

**DETERMINA DEL DIRETTORE DELLA
AREA VASTA N. 5**

N. 443/AV5 DEL 12/05/2015

Oggetto: Approvazione atti relativi all'avviso interno e conferimento incarico della posizione organizzativa "Tutela - Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione - Educazione ed URP, ai sensi dell'art. 21 CCNL Comparto Sanità 7.4.1999.

**IL DIRETTORE DELLA
AREA VASTA N. 5**

VISTO il documento istruttorio, riportato in calce alla presente determina, dal quale si rileva la necessità di provvedere a quanto in oggetto specificato;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di adottare il presente atto;

- DETERMINA -

1. Di riconoscere la regolarità degli atti trasmessi dalla Commissione interna, riunitasi in data 28.4.2015 e depositati agli atti dell'U.O.C. Gestione Risorse Umane, relativi all'espletamento dell'avviso interno, per titoli e colloquio, indetto da questa Area Vasta con determina n. 1164/2014 e successiva di rettifica n. 1308/2014, per il conferimento, tra gli altri, dell'incarico di posizione organizzativa "Tutela - Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione - Educazione ed URP.
2. Di approvare i menzionati atti dell'avviso interno nonché la seguente graduatoria finale di merito:

GRADUATORIA		
ordine	COGNOME E NOME	TOTALE (max punti 40)
1°	LAMBERTELLI ARCANGELA	40,000
2°	MASCETTI DONATELLA	38,000
3°	CARDARELLI FABRIZIA	33,536

3. Di dichiarare vincitrice dell'avviso interno, la prima classificata della suddetta graduatoria finale di merito, Dott.ssa Lambertelli Arcangela, Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – a tempo indeterminato e pieno.
4. Di conferire, ai sensi dell'art. 21 del CCNL dell'Area del Comparto Sanità 7.4.1999, alla predetta dipendente, l'incarico di posizione organizzativa "Tutela – Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione – Educazione ed URP, individuata all'interno dell'Area Amministrativa con le seguenti funzioni:

Tutela:

- *Assicura la presa in carico dei bisogni del cittadino, garantire l'ascolto dell'utente fornendo spiegazioni e chiarimenti esaustivi, indicando i percorsi più appropriati, illustrando la complessiva e diversificata offerta sanitaria e tutelando le aspettative del richiedente.*
- *Gestisce le segnalazioni di disservizi, suggerimenti, encomi, secondo le linee guida nazionali, in conformità alla indicazioni del progetto Regionale Monitoraggio Reclami e comunicazione dei risultati.*
- *Concorre ad analisi ed interventi finalizzati alla formulazione di proposte di miglioramento dell'organizzazione di percorsi, della logistica e delle forme di accesso ai servizi.*

Comunicazione:

- *Garantisce e gestisce i rapporti con i media in collaborazione e secondo le indicazioni della Direzione di A.V.*
- *Collabora con il S.I.A. per l'implementazione ed aggiornamento dei contenuti del sito di A.V. (Carta/Guida ai servizi).*
- *Facilita la comunicazione interna trasversale tra URP e UU.OO individuando iniziative necessarie ad assicurare un costante flusso informativo, per incrementarne efficienza e funzionalità.*
- *Gestisce il Sistema Infodata, assicurare la comunicazione interna diffusa della selezione di notizie della stampa locale e nazionale.*
- *Comunica al referente P.A. della Seat Pagine gialle dei contenuti visionati relativi ai dati di A.V. da pubblicare nell'inserito Servizi Sanitari della Seat.*
- *Promuove la comunicazione esterna tra URP e altre amministrazioni privilegiando i sistemi interattivi più dinamici ed efficaci.*

Accoglienza:

- *Collabora all'implementazione di processi di accoglienza ed umanizzazione della struttura sanitaria.*
- *Collabora alle verifiche della qualità di prestazioni e loro relativo gradimento tramite feedback dell'utenza e custode satisfaction.*

5. Di stabilire che la durata di detto incarico di funzione è fissata in tre anni a partire dal 16 Maggio 2015 con scadenza 15 Maggio 2018, eventualmente prorogabile per un ulteriore triennio.
6. Di dare atto che il predetto incarico è incompatibile con eventuali rapporti di lavoro a part-time, che dovranno comunque intendersi cessati a decorrere dal 16 Maggio 2015.
7. Di precisare che il suddetto dipendente. è tenuto, annualmente, a presentare una circostanziata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con la specificazione dei risultati conseguiti,

rispetto alla realizzazione delle attività peculiari della P.O. individuata, dettagliatamente elencate nelle funzioni di cui al punto 4. La relazione annuale deve prevedere il percorso pianificato rispetto al triennio di riferimento. Il risultato delle attività svolte è soggetto a specifica e periodica valutazione, nei termini e con le modalità individuate nel “Regolamento di Area Vasta sulla disciplina delle posizioni organizzative dell’area del Comparto” approvato con determina n. 685/AV5 del 20.6.2014.

8. Di dare atto che l’incarico potrà essere revocato a seguito di valutazione negativa o modificabile ovvero cancellabile in caso di successivo mutamento dell’organizzazione interna, di diversa programmazione delle attività istituzionali e di riordino dei processi gestionali.
9. Di attribuire alla suddetta Dott.ssa Lambertelli Arcangela, per l’incarico di cui agli artt. 21 e 36 del CCNL dell’Area del Comparto Sanità 7.4.1999, tenuto conto della graduazione delle funzioni per la posizione di che trattasi stabilita nel suddetto Regolamento di Area Vasta, la fascia economia 9^a corrispondente al valore economico di € 3.800,00 annui lordi.
10. Di stabilire inoltre che la spesa derivante dal conferimento del predetto incarico, finanziata dallo specifico fondo contrattuale di cui all’art. 9 del CCNL del 31 luglio 2009 – Area Comparto, viene registrata ai conti di riferimento n. 0515010101, n. 0515010201 e n. 0515010301 del bilancio esercizio 2015.
11. Di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell’art. 17 della L.R. 26/96 e s.m.i..
12. Di dichiarare che il presente atto non è sottoposto a controllo regionale ai sensi dell’art. 4 della Legge 412/91 e dell’art. 28 della L.R. 26/96 e s.m.i. ed è efficace dal giorno di pubblicazione nell’albo pretorio informatico dell’Area Vasta n. 5, ai sensi dell’art. 1 della L.R. n. 36/2013.

Il Direttore
- Dott. Massimo Del Moro -

PER IL PARERE INFRASCritto DEI DIRIGENTI/RESPONSABILI DELLE UU.OO.ECONOMICO FINANZIARIO E CONTROLLO DI GESTIONE

La spesa derivante dal conferimento dell'incarico in oggetto, finanziata dallo specifico fondo contrattuale di cui all'art. 9 del CCNL del 31 luglio 2009 – Area Comparto, verrà registrata nel bilancio esercizio 2015.

Il Dirigente del Controllo di Gestione
- Dott. Alessandro Ianniello -

Il Dirigente dell'U.O. Economico Finanziaria f.f.
- Dott. Cesare Milani -

La presente determina consta di n. 8 pagine.

- DOCUMENTO ISTRUTTORIO -

U.O.C. GESTIONE RISORSE UMANE

□ **Normativa ed atti di riferimento:**

- Artt. 20, 21 e 36 del CCNL del personale del Comparto Sanità sottoscritto il 7.4.1999, come modificati dal CCNL 20.9.2001, II° biennio economico.
- Determina n. 685/AV5 del 20.6.2014 ad oggetto: *“Approvazione e recepimento del Regolamento di Area Vasta sulla disciplina delle posizioni organizzative dell’area del Comparto”*.

□ **Motivazione:**

Nell’ambito della riorganizzazione delle attività nell’Area Vasta n. 5 di Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto, al fine dell’ottimizzazione dei servizi, della programmazione integrata e del coordinamento delle attività territoriali, in un’ottica di miglioramento e sviluppo dei servizi erogati ed in ossequio ai principi contenuti dal CCNL 7.4.1999 del comparto sanità agli artt. 20, 21 e 36 come modificati dal CCNL 20.9.2001 – II° biennio economico – con determina n. 685/AV5 del 20.6.2014, è stato approvato e recepito il *“Regolamento di Area Vasta sulla disciplina delle posizioni organizzative dell’area del Comparto”* ;

Il predetto Regolamento disciplina nel dettaglio le modalità di istituzione, i contenuti professionali e le attività che sono peculiari per ogni singola posizione, la graduazione economica, l’affidamento, la valutazione e la revoca di detti incarichi di funzione;

Con determina n. 1164/AV5 del 21.10.2014 e successiva determina di rettifica e riapertura termini n. 1313/AV5 del 21.11.2014 è stato emesso, l’avviso interno per il conferimento, tra gli altri, della posizione organizzativa *“Tutela – Comunicazione - Accoglienza”* dell’U.O.C. Formazione – Educazione ed URP afferente all’Area Amministrativa con i relativi contenuti professionali specifici nonché con la graduazione ed il relativo peso economico;

Il bando del predetto avviso è stato pubblicato in data 21.10.2014, mentre il successivo avviso di riapertura termini, con rettifiche, è stato pubblicato in data 24.11.2014 ed il termine ultimo per la presentazione delle domande è scaduto il 9.12.2014;

Con determina n. 262/AV5 del 30.03.2015 si è proceduto all’ammissione dei candidati ed all’individuazione dell’apposita Commissione interna avente il compito di procedere alla valutazione del curriculum e del colloquio ed alla determinazione della graduatoria degli idonei al suddetto avviso;

La suddetta Commissione ha portato a termine i propri lavori nella seduta del 28 aprile 2015 ed ha trasmesso alla Direzione di Area Vasta gli atti concernente le risultanze della valutazione del curriculum e del colloquio;

Si ritiene di riconoscere la regolarità degli atti predisposti dalla citata Commissione e di doverli approvare nonché di approvare la graduatoria finale, così come risulta dal verbale del 28 aprile 2015 depositato agli atti dell'U.O.C. Gestione Risorse Umane;

Si ritiene, conseguentemente, di poter procedere al conferimento dell'incarico di posizione organizzativa "Tutela – Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione – Educazione ed URP individuata all'interno dell'Area Amministrativa, al Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto, Dott.ssa Lambertelli Arcangela, classificata al 1° posto nella suddetta graduatoria;

SI PROPONE

1. Di riconoscere la regolarità degli atti trasmessi dalla Commissione interna, riunitasi in data 28.4.2015 e depositati agli atti dell'U.O.C. Gestione Risorse Umane, relativi all'espletamento dell'avviso interno, per titoli e colloquio, indetto da questa Area Vasta con determina n. 1164/2014 e successiva di rettifica n. 1308/2014, per il conferimento, tra gli altri, dell'incarico di posizione organizzativa "Tutela – Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione – Educazione ed URP.
2. Di approvare i menzionati atti dell'avviso interno nonché la seguente graduatoria finale di merito:

GRADUATORIA		
ordine	COGNOME E NOME	TOTALE (max punti 40)
1°	LAMBERTELLI ARCANGELA	40,000
2°	MASCETTI DONATELLA	38,000
3°	CARDARELLI FABRIZIA	33,536

3. Di dichiarare vincitrice dell'avviso interno, la prima classificata della suddetta graduatoria finale di merito, Dott.ssa Lambertelli Arcangela, Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – a tempo indeterminato e pieno.
4. Di conferire, ai sensi dell'art. 21 del CCNL dell'Area del Comparto Sanità 7.4.1999, alla predetta dipendente, l'incarico di posizione organizzativa "Tutela – Comunicazione - Accoglienza" dell'U.O.C. Formazione – Educazione ed URP, individuata all'interno dell'Area Amministrativa con le seguenti funzioni:

Tutela:

- Assicura la presa in carico dei bisogni del cittadino, garantire l'ascolto dell'utente fornendo spiegazioni e chiarimenti esaustivi, indicando i percorsi più appropriati, illustrando la complessiva e diversificata offerta sanitaria e tutelando le aspettative del richiedente.

- *Gestisce le segnalazioni di disservizi, suggerimenti, encomi, secondo le linee guida nazionali, in conformità alla indicazioni del progetto Regionale Monitoraggio Reclami e comunicazione dei risultati.*
- *Concorre ad analisi ed interventi finalizzati alla formulazione di proposte di miglioramento dell'organizzazione di percorsi, della logistica e delle forme di accesso ai servizi.*

Comunicazione:

- *Garantisce e gestisce i rapporti con i media in collaborazione e secondo le indicazioni della Direzione di A.V.*
- *Collabora con il S.I.A. per l'implementazione ed aggiornamento dei contenuti del sito di A.V. (Carta/Guida ai servizi).*
- *Facilita la comunicazione interna trasversale tra URP e UU.OO individuando iniziative necessarie ad assicurare un costante flusso informativo, per incrementarne efficienza e funzionalità.*
- *Gestisce il Sistema Infodata, assicurare la comunicazione interna diffusa della selezione di notizie della stampa locale e nazionale.*
- *Comunica al referente P.A. della Seat Pagine gialle dei contenuti visionati relativi ai dati di A.V. da pubblicare nell'inserito Servizi Sanitari della Seat.*
- *Promuove la comunicazione esterna tra URP e altre amministrazioni privilegiando i sistemi interattivi più dinamici ed efficaci.*

Accoglienza:

- *Collabora all'implementazione di processi di accoglienza ed umanizzazione della struttura sanitaria.*
- *Collabora alle verifiche della qualità di prestazioni e loro relativo gradimento tramite feedback dell'utenza e custode satisfaction.*

5. Di stabilire che la durata di detto incarico di funzione è fissata in tre anni a partire dal 16 Maggio 2015 con scadenza 15 Maggio 2018, eventualmente prorogabile per un ulteriore triennio.
6. Di dare atto che il predetto incarico è incompatibile con eventuali rapporti di lavoro a part-time, che dovranno comunque intendersi cessati a decorrere dal 16 Maggio 2015.
7. Di precisare che il suddetto dipendente, è tenuto, annualmente, a presentare una circostanziata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente con la specificazione dei risultati conseguiti, rispetto alla realizzazione delle attività peculiari della P.O. individuata, dettagliatamente elencate nelle funzioni di cui al punto 4. La relazione annuale deve prevedere il percorso pianificato rispetto al triennio di riferimento. Il risultato delle attività svolte è soggetto a specifica e periodica valutazione, nei termini e con le modalità individuate nel "Regolamento di Area Vasta sulla disciplina delle posizioni organizzative dell'area del Comparto" approvato con determina n. 685/AV5 del 20.6.2014.
8. Di dare atto che l'incarico potrà essere revocato a seguito di valutazione negativa o modificabile ovvero cancellabile in caso di successivo mutamento dell'organizzazione interna, di diversa programmazione delle attività istituzionali e di riordino dei processi gestionali.
9. Di attribuire alla suddetta Dott.ssa Lambertelli Arcangela, per l'incarico di cui agli artt. 21 e 36 del CCNL dell'Area del Comparto Sanità 7.4.1999, tenuto conto della graduazione delle funzioni per la posizione di che trattasi stabilita nel suddetto Regolamento di Area Vasta, la fascia economica 9^a corrispondente al valore economico di € 3.800,00 annui lordi.

10. Di stabilire inoltre che la spesa derivante dal conferimento del predetto incarico, finanziata dallo specifico fondo contrattuale di cui all'art. 9 del CCNL del 31 luglio 2009 – Area Comparto, viene registrata ai conti di riferimento n. 0515010101, n. 0515010201 e n. 0515010301 del bilancio esercizio 2015.
11. Di trasmettere il presente atto al Collegio Sindacale a norma dell'art. 17 della L.R. 26/96 e s.m.i..
12. Di dichiarare che il presente atto non è sottoposto a controllo regionale ai sensi dell'art. 4 della Legge 412/91 e dell'art. 28 della L.R. 26/96 e s.m.i. ed è efficace dal giorno di pubblicazione nell'albo pretorio informatico dell'Area Vasta n. 5, ai sensi dell'art. 1 della L.R. n. 36/2013.

Il Responsabile del Procedimento
Lorella Corvaro

Il Dirigente dell'U.O.C.
Gestione Risorse Umane
- Dott. Silvio Maria Liberati -

- ALLEGATI -