



Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015





INTRODUZIONE

1.1 La Trasparenza e l'integrità della Pubblica Amministrazione

La trasparenza, secondo la vigente disciplina normativa, è oggi intesa 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.

Il concetto di trasparenza della pubblica amministrazione si è rapidamente evoluto nel tempo e si è integrato con quello di integrità. Al generico significato di attività di “*comunicazione*” della pubblica amministrazione, si sono poi aggiunti il “*diritto di accesso ai documenti amministrativi*” e la “*accessibilità dei risultati e della performance*”, per aggiungere ora al termine trasparenza anche il significato di “*elemento per il controllo dell'integrità della pubblica amministrazione*”.

Il concetto di integrità richiama, in negativo, l'idea di corruzione, che comprende le varie situazioni nelle quali si riscontri “*l'abuso da parte di un soggetto del potere a lui affidato, al fine di ottenere vantaggi privati*”. Ciò comprende non solo la gamma dei delitti contro la pubblica amministrazione, ma anche situazioni nelle quali, a prescindere dalla rilevanza penale, si metta in evidenza un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite.

Nelle aziende sanitarie, la trasparenza e l'integrità riguardano non solo il personale coinvolto nei tradizionali procedimenti amministrativi (es: gestione del personale, acquisizione di risorse, maneggio di denaro, realizzazione di strutture, etc), ma anche tutti gli altri operatori che, in modo diretto e indiretto, sono coinvolti nei processi aziendali amministrativi e assistenziali (es: valutazione del personale, scelta e l'utilizzo di farmaci e dispositivi medici, rilascio di certificati, organizzazione dell'assistenza, etc.).

La trasparenza e l'integrità concorrono ad attuare i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Esse sono condizioni di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integrano il diritto a una buona amministrazione e concorrono alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio dei cittadini.

La partecipazione del cittadino alla vita democratica è un principio che discende anche dal diritto di sovranità popolare e dal diritto di cittadinanza, riaffermato dalla normativa europea. Il principio della partecipazione attiva e della trasparenza dell'azione amministrativa, ribadito dalla "Carta europea per i diritti del cittadino nella società dell'informazione e della conoscenza", con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione e il diritto alla partecipazione.



1.2 Principi ed obiettivi del programma per la trasparenza e l'integrità

Favorendo l'accesso, da parte dell'intera collettività, a tutte le "informazioni pubbliche", nasce una posizione qualificata di ciascun cittadino rispetto all'azione delle pubbliche amministrazioni, finalizzata anche a favorire forme diffuse di controllo sul rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità.

Il concetto di trasparenza introdotto in Italia, come accessibilità totale, si basa sul modello della "libertà di informazione" dell'open government di origine statunitense. Tale espressione definisce un nuovo concetto di Governance basato su modelli, strumenti e tecnologie che consentano alle amministrazioni di essere "aperte" e "trasparenti" nei confronti dei cittadini; tutte le amministrazioni devono essere aperte e disponibili al fine di favorire azioni efficaci e di garantire un controllo pubblico sul loro operato.

In una logica di Open Government le amministrazioni mettono al centro la comunicazione e la collaborazione con i cittadini, sono aperte al dialogo e al confronto diretto e partecipato con i privati e quindi focalizzano i processi decisionali sulle effettive esigenze e necessità delle comunità locali. Centralità del cittadino, amministrazione partecipata e collaborativa, insieme a trasparenza, apertura dei dati e delle informazioni e alla loro condivisione attraverso le nuove tecnologie digitali (Internet e il Web in primo piano) quindi, sono i tratti distintivi dell'Open Government.

Con il Programma per la Trasparenza e l'Integrità l'Azienda Sanitaria provinciale di Caltanissetta intende intraprendere un percorso orientato proprio a questi risultati, per affiancare al concetto di centralità del cittadino in termini di assistenza e cura, anche la centralità tradotta nel confronto diretto e nella condivisione.

In un'Azienda di servizi l'accessibilità delle informazioni si realizza quando qualsiasi potenziale fruitore può individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti e le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Il programma per la Trasparenza si pone un obiettivo più ampio, mirando alla pubblicità di una serie di dati e notizie concernenti l'amministrazione ed i suoi attori, che non discendono soltanto da obblighi normativi, e che possono favorire un rapporto diretto con il cittadino.

In questo senso, la "nuova" nozione di trasparenza si muove su tre piani tra loro collegati:

- una posizione soggettiva garantita al cittadino;
- un risultato che l'Azienda è chiamata a perseguire;
- uno strumento di gestione della res pubblica per garantire il "miglioramento continuo" nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico.

La trasparenza, inoltre, presenta un duplice profilo:

- a) un profilo statico che si realizza con la pubblicità di dati attinenti le pubbliche amministrazioni con finalità di controllo sociale



- b) un profilo dinamico che, invece, si inserisce nell'ottica del “miglioramento continuo” dei servizi pubblici, connesso al ciclo della performance e che si sviluppa anche grazie al necessario apporto partecipativo degli stakeholders.

La diffusione della trasparenza costituisce, quindi, una garanzia per il cittadino, in qualità sia di destinatario delle generali attività delle amministrazioni, sia di utente dei servizi pubblici.

Il Programma per la Trasparenza e l'Integrità, attraverso revisioni periodiche, deve costituire uno strumento di lavoro che assicuri, in prospettiva, il miglioramento della qualità del servizio, e, quindi, un innalzamento degli standard di qualità.

Va da sé che il diritto alla Trasparenza va temperato con il diritto alla privacy, tutelato dal D.lgs.196/2003. Pertanto, nel pubblicare notizie, dati, informazioni e quant'altro sul proprio sito internet, l'Azienda deve selezionare ed oscurare dati che potrebbero rilevarsi “sensibili” ai sensi del suddetto Decreto.

Con il Programma per la Trasparenza l'ASP definisce una serie di azioni, anche di miglioramento, che consentano di fornire, principalmente ai cittadini, ma anche agli altri stakeholders aziendali, gli strumenti volti ad un controllo sulla performance ed alla conoscenza dei servizi che si possono ottenere, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative e delle modalità di erogazione.



1.3 Fonti Normative

La produzione normativa nazionale sulla trasparenza e sulla integrità della pubblica amministrazione è molto articolata e le norme di riferimento sono numerose ed in continua evoluzione.

I principali riferimenti normativi sono:

- Legge 18 giugno 2009, n. 69
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale”.
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.
- Delibera CIVIT n. 6/2010 “Prime linee di intervento per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera CIVIT n. 105/2010 “Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 120/2010 – Programma triennale per la trasparenza: consultazione delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti e nomina del “responsabile della trasparenza”
- Documento “Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni” (2011) e Vademecum collegati, elaborati da DigitPA, Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), Dipartimento per la digitalizzazione e l’innovazione tecnologica (PCM) e Formez PA.
- Delibera CIVIT n.2/2012 “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Legge 6 novembre 2012, n.190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.
- DGRV n. 2205/2012 “Linee di indirizzo in materia di misurazione e valutazione dei dipendenti del servizio sanitario regionale ed in materia di trasparenza, applicative delle disposizioni del d.lgs. n.150/2009 e della L.R. 26 maggio 2011”
- DPCM 16 gennaio 2013 “Linee di indirizzo del Comitato interministeriale per la predisposizione, da parte del Dipartimento della funzione pubblica, del Programma Nazionale Anticorruzione (PNA)”.
- Dipartimento per la Funzione Pubblica – Circolare 3/2009
- Dipartimento per la Funzione Pubblica – Circolare 1/2010
- Dipartimento per la Funzione Pubblica – Circolare 1/2013 “Legge 190/2012 – Disposizioni per la prevenzione e repressione della corruzione e della illegalità nella pubblica amministrazione”.
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”. Decreto Legislativo 8 aprile 2013, n. 39 “Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell’articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190”.



2. PROGRAMMA AZIENDALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ

Il Programma aziendale per la Trasparenza, nel recepire le vigenti previsioni normative in materia, rende note le iniziative che l'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta intende intraprendere nel triennio di riferimento, garantendo l'accessibilità alle notizie ed informazioni utili a consentire la partecipazione dei cittadini ad ogni fase del ciclo di gestione delle performance aziendali, nonché a garantire la piena conoscenza dei servizi resi e le caratteristiche qualitative delle modalità di erogazione degli stessi, rendendo pienamente trasparente l'attività amministrativa onde promuovere ed affermare i principi di integrità e legalità.

Esso è indirizzato a favorire forme diffuse di controllo sull'attività istituzionale, ed è pertanto funzionale alle seguenti finalità:

- Assicurare ai cittadini la conoscenza dei servizi resi dall'A.S.P. di Caltanissetta, delle relative caratteristiche quantitative e qualitative, nonché delle modalità di erogazione di essi
- Prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità, quest'ultima da intendersi in relazione al carattere strumentale che la pubblicazione presenta, al fine della prevenzione della corruzione nelle P.A. (la trasparenza è il mezzo attraverso cui prevenire varie forme di illecito e di conflitto di interessi)

Nell'ambito del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità sono specificati:

- le modalità di attuazione
- i tempi di attuazione
- le risorse dedicate
- gli strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative

La trasparenza, intesa come *accessibilità totale*, viene perseguita anche attraverso la pubblicazione di specifiche tipologie di dati sul sito web aziendale onde consentire la conoscenza e la fruizione di tutti i documenti collegati all'azione amministrativa pur nel pieno rispetto dei principi in materia di privacy. Infatti la pubblicazione *on line* delle informazioni deve rispettare i limiti posti dalla legge, valutando in particolare le sfere di possibile interferenza tra la disciplina della trasparenza e quella della protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), in modo da realizzare, in sede di concreta applicazione, un punto di continuo bilanciamento tra i valori che esse riflettono.

La disciplina di riferimento per la pubblicazione delle informazioni della Pubblica Amministrazione è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Coerentemente con quanto previsto dall'Allegato 1 di tale Decreto, è stata predisposta la **tabella A** che descrive le diverse tipologie di documenti, informazioni e dati che devono essere pubblicati sul sito web aziendale nonché le Strutture responsabili del procedimento di pubblicazione. La tabella è finalizzata altresì ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi di cui all'articolo 43, comma 3 del citato decreto.

Il Decreto Lgs. 33/2013 prevede che in tutti i siti web istituzionali della Pubblica Amministrazione venga creata una sezione denominata "Amministrazione trasparente", che deve essere organizzata in sotto-sezioni, all'interno delle quali devono essere inseriti i documenti, le informazioni e i dati previsti dal decreto stesso; le sotto-sezioni di primo e secondo livello devono essere denominate esattamente come indicato nel citato decreto.



2.1 Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta: funzioni

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta assicura l'erogazione diretta con proprie strutture o indiretta in convenzione, di prestazioni socio-sanitarie di prevenzione, di cura e di riabilitazione previste dai Livelli di Assistenza stabiliti dalla normativa nazionale e regionale. L'Azienda intende perseguire la propria missione in modo da assicurare la più ampia integrazione dei processi socio-assistenziali e organizzativi con l'attenzione alla centralità del cittadino, ai suoi bisogni e aspettative, all'equità di accesso, armonizzandoli con le aspettative delle altre parti interessate al funzionamento dell'Azienda.

L'azione complessiva dell'Azienda è anche orientata a sostenere e a sviluppare nella comunità la promozione della salute, mediante un'azione intersettoriale delle diverse componenti della società civile e sociale, la partecipazione e il coinvolgimento delle persone e della comunità.

I valori principali cui si ispira l'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta sono i seguenti: libertà di scelta del cittadino, tutela della vita umana, responsabilità verso la comunità, lealtà dei membri dell'organizzazione, collaborazione tra i professionisti, coerenza tra principi e comportamenti, servizio ai cittadini, crescita personale degli operatori, sostegno e sviluppo della comunità, miglioramento continuo, professionalità, legittimità e legalità, imparzialità, buona amministrazione e trasparenza.

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta eroga direttamente ai cittadini prestazioni per garantire sia i Livelli di Assistenza previsti dalla normativa nazionale ("essenziali") e sia i Livelli di Assistenza definiti dalle normative regionali ("aggiuntivi"). Tali prestazioni vengono realizzate attraverso processi assistenziali e procedimenti amministrativi.

2.2 Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta: struttura

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta è articolata in un'Area Territoriale e nei due Distretti Ospedalieri CL1 e CL2.

L'Area Territoriale comprende quattro Distretti Sanitari e più precisamente:

- Distretto Sanitario di Caltanissetta
(comprendente i comuni di Caltanissetta, Riesi, Sommatino, S.Caterina, Delia, Resuttano)
- Distretto Sanitario di San Cataldo
(comprendente i comuni San Cataldo, Serradifalco, Milena, Marianopoli, Montedoro, Bompensiere)
- Distretto Sanitario di Mussomeli
(comprendente i comuni Mussomeli, Vallelunga Pratameno, Campofranco, Villalba, Sutera, Acquaviva Platani)
- Distretto Sanitario di Gela
(comprendente i comuni Gela, Niscemi, Mazzarino, Butera)

I due Distretti Ospedalieri sono:

Distretto Ospedaliero CL1

(comprendente i Presidi Ospedalieri "S.Elia" di Caltanissetta, "M.Raimondi" di S.Cataldo e "I.Longo" di Mussomeli)



Distretto Ospedaliero CL2

(comprendente i Presidi Ospedalieri “V.Emanuele” di Gela, “S.C.Basarocco” di Niscemi e “S.Stefano” di Mazzarino)

2.3 Trasparenza e semplificazione dell’Azione Amministrativa

Nel rispetto del principio di trasparenza e di integrità, l’Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta garantisce l’imparzialità, l’efficienza e la semplificazione dell’azione amministrativa, anche attraverso le pubblicazioni sul sito aziendale, assicurando altresì l’accessibilità alle informazioni concernenti ogni aspetto della propria organizzazione e delle proprie attività, in modo da rendere possibile il controllo da parte dei cittadini sulle modalità di esercizio dell’attività amministrativa.

2.4 Collegamento con il Programma della Performance

Il Programma Triennale della Performance è il documento che segna l’avvio del ciclo della gestione della performance, così come previsto dal titolo II del D.Lgs. n.150/09. Esso rappresenta, altresì, il documento programmatico attraverso cui, in conformità alle risorse assegnate e nel rispetto della programmazione sanitaria regionale e dei vincoli di bilancio, sono individuati gli obiettivi, gli indicatori ed i risultati attesi delle varie articolazioni organizzative dell’A.S.P. di Caltanissetta, con relativa individuazione degli elementi sui quali deve essere basata la misurazione e valutazione della performance.

Le informazioni connesse con il Programma triennale della Performance, essendo strettamente legate all’attuazione dei principi di trasparenza, vanno adeguatamente pubblicate, così come va reso pubblico il consuntivo dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi aziendali programmati.

2.5 Dati soggetti a pubblicazione

Il sito web aziendale deve contenere un’apposita sezione denominata: “Amministrazione Trasparente”, che dovrà essere organizzata in sottosezioni di primo e secondo livello, le quali devono essere denominate conformemente a quanto indicato nell’allegato A D.Lgs 33/2013, ed all’interno delle quali devono essere inseriti i documenti, le informazioni e i dati previsti dal medesimo Decreto.

Il Dirigente e/o Responsabile di ciascuna UOC/Struttura/Ufficio è onerato dell’individuazione dei dati di propria competenza oggetto di pubblicazione, sulla base di quanto indicato nella tabella A, provvedendo, al fini del loro inserimento sul sito, a raccordarsi con il referente del Gruppo Aziendale per la gestione del Sito Web.

2.6 Pubblicità di dati specifici dell’Azienda

L’Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta pubblica tutte le informazioni e i dati concernenti le procedure di conferimento degli incarichi di Direttore Generale, Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo, nonché degli incarichi di Responsabile di Dipartimento e di Strutture Semplici e Complesse, ivi compresi i bandi e gli avvisi di selezione, lo svolgimento delle relative procedure, gli atti



di conferimento.

Alla Dirigenza Sanitaria, fatta eccezione per i responsabili di strutture semplici, si applicano gli obblighi di pubblicazione di cui all'articolo 15. Per attività professionali, ai sensi del comma 1, lettera c) dell'articolo 15, si intendono anche le prestazioni professionali svolte in regime intramurario.

L'Azienda pubblica e aggiorna con cadenza annuale, l'elenco delle strutture sanitarie private accreditate nonché gli accordi intercorsi con le stesse.

L'Azienda pubblica sul proprio sito Web, in una apposita sezione denominata "Liste di attesa", i tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata.

2.7 Responsabilità della pubblicazione dei dati e modalità di produzione

La correttezza, completezza e aggiornamento delle informazioni contenute sul sito web aziendale, in relazione alle finalità ed ai contenuti del presente Programma, è affidata al Dirigente/Responsabile delle UU.OO/Strutture produttrici dei dati, secondo quanto indicato nella tabella A.

La responsabilità sulle modalità di gestione dei dati, sulla congruità di essi, sulla mancata comunicazione al Gruppo gestore del sito web aziendale, nonché sulla aderenza alle prescrizioni e scadenze stabilite da atti normativi, gravano sui Dirigenti/Responsabili delle UU.OO/Strutture produttrici dei dati.

I contenuti delle informazioni soggette a pubblicazione sul sito web aziendale, devono essere aggiornati tempestivamente a cura dell'U.O/Struttura che provvede alla produzione di essi.

2.8 Modalità di gestione del sito web aziendale

Le modalità di gestione del sito web aziendale e della corretta pubblicazione dei dati, limitatamente all'aspetto informatico e dell'adeguata accessibilità dall'esterno, sono affidate al Gruppo gestore del sito web aziendale istituito con delibera n.1478 del 13/09/2013, che ne è responsabile.

La responsabilità del Gruppo non si estende ai contenuti, alla completezza ed alla congruità dei dati da pubblicare.

I dati destinati alla pubblicazione sul sito web aziendale dovranno essere prodotti ed inviati al Gruppo gestore del sito secondo i modelli ed i formati digitali (*.doc, *.xls, *.pdf o altri) dallo stesso stabiliti.

È escluso l'invio al Gruppo di dati in formato esclusivamente cartaceo dovendo essi essere già pronti per la pubblicazione nel formato digitale stabilito, dovendo il Gruppo limitarsi a pubblicare sul sito il file (o i files) contenente i dati.

2.9 Modalità di gestione del sito web aziendale

Le informazioni contenute nel sito web aziendale devono essere correntemente e tempestivamente aggiornate.

Le richieste di aggiornamento devono essere segnalate dal Dirigente/Responsabile della competente U.O./Struttura produttrice del dato.

2.10 Posta Elettronica Certificata (P.E.C.)

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta è dotata di casella istituzionale di posta



elettronica certificata (P.E.C.).

L'indirizzo P.E.C. è il seguente: **protocollo.asp.cl@pec.asp.cl.it**

Dell'indirizzo P.E.C. è data evidenza nella homepage del sito web aziendale e detto indirizzo P.E.C. è registrato sul sito web dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (www.indicepa.gov.it), come previsto dalla vigente normativa.

2.11 Accesso civico – Modalità e termini di esercizio

L'obbligo normativamente previsto in capo alle pubbliche amministrazioni, di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta correlativamente il diritto di chiunque di richiedere i medesimi (cd Accesso Civico), nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

L'istanza di Accesso Civico va redatta sull'apposito modello disponibile nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web aziendale e va indirizzata al Responsabile Aziendale della Trasparenza.

Relativamente alla legittimazione soggettiva del richiedente, la richiesta di Accesso Civico non è sottoposta ad alcuna limitazione; essa non deve essere motivata ed è gratuita.

2.12 Accesso civico – Procedura di rilascio delle informazioni

Dopo avere valutato l'ammissibilità e la fondatezza della richiesta di accesso civico di cui al precedente articolo, il Responsabile Aziendale della Trasparenza:

- qualora il documento/dato/informazione risulti già pubblicato in conformità alla normativa vigente, indica al richiedente il collegamento ipertestuale alla sezione "Amministrazione Trasparente";
- se il dato non risulta pubblicato, trasmette la richiesta al Dirigente/Responsabile dell'U.O./Struttura competente alla pubblicazione del documento/dato/informazione.

Il Dirigente/Responsabile dell'U.O./Struttura competente, entro il 25° giorno dalla data di ricezione presso l'Azienda della richiesta di accesso civico, trasmette al Gruppo responsabile del sito web aziendale, il documento/dato/informazione da pubblicare, indicando altresì la data della ricezione della richiesta di accesso.

Il Gruppo responsabile del sito web aziendale provvede a pubblicare tempestivamente e comunque entro il 30° giorno dalla data di ricezione della richiesta di Accesso Civico presso l'Azienda, il documento/dato/informazione oggetto di accesso nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" e lo trasmette contestualmente al richiedente indicandogli altresì il collegamento ipertestuale.

Il Responsabile della Trasparenza verifica per il tramite del Referente Aziendale per la Trasparenza che la richiesta di accesso venga istruita ed evasa nel rispetto dei termini di legge.

Nelle ipotesi in cui, a causa del ritardo o della mancata risposta nei termini, il richiedente faccia ricorso al titolare del potere sostitutivo ai sensi dell'art. 5, comma 4 del d.lgs. 33/2013, il titolare del potere sostitutivo provvede a reperire il documento/dato/informazione ed a trasmetterlo al responsabile della pubblicazione che, entro 15 giorni dall'attivazione della procedura, provvede a pubblicare quanto richiesto, curandone la contestuale trasmissione al richiedente ed indicandogli il collegamento ipertestuale.



2.13 Iniziative per promuovere la trasparenza

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta promuove la trasparenza attraverso specifiche iniziative rivolte a cittadini ed utenti sotto riportate:

- **Sito web aziendale**

Il sito web aziendale (www.asp.cl.it), rappresenta il principale e più immediato strumento di comunicazione offerto ad utenti e cittadini. Esso fornisce informazioni utili sui servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi, sulle Strutture Aziendali nonché sull'organizzazione dell'Azienda, consentendo di diffondere, in modo chiaro e aperto, notizie in merito alla gestione dell'Azienda. Il sito web aziendale viene costantemente aggiornato e monitorato al fine di migliorare il servizio offerto agli utenti.

- **La Carta Aziendale dei Servizi**

La Carta dei Servizi dell'Azienda rappresenta un valido strumento di conoscenza del servizio sanitario e di tutela per i cittadini ed è consultabile sul sito web aziendale, mediante collegamento presente sulla *home page*.

- **Le Guide per il paziente**

L'Azienda promuove la redazione di guide/opuscoli, in grado di fornire ai pazienti ed utenti informazioni utili in ordine all'accesso alle Strutture Aziendali ed ai percorsi diagnostici e/o terapeutici. Gli opuscoli saranno consultabili sul sito web aziendale.

- **La Carta dei Servizi delle Unità Operative**

L'Azienda promuove la redazione di Carte dei servizi delle varie Unità Operative aziendali. Tali Carte costituiscono un fondamentale strumento di comunicazione in quanto contengono tutte le informazioni che possono essere utili ai cittadini e agli utenti (informazioni sul personale, sui recapiti telefonici, sulle sedi e sulle modalità per raggiungerle, sugli orari, sui servizi che vengono forniti dalle strutture, sulle modalità con cui ottenere le prestazioni erogabili ecc.). Le Carte dei Servizi delle singole Unità Operative saranno consultabili sul sito web aziendale.

- **Indagini di customer satisfaction**

Periodicamente l'Azienda procede ad analisi di *customer satisfaction* per misurare il grado di soddisfazione degli utenti in ordine ai servizi offerti. Tali indagini permettono di conoscere le opinioni degli utenti al fine di poter apportare miglioramenti alle azioni svolte nonché nel rapporto con i pazienti. L'Azienda predisporrà un percorso che consenta di rendere noti e comprensibili gli esiti delle indagini svolte e le azioni di miglioramento intraprese.

L'Azienda si impegna a migliorare la qualità dei servizi offerti anche tenendo conto dei suggerimenti, delle proposte e dei reclami, a renderli informati e partecipi in ordine alle scelte organizzative ed al miglioramento e la promozione della salute.

2.14 Iniziative per favorire la cultura della legalità e trasparenza

Al fine di garantire il principio di legalità e promuovere la trasparenza, l'Azienda si pone quale specifico obiettivo la formazione del personale dipendente, mirata su tali temi.



In tale prospettiva, verranno pianificati interventi formativi aziendali trasversali, in materia di Trasparenza, Integrità e Legalità, con la collaborazione della competente U.O. Formazione, allo scopo di far acquisire conoscenze e nozioni atte a consentire al personale dipendente l'identificazione delle aree sensibili e dei comportamenti a rischio.

In tale ottica si inserisce la più ampia pubblicizzazione dei Codici di comportamento, quale strumenti atti ad orientare l'agire di tutto il personale operante nell'Azienda.

Inoltre, l'Azienda, promuoverà la partecipazione alle giornate della Trasparenza, specificamente previste dalla normativa vigente, anche attraverso la partecipazione a progettualità con altre amministrazioni presenti nel proprio territorio.

2.15 Promozione dell'Informatizzazione globale

Le scelte strategiche dell'Azienda sono prioritariamente orientate verso una sempre più completa informatizzazione dei servizi al cittadino oltre che verso l'informatizzazione globale delle procedure interne.

La Direzione Strategica Aziendale promuoverà l'adozione di regolamenti a cura delle UU.OO. /Strutture competenti, che disciplinino puntualmente le procedure e le attività i cui contenuti sono soggetti a pubblicazione sul sito web aziendale.

In relazione a tale obiettivo verranno valutate le ulteriori azioni organizzative e strutturali ritenute necessarie.

2.16 Monitoraggio interno sull'attuazione del Programma

In aderenza a quanto disposto dalla normativa in materia nonché dalle delibere CIVIT si procederà, con cadenza semestrale, ad un monitoraggio sull'attuazione del Programma della Trasparenza, in quanto attività necessaria a verificare la progressiva esecuzione delle azioni programmate e la conseguente verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Il superiore monitoraggio verrà condotto dal Referente per la Trasparenza che provvederà ad inviare i reports appositamente predisposti al Responsabile della Trasparenza ed all'O.I.V il quale li utilizzerà per le attività di verifica, per l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza e per la segnalazione di eventuali inadempimenti che danno luogo a responsabilità ai sensi della vigente normativa.

Successivamente, sulla base dei risultati del monitoraggio condotto dal Referente per la Trasparenza, dovrà essere riportato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web aziendale, con analoga cadenza semestrale, un prospetto riepilogativo sullo stato di attuazione del Programma formulato dal Responsabile della Trasparenza, nel quale saranno indicati gli scostamenti dal Programma originario con le relative motivazioni, nonché le eventuali nuove azioni programmate per il raggiungimento degli obiettivi (c.d. relazione semestrale).