

PIANO INTEGRATO DI AMMINISTRAZIONE E ORGANIZZAZIONE
2023 -2025

PIAO

Approvato con delibera del CdA n. 4 dd. 25/01/2023

L'ente adotta il presente piano in forma semplificata ai sensi del d.lgs.80/2021, della legge regionale del 20 dicembre 2021, n. 7, recante "legge regionale collegata alla legge regionale di stabilità 2022", e del vademecum ANAC del 2 febbraio 2022. I contenuti del Piano sono quindi espressi in forma semplificata, ai sensi del DM 30/06/2022.

CONTENUTO

SOMMARIO	PAGINA
PREMESSA	3
SEZIONE 1 - SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	4
SEZIONE 2 - VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE	5
SEZIONE 3 - ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO	14
SEZIONE 4 - SMART WORKING	16
SEZIONE 5 - MONITORAGGIO	17

PREMESSE

L'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113 ha previsto che le pubbliche amministrazioni con più di cinquanta dipendenti, con esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative, adottino, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano integrato di attività e organizzazione. Il decreto legge "Milleproroghe", varato il 23 dicembre scorso dal Consiglio dei Ministri, ha spostato la data al 30 aprile 2022 e al 31 luglio 2022 per gli enti locali.

SEZIONE 1 – SCHEDA ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

Codice fiscale Amministrazione:

80007260211

Denominazione Amministrazione:

Fondazione Martinsheim APSP Castelrotto

Presidente CdA:

Ing. Markus Rauch

Revisori del conto:

Revineutra società di revisione s.r.l.

Direttrice:

Dott.ssa Renate Baumgartner

RPCT:

Dott.ssa Renate Baumgartner

RASA:

Dott.ssa Renate Baumgartner

DPO/RPD:

Dott. Armin Wieser

SEZIONE 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE

Valore pubblico

Bilancio pluriennale:

	2022	2023	2024
Somma ricavi	4.849.023,00 €	5.009.048,00	Non previsto in quanto CdA deve essere rinnovato in Ottobre 2023
Somma costi	4.849.023,00 €	5.009.048,00	Non previsto in quanto la CdA deve essere rinnovato in Ottobre 2023

L'obiettivo principale della struttura è la garanzia di un'adeguata assistenza socio-assistenziale, generica, infermieristica, rieducativa e riabilitativa ovvero specialistica in accordo con il servizio sanitario, alla necessità individuale e in ottemperanza delle normative di riferimento.

Nonostante il fenomeno in aumento della carenza di personale qualificato nella cura ed assistenza, ma anche nella economia domestica e le circostanze insicure insorte non solo per via dell'obbligo di vaccinazione previsto dal DL 44/2021, l'obiettivo principale consiste nel mantenere senza vuoti/stop di ammissione e perdita qualità un'occupazione posti pari a ca. 98 % per soddisfare le richieste secondo lo scopo istituzionale previsto nello statuto dell'azienda.

¹ La sottosezione non è strettamente obbligatoria per il 2023, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022 per le aziende pubbliche di piccole dimensioni, quale dovrebbe essere considerata la APSP sulla base della norma regionale di riferimento. La norma richiede di fare qui riferimento alle previsioni generali contenute nella Sezione strategica del documento di programmazione, che per le APSP è il **Piano Programmatico aziendale 2023 -2025**.

Si cerca di occupare continuamente i cinque appartamenti destinati al servizio accompagnamento abitativo per anziani.

Il servizio "l'assistenza diurna" che è stato sospeso dal 05/03/2020 fino ad oggi, verrà riavviato appena le risorse umane lo permettono.

Il servizio mensa per i collaboratori ed il servizio pasti a domicilio viene mantenuto rispettando tutte le misure di prevenzione e sicurezza Covid-19 vigenti.

Il Martinsbar è stato riaperto il 15 luglio. Svolge un ruolo importante di incontro per ospiti, parenti, collaboratori e i residenti del Comune.

Il triennio 2022 – 2024 è caratterizzato da alcuni fattori incerti:

- La ricerca di personale si dimostra sempre più ardua, ciò soprattutto nell'economia domestica (inservienti e cuochi).
- Ulteriori aumenti nel costo per il personale (Rinnovo contratti collettivi per i quali non è assicurata ancora del tutto la rispettiva copertura da parte della Provincia)
- Considerevoli rincari dei costi di energia come corrente e gas, acquisto merci in genere
- Disposizioni riguardo l'obbligo di vaccinazione (DL 44/2021) con relative sospensioni dal servizio

Performance

La sottosezione non è strettamente obbligatoria per il 2023, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022. La norma prevede di fare qui riferimento al Piano delle Performance di cui al D.Lgs.150/2009.

Pertanto l'Ente non è soggetto alle previsioni del D.lgs. 150/2009.

La programmazione degli obiettivi e degli indicatori di performance, di efficienza e di efficacia è collocata nel Piano Attività Annuale, e nel Piano strategico quadriennale.

1. Amministrazione/Direzione

- Management di qualità: Obiettivo Ottenimento Sigillo di qualità RQA Alto Adige, una prova di qualità nella pratica e un ottimo strumento per promuovere lo sviluppo organizzativo in una residenza per anziani. Tutti i criteri di qualità rilevanti nel lavoro con gli anziani – RQA in breve – sono attentamente esaminati nel processo di certificazione: questo va dal lavoro di concetto e strategia, la gestione del personale, i processi di cura e assistenza, il lavoro con i parenti e le

partnership esterne. Dietro questo sistema di quality management c'è la filosofia del miglioramento continuo, che si focalizza sui residenti.

Il sigillo è adattato alle specificità delle residenze per anziani altoatesine e, come il "Sigillo qualità RQA Alto Adige - Südtirol", garantisce alle strutture più efficienza e sicurezza in tutti i processi di cura degli anziani ricoverati. Nel senso di un sistema di gestione della qualità, il sigillo offre la possibilità di un'assistenza visionaria e sostenibile interamente secondo i principi di una costante "organizzazione che impara":

- Digitalizzazione: Sistema rilevamento presenze: StartWeb, minimizzare errori nell'esecuzione ed ulteriore formazione collaboratori e Telefonia Internet: Passaggio dalle 3 linee ISDN a telefonia Internet: pianificare e mettere in pratica

- Rielaborazione linea guida: Elaborazione visione, missione, Corporate Identity (nuovo logo), Valori, struttura, obiettivi

2. Cura/Assistenza

- Pianificazione dei servizi: controllo/riduzione delle ore straordinarie e del congedo psicofisico.

- Collaborazione con l'economia domestica: Esaminare ed ottimizzare i punti di incontro; organizzare insieme le feste se possibile rispettando le regole Covid-19

Riabilitazione: Interscambio sulle interventi secondo bisogno nei vari reparti

- Tempo libero: Collaborazione con la responsabile per le attività diurne e con i nuclei abitativi. Coordinamento collaboratori volontari.

- Rielaborazione scheda anamnestica

- Somministrazione booster di vitamine con nomina di un responsabile per ogni reparto

3. Economia domestica

- Nuovo coordinatore cucina: coordinamento e ottimizzazione collaborazione collaboratori cucina e distribuzione pasti; redazione variata, molteplice e stagionale del menu; acquisto economico; sorveglianza qualità e freschezza generi alimentari; sorveglianza impiego corretto e responsabile dello strumentario e beni dell'azienda; osservanza rigorosa disposizioni sicurezza sul lavoro; incentivazione motivazione collaboratori e collaborazione rispettosa; valutazione soddisfazione ospiti; condotta colloqui valutativi personale

- Cucina: Aggiornamento documentazione HACCP: Applicare rigorosamente le norme (controlli correnti ecc.).

- Valorizzazione dei generi alimentari spesso scarsi di minerali con erbe di cucina (mediterranee o selvatiche) o specie,

- Cura rinforzo sistema immunitario degli ospiti con vitamina C tramite sostituzione salsa insalata con succo di limone (direttiva referente sanitario)

- Preparazione del cibo: Viene posto l'accento alla freschezza nella preparazione del cibo: Rinuncia in larga misura a prodotti finiti e barattoli di conserva, ma preparazione al

momento per garantire la massima freschezza. Utilizzo di prodotti regionali e stagionali. Misure di sostenibilità: marmellate aperte, succhi freschi ecc.)

4. Panoramica Obiettivi strategici

OBIETTIVI STRATEGICI	Resp.	2023	2024
Acquisizione di dipendenti: Campagna pubblicitaria concettuale "acquisizione di dipendenti" con l'obiettivo dell'aumento dell'immagine del più grande datore di lavoro del Comune e di un luogo di lavoro attraente: collaborazione con le scuole locali, servizio giovani, pubblicità/comunicazione della possibilità della formazione duale ecc. tramite l'utilizzo di social media	DIR, PDL, HWL, QB	X	X
Sviluppo del personale: sviluppo della cultura del team: motto annuale: comunicazione attenta/consapevole in collaborazione con PDL, HWL e BL: 3 setacci di Socrate: verità, necessità, gentilezza. In ogni riunione di gruppo riportare significato e scopo, conseguenze (attitudine, crescita personale)	Tutti i vertici	X	X
Continuazione rielaborazione linea guida: Elaborazione visione, missione, Corporate Identity (nuovo logo), Valori, struttura, obiettivi	Gruppo di lavoro	X	
Rilancio del logo: sostituzione del logo esistente con uno nuovo, modifica dei modelli, dei gadget, ecc.	DIR, PDL, HWL, QB, MA Verw.	X	
Proseguimento ricertificazione RQA: proseguimento del processo per l'ottenimento del sigillo RQA - Sviluppo di cifre chiave per il benchmark - Audit interno ed esterno	QB, DIR	X	
Promozione della salute sul luogo di lavoro: prevenzione della salute e gestione dello stress, promozione di un ambiente di lavoro	DIR, LDAS, PDL, HWL, BL QB	X	X

sano, mini-workshop - cinestetica, pilates, utilizzo die peer tutor esistenti			
Pianificazione lavori strutturali: in collaborazione con il Comune: adattamento camere doppie a camere singole, realizzazione di ulteriori bagni, tettucci WBI e PFH, giardino d'inverno bar	DIR	X	X

OBIETTIVI CORRENTI	Resp.	2023	2024
Bilanci intermedi: Confronto budget-stato attuale; verifica continua dello stato dell'organico; sorveglianza continua delle spese per il personale e della situazione dei congedi, ore straordinarie e congedo psichofisico.	DIR	X	X
Amministrazione trasparente/Anticorruzione: Redazione PTPC ed aggiornamento dati sul sito Internet, monitoraggio annuale e semestrale (parte giuridica, processi/rischi e amministrazione trasparente)	DIR, Dipendente	X	X
Scarto degli archivi: Eliminazione dei file in conformità con le linee guida di triturazione delle residenze per anziani.	Dipendente	X	
Rotazione collaboratori: sistema rilevazione presenze, amministrazione dei salari e amministrazione residenti: elaborazione standards per la sostituzione di collab. mancanti	Dipendenti	X	
Programma redazione delibere, decisioni: applicazioni mancanti (certificati di pubblicazione, protocolli, ODG)	Dipendente	X	
Telefonia Internet: Passaggio dalle 3 linee ISDN a telefonia Internet tramite Telmecon, Brennercom oppure Konverto: pianificare e mettere in pratica	HWL, Dipendente	X	

Contratto decentrale con rappresentanti dei sindacati: malattia, mensa, percentuali part-time, orario aggiuntivo programmato nell'economia domestica	DIR	X	
Gara d'appalto per il servizio di tesoreria: Aggiudicazione del servizio di tesoreria per il periodo dal 01.01.2024 al 31.12.2027	DIR	X	
Sicurezza sul lavoro: inserimento della nuova RSPP e dei nuovi responsabili della sicurezza antincendio - divisione delle responsabilità e dei compiti Senso7: Pianificazione della migrazione e della formazione complessa in collaborazione con Informatica Alto Adige (SIAG), del Consorzio dei Comuni dell'alto Adige (CC), dell'Associazione Residenze per Anziani (ArpA) e Ufficio Anziani	LDAS PDL, diendente	X X	X
Rotazione del personale e sessioni di prova: rotazione tra i reparti, compreso il tempo libero: le "sessioni di prova" sono integrate come componente fissa nella scheda di inserimento.	PDL	X	X
Revisione dei turni di servizio: adeguamento continuo del rapporto tra il numero di personale e occupazione dei letti, tenendo conto del numero di personale previsto dalle linee guida di accreditamento.	PDL	X	
Revisione e implementazione delle linee guida: Cura delle ferite, gestione del dolore, infusioni, igiene orale, ecc.	PDL, BL, QB	X	X
Gestione dei volontari: compilazione di una cartella con materiale informativo e didattico, sorveglianza della sede del progetto	DIR, PDL, tempo libero	X	
Concorso pubblico: operatori socio-assistenziali e socio sanitari	DIR, PDL	X	

<p>Lavoro con i parenti: indagine parenti, organizzazione di un pomeriggio per i familiari (insieme ai volontari) e di una serata per i familiari: presentazione della missione e dei vari responsabili e referenti nei diversi settori; Consiglio della casa: organizzazione di almeno 2 riunioni</p>	DIR, PDL, QB	X	X
<p>Ristrutturazione e distribuzione di cibo Cuochi la sera nell'area: Proseguimento ed espansione del progetto WBI anche ad altre aree</p>	HWL	X	X
<p>Coordinamento della cucina: calcolo accurato delle quantità (fornire cibo a sufficienza alle aree), ottimizzazione della cooperazione tra il personale di cucina e la distribuzione del cibo; progettazione varia, versatile e stagionale del piano del menu; acquisti economici; monitoraggio delle misure di risparmio energetico (forno combinato), qualità e freschezza del cibo; monitoraggio della gestione corretta e responsabile delle attrezzature e dei beni della struttura; rispetto rigoroso delle norme di sicurezza sul lavoro</p>	Coordinatore cucina	X	
<p>HACCP: Aggiornamento documentazione e applicare rigorosamente le norme (controlli correnti ecc.).</p>	Dipendente	X	
<p>Innovazione: introduzione di una giornata vegana</p>	Coordinatore, Cucina, Dipendente	X	
<p>Custode: Porre l'accento alla sicurezza sul lavoro: giri e documentazione. Aggiornamento interno sugli aspetti essenziali della sicurezza sul lavoro, della prevenzione insieme alla nuova RSPP, coordinamento e documentazione della manutenzione.</p>	HWL, Dipendente	X	
<p>Servizio di pulizia: pulizia ergonomica - formazione, prevenzione della legionella: Continuare le misure di prevenzione in corso, pulizia di base accurata: Formazione</p>	HWL	X	

Lavanderia: riduzione della biancheria a noleggio con l'acquisto in proprio di federe e bavaglini, risparmio di energia elettrica: riempimento accurato di lavatrici e asciugatrici, rullo da stiro, pressa da stiro, ferro da stiro, macchina per le toppe	HWL	X	
Festa di Carnevale, festa d'estate, pranzo Muas sull'Alpe di Siusi, campionato degli anziani, giornata degli anziani, festa di San Martino, festa di San Nicolò, festa di Natale, collaborazione con asili e scuole.	Tempo libero	X	
Escursione estiva/autunnale con i volontari e i collaboratori, "Preiswatten" per collaboratori, aperitivo lungo, grigliata estiva nel cortile interno, escursione invernale per i collab., riunione di servizio/festa di Natale	DIR, PDL, HWL	X	
Protezione dati e anticorruzione: da concordare con DPO: online	DIR	X	
Sviluppo organizzazione: a seconda dell'offerta corsi di formazione di comunicazione e sviluppo team, formazione linea di guida: in continuo	DIR	X	
Corso stimolazione basale	PDL	X	
Corsi informatica	Dipendente	X	
Cinestetica corso base e di perfezionamento e workshop continuativi	PDL	X	
Validazione integrativa (corso base e di riflessione)	PDL	X	
Sicurezza sul posto di lavoro e corsi antincendio	DIR	X	
Senso7: Formazione complessa da febbraio a settembre	PDL	X	
Palliative Care	PDL	X	
Formazione interna con logopedista: training deglutizione	PDL	X	

Rischi corruttivi e trasparenza

Si richiama qui integralmente, compresi gli allegati, il PTPCT 2021-2023 adottato con delibera CDA n. 3 del 27/01/2021, confermato per il 2022 con delibera del CdA n. 31 del 22/12/2021 e per il 2023 con delibera del Cda n. 27 dd. 22/12/2022 ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 comma 5bis della L.R. n.7 del 21/09/2005 come modificato dalla L.R. n.3 del 27/07/2020, che accomuna le APSP ai Comuni con meno di 5000 abitanti, e consente pertanto il mantenimento del Piano per un triennio, previa valutazione dell'organo di indirizzo.

Il Consiglio di amministrazione ha confermato con propria deliberazione n. 27 dd. 22/12/2022 il PTPCT 2021-2023 anche per il 2023.

<https://www.vds-suedtirol.it/de/swh/470/transparenz/dreijaehriger-plan-zur-korruptionsvorbeugung-und-transparenz>

SEZIONE 3 – ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

Si produce pertanto Piano di fabbisogno del personale 2023-2025.

Per quanto concerne la situazione della dotazione organica, la ricognizione in data 31.12.2022 è la seguente:

TOTALE	Pianta organica	Posti occupati di ruolo	Posti occupati non di ruolo	TOTALE	Personale in maternità o assente per 104/92
AREA AMMINISTRATIVA	Pianta organica	Posti occupati di ruolo	Posti occupati non di ruolo	TOTALE	NOTE
Direttore	1	0	1	1	
Funzionario amministrativo	0	0	0	0	
Operatore amministrativo	3	1,5	1	2,5	

AREA SOCIO SANITARIA	Pianta organica	Posti occupati di ruolo	Posti occupati non di ruolo	TOTALE	NOTE
Infermiere professionali 7ter LF	9,43	5,62	2,55	8,17	1,5
Fachkraft für soziale Dienste 6LF	1	0	0	0	
Assistente geriatrico / Operatore socioassistenziale 5LF	20	13,50	3,30	16,80	3
Operatore sociosanitario 4 LF	11,34	7,75	7,30	15,05	
Fisioterapista. ergoterapista 7ter LF	2,55	1,80	0,75	2,55	
Animatore 5LF	0	0,62	0	0,62	

Altro	Pianta organica	Posti occupati di ruolo	Posti occupati non di ruolo	TOTALE	NOTE
operatore qualificato 4 LF	2	1	0	1	
custode	1,75	0,62	1	1,62	
Cuoco dietista 5 LF	0	0	0	0	
cuoco 4LF+ 3 LF	4	0,62	3,17	3,79	
inserviente 2 LF	19	8,92	10,04	18,96	

In relazione alla programmazione del fabbisogno di personale per il triennio 2023/2025, la copertura prevista dei posti nella dotazione organica è la seguente:

Nel ramo cura ed assistenza sono necessari ulteriori 1,20 infermieri e 1-2 operatori socio assistenziali. E' in atto la procedura "Acquisizione di dipendenti: campagna pubblicitaria concettuale" con lo scopo dell'aumento dell'immagine del più grande datore di lavoro del Comune e di un luogo di lavoro attraente: collaborazione con le scuole locali, servizio giovani, pubblicità/comunicazione della possibilità della formazione duale ecc. tramite l'utilizzo di social media.

Ulteriori dimissioni volontari non sono previsti.

Sono previste come sempre le risorse finanziarie necessarie a garantire gli standard assistenziali nel settore assistenziali e curativo, come previsto dalla normativa provinciale dell'accreditamento.

SEZIONE 4 – SMART WORKING

Questa sezione dovrebbe assorbire il cd. POLA, Piano Operativo del Lavoro Agile, una delle principali innovazioni della disciplina normativa in materia di lavoro pubblico.

Dovrebbero qui descriversi le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 15 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera.

Dovrebbero altresì definirsi le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

La APSP Fondazione Martinsheim APSP Castelrotto ha organizzato la possibilità per il personale amministrativo di lavorare in forma agile durante il periodo emergenziale, ma allo stato attuale non ha adottato la modalità organizzativa di prestazione lavorativa in lavoro agile per le seguenti motivazioni (es.):

- non si sono prospettano al momento situazioni straordinarie ed emergenziali tali da rendere necessaria l'attivazione della modalità lavorativa sopracitata,
- non sono pervenute richieste specifiche da parte dei dipendenti
- la scelta organizzativa del lavoro agile non si addice all'Ente in quanto è una struttura di medio grandi dimensioni con un organico del personale in ambito sanitario organizzato in turni di lavoro.
- Non sono al momento presenti in struttura, fra i collaboratori, persone definite "fragili"² ai sensi della normativa nazionale.

² La legge di bilancio 2023 ha prorogato fino al 31 marzo 2023, per i cosiddetti lavoratori fragili - dipendenti pubblici e privati -, lo svolgimento della prestazione lavorativa in smart working, anche adibendoli a una diversa mansione (compresa nella medesima categoria o area di inquadramento definita dai contratti collettivi di lavoro), senza alcuna decurtazione della retribuzione, ferma restando l'applicazione delle disposizioni dei Ccnl se più favorevoli.

SEZIONE 5 – MONITORAGGIO³

Il monitoraggio degli obiettivi del PIAO, sia di quelli della sezione valore pubblico, che degli obiettivi di performance individuati a livello dirigenziale e collettivo, che il monitoraggio della realizzazione e rispetto degli obiettivi relativi alla prevenzione della corruzione e alle necessarie misure di trasparenza dell'azione pubblica, nonché la verifica della corretta implementazione della dotazione organica, dell'introduzione dello Smart working, viene svolto, in assenza di un Organismo indipendente di valutazione, dal Direttore il quale si avvale a tal fine dei suoi diretti collaboratori.

Il monitoraggio di tutte le sezioni del PIAO avviene secondo due sessioni annuali, la prima intorno al mese di giugno, e la seconda verso la fine del mese di novembre di ogni anno.

La seconda sessione di monitoraggio consente altresì di provvedere al riesame delle misure adottate e dell'efficacia delle stesse, anche al fine della progettazione del successivo ciclo programmatico e strategico aziendale.

Il monitoraggio viene documentato per iscritto e archiviato come documentazione endo-procedimentale.

L'ente si impegna ad organizzare, nel triennio considerato, un'indagine sulla soddisfazione del cliente, individuato nell'ospite e nei suoi familiari. **La Customer satisfaction rappresenta l'analisi dei dati rispetto all'indice di gradimento del servizio da parte degli ospiti o dei loro familiari.**

³ La sottosezione non è strettamente obbligatoria per il 2023, non essendo espressamente richiesta dal DM 30/06/2022, peraltro la circolare della Regione TAA ne prescriverebbe la compilazione.

Il riferimento è all'art. 5 del DECRETO 30 giugno 2022, n. 132 *“Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione”*

1. La sezione indica gli strumenti e le modalità di monitoraggio, incluse le rilevazioni di soddisfazione degli utenti, delle sezioni precedenti, nonché i soggetti responsabili.

2. Il monitoraggio delle sottosezioni Valore pubblico e Performance avviene secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, mentre il monitoraggio della sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza avviene secondo le indicazioni di ANAC. Per la Sezione Organizzazione e capitale umano il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di performance è effettuato su base triennale dall'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 o dal Nucleo di valutazione, ai sensi dell'articolo 147 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

In ogni caso, nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la APSP raccoglie ogni anno opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti.

A tal fine aggiorna periodicamente la Carta dei Servizi.