

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE – OIV

Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (ai sensi del D.Lgs. 150/2009, art. 14, comma 4, lettera a) - anno 2023.

1. Premessa

Il D.lgs. 150 del 2009 e ss.mm.ii. prevede tra i compiti degli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV) il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a).

L'A.N.A.C. è intervenuta sul tema con successive delibere predisponendo delle linee guida a supporto degli OIV per gli adempimenti relativi al monitoraggio e per l'elaborazione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, documento attraverso il quale gli OIV riferiscono circa l'attività svolta, gli esiti della stessa e sottolineano i rischi e le opportunità del sistema in vigore. In particolare il presente documento è redatto, per quanto compatibile con la realtà delle aziende sanitarie, conformemente ai contenuti suggeriti dall'A.N.A.C. con delibera n. 23 del 2013. L'Autorità stessa indica che le linee guida contenute nella delibera, sebbene rivolte specificamente alle Amministrazioni statali, agli Enti Pubblici non economici nazionali e alle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, costituiscono un parametro di riferimento per tutti gli enti e le amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2 del D.lgs. 165 del 2001.

Il presente documento riferisce sul funzionamento complessivo del sistema interno per l'anno 2023 dell'Azienda Sanitaria Territoriale (AST) di Ascoli Piceno, costituita dal 01/01/2023, in forza della Legge Regionale n. 19/2022 che ha realizzato un nuovo assetto organizzativo dell'intero sistema sanitario della Regione Marche. In particolare l'art. 23 della L.R. 19/2022, ha individuato cinque AA.SS.TT., che sono subentrate all'ASUR senza soluzione di continuità, assicurando le prestazioni incluse nei livelli essenziali di assistenza (LEA), l'equo accesso ai servizi e alle funzioni di tipo sanitario, sociale e di elevata integrazione socio-sanitaria nei rispettivi ambiti territoriali di riferimento.

L'AST Ascoli Piceno ha quindi acquisito lo status di azienda con conseguente autonomia organizzativa, gestionale, tecnica, amministrativa, patrimoniale e contabile a partire dal 01/01/2023. E' subito emersa la necessità di revisionare ed approvare ex novo una serie di regolamenti e procedure su cui si fonda l'intera riorganizzazione della nuova Azienda compreso il ciclo della performance Di

conseguenza si è scelto inizialmente di mantenere in vigore i regolamenti ASUR per poi procedere nel più breve tempo realizzabile agli aggiornamenti.

Si evidenzia che questo Organismo Indipendente di Valutazione è stato nominato con determina del Direttore Generale AST n.676 del 09/08/2023.

La presente relazione, partendo dalle considerazioni di contesto sopra riportate, mira ad evidenziare criticità e punti di forza del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità, nell'ottica di garantire un percorso di sviluppo e miglioramento continuo, nonché di monitorare la coerenza con il dettato normativo (in particolare riforma Madia, Decreto 74/2017) e con quanto previsto dalle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica–Ufficio per la valutazione della performance.

1. Ciclo della Performance

A seguito del D.P.R. n. 81 del 24/06/2022, il **Piano della Performance** è stato soppresso e assorbito nel nuovo documento introdotto dal D.L. n. 80 del 09/06/2021 (convertito in L. n. 113/2021), denominato “Piano integrato di Attività e Organizzazione” (PIAO); pertanto per il triennio 2023/2025, tale Piano è stato inserito nell'apposita nuova sezione “Valore pubblico, performance e anticorruzione” **del PIAO dell'AST** di Ascoli Piceno, approvato con Determina n. **242** del **30/03/2023**, rispettando le scadenze previste dalla normativa di riferimento (considerata la proroga prevista dal provvedimento del Presidente ANAC del 17/01/2023 e la nota del Dipartimento Salute del 27/03/2023).

Nel suddetto Piano della Performance si stabiliva che il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance sarebbe stato approvato con separato provvedimento.

Nelle more dell'adozione del Sistema Misurazione e Valutazione delle Performance AST Ascoli Piceno prevista per l'anno 2024, rimane ad oggi vigente il regolamento di cui alla Determina DG ASUR 736/2020.

Con Determina n. 6 del 31/01/2024, poi modificata con Determina n. 62 del 19/03/2024, è stato adottato il PIAO dell'AST di Ascoli Piceno riferito al triennio 2024-2026.

2. Performance organizzativa

La valutazione della performance organizzativa è legata al sistema di budgeting aziendale. Attraverso la negoziazione di budget vengono assegnati gli obiettivi ai differenti centri di responsabilità, il raggiungimento dei quali è oggetto di misurazione istruttoria a cura del Controllo di Gestione per l'attribuzione della quota del fondo di produttività/risultato.

Nell'anno 2023, il primo anno della AST Ascoli Piceno, in relazione al percorso di assegnazione di budget occorre considerare quanto segue.

- Con DGRM n. 1851 del 30 dicembre 2022, la Regione Marche ha autorizzato gli Enti del Servizio Sanitario Regionale alla Gestione Provvisoria dei rispettivi Bilanci Economici Preventivi anno 2023 per lo svolgimento delle sole attività istituzionali, nelle modalità e nei termini riportati nell'Allegato.
- Successivamente, con Determina DG AST Ascoli Piceno n. 242 del 30/03/2023 è stato adottato il "Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) dell'AST di Ascoli Piceno – Anni 2023-2025". Il PIAO definisce, relativamente alla Performance 2023, gli obiettivi programmatici e strategici dell'AST Ascoli Piceno stabilendo il necessario collegamento della Performance Individuale ai risultati della Performance Organizzativa.
- In data 5 maggio 2023 è stata inviata a tutti i CDR con nota prot. 38103 del 09/05/2023 l'attribuzione provvisoria dei limiti di spesa 2023.
- In data 5 settembre 2023 il percorso di budget è stato illustrato nel corso del Collegio di Direzione.
- Contestualmente, nel mese di settembre si sono svolti incontri con i singoli Dipartimenti e con le UU.OO., a cui hanno partecipato sia i Direttori/Dirigenti delle UUOO, sia il Personale del Comparto al tempo individuato come Coordinatore o facente funzioni, condividendo in tale sede le linee operative della programmazione Aziendale, illustrate nei Collegi di Direzione già menzionati che hanno preso spunto dagli obiettivi regionali assegnati nel 2022.
- Con DGRM n. 1634 del 13/11/2023 la Regione Marche definisce e assegna ai Direttori Generali degli Enti SRR gli obiettivi per l'anno 2023, per cui il processo in itinere è stato rimodulato per recepire le nuove direttive regionali, con la conseguente revisione dei singoli obiettivi assegnati, portando a conclusione il percorso con la definizione delle schede di Budget per ogni singolo Centro di Responsabilità.

In allegato si riportano la scheda obiettivi regionali anno 2022 così come riportata nel PIAO 2023-2025 e la scheda obiettivi regionali anno 2023 così come riportata nel PIAO 2024-2026 sulla cui base sono state predisposte le schede di budget anno 2023.

Nel corso dell'anno 2023 gli obiettivi che presentavano maggiori criticità (per esempio alcuni indicatori NSG; liste di attesa), sono stati analizzati al fine di definire le azioni da intraprendere per il perseguimento degli obiettivi entro il 31/12/2023.

Per quanto riguarda gli obiettivi economici la reportistica è stata prodotta con cadenza mensile, attraverso l'invio alla Regione dei report di contabilità analitica.

Nel corso dell'anno 2023 la reportistica interna per CDR sia relativa alla componente economica sia

relativa alle attività sanitarie svolte è stata resa fruibile attraverso i cruscotti aziendali on line a cui si accede tramite account di struttura. I report di approfondimento ulteriori sono stati messi a disposizione, su richiesta degli interessati a cura dell'UOC Controllo di Gestione.

Il processo di valutazione della performance organizzativa 2023 è iniziato ed è tutt'ora in corso al momento di redazione del presente documento.

Si riportano di seguito i risultati della valutazione relativa agli obiettivi anno 2022, ultimo dato ora disponibile:

Struttura organizzativa	Risultato	v.a.	%
	100%- 95%	72	91,1%
CDR	95%- 60%	7	8,9%
	<60%	-	0,0%
Totali		79	100,0%

Il processo di definizione degli obiettivi e di negoziazione del budget per l'anno 2024 è stato avviato nel corso del mese di aprile con la costituzione del Comitato Budget, composto dal Direttore e dalla Posizione Organizzativa dell'UOC Controllo di Gestione, dal Direttore della Farmacia, dal Direttore della Direzione Sanitaria Ospedaliera, dal Direttore dell'UOC Governo Clinico e Gestione del Rischio, dai Direttori dei due Distretti aziendali. Contestualmente è stato svolto un corso di formazione interno diretto ai Direttori di Dipartimento, ai Direttori di Struttura Complessa e di Struttura Semplice Dipartimentale, durante il quale sono state condivise le regole del processo di negoziazione di budget da attuare in via sperimentale nell'anno 2024 e che in seguito confluiranno nell'istituendo Regolamento di Budget.

Al termine del corso ogni Dipartimento è stato formalmente invitato a condividere e proporre due obiettivi bottom up dipartimentali, da realizzare isorisorse, che verranno inseriti nella scheda budget in corso di predisposizione.

Gli obiettivi in corso di definizione verranno classificati nelle seguenti categorie omogenee:

- obiettivi strategici regionali
- obiettivi strategici aziendali
- obiettivi trasparenza e contrasto alla corruzione
- obiettivi operativi su proposta dei Dipartimenti /Unità Operative di attività, di esito ed economici.

3. Performance individuale

Il sistema di misurazione e valutazione prevede correttamente l'utilizzo di una apposita scheda per la valutazione individuale differenziata nei contenuti in relazione al ruolo ricoperto da ciascun dipendente all'interno dell'organizzazione:

- per la dirigenza una scheda omogenea per direttore di dipartimento, direttore di unità operativa complessa e responsabile di struttura semplice,
- una scheda differenziata per i dirigenti titolari di incarichi professionali ai sensi dell'art. 27, co.1, lett. c) e d) del CCNL 08/06/2000;
- per il personale afferente al comparto una scheda omogenea per le categorie A, B, C e D,
- una scheda differenziata per i titolari di posizione organizzativa o di funzioni di coordinamento.

Si allegano i format delle schede individuali utilizzati nell'anno 2023.

Elemento comune di tutte le schede di valutazione individuali è la riconducibilità degli obiettivi alle due aree: risultati e comportamenti. Si evidenzia che, per la valutazione, viene utilizzato un apposito modulo compilabile attraverso un software del sistema di contabilità AREAS.

Il processo di valutazione della performance individuale anno 2023 non è ancora avviato al momento di redazione del presente documento. Si riportano di seguito i risultati della valutazione individuale relativa all'anno 2022.

CONTRATTO	Risultato	v.a.	%
DIRIGENZA	100%- 90%	506	99,2%
	89%- 60%	4	0,8%
DIRIGENZA Totale		510	100,0%
COMPARTO	100%- 90%	2.156	99,5%
	89%- 60%	10	0,5%
COMPARTO Totale		2.166	100,0%

4. Lavoro agile

La disciplina di riferimento del lavoro agile è la legge 81/2017 (artt. 18-24), come da ultimo modificata dalla Legge 4 agosto 2022, n.122 (che ha convertito con modificazioni il D.L. 21 giugno 2022, n. 73, c.d. Decreto Semplificazioni), e si concreta in una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Durante le fasi dell'emergenza sanitaria COVID-19 lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile, in virtù del DL 18/2020 e di tutte le successive disposizioni normative ed indicazioni governative, ha costituito la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, prescindendo «dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi previsti dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n.81» (art.87, comma 1, d.l. n. 18/2020, conv. con modificazioni con la L. n. 27/2020, di seguito "Decreto Cura Italia").

L'evoluzione normativa in materia di lavoro agile ha di seguito subito una parabola dapprima

crescente, che ha portato ad un uso intensivo di detto istituto, per poi decrescere progressivamente (DPCM 23/09/2021, DM 08/10/2021) fino al ripristino del lavoro in presenza per tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione, salva l'individuazione (DM 08/10/2021) delle condizioni e presupposti, sia organizzativi che individuali, per fare ricorso alla modalità agile in un quadro di efficienza e di tutela dei diritti dei lavoratori e della qualità dei servizi.

La concessione del lavoro agile in forma semplificata ai dipendenti pubblici, in attuazione del citato DM 08/10/2021 e secondo le linee guida in materia del Dipartimento della Funzione Pubblica sulle quali era stata acquisita l'intesa della Conferenza Unificata in data 16/12/2021, a seguito di proroghe governative delle disposizioni ministeriali sopra citate (da ultimo D.L. 132/2023), è terminata il 31 dicembre 2023: a decorrere dal 1 gennaio 2024 il lavoro in modalità agile è consentito sul presupposto di accordi individuali tra i dipendenti pubblici e le amministrazioni di appartenenza, da regolamentare con l'individuazione delle misure organizzative e delle specifiche previsioni che si rendono necessarie in tal senso e secondo direttiva della direttiva "salva fragili" emanata in data 29/12/2023 dal Ministro della Funzione Pubblica.

Quanto alla normativa ordinaria in materia di lavoro agile, oltre alla citata Legge 81/2017, a partire da luglio 2020 occorre avere come riferimento normativo anche il c.d. POLA, Piano Operativo per il Lavoro Agile (disciplinato dall'art.14 L.124/2015), ossia un documento annuale che monitora le performance, gli obiettivi strategici ed operativi delle PA. Si tratta di una sezione del Piano triennale della performance, introdotto dalla Riforma Brunetta del 2009, che le amministrazioni pubbliche devono redigere ogni anno entro il 31 gennaio.

Il DL 80/2021 all'articolo 6 comma 6 (convertito dalla legge 6 agosto 2021, n. 113) introduce il nuovo "Piano Unico" della PA, il "Piano Integrato di Attività e Organizzazione", che accorpa, tra gli altri, i piani della performance, del lavoro agile, della parità di genere, dell'anticorruzione. I POLA confluiscono quindi in questo nuovo Piano unico, di durata triennale con aggiornamento annuale e da pubblicare dalle amministrazioni entro il 31 dicembre di ogni anno.

Nella sezione 5 (Organizzazione e capitale umano) del PIAO dell'AST di Ascoli Piceno relativo al triennio 2024 – 2026 il riferimento al lavoro agile è contenuto al punto 5.9: al riguardo, nel punto 5.3, è presente l'impegno – tra gli altri in materia di Politiche di gestione e sviluppo del personale – di procedere all'adozione di uno specifico regolamento aziendale sul lavoro agile in osservanza alle vigenti disposizioni di legge come sopra richiamate.

5. Piano delle azioni positive

Il Piano di Azioni Positive si inserisce nell'ambito delle iniziative finalizzate a dare attuazione agli obiettivi di pari opportunità, così come prescritto dal D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari

opportunità tra uomo e donna”.

In particolare l’art. 48 prevede che siano redatti Piani triennali di Azioni Positive tendenti ad assicurare la rimozione degli ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne. Anche la direttiva 23 maggio 2007 “Misure per attuare parità e pari opportunità tra uomini e donne nelle amministrazioni pubbliche” emanata dal Ministero per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione con il Ministero per i diritti e le pari opportunità, indica come sia importante il ruolo delle amministrazioni pubbliche ai fini della promozione e dell’attuazione dei principi delle pari opportunità e delle valorizzazioni delle differenze nelle politiche del personale.

La direttiva si pone l’obiettivo di dare piena attuazione alle disposizioni normative vigenti, facilitare l’aumento della presenza delle donne in posizioni apicali, sviluppare best practices volte a valorizzare l’apporto di lavoratrici e lavoratori, orientare le politiche di gestione delle risorse umane secondo le specifiche linee di azione. Il D.Lgs. 150/2009 (c.d. Riforma Brunetta) in tema di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nell’introdurre il ciclo di gestione della performance, richiama i principi espressi dalla normativa in tema di pari opportunità, prevedendo che il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerna, tra l’altro, anche il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

La Direttiva n. 2/2019 emanata in data 26 giugno 2019, avente per oggetto “Misure per promuovere le Pari opportunità e rafforzare il ruolo dei comitati unici di garanzia nelle amministrazioni pubbliche”, sostituisce la precedente del 23 maggio 2007 ed aggiorna alcuni degli indirizzi forniti dalla Direttiva del 4 marzo 2011 sulle modalità di funzionamento dei CUG. In particolare prevede, in ragione del collegamento con il Ciclo della Performance, che il Piano triennale di azioni positive debba essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il PIAO 2023 – 2025 conteneva un espresso richiamo, nella sezione 5 (Organizzazione e capitale umano), al Piano di Azioni Positive e Comitato Unico di Garanzia (punto 5.3.5) Al riguardo si precisava che con determina del Commissario Straordinario dell’AST di Ascoli Piceno n. 11 del 16/01/2023 si era proceduto alla costituzione, ai sensi dell’art. 21 della L. 4/11/2010 n. 183, del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG). Il medesimo Comitato ha provveduto nella seduta del 26/01/2023 ad approvare il Piano delle Azioni Positive 2023-2025 “che sarà oggetto di recepimento con apposito provvedimento in corso di adozione.”

Detto ultimo provvedimento è stato adottato con determina n. 204 del 24/03/2023.

6. Obblighi informativi di trasparenza e piano triennale anticorruzione

Si segnala che l'RPCT della AST di Ascoli Piceno ha svolto nel corso dell'anno un'attività di costante informazione fornendo indicazioni operative ai Responsabili/Referenti aziendali circa tutti gli adempimenti previsti dalla normativa di settore e dalle linee guida ANAC per la pubblicazione dei dati obbligatori individuati nell'ambito dello stesso PIAO 2023/2025 previsti nella predetta griglia degli obblighi di pubblicazione nel rispetto del Cronoprogramma della Sezione Rischi corruttivi e trasparenza del PIAO.

Circa alcune criticità riscontrate in corso d'anno, spesso legate alla differente risposta dei vari servizi alle richieste e disposizioni impartite dal RPCT, è stata espletata una notevole azione propulsiva e di stimolo sui vari referenti delle articolazioni organizzative della AST al fine di garantire il rispetto degli adempimenti richiesti nei tempi dovuti e il maggior coinvolgimento del personale AST alla cultura della trasparenza.

Nello specifico si evidenzia il costante richiamo del RPCT all'aggiornamento e alla pubblicazione dei dati obbligatori nella Sezione "Amministrazione trasparente" con specifico riferimento alle Verifiche sullo stato dell'arte del I° e del II° semestre 2023 secondo i contenuti di cui alla c.d. Griglia degli obblighi di pubblicazione.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'Azienda è impegnata nella definizione, nel monitoraggio e nell'aggiornamento degli standard di qualità contenuti nella carta dei servizi aziendali. Diverse UU.OO. aziendali hanno conseguito la certificazione di qualità.

Su Amministrazione Trasparente è pubblicato il link alla Guida ai Servizi online ed è pubblicata la tabella con gli indicatori di qualità prefissata a livello aziendale, che nella loro completezza compongono la Carta dei Servizi aziendale.

Nella parte della Guida ai Servizi la struttura è divisa per aree:

- Area Amministrativa
- Area Chirurgica
- Area Dipendenze Patologiche
- Area Emergenze
- Area Materno Infantile
- Area Medica
- Area Prevenzione
- Area Riabilitazione
- Area Salute Mentale

- Area Servizi
- Area Staff
- Area Territoriale
- Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per ogni area secondo il DPCM 1995 relativo al contenuto della guida ai servizi, fornisce pertanto informazioni riguardanti: descrizione, attività, personale, contatti, orari di accesso al pubblico, modalità di accesso e tempistica.

La guida ai servizi è pubblicata al seguente link

<https://serviziweb.asur.marche.it/GASASUR/gas.php>

8. Analisi della Customer Satisfaction

. Con riferimento al D.Lgs 150/2009 e ss.mm.ii. l'art 19 bis impone alle P.A. di favorire la valutazione partecipata dei servizi e di predisporre sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione da parte degli utenti, obbligo richiamato anche dal PIAO. In collaborazione con il Comitato di Partecipazione è stato realizzato il Portale dell'Ascolto, sezione del sito istituzionale. Tale sezione permetterà di acquisire la percezione/opinione che gli utenti hanno dei nostri servizi, attraverso la compilazione di questionari di gradimento online o attraverso la modulistica per segnalare disservizi, suggerire proposte o rilasciare encomi. La sezione è pubblicata al seguente link <https://www.asur.marche.it/web/portal/portale-ascolto>

E sono disponibili:

- Modulo segnalazioni/suggerimenti/encomi in formato word
- Questionari relativi ai servizi ospedalieri di degenza e ambulatoriali

A tale scopo è stata predisposta e affissa locandina con il QRcode che rimanda al link del Portale dell'Ascolto.

I risultati sono elaborati a livello centrale dal personale ex ASUR Marche e sono distribuiti per AST.

9. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

L'OIV effettua il proprio monitoraggio attraverso la consultazione della documentazione pubblicata nella sezione amministrazione trasparente, della documentazione interna di volta in volta richiesta per l'analisi di specifiche questioni, e attraverso il confronto in apposite riunioni con il personale amministrativo e i Direttori di Dipartimento e/o di struttura. Periodicamente si raccorda con la Direzione generale, amministrativa e sanitaria anche riportando le criticità riscontrate.

Per l'anno 2023 le funzioni della struttura tecnica permanente sono state svolte dall'UOC Controllo

di Gestione con il supporto delle altre articolazione aziendali quando richiesto. Per l'anno 2024 l'Azienda intende disciplinare la composizione e le funzioni della Struttura Tecnica Permanente procedendo alla sua formalizzazione.

10. Criticità rilevate e azioni di miglioramento indicate

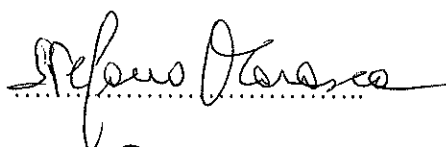
Date le premesse e le osservazioni contenute nei punti precedenti l'OIV, raccomanda quanto segue:

- 1- Negoziare in tempi congrui il budget aziendale in modo tale da consentire il conseguimento degli obiettivi ai CdR aziendali;
- 2- Completare il processo di revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance attraverso l'aggiornamento del Regolamento Aziendale;
- 3- Integrare maggiormente negli obiettivi aziendali e nel ciclo della performance gli obiettivi correlati alla trasparenza e alla lotta alla corruzione come espresso nel PIAO;
- 4- Provvedere al tempestivo adeguamento degli obiettivi aziendali all'emanazione di atti regionali;
- 5- Attivarsi per una migliore rappresentazione e una più chiara comunicazione degli assetti aziendali nel portale della trasparenza, anche individuando strumenti specifici in attesa della conclusione delle procedure regionali;
- 6- Implementare una reportistica direzionale attraverso la quale monitorare trimestralmente gli obiettivi di budget sottoscritti;
- 7- Implementare azioni per le pari opportunità e per il benessere organizzativo
- 8- Definire formalmente la composizione e le funzioni della struttura Tecnica Permanente;
- 9- Dare piena funzionalità al Portale dell'ascolto quale strumento per analisi della customer satisfaction.

Ascoli Piceno 30 Aprile 2024

Firmato

Prof. Stefano Marasca (Presidente)



Dott. Alberto Deales (Componente)



Dott.ssa Enrica Gambardella (Componente)

