



RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI

Il presente documento contiene la Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni di cui all'art. 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. n. 150/2009.

La Relazione riferisce principalmente sul funzionamento del sistema di gestione della performance nell'anno 2014 (ciclo della *performance* 2014); tuttavia il documento individua alcune criticità e miglioramenti concernenti l'annualità in corso (ciclo della *performance* 2015), dandone specifica evidenza.

Il documento è stato redatto dal Nucleo di valutazione che, ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera r) della Legge 240/2010, svolge nelle Università le funzioni richiamate nell'articolo 14 del D.lgs. n. 150/2009. Il Nucleo ha redatto la Relazione tenendo conto sia di quanto previsto nelle delibere della CiVIT n. 23/2013 e n. 4/2012, sia delle "Linee guida 2015 per la redazione della Relazione dei Nuclei di Valutazione" e delle "Linee guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance" pubblicate dall'ANVUR.

Il ruolo del Nucleo è quello di garantire la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, la corretta applicazione della normativa vigente in materia di misurazione e valutazione del personale e delle strutture amministrative. L'operato del Nucleo si uniforma ai principi di indipendenza e imparzialità e la stesura della Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato. Pertanto, nel documento il Nucleo riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi. La finalità è quella di evidenziarne le criticità e i punti di forza, al fine di presentare proposte per sviluppare e integrare ulteriormente il Sistema stesso.

La Relazione è accompagnata da due allegati che costituiscono parte integrante della stessa:

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente (anno 2014)

Allegato 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso (ANNO 2015)

Il Nucleo di Valutazione

Data: 17 luglio 2015



INDICE

1	CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUL FUNZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE	3
2	IL CICLO DELLA PERFORMANCE 2014	4
2.1	Performance organizzativa	4
2.2	Performance individuale	7
2.3	Processo (fasi tempi e soggetti coinvolti)	98
2.4	Infrastruttura a supporto	9
2.5	Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	9
2.6	Trasparenza e integrità	10
2.7	Definizione e gestione degli standard di qualità	10
2.8	Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.	11
2.9	Proposte di miglioramento del sistema di valutazione e considerazioni conclusive	12
3	PRIMO MONITORAGGIO SULL'AVVIO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE 2015	13
3.1	Premessa	13
3.2	Osservazioni e proposte del Nucleo	13
	ALLEGATO 1: IL MONITORAGGIO SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI RELATIVO AL CICLO DELLA PERFORMANCE PRECEDENTE (ANNO 2014)	15
	ALLEGATO 2: IL MONITORAGGIO SULL'ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI E INDIVIDUALI RELATIVO AL CICLO DELLA PERFORMANCE IN CORSO (ANNO 2015)	24



1 CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUL FUNZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Nel corso dell'anno 2014 è stato implementato il percorso di attuazione delle previsioni del nuovo regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, che ha ristrutturato i processi di pianificazione e programmazione, ponendo in essere le attività volte al riordino, predisposizione e riconduzione a sistema dei documenti programmatici.

Al fine di portare a compimento il processo di pianificazione strategica pluriennale, l'Ateneo si è dotato dei seguenti documenti programmatici:

- a) Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2014, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 20.12.2013.
- b) Piano della performance a stralcio per il periodo 1.1.2014 – 30.4.2014, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 31 gennaio 2014.
- c) Programmazione triennale MIUR 2013-2015 (ex DM n. 827 del 15.10.2013), approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione del 28 marzo 2014.
- d) Programmazione del fabbisogno di personale quinquennale per lo stesso periodo 2013-2015, adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 18 aprile 2014.
- e) Nella stessa data il Consiglio ha approvato le linee generali del Piano strategico di sviluppo edilizio dell'Ateneo.
- f) In data 25 luglio 2014, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di assumere, quale Piano strategico dell'Ateneo 2013-2015, il Programma triennale 2013-2015, integrato con riferimento agli obiettivi strategici dei Dipartimenti nelle singole aree di intervento.
- g) Piano della performance 2014-2016, da intendersi quale stesura consolidata del Piano stralcio per il quadrimestre 1.1.2014 – 30.4.2014, con particolare riferimento al quadro generale e agli obiettivi operativi per l'anno 2014, adottato dal Consiglio di amministrazione in data 26 settembre 2014.

La predisposizione degli strumenti di programmazione di livello strategico ha costituito il presupposto per la determinazione degli obiettivi rappresentati nel Piano della performance approvato a settembre 2014.

Al momento della redazione della presente relazione, il ciclo della performance 2014 non si è ancora concluso, essendo in corso di svolgimento la misurazione e valutazione dei risultati 2014, e non essendo stata ancora approvata la "Relazione sulle performance" relativa all'anno 2014.

Con riferimento alla conclusione del ciclo della performance dell'anno precedente (2013), occorre rilevare che la Relazione sulla performance 2013 è stata portata all'attenzione del Consiglio di amministrazione in data 8 settembre 2014. Il CdA ha deliberato di approvare la Relazione prendendo atto della relazione gestionale del Diretto-



re Generale incaricato sino al 31 dicembre 2013, relativa ai risultati della struttura tecnico amministrativa per l'anno 2013, demandando al Nucleo di Valutazione la validazione della Relazione sulla performance.

In data 16 febbraio 2015 il Nucleo ha trasmesso all'amministrazione il documento di validazione della Relazione sulla performance 2013, nel quale, tenuto conto delle verifiche effettuate, ha stabilito di validare con riserva la Relazione medesima. In particolare, il Nucleo ha richiesto all'amministrazione di adeguarsi tempestivamente alle disposizioni di cui al D.Lgs. 150/2009, revisionando in maniera strutturale il processo e i documenti del ciclo di gestione della performance (Piano della performance, sistema di misurazione e valutazione, Relazione sulla performance), e dando tempestivamente seguito alle osservazioni effettuate nella "Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni" del 30 maggio 2014. Nella predetta relazione il Nucleo già rilevava la necessità di colmare una serie di lacune e criticità inerenti l'esecuzione del ciclo della performance.

Sempre con riferimento al ciclo della performance dell'anno 2013, occorre menzionare che, con Nota del Rettore, datata 2 ottobre 2014 (prot. n. 20195), veniva trasmessa al Nucleo la Relazione del Direttore Generale sulle attività svolte nell'anno 2013, con la richiesta di formulare la proposta di valutazione del Direttore Generale. In risposta a tale richiesta, il Nucleo - a seguito di un'approfondita istruttoria e tenuto conto dei quattro criteri individuati dall'art. 9, comma 1, del D.lgs. n. 150 del 2009 e delle evidenze raccolte - ha ritenuto di proporre una valutazione medio-bassa.

2 IL CICLO DELLA PERFORMANCE 2014

2.1 Performance organizzativa

Alla luce di quanto previsto nella delibera CiVIT n. 4/2012 e 23/2013, in questa sezione della Relazione, il Nucleo è tenuto a esprimere una valutazione tecnico-metodologica sullo sviluppo della funzione di misurazione e valutazione della performance organizzativa all'interno Ciclo della Performance dell'Università di Trieste. In particolare devono essere valutati i seguenti aspetti:

- a) adeguatezza della definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target (tenendo conto di quanto previsto dall'art. 5 del D.lgs n. 150/2009 e della Delibera CiVIT 89/2009),
- b) adeguatezza delle modalità di misurazione della performance (frequenza e esaustività dei monitoraggi, qualità dei dati in termini di tempestività e affidabilità),
- c) adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa (criticità legati all'implementazione del modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione; condivisione



della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa; grado di efficacia del sistema adottato, ecc.).

Preliminarmente, occorre precisare che l'oggetto dell'esame del Nucleo è costituito dal Piano della Performance 2014- 2016, adottato dal Consiglio di amministrazione in data 26 settembre 2014, che ha integrato e sostituito il Piano della performance a stralcio per il periodo 1.1.2014 – 30.4.2014, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 31 gennaio 2014.

In merito al primo aspetto - adeguatezza della definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target – il Nucleo nota un apprezzabile miglioramento rispetto alle annualità precedenti anche per effetto del parziale recepimento dei rilievi espressi nelle sue precedenti Relazioni sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (anno 2012 e 2013). In particolare si rileva che:

- i. è stato compiuto uno sforzo significativo volto a ricollegare il piano della performance alla pianificazione strategica e alla programmazione di settore (documenti programmatici del MIUR).
- ii. Gli obiettivi strategici si stanno allineando ai requisiti previsti dall'art. 5, comma 2, del D.lgs n. 150/2009 e, in particolare, appaiono rilevanti rispetto alle esigenze della collettività e dei principali *stakeholder* istituzionali.
- iii. Nel Piano della Performance 2014- 2016 sono stati inseriti, per la prima volta e in maniera puntuale, obiettivi operativi, indicatori e target; colmando una rilevante lacuna dei precedenti cicli della performance. La specificazione del legame tra gli obiettivi e i relativi indicatori è adeguata, e avviene per mezzo di apposite tabelle.

Nonostante questi progressi, permangono ancora alcuni aspetti critici o in fase di evoluzione, sui quali è opportuno prestare attenzione. In particolare il Nucleo rileva quanto segue:

- a. gli obiettivi strategici contenuti nel Piano sono sprovvisti di autonomi indicatori e target. Al momento, gli indicatori e i target inseriti nel Piano si riferiscono ai soli obiettivi operativi, pertanto gli obiettivi strategici sono misurabili solo indirettamente.
- b. Gli indicatori contenuti negli allegati del Piano, sono principalmente indicatori di processo (svolgimento di determinate attività), anche se il numero di indicatori di risultato e qualità è in aumento rispetto alle precedenti edizioni.
- c. Gli obiettivi e gli indicatori non sempre soddisfano tutti i requisiti previsti dall'art. 5, comma 2, del D.lgs n. 150/2009 né i requisiti metodologici previsti dalla delibera CiVIT n. 89/2010 (schede anagrafiche e relativi test di qualità e fattibilità).



In merito al secondo aspetto – frequenza ed esaustività dei monitoraggi, qualità dei dati in termini di tempestività e affidabilità – il Nucleo rileva un graduale miglioramento rispetto alle annualità precedenti. In particolare si rileva che:

- iv. La qualità e affidabilità dei dati è migliorata per effetto dei progressi compiuti nel sistema di misurazione.
- v. Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato aggiornato il 30 gennaio 2015. Nel nuovo aggiornamento, tra l'altro, si prevede che gli obiettivi operativi individuati nel Piano della performance costituiscono la base di riferimento per l'assegnazione degli obiettivi individuali e che, per ogni obiettivo operativo, sono individuati uno o più indicatori e il relativo target, utile a misurare l'effettivo raggiungimento dell'obiettivo stesso in termini quantitativi/qualitativi o di avanzamento. Inoltre, il nuovo sistema di valutazione, così come richiesto, prevede una fase di monitoraggio intermedio degli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione, finalizzata a misurarne lo stato di avanzamento, che viene attuata attraverso la verifica dei valori degli indicatori con le strutture organizzative preposte al raggiungimento degli obiettivi medesimi.

Nonostante questi progressi permangono alcune criticità. In particolare il Nucleo rileva quanto segue:

- d. Il sistema informativo a supporto della elaborazione degli indicatori di performance è ancora carente e può, pertanto, essere potenziato. Non esiste, infatti, ancora un sistema di controllo di gestione strutturato e informatizzato, aspetto questo che può compromettere l'attendibilità e la verificabilità delle informazioni rendicontate a consuntivo dagli uffici.

In merito al terzo aspetto - adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa – il Nucleo rileva un graduale miglioramento anche per effetto del recepimento dei rilievi espressi nelle sue precedenti Relazioni. In particolare si rileva che:

- vi. La logica *bottom-up* di definizione degli obiettivi è stata radicalmente rivista. Ora il processo di definizione degli obiettivi è stato inquadrato nell'ambito della pianificazione strategica adottando un processo “a cascata” che, partendo dagli obiettivi strategici, porta alla definizione degli obiettivi operativi e infine di quelli individuali. Il Nucleo apprezza molto che, sul punto, l'Amministrazione si sia adeguata in pieno alle indicazioni e ai suggerimenti espressi dal Nucleo.
- vii. Sono stati definiti indicatori e target per ognuno degli obiettivi operativi individuati nel piano.

Nonostante questi progressi permangono alcune criticità. In particolare il Nucleo rileva quanto segue:



- e. La metodologia di misurazione della performance organizzativa deve essere ancora adeguata pienamente alle indicazioni di cui al Dlgs n. 150/2009, con particolare riferimento ai requisiti del sistema di obiettivi (art 5 co. 2) e alle dimensioni di valutazione della performance (art. 8).

Alla luce di quanto finora rilevato, il Nucleo raccomanda di:

1. Proseguire il percorso di miglioramento avviato dall'Amministrazione relativamente all'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione della performance, con particolare riferimento alla qualità degli indicatori di performance.
2. Implementare un sistema di controllo di gestione e, più in generale, un sistema informativo a supporto della misurazione della performance, anche al fine di garantire una maggiore attendibilità e verificabilità dei dati.
3. Rendere più evidente, all'interno del Piano, il collegamento tra i risultati attesi e le risorse disponibili.

2.2 Performance individuale

Alla luce di quanto previsto nella delibera CiVIT n. 4/2012 e 23/2013, in questa sezione della Relazione, il Nucleo è tenuto a esprimere una valutazione tecnico-metodologica sullo sviluppo della funzione di misurazione e valutazione della performance individuale all'interno del Ciclo della Performance dell'Università di Trieste. In particolare devono essere valutati i seguenti aspetti:

- a) adeguatezza della definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target (collegamento tra gli obiettivi individuali e quelli organizzativi, modalità con cui è avvenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali, al grado di utilizzo delle schede di valutazione),
- b) adeguatezza delle modalità di misurazione della performance individuale (modalità di svolgimento del monitoraggio nel corso dell'anno e della raccolta dei dati ai fini della misurazione; le modalità della comunicazione della valutazione finale al valutato, l'effettiva capacità dei valutatori di differenziare i giudizi),
- c) adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale (grado di condivisione del sistema, collegamento al sistema premiale, modalità di comunicazione).

In merito al primo aspetto - adeguatezza della definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target - il Nucleo rileva un miglioramento rispetto alle annualità precedenti. In particolare si rileva che:



- i. gli obiettivi individuali sono stati correttamente definiti come sviluppo degli obiettivi operativi contenuti nel Piano della Performance. Per ogni obiettivo sono stati previsti gli indicatori e i target.
- ii. È stata superata la logica *bottom-up* di definizione degli obiettivi.
- iii. A partire dal 2015 (e pertanto dall'anno successivo a quello di riferimento della presente Relazione) è stato previsto che il sistema di valutazione della prestazione individuale – prima limitato al solo personale con incarico di responsabilità – venga esteso a tutto il personale. Questa innovazione recepisce puntualmente i commenti formulati dal Nucleo in proposito nelle precedenti Relazioni segnalando la volontà e l'impegno dell'Amministrazione nel tenere conto delle indicazioni del Nucleo.

Nonostante questi progressi si rileva quanto segue:

- a. Il nuovo sistema valutazione (esteso a tutto il personale) si applicherà solo a partire dal nuovo ciclo della performance (2015), pertanto l'annualità oggetto di interesse della presente relazione (2014) si caratterizza come un periodo di transizione.

In merito al secondo e terzo aspetto - adeguatezza della metodologia e delle modalità di misurazione e valutazione della performance individuale – il Nucleo rileva un miglioramento rispetto alle annualità precedenti. In particolare si rileva che:

- iv. Il nuovo sistema di misurazione e valutazione (adottato il 31 gennaio 2015) prevede nuovi strumenti (scheda di valutazione, catalogo dei comportamenti) e anche un nuovo processo (monitoraggio intermedio, colloquio di valutazione, ecc.). Si tratta di aspetti che rispondono pienamente alle richieste formulate dal Nucleo nelle sue precedenti Relazioni.

Nonostante questi progressi permangono alcune criticità. In particolare il Nucleo rileva quanto segue:

- b. Il nuovo sistema valutazione si applicherà a partire dal nuovo ciclo della performance (2015), pertanto l'annualità oggetto di interesse della presente relazione (2014) si caratterizza come un periodo di transizione.
- c. La mancata conclusione della fase di valutazione riferita all'anno 2014 rende impossibile in questa fase esprimere una valutazione sul grado di differenziazione dei giudizi con riferimento al ciclo della performance 2014.

Alla luce di quanto considerato, il Nucleo raccomanda di implementare quanto prima il nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance e, per quanto possibile, di ispirarsi alle indicazioni e agli strumenti in esso contenuti anche ai fini delle valutazioni relative alla performance 2014.



2.3 Processo (fasi tempi e soggetti coinvolti)

Alla luce di quanto previsto nella delibere CiVIT n. 4/2012 e 23/2013, in questa sezione della Relazione, il Nucleo è tenuto ad esprimere un giudizio sul processo di funzionamento del Sistema di valutazione sulla base delle evidenze raccolte riguardanti non solo le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della *performance*, ma anche il ruolo dei soggetti coinvolti nonché i rapporti tra tali soggetti.

I soggetti principalmente coinvolti nell'attuazione del Ciclo delle performance 2014 sono stati:

- il Consiglio di Amministrazione, che, nelle sedute del 31/01/2014 e 26/9/2014, ha approvato i Piani della performance 2014 (stralcio e consolidato);
- Il Nucleo di Valutazione che ha monitorato lo svolgimento del ciclo della performance.
- Il Direttore Generale che ha coordinato il processo di definizione degli obiettivi gestionali e l'assegnazione degli obiettivi individuali.
- I responsabili delle unità organizzativa che hanno proposto gli obiettivi delle strutture ai quali erano preposti e hanno rendicontato i risultati ottenuti.

2.4 Infrastruttura a supporto

A giudizio del Nucleo, l'infrastruttura a supporto del processo di misurazione degli indicatori di performance è ancora, per il 2014, inadeguata. Da un lato, non è ancora stato introdotto un efficace sistema di controllo di gestione; dall'altro non esiste ancora un sistema informativo di supporto alla misurazione degli indicatori che consenta la rilevazione dei dati e il calcolo degli stessi. Gran parte delle informazioni sono fornite tramite documenti o report elaborati dagli stessi uffici.

La valutazione delle prestazioni individuali è supportata invece dal modulo Cineca per la Valutazione della prestazione. Come punto di attenzione vi è la sostanziale rigidità del sistema di Valutazione Cineca, in quanto richieste di modifica e adattamento, richiedono procedure e costi rilevanti.

2.5 Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Nel complesso il Sistema applicato nell'anno 2014 è ancora affetto dagli stessi limiti e lacune evidenziate dal Nucleo nelle Relazioni 2012 e 2013. Esso è dunque poco



efficace nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo.

In prospettiva, invece, il nuovo Sistema di misurazione e valutazione (approvato dal Consiglio di amministrazione in data 30 gennaio 2015 e che sarà operativo per l'annualità 2015) costituisce una base certamente migliore ai fini di un effettivo utilizzo nel processo decisionale a livello strategico e operativo.

Una valutazione positiva riguarda le iniziative dell'Ateneo in materia di rilevamento della soddisfazione degli studenti.

2.6 Trasparenza e integrità

A seguito della legge n. 190/2012 e del decreto legislativo n. 33/2013, l'Università si è dotata del Piano per la Prevenzione della corruzione e del Piano per la Trasparenza e l'Integrità relativi al triennio 2014-2016, approvati con delibere del 30 gennaio 2014.

Le operazioni rivolte all'omogeneizzazione dei documenti programmatici già citate coinvolgono anche questi due Piani, dovendone i contenuti essere necessariamente integrati nell'ambito della pianificazione generale degli obiettivi e delle attività. Tra gli ambiti d'intervento e i relativi obiettivi individuati sia nel Piano strategico che nel Piano della performance e i "profili" di trasparenza e integrità deriva una logica e razionale corrispondenza.

Più in generale, identificate le linee generali e le misure minime che le rispettive normative stabiliscono a livello nazionale, gli obiettivi, gli indicatori e i target riportati nel presente Piano sono stati presi in esame sotto i profili della trasparenza e dell'integrità "prioritari", demandando alla definizione degli obiettivi operativi per l'anno 2015 la piena integrazione dei tre documenti.

A dicembre 2014 è stata predisposta la Relazione del responsabile della prevenzione della corruzione, pubblicata sul sito di Ateneo alla pagina <http://www.units.it/operazionetrasparenza/?cod=anti>

In data 30 gennaio 2015 il Consiglio di amministrazione ha approvato gli aggiornamenti per l'anno 2015 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2015-2017.

2.7 Definizione e gestione degli standard di qualità

Sebbene l'Ateneo non abbia definito gli standard generali di qualità per i propri servizi, ha, tuttavia, predisposto alcune Carte dei servizi in settori particolarmente sensibili (biblioteche e sportello disabili, servizi informatici). In particolare i documenti rilevanti, pubblicati nella sezione amministrazione trasparente del sito web, sono:

- La Guida dello studente.



- Il Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, comprensivo del documento che stabilisce i requisiti minimi previsti per ogni servizio nelle biblioteche e nei punti biblioteca.
- La Carta dei servizi dello Sportello Disabili.
- La Politica per la Qualità della Formazione di Ateneo.
- La Carta dei servizi "Servizi informativi - CENTRACON"

Inoltre, l'Università di Trieste rileva e elabora sistematicamente le opinioni sull'attività didattica degli studenti frequentanti. Nel rispetto dei requisiti di trasparenza (previsti dall'art.3 del decreto ministeriale 22 settembre 2010, n.17), è pubblicata per ciascun anno accademico, una sintesi dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti che evidenzia le percentuali di risposta aggregate a livello di facoltà e più recentemente di dipartimento (??) e il livello di soddisfazione degli studenti per ciascun corso di studio. Sono altresì disponibili le opinioni degli studenti iscritti a corsi/scuole di dottorato.

Il Nucleo ritiene che sarebbe opportuno che l'Ateneo definisse gli standard generali di qualità per i propri servizi e che sia predisposta anche una carta dei servizi unica per l'intero Ateneo a scopo informativo generale a tutela dell'utenza che contenga:

- Il Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, comprensivo del documento che stabilisce i requisiti minimi previsti per ogni servizio nelle biblioteche e nei punti biblioteca
- I Servizi offerti alla generalità degli studenti e relative condizioni di fruizione a esempio oltre alle biblioteche anche le aule studio a disposizione dell'utenza, Wi-fi
- I servizi dello Sportello Disabili.
- La Politica per la Qualità della Formazione di Ateneo.
- La Carta dei servizi "Servizi informativi - CENTRACON"
- Una sintesi dell'offerta formativa dell'Ateneo
- Un modulo di segnalazione e reclamo

2.8 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.

L'attività di monitoraggio del Nucleo si è basata in primo luogo sull'esame puntuale di tutta la documentazione rilevante e in particolare dei seguenti documenti:

- nota DG prot. n. 8629 di data 24 aprile 2014 (mail dd. 24.4.2014)
- nota DG prot. n. 9570 di data 9 maggio 2014 (mail dd. 9.5.2014)
- nota DG prot. n. 10782 di data 28 maggio 2014 (mail dd. 28.5.2014)
- nota DG prot. n. 16057 di data 5 agosto 2014 (mail dd. 6.8.2014)
- nota DG prot. n. 8201 di data 8 aprile 2015 (mail dd. 9.4.2015)
- Piano della performance stralcio 1.1.2014 - 30.04.2014 (mail dd. 28.2014)



- Piano strategico di Ateneo (mail dd. 28.7.2014)
- Piano della performance 2014 consolidato (mail dd. 21.10.2014)
- Piano della performance 2015 (mail dd. 6.2.2015)
- Sistema di valutazione e misurazione della performance (aggiornamento gennaio 2015 mail dd. 20.2.2015)
- Sistema degli incarichi e Regolamento di organizzazione (mail dd. 20.2.2015)

Oltre all'esame documentale sono stati condotti alcuni incontri con il Direttore Generale e l'Ufficio Relazioni Sindacali, Sviluppo Organizzativo e Valutazione, al fine di discutere delle evidenze raccolte e ottenere ulteriori evidenze.

2.9 Proposte di miglioramento del sistema di valutazione e considerazioni conclusive

In esito alle considerazioni sopra esposte, il Nucleo di Valutazione valuta positivamente il percorso di progressivo miglioramento intrapreso dall'amministrazione a partire dal ciclo della performance 2014. Tuttavia, l'annualità 2014 si configura ancora come un periodo di transizione tra il vecchio sistema e il nuovo assetto scaturente dal Piano della performance 2014-2016 e dall'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato dal Cda il 30 gennaio 2015.

Alla luce di quanto rilevato, il Nucleo raccomanda di:

1. Proseguire il percorso di miglioramento avviato dall'Amministrazione relativamente all'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione della performance, con particolare riferimento alla qualità degli indicatori di performance.
2. Implementare un sistema di controllo di gestione e, più in generale, un sistema informativo a supporto della misurazione della performance, anche al fine di garantire una maggiore attendibilità e verificabilità dei dati.
3. Rendere più evidente, all'interno del Piano, il collegamento tra i risultati attesi e le risorse disponibili.
4. Garantire un adeguato livello di differenziazione delle valutazioni individuali, agganciando il sistema di valutazione ad un percorso di crescita professionale dei valutati e di miglioramento organizzativo.



3 PRIMO MONITORAGGIO SULL'AVVIO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE 2015

3.1 Premessa

Il ciclo della performance 2015 si è avviato regolarmente nei tempi previsti. Infatti, in data 30 gennaio 2015, il Consiglio di amministrazione ha deliberato:

- L'adozione del Piano della performance 2015.
- L'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (in vigore per l'annualità 2015).
- Gli aggiornamenti per l'anno 2015 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2015-2017.

Contestualmente è stata deliberata l'approvazione del Regolamento di organizzazione, del nuovo Sistema degli incarichi e della proposta di riorganizzazione della macrostruttura di Ateneo.

L'Amministrazione, inoltre, ha proceduto a realizzare incontri periodici con i responsabili di struttura, sia dell'amministrazione centrale che dei Dipartimenti, in cui sono stati trattati di volta in volta approfondimenti sui vari aspetti legati all'implementazione del ciclo della performance.

Inoltre, nel mese di aprile, il Direttore generale ha calendarizzato una serie di incontri rivolti a tutto il personale tecnico-amministrativo, finalizzati alla condivisione dei documenti approvati dal CdA il 30 gennaio 2015, così come sopra elencati¹.

3.2 Osservazioni e proposte del Nucleo

Il Nucleo rileva un costante percorso di miglioramento, testimoniato per l'annualità 2015 anche dal puntuale rispetto delle scadenze concernenti l'avvio del ciclo della performance.

Con riferimento al metodo di lavoro, il Nucleo condivide l'impostazione del nuovo assetto che ricerca una forte integrazione tra i diversi strumenti di programmazione,

¹ Di seguito le date degli incontri già fissati e il personale coinvolto: lunedì 13 aprile 2015 ore 15.00/17.00 (Divisione GEF); martedì 14 aprile 2015 ore 9.30/11.30 (CENTRACON); lunedì 20 aprile 2015 ore 15.00/17.00 (Divisioni ISI e DET); giovedì 23 aprile 2015 ore 9.30/11.30 (Divisione Risorse umane e Uffici di staff); giovedì 23 aprile 2015 ore 14.30/16.30 (Divisione Affari Istituz.); 12 - 21 e 22 maggio ore 9.30/11.30 (personale dei Dipartimenti).



attraverso lo strumento del Piano Strategico e realizza in collegamento tra il ciclo della performance al processo di riorganizzazione.

Inoltre, il Nucleo valuta positivamente le numerose novità introdotte nel nuovo sistema di misurazione e valutazione (aggiornamento del gennaio 2015) e, soprattutto, l'estensione della valutazione individuale a tutto il personale dipendente.

Al contempo, il Nucleo ritiene che sia necessario migliorare ulteriormente il sistema degli indicatori definiti a supporto della misurazione e valutazione degli obiettivi strategici e operativi. Ritiene altresì che occorra investire nello sviluppo di un adeguato sistema di controllo di gestione e nel rafforzamento del sistema informativo di supporto.



ALLEGATO 1: IL MONITORAGGIO SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI RELATIVO AL CICLO DELLA PERFORMANCE PRECEDENTE (ANNO 2014)

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?		<input checked="" type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro		
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)		<input type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro		
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?		<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno		
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	0	0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	0	0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Direttore generale	1	1	Assegnati dal CdA	



Non dirigenti (al 31/12/2014)	703	79	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
-------------------------------	-----	----	---	---

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?

	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Direttore Generale e Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C. Processo di attuazione del ciclo della *performance* Struttura Tecnica Permanente (STP)

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) 5
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) 0
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	1
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	4
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne4)	E. 91475,00
Costo di eventuali consulenze	0
Altri costi diretti annui	
Costi generali annui imputati alla STP	



C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)

- la STP ha un numero adeguato di personale
- la STP ha un numero insufficiente di personale
- la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale
- la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale
- la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico
- la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

4 Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di $30.000€ * 30\% = 9.000€$).

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?

0

SEZIONE E)

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazioni

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione



			sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
--	--	--	---	--

5 Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

Consulenti e collaboratori	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) inserimento diretto in banca dati	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivi <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto: Corte dei Conti; b) modalità di trasmissione cartacea; c) frequenza della trasmissione ND N.B.: i dati relativi ai contratti dei Consulenti e collaboratori dovranno essere indicati nel Monitoraggio del lavoro flessibile (anno 2012) della Funzione pubblica che sarà attuato tramite PerlaPa
Dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; Funzione Pubblica inserimento in Perla PA b) modalità di trasmissione; telematica c) frequenza della trasmissione ND



<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata 	<p>Specificare: a) soggetto; Funzione Pubblica b) modalità di trasmissione; Inserimento banca dati Perla PA c) frequenza della trasmissione 15 gg conferimento incarico e 30 giugno anno successivo</p>
<p>Bandi di concorso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro : pubblicazione diretta sul sito Concorsi gare e consulenze e all'Albo di Ateneo 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito 	<p>Specificare: a) soggetto; Dipartimento Funzione pubblica (per mobilità ex art. 34 bis Dlgs 165/2001); Ministero della giustizia per pubblicazione in Gazzetta b) modalità di trasmissione – cartaceo e informatico c) frequenza della trasmissione ND</p>
<p>Tipologia Procedimenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata 	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>



Bandi di gara e contratti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono per le gare di norma di importo < 20.000 € <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata per le gara di norma di importo ≥ 20.000 €	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro : inserimento autonomo dei dati nella banca dati, c.d.: “Profilo committente”	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione Pluralità di soggetti che trasmettono i dati con modalità telematica ad una pluralità di soggetti istituzionali diversi, ad inizio e fine gara, ed una volta all’anno.
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l’attività con riferimento al maggior numero di dati.

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoidicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell’attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell’unità orga-	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No



nizzativa detentrica del singolo dato					
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
Altro soggetto (Ufficio di Staff Archivio generale, trasparenza e supporto all'anticorruzione)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> Altro (nelle tempistiche richieste dall'ANAC)	<hr/>	<hr/>



		sito <input type="checkbox"/> Altro			_____	_____
--	--	--	--	--	-------	-------

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

	Presenza: Sì/No (+ eventuali note di commento)
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	sì
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	sì
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	no
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	no
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	no
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	sì
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	no
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	Sì (segnalazione via e-mail al webmaster riferimento presente su tutte le pagine)
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	(segnalazione via e-mail al webmaster riferimento presente su tutte le pagine)
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	no
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	Attualmente nessuna segnalazione

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L’amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all’utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì (limitatamente a Servizi informativi Centracon e Settore disabili) <input type="checkbox"/> No
---	--



<p>F.2. (se si a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard<input type="checkbox"/> No
<p>F.3. (se si a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i>? (possibili più risposte)</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami<input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i><input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi<input type="checkbox"/> No
<p>F.4. (se si a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione<input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione<input type="checkbox"/> No, nessuna modifica<input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione



ALLEGATO 2: IL MONITORAGGIO SULL'ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI E INDIVIDUALI RELATIVO AL CICLO DELLA PERFORMANCE IN CORSO (ANNO 2015)

Per esempio, il monitoraggio effettuato nell'anno 2014 riferisce sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali avvenuta nell'anno 2014.

1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	0	0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	0	0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Direttore Generale	1	1	Assegnati dal CdA	
Non dirigenti (alla data del 1/1/2015)	703	79	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Si	No	(se no) motivazioni	
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	
Direttore Generale e Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	