino obiettivi di trasparenza. L'Azienda ASM ha curato la qualità della pubblicazione per consentire ai cittadini e ai portatori di interesse di poter accedere in modo agevole alle informazioni e comprenderne il contenuto, nel rispetto del principio di uguaglianza e di non discriminazione.

Allo scopo, sono state attuate misure e utilizzati strumenti di comunicazione adeguati per raggiungere il numero più ampio di cittadini, al fine di agevolare l'accesso ai dati anche a soggetti che non utilizzano le tecnologie informatiche e sono state potenziate le tecnologie assistive per facilitare la fruibilità del sito alle persone portatrici di disabilità.

Il sito [ww.asmbasilicata.it](http://ww.asmbasilicata.it) è stato realizzato in ottemperanza ai 22 requisiti della Verifica Tecnica della Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e all'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione (Linee Guida per i Siti Web della P.A.).

### 2.1 Strutture e dirigenti coinvolti

#### 2.1.1 Il RPCT

Il Responsabile della Trasparenza dell'Azienda Sanitaria di Matera è il Dirigente dell'Unità Operativa Semplice Dipartimentale "UPR- Comunicazione- Ufficio Stampa- Privacy", che svolge anche funzione di responsabile della Prevenzione della Corruzione. L'Asm ha, difatti, ritenuto necessario unificare le figure di Responsabile della Trasparenza e Integrità e di Responsabile della Prevenzione della Corruzione al fine di uniformare le relative funzioni di monitoraggio e controllo ed assicurare una più distinta differenziazione rispetto alle funzioni di gestione, secondo la regolazione vigente.

Al Responsabile sono, in particolare, affidati i seguenti compiti:

- attività di coordinamento e controllo sull'adempimento da parte dell'Amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla vigente normativa, con particolare riferimento alla continuità, completezza, chiarezza ed aggiornamento delle informazioni (a tal riguardo sono programmate verifiche a campione sull'attuazione degli obblighi) ;
- predisposizione ed aggiornamento della Sezione - Trasparenza del Programma Triennale della Prevenzione della Corruzione PTPCT;
- controllo sulla regolare attuazione dell'istituto dell'accesso civico e dell'accesso generalizzato "FOIA" (la sezione è consultabile al link: [urly.it/3n1j7](http://urly.it/3n1j7);
- segnalazione all'Organo di indirizzo politico, all'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) e, nei casi più gravi, all'ufficio procedimenti disciplinari i casi rilevati di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.

### 2.1.2 Flussi informativi

Il sistema organizzativo per assicurare la trasparenza si fonda sulla responsabilizzazione di ogni singolo ufficio e dei relativi dirigenti cui compete, con il supporto della figura di **Editor**, l'elaborazione, la trasmissione e la pubblicazione dei dati e delle informazioni.

La figura dell'Editor, istituita già dal 2015, è individuata dal responsabile di Unità Operativa referente del RPCT ed è incaricata da questi per la pubblicazione ed aggiornamento diretto dei dati nelle specifiche sezioni di "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale ASM, secondo la normativa vigente.

Con la succitata [delibera n. 194 del 3.3.2021](#) si è proceduto ad aggiornare l'elenco degli Editor, elaborando uno schema di tabella riepilogativa ed analitica allegata al presente Piano ([tabella obblighi di pubblicazione](#)) che indica:

- la struttura interessata e il responsabile della trasmissione dei dati, che si avvale dell'Editor;
- i tempi di attuazione;

La delibera ha anche stabilito la modalità con la quale va tradotto il processo di elaborazione, trasmissione e pubblicazione dei dati. Nello specifico, l'adempimento si esplica attraverso la trasmissione di dati e informazioni all'indirizzo mail [sito@asmbasilicata.it](mailto:sito@asmbasilicata.it) e, per conoscenza, all'indirizzo [trasparenza@asmbasilicata.it](mailto:trasparenza@asmbasilicata.it), nel rispetto della normativa di riferimento (nello specifico l'allegato n. 1 "Elenco degli obblighi di pubblicazione" della Delibera Anac n. 1310/2016), nonché dello scadenziario relativo a ciascun dato richiesto (invio tempestivo, trimestrale, semestrale, annuale).

Il RPCT ha un ruolo di coordinamento e di monitoraggio, ma non sostituisce i referenti e gli editor dei singoli uffici, pertanto l'adempimento degli obblighi di pubblicazione, secondo le modalità sopra descritte, resta in capo ai singoli Direttori/dirigenti proponenti l'atto e depositari/titolari della formazione e/o detenzione dei dati e delle informazioni soggette all'obbligo.

Il Responsabile della Trasparenza/Anticorruzione espleta le proprie funzioni di coordinamento, e conseguente monitoraggio delle attività dei Referenti per la trasparenza attraverso le seguenti modalità:

- comunicazioni, informazioni e disposizioni operative, emanate prioritariamente attraverso modalità semplificate (posta elettronica, ecc.);
- messa a disposizione di corsi di formazione e di materiale e documentazione di specifico interesse sulla rete informatica aziendale;

- qualsiasi altra modalità ritenuta adeguata ai fini dell'esercizio delle proprie prerogative di coordinamento.

### **2.1.3 Organismo Indipendente di valutazione "OIV"**

L'O.I.V. ha il compito di verificare e controllare il livello di trasparenza raggiunto dall'amministrazione.

E' responsabile della corretta applicazione delle linee guida dell'ANAC, monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità, dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, promuove ed attesta l'assolvimento degli obblighi di trasparenza. Gli esiti delle verifiche vengono trasmessi anche agli organi di vertice dell'Amministrazione al fine di un eventuale aggiornamento degli obiettivi strategici in materia di trasparenza per l'elaborazione dei contenuti del programma triennale.

La trasmissione, pubblicazione ed aggiornamento dei dati sul Portale WEB aziendale, avviene grazie all'interazione tra le diverse strutture aziendali e i rispettivi Dirigenti responsabili (coordinati e supervisionati dal responsabile della Trasparenza).

### **2.1.4 Dirigenti**

Al Dirigente responsabile della struttura aziendale interessata spetta, come sopra specificato, la piena ed esclusiva responsabilità della trasmissione e pubblicazione dei dati, attraverso i propri referenti della trasparenza "Editor". Tutti i documenti saranno trasmessi in formato di tipo aperto secondo la normativa vigente e i Responsabili dei vari settori organizzativi vigileranno sulla regolare produzione e trasmissione e pubblicazione dei dati. Al Responsabile della Trasparenza compete una funzione di controllo.

### **2.1.5 Misure organizzative volte ad assicurare regolarità e tempestività dei flussi informativi.**

La regolarità dei flussi informativi è garantita dal rispetto di quanto adottato e previsto nelle tabelle di cui alla delibera Anac n.1310/2016, nella quale sono analiticamente indicati gli atti e i documenti che dovranno essere pubblicati e la periodicità del loro aggiornamento (come da tabella sugli obblighi di pubblicazione allegata al presente Piano).

La ritardata o mancata pubblicazione di un dato soggetto ad obbligo sarà segnalato al Responsabile di Unità Operativa che a sua volta provvederà a sollecitare il soggetto incaricato alla produzione dell'atto, il quale dovrà provvedere tempestivamente e comunque nel termine massimo di giorni quindici (15). Termine a seguito del quale il Responsabile di U.O., con il supporto dell'Editor, procederà alla pubblicazione.

A livello organizzativo, le principali misure dirette ad assicurare regolarità e tempestività dei flussi informativi sono costituite da:

- organizzazione e pubblicazione dei dati secondo le prescrizioni di carattere tecnico stabilite dalle norme di riferimento;
- programmazione nel 2022 di specifiche iniziative formative in materia di trasparenza, per le quali peraltro si rimanda alle specifiche azioni di formazione previste dal Programma Triennale della Prevenzione della Corruzione PTPCT 2022-2024.



### 3. Collegamento con il Piano della performance

La Sezione Trasparenza del Programma Triennale della Prevenzione della Corruzione PTPCT 2022-2024 rappresenta uno degli aspetti fondamentali della fase di pianificazione strategica all'interno del ciclo della performance e permette di rendere pubblici agli stakeholder di riferimento i programmi di attività, il loro stato di attuazione e i risultati conseguiti, al fine di sollecitare e agevolare modalità di partecipazione e coinvolgimento della collettività.

La trasparenza deve, infatti, essere assicurata, non soltanto sotto un profilo “statico”, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati, così come prevista dalla legge, per finalità di controllo sociale, ma anche sotto il profilo “dinamico” direttamente correlato alla performance.

Pertanto, la pubblicazione dei dati relativi all'organizzazione e all'erogazione dei servizi si inserisce nell'ottica di un controllo diffuso che consenta un “miglioramento” dei servizi pubblici, erogati dall'Azienda.

I contenuti costituiscono, compatibilmente con le risorse a disposizione, gli impegni definiti dalla Direzione Strategica, da perseguire con la temporalità definita nel Piano della Performance e negli altri strumenti di programmazione annuale e con la finalità di consentire ai cittadini una maggiore conoscenza della gestione aziendale, per valutare i risultati raggiunti anche in rapporto alle risorse impiegate. Le misure adottate sono coordinate anche con quelle previste dal Piano di Prevenzione della Corruzione.

Gli obiettivi operativi sono finalizzati alla pubblicazione sul Portale Aziendale:

- delle linee guida prefissate dal Piano di Prevenzione della Corruzione;
- dei documenti di interesse pubblico per consentire un'accessibilità totale e generalizzata alla realtà aziendale (codici etici, dati relativi a contratti- appalti - ecc.);
- delle Aree maggiormente esposte a rischio di corruzione.

Alla luce di quanto detto, si parlerà di **ciclo operativo integrato** che comprenda gli ambiti relativi :

- alla performance
- agli standard di qualità dei servizi
- alla trasparenza e all'integrità
- al piano di misure in tema di misurazione e contrasto alla corruzione

All'art. 10 del d.lgs n° 33/2013, si prevede l'accorpamento tra programmazione della trasparenza e programmazione delle misure di prevenzione della corruzione e viene chiarito che la sezione del PTPCT sulla trasparenza debba essere impostata come atto organizzativo fondamentale dei flussi informativi necessari per garantire, all'interno di ogni ente, l'individuazione, l'elaborazione, la trasmissione e la pubblicazione dei dati.

Il collegamento tra il Piano di prevenzione della corruzione ed il Piano della Performance aziendale è assicurato attraverso l'individuazione di specifici obiettivi strategici di programmazione, individuati dalla Direzione Strategica Aziendale, articolati in obiettivi operativi e indicatori, assegnati ai Dirigenti che partecipano alla realizzazione del PTPCT. La performance aziendale non può ottimizzarsi se non anche attraverso il perfezionamento e miglioramento del comportamento dei dipendenti.

Si elencano di seguito gli obiettivi strategici in materia di trasparenza, così come individuati con delibera aziendale n. .... e che sono stati recepiti nell'ambito del Piano della Performance:

--	--	--	--	--	--	--

NUMERO	OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO	INDICATORE	TARGET 2022	FONTI DATI	SOGGETTI COMPETENTI
1	Customer Satisfaction	Produzione indagine sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction)	Percentuale di risposte al questionario sull'Indagine soddisfazione degli utenti		Pubblicazione su sito aziendale	URP Aziendale  UU.OO Aziendali
2	Miglioramento performance aziendale	Analisi dei reclami e ricerca e avvio istruttoria per ricerca soluzioni per il cittadino	Numero reclami presi in carico /Numero reclami ricevuti  Numero reclami presi in carico/numero risposte al cittadino	100% presa in carico  95% di riscontri ai cittadini	Pubblicazione su sito aziendale	URP Aziendale  UU.OO Aziendali
3	Rispettare la tempistica di pubblicazione dei dati ex Decreto 33/2013	Pubblicazione del 100% dei dati indicati nella normativa entro i termini indicati	Dati pubblicati entro il termine normativo/ totale dati pubblicati	100%  Verifica positiva da parte dell'OIV su rispondenza obblighi di trasparenza	Sito aziendale Responsabile Trasparenza ASM  Documento di attestazione trasparenza OIV	Dirigenti delle UU.OO
4	Rafforzamento della circolarità delle comunicazioni con i cittadini	Sondare l'interesse dei cittadini per la sezione trasparenza	Organizzazione della giornata/settimana della trasparenza	Organizzazione della giornata/ settimana della trasparenza e accesso al blog	Sito aziendale  Responsabile Trasparenza ASM	Dirigenti delle UU.OO

		del sito aziendale				
5	Programmazione formazione sulla trasparenza	Redazione del Piano di Formazione per la trasparenza	Predisposizione del Piano di Formazione	Sì	Relazione Responsabile Prevenzione Corruzione	Responsabile Prevenzione Corruzione  Responsabile U.O. Formazione
6	Attuazione Formazione	Attuazione del Piano di Formazione per la prevenzione della corruzione	Numero corsi - laboratori realizzati  /  numero totale corsi-laboratori programmati		Relazione Responsabile Prevenzione Corruzione	Responsabile Prevenzione Corruzione  Responsabile U.O. Formazione

#### 4. Iniziative per favorire la trasparenza e la cultura dell'integrità e della legalità

##### 4.1 Modalità di coinvolgimento stakeholder

La ASM garantisce la trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità attraverso la condivisione e la partecipazione ai processi dei cittadini, delle associazioni dei consumatori e degli stakeholder, in modo da ottenere feedback necessari per individuare le aree a maggiore rischio di mancata trasparenza e integrità, facilitare la reperibilità ed uso delle informazioni contenute nel sito dell'amministrazione, ed eliminare la distanza tra i cittadini e pubbliche amministrazioni.

Il coinvolgimento degli stakeholder avviene essenzialmente tramite il sito istituzionale.

L'Azienda raccoglie i feedback dai cittadini sulla qualità e sul livello di utilizzo e fruizione dei dati pubblicati, oltre che gli eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate, ovvero in merito ai ritardi ed inadempienze riscontrate.

A tal fine ci si avvale prioritariamente dei seguenti strumenti:

- l'utenza può far pervenire osservazioni, chiarimenti e richieste all'indirizzo di posta elettronica aziendale;
- l'Unità Operativa 'U.R.P. – Comunicazione- Ufficio Stampa – Privacy' mette a disposizione dell'utenza, appositi strumenti per la raccolta dei reclami in termini di moduli disponibili sul portale WEB Aziendale;
- l'organizzazione della Giornata/Settimana della Trasparenza.

##### 4.2 Iniziativa "Settimana della Trasparenza"

L'UOSD "U.R.P. – Comunicazione – Ufficio Stampa – Privacy" – Prevenzione della Corruzione e Trasparenza dell'Azienda Sanitaria di Matera ha promosso dal 14 al 21 dicembre 2021 "La Settimana della Trasparenza", un'iniziativa messa in campo per rafforzare la circolarità della comunicazione con il cittadino/utente e consentire ai

portatori di interessi esterni, oltre che agli stessi dipendenti aziendali, e agli utenti di poter partecipare al processo di costruzione di un più articolato sistema di trasparenza.

Il blog “La settimana della Trasparenza” ha inteso sondare l’interesse per la sezione Amministrazione Trasparente del sito aziendale attraverso i commenti e le opinioni che ciascuno ha espresso circa la facilità di reperibilità delle informazioni, la chiarezza, la completezza e la comprensibilità dei dati – oggetto del D.Lgs. 97/2016 - in essa contenuti.

Per l’analisi dei commenti si rimanda allo specifico allegato contenuto nel PTPCT 2021-2023.

Nel 2022 si intende semplificare ulteriormente la procedura di accesso al blog/piattaforma o di consentire la partecipazione attraverso modalità alternative.

### 5. Iniziative e strumenti di comunicazione

L’Azienda garantirà la trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell’integrità attraverso la prosecuzione delle iniziative già intraprese durante il precedente programma.

Si specificano di seguito le misure da porre in essere per favorire la promozione dei contenuti del Programma triennale e dei dati:

- Formazione tramite corsi in modalità webinar/Fad, in materia di trasparenza e integrità rivolti ai dipendenti.
- Forme di comunicazione e coinvolgimento dei cittadini in materia di trasparenza e integrità sul sito istituzionale.
- Azioni di comunicazione e Giornata/Settimana della Trasparenza aperta agli stakeholder esterni ed interni.
- Azioni da intraprendere in materia di accessibilità per l’utilizzo sempre più ampio di programmi che producano documenti in formato standard. La totalità dei documenti pubblicati è già in formato PDF./A. Verrà comunque verificata l’accessibilità dei formati dei documenti presenti sul sito e saranno prese iniziative per rimuovere eventuali ostacoli all’accesso.

L’Azienda ha a disposizione diversi strumenti di comunicazione per diffondere i contenuti del programma verso l’esterno. Tra questi: il sito istituzionale [www.asmbasilicata.gov.it](http://www.asmbasilicata.gov.it), i comunicati stampa, le pagine social.

Per la comunicazione interna, l’Azienda dispone della rete Intranet e della posta elettronica per i contatti di tutti i dipendenti.

Gli strumenti di comunicazione utilizzati per la sensibilizzazione e il coinvolgimento degli stakeholder sia esterni che interni, sono stati i seguenti:

- posta elettronica per le Associazioni di volontariato e di categoria.
- posta elettronica per i dipendenti aziendali
- comunicati stampa sul sito aziendale
- coinvolgimento delle testate giornalistiche locali.

### 6. Definizione di percorsi privacy

Si continuerà a garantire la definizione dei percorsi per la pubblicità degli atti adottati, rispondendo al principio generale di trasparenza dell’azione amministrativa, ma la diffusione degli stessi risponderà ai principi contenuti nel Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e all’art. 2-ter comma 4 b) del D.Lgs. 101/18.

A seguito di gara relativa al “Servizio di Mantenimento della Conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo GDPR 679/2016)”, a giugno 2021 è stato nominato il nuovo RPD aziendale il cui incarico avrà una durata di 24 mesi.

Di seguito si elencano i provvedimenti in materia privacy deliberati nel corso dell’anno:

- Delibera n. 808 del 21.12.2021 - Regolamento UE 2016/679 – Ridefinizione profili di responsabilità in tema di protezione dei dati personali – individuazione e nomina designati e autorizzati al trattamento dei dati personali;
- Delibera n. 813 del 22.12.2021 - Approvazione Procedura Data Breach
- Delibera n. 417 del 21.06.2021 - Regolamento UE 2016/679 in tema di tutela dei dati personali: - designazione del responsabile della protezione dei dati personali (rdp) ai sensi dell’art. 37.

#### **Il Responsabile della Trasparenza e Prevenzione della Corruzione**

**Dott. Achille Spada**