



**Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento
complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità
dei controlli interni – Anno 2017**

Approvato dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 9 aprile 2018

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Sommario

1.	<i>Premessa</i>	3
2.	<i>Il funzionamento complessivo del Sistema di misurazione e valutazione</i>	4
A.	La performance organizzativa.....	4
B.	La performance individuale.....	6
C.	Il processo di attuazione del ciclo della performance.....	7
D.	Le infrastrutture di supporto.....	7
E.	I sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione.....	8
F.	La definizione e la gestione degli standard di qualità.....	8
G.	L'utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione.....	9
H.	La descrizione delle modalità di monitoraggio del Nucleo di Valutazione.....	9
3.	<i>Allegati</i>	11
	Allegato 1: monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance dell'anno 2017.....	11
	Allegato 2: monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance 2018.....	21

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

1. Premessa

Il Nucleo di Valutazione (NdV) dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca ha redatto la presente Relazione in conformità con l'art. 14 comma 4, lettera a) e lettera g) del D.lgs. 150/2009¹.

Seguendo le linee guida della delibera ANAC n. 4/2012² e n. 23/2013³, l'obiettivo della Relazione è riferire sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi, al fine di presentare eventuali proposte per svilupparlo e integrarlo.

Nella redazione del presente documento, il NdV si ispira a principi di indipendenza e imparzialità e garantisce trasparenza, attendibilità e verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

Per la presente Relazione, Il Nucleo di Valutazione ha preso in considerazione i seguenti documenti:

- il Sistema di misurazione e valutazione della performance (d'ora in poi SMVP o Sistema)⁴;
- il Piano integrato della Performance 2017-19 – anno 2017 (d'ora in poi PP o Piano)⁵;
- il Programma triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza e l'integrità 2016-18 (d'ora in poi PTPCT o Programma)⁶.

Ai sensi della citata delibera ANAC n. 23/2013 costituiscono parte integrante della presente Relazione:

- il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance dell'anno 2017 (Allegato 1);
- il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo di performance in corso, anno 2018 (Allegato 2);
- il monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance dell'anno 2017 (Allegato 3);

¹ D.lgs. n. 150/2009 <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2009/10/31/009G0164/sg>

² Delibera ANAC n.4/2012 <https://goo.gl/dbPUzr>

³ Delibera ANAC n.23/2013 <https://goo.gl/snXtqc>

⁴ SMVP <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance>

⁵ Piano integrato della Performance <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/performance/piano-della-performance>

⁶ Programma triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza e l'integrità <https://goo.gl/5j1FqU>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

2. Il funzionamento complessivo del Sistema di misurazione e valutazione

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance in vigore nell'Ateneo durante l'anno 2017 non ha subito modifiche rispetto agli anni precedenti e risulta analiticamente ed esaustivamente descritto nell'apposito documento pubblicato sul sito istituzionale, nella sezione Amministrazione trasparente⁷.

Tuttavia, occorre aggiungere che nel corso del 2017 l'amministrazione ha avviato una profonda rielaborazione del Sistema per adeguarlo alle modifiche del D.lgs. n.165/2001⁸ introdotte dal D.lgs. n.75/2017⁹ e, soprattutto, alle modifiche del D.lgs. n.150/2009 introdotte dal D.lgs. n.74/2017¹⁰. La nuova versione del SMVP è stata sottoposta al parere vincolante del Nucleo, espresso positivamente nella seduta del 12 dicembre 2017, a seguito delle integrazioni richieste (l'adozione di criteri di incentivazione e la definizione di valutazione negativa per il personale dirigente, nelle more di quanto sarebbe stato previsto dal nuovo CCNL del comparto universitario in fase di approvazione). Dopodiché, il SMVP è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23/01/2018.

In questo modo, l'Ateneo ha dato una prima risposta alle sollecitazioni del Nucleo per una revisione generale del SMVP (in termini di adeguamento normativo e metodologico, maggior chiarezza dei ruoli coinvolti e delle fasi procedurali, maggior precisione nella definizione condivisa degli strumenti concettuali presupposti, quali ad esempio quelli di performance, valutazione, obiettivi, indicatori di risultato) e iniziato il percorso di attuazione alla nuova disciplina prevista in materia, anche sulla base di quanto previsto al riguardo e per quanto applicabile, dalle Linee guida per il Piano della performance dei Ministeri n.1/2017¹¹ e dalle Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance dei Ministeri, n.2/2017¹².

A. La performance organizzativa

Per l'anno 2017, la definizione degli obiettivi di performance si è conclusa regolarmente con l'approvazione del Piano nella seduta del Consiglio di Amministrazione tenutasi il 24/01/2017, quindi conservando i problemi di chiarezza e precisione già indicati più sopra, che dovranno essere superati con la revisione del Sistema.

In particolare, l'Ateneo ha adottato un sistema di misurazione e valutazione della performance basato sulla gestione per obiettivi (*management by objectives*) definiti in modalità a cascata (*cascading goals*) in base alla quale, dopo aver individuato le aree strategiche in cui opera l'Ateneo (didattica, ricerca, terza missione e supporto organizzativo), gli obiettivi sono stati definiti derivando gerarchicamente dagli obiettivi strategici gli obiettivi di performance organizzativa e da questi gli obiettivi operativi del personale dirigente, e così via lungo le articolazioni dell'organigramma¹³.

Il quadro degli obiettivi strategici e di performance organizzativa dell'anno 2017 è il seguente:

Aree strategiche:	DIDATTICA	RICERCA	TERZA MISSIONE	SUPPORTO ORGANIZZATIVO
Peso:	30%	30%	30%	10%
Strategie:	A) Modernizzazione degli ambienti di studio e innovazione metodologie didattiche B) Sviluppo dell'internazionalizzazione	C) Sviluppo del radicamento territoriale D) Internazionalizzazione e lo sviluppo della ricerca scientifica	C) Sviluppo del radicamento territoriale	E) Sviluppo della cultura del Personale
<i>Obiettivi di performance organizzativa</i>				
PO 01 Miglioramento della cultura organizzativa, in termini di valutazione, formazione e benessere				
PO 02 Digitalizzazione procedure e cruscotto direzionale				PO 02 Digitalizzazione procedure e cruscotto direzionale
PO 03 Sviluppo e sostenibilità delle attività di didattica e ricerca				
PO 04 Sviluppo del public engagement, in termini di formazione delle competenze trasversali, collaborazione con le realtà territoriali, nuovo Piano di Comunicazione				
PO 05 Adeguamento e incremento infrastrutture per didattica e ricerca				
PO 06 Misure generali di prevenzione della corruzione, obbligatorie e facoltative, e di trasparenza				

⁷ <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance>

⁸ D.lgs. n. 165/2001 <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2001/05/09/001G0219/sg>

⁹ D.lgs. n. 75/2017 <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/06/07/17G00089/sg>

¹⁰ D.lgs. n. 74/2017 <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/06/07/17G00088/sg>

¹¹ Linee guida per il Piano della Performance nei Ministeri https://performance.gov.it/system/files/LG-Piano%20della%20performance-giugno%202017_0.pdf

¹² Linee guida per il Sistema MVP nei Ministeri http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/LG-SMVP_29_dicembre_2017.pdf

¹³ Organigramma dell'Ateneo <https://www.unimib.it/ateneo/organigramma>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Le schede degli obiettivi per il personale dirigente sono contenuti nell'allegato 2 del Piano. Per il personale amministrativo diverso dai dirigenti è stato previsto di valutare il contributo al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore Generale, secondo i criteri e le misure stabilite nell'accordo integrativo al CCNL siglato il 1 marzo 2018.

Tutti gli obiettivi così definiti sono corredati da indicatori di risultato (e dai relativi target), che nel caso della performance organizzativa 2017 vengono riassunti dalla seguente tabella:

Area strategica	Indicatore	Target
Didattica	per monitorare la regolarità degli studi: - CFU sostenuti al termine del I anno su CFU da sostenere (IND1); - Immatricolati inattivi al termine del I anno (IND2) - Abbandoni dopo N+1 anni (IND8A)	Per ciascun indicatore, in ciascun anno, un valore pari o superiore alla media dei valori del triennio precedente
	per monitorare la mobilità all'estero: - Iscritti con almeno 6 CFU conseguiti all'estero nell'anno (%) (IND12B)	
Ricerca	Indicatore VQR sulla qualità della ricerca: IRAS1	
Ricerca e Terza missione	per monitorare l'efficacia dell'azione sul territorio: - Incidenza delle fonti di finanziamento diverse dall'FFO sul totale Entrate	
Supporto amministrativo	per monitorare l'efficienza economica: - Indice di indebitamento (ex art. 6 D.lgs. 49/2012) - Indice di sostenibilità economico finanziaria (ex art. 7 D.lgs. 49/2012) - Spesa sui consumi intermedi al netto dell'inflazione annuale	
	per monitorare l'efficienza nei confronti dell'esterno: - Indicatore di tempestività dei pagamenti (Circolare MEF n.3/2015)	
	per monitorare l'efficacia dello sviluppo del Personale: - Indice di soddisfazione complessiva per ciascuna delle 15 dimensioni in cui è misurato il Benessere organizzativo	

In relazione al suddetto processo di definizione degli obiettivi posto in essere dall'amministrazione, il NdV ritiene che gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi in capo al personale dirigente siano esposti in modo chiaro e siano coerenti con la missione istituzionale e con i bisogni della collettività, ritiene inoltre che lo stesso processo seguito sia idoneo a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del D.lgs. 150/2009.

Come in passato, gli indicatori di performance organizzativa che figurano nel Piano misurano soprattutto lo stato delle risorse, l'efficienza economica e la soddisfazione percepita dagli utenti, sebbene si noti il tentativo di cominciare a valutare anche gli *outcome* prodotti per l'area strategica della didattica, in particolare. A tal proposito, si ribadisce la necessità del passaggio ad un vero e proprio modello di *Balanced Scorecard*, da prevedere sin dalla revisione del Sistema, in modo tale da considerare tutte le dimensioni di contesto dell'Ateneo.

La performance organizzativa risulta collegata alla performance individuale dei dirigenti, utilizzando due indicatori comuni a entrambe: l'autofinanziamento e la spesa sui consumi intermedi.

Per quanto riguarda le scadenze temporali, il Nucleo fa osservare che per il 2017 le tempistiche dichiarate e dettate per legge sono state rispettate.

Coerentemente alle indicazioni del CODAU e della CRUI, nonché nel rispetto delle Linee guida ANVUR del luglio 2015¹⁴, il Nucleo apprezza lo sforzo e l'impegno dell'Ateneo verso una maggior armonizzazione dei documenti di programmazione dell'Ateneo all'interno del Piano, ma ribadisce la necessità di una ulteriore integrazione tra la programmazione economico finanziaria e la programmazione strategica e operativa, ricordando la necessità di migliorare le informazioni sulle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'Amministrazione non ha predisposto le schede anagrafiche informative degli indicatori, per cui il NdV ne prende atto e segnala la necessità di predisporre queste schede e di individuare degli indicatori organizzativi misurabili e monitorabili nel corso dell'anno.

Infine, per la prima volta, nel 2017 si registra il compimento di una fase di approfondito monitoraggio intermedio della performance, che ha determinato numerose modifiche agli obiettivi prefissati, approvate dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24/10/2017. Il Nucleo segnala a riguardo che in futuro l'Ateneo dovrà organizzarsi per realizzare ed ultimare il suddetto monitoraggio in tempi più rapidi e che le eventuali modifiche dovranno essere più tempestive, a meno di gravi e difficilmente prevedibili eventi registrati durante l'anno.

¹⁴ Linee guida ANVUR luglio 2015 <http://www.anvur.org/attachments/article/833/Linee%20Guida%20Atenei.pdf>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

B. La performance individuale

Come anticipato nel paragrafo precedente, questo Nucleo rileva che, per l'anno 2017, la fase di assegnazione degli obiettivi individuali della Direzione generale e del personale dirigente è avvenuta nei modi descritti dal Sistema e nei termini di legge. Quanto agli obiettivi del personale di categoria EP, si prende atto del fatto che l'amministrazione ha definito l'assegnazione degli obiettivi a cascata, riconducendo le loro attività agli stessi obiettivi del personale dirigente e concludendo che la performance individuale di tutto il personale non dirigente nel 2017 sarà composta dalla valutazione dei risultati ottenuti dalla Direzione generale e dalla valutazione del contributo espresso da ciascuno in termini di comportamenti organizzativi rilevati. A questo proposito, si rileva comunque l'urgenza della revisione del Sistema, che è avvenuta con l'approvazione del mese di gennaio 2018 e il Nucleo coglie l'occasione per segnalare all'Ateneo la necessità di una revisione anche nel corso di quest'anno del SMVP alla luce della sottoscrizione del nuovo contratto integrativo ed in particolar modo da evidenziare le novità in materia di differenziazione dei giudizi.

Nello specifico, i criteri di valutazione del personale dirigente definiti nel Piano 2017 sono i seguenti:

- grado di raggiungimento degli obiettivi operativi (a cui è legata anche la performance individuale del personale non dirigente), per un peso massimo pari al 50%;
- comportamenti organizzativi espressi (articolati in quattro sotto-criteri comuni a tutti), per un peso massimo pari al 15%;
- contributo fornito ai processi innovativi (misurato con il grado di raggiungimento di un obiettivo ulteriore, di carattere particolarmente innovativo), per un peso massimo pari al 15%;
- qualità del lavoro svolto con riferimento agli adempimenti specifici dell'incarico, per un peso massimo pari al 20%, valutata in base agli esiti di due indicatori di performance organizzativa:
 - autofinanziamento, ovvero capacità dell'Ateneo di attirare entrate proprie e di autofinanziare le attività di miglioramento dei servizi
 - risparmio sui consumi intermedi, ovvero riduzione della spesa sui consumi intermedi al netto dell'inflazione

Per quanto riguarda la fase di valutazione dei risultati ottenuti nel corso dell'anno 2017, si constata come essa sia ancora in corso e, in base ai programmi dell'amministrazione, dovrebbe concludersi con l'approvazione della Relazione sulla performance entro il mese di maggio/giugno 2018.

Allo stato attuale delle cose, non si rilevano procedure di conciliazione inerenti i processi di pianificazione, monitoraggio, misurazione e valutazione della performance nel corso dell'anno 2017, né, d'altra parte, in precedenza.

Benché l'art.8 D.P.R. n.105/2016¹⁵ abbia abrogato l'art.14 c.5 D.lgs. n.150/2009, il Nucleo ha realizzato l'indagine sul benessere organizzativo e le ha presentate nei mesi di dicembre 2017.

Basandosi sugli esiti dell'indagine sul Benessere organizzativo (tenutasi dal 18 maggio all'8 giugno 2017, ottenendo 292 risposte, corrispondenti a un tasso pari al 38%, per 82 domande con una scala di giudizi positivamente crescente da 1 a 6)¹⁶ è possibile valutare il grado di condivisione del Sistema, specialmente considerando i quesiti posti nella sezione N, da cui risulta che "il sistema di valutazione (per quanto riguarda il coinvolgimento nel definire gli obiettivi, la tutela in caso di dissenso, l'utilità della valutazione, la correlazione tra premi e impegno, la chiarezza dell'informazione) è giudicata in modo insoddisfacente con valore medio 2,72 da parte di ~ 68% dei rispondenti (con giudizi inferiori agli altri atenei partecipanti al progetto di benchmark *Good Practice*). I giudizi più bassi riguardano la capacità di premiare persone capaci e che si impegnano (2,36) e l'adeguatezza nell'illustrare il sistema di valutazione (2,24)".

In base a tali dati, il Nucleo raccomanda l'adozione delle opportune misure per rendere quanto più possibile chiaro il nuovo Sistema e quanto più possibile informato e consapevole il personale a cui si applica.

In merito alla valutazione del superiore gerarchico, è possibile considerare le sezioni O e P della stessa indagine, constatando che "il comportamento del proprio responsabile per la crescita professionale (il contributo agli obiettivi, motivazione, sensibilità, riconoscimento del merito, ascolto) è valutato in modo positivo con giudizio medio 3,92 da più del 60% dei rispondenti (con il ~23% del tutto positivo) in linea con il dato generale. I giudizi più alti ricorrono per la sensibilità del superiore (4,33); i più bassi, per la motivazione (3,42) e il contributo al raggiungimento degli obiettivi (3,46)". Inoltre si può rilevare che "il comportamento del proprio responsabile per l'equità (equità percepita dal rispondente o dai suoi colleghi, capacità di gestire conflitti, tale da ispirare stima) è valutato in modo positivo con giudizio medio 3,84 da più del 60% dei rispondenti (leggermente inferiore al dato generale). Il giudizio più alto ricorre per la stima verso il proprio responsabile (4,26); quello più basso, per la percezione di equità del responsabile da parte dei colleghi (3,60)".

¹⁵ D.P.R. n.105/2016 <http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/21-06-2016/dpr-9-maggio-2016-n105>

¹⁶ Benessere organizzativo <https://goo.gl/nVxQWQ>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Inoltre, considerando gli esiti delle annuali indagini sulla soddisfazione dei servizi amministrativi¹⁷, è possibile valutare positivamente la congruità dei processi formativi e dei piani di miglioramento individuali adottati per l'anno 2017, dato che la soddisfazione espressa per le attività di formazione interna ed esterna (valutate in termini di chiarezza delle procedure, adeguatezza delle metodologie didattiche, ampiezza dell'offerta formativa, utilità della formazione ricevuta) è risultata avere un indice medio di soddisfazione pari a 3,67 (in una scala a positività crescente da 1 a 6), allineandosi al valore espresso dagli altri atenei del progetto *Good Practice* (pari a 3,68) e segnalando il valore minimo di soddisfazione per l'ampiezza dell'offerta formativa interna (3,10 che comunque è superiore al 2,99 degli altri atenei). Tale valutazione potrebbe essere confermata dalla considerazione degli esiti della domanda E2 dell'indagine sul Benessere organizzativo, secondo i quali “i rispondenti dell'Ateneo pensano di possedere le competenze necessarie per svolgere il proprio lavoro (punteggio medio pari a 4,84 quasi come il valore di benchmark: 4,88)”.

Infine, essendo la fase di valutazione della performance 2017 ancora in atto, risulta impossibile esprimere una valutazione sull'effettività del collegamento tra la valutazione della performance individuale e l'erogazione delle componenti accessorie stipendiali legate alla premialità.

C. Il processo di attuazione del ciclo della performance

Premesso quanto già accennato in riferimento a fasi, tempi e soggetti coinvolti nel processo di definizione, misurazione e valutazione della performance, questo Nucleo osserva il sostanziale rispetto delle fasi di approvazione dei documenti che l'amministrazione era tenuta a elaborare nel corso dell'anno 2017, come si può evincere dalla sintesi riportata nella tabella sottostante:

Documento	Nucleo di Valutazione	Consiglio di Amministrazione
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	Validazione, 18/04/2012	Approvazione, 26/06/2012
Piano integrato della Performance 2017-19, obiettivi 2017	Parere, 16/01/2017	Approvazione, 24/01/2017
Risultati del Direttore generale per l'anno 2016	17/05/2017	Approvazione, 23/05/2017
Risultati del personale dirigente per l'anno 2016	Approvazione, 11/09/2017	Approvazione, 20/06/2017
Relazione sulla Performance 2016		Approvazione, 20/06/2017
Relazione sul Funzionamento complessivo del sistema 2016	Approvazione, 10/04/2017	
Validazione della relazione sulla Performance 2016	Approvazione, 11/09/2017	
Monitoraggio della performance 2017 e modifiche Piano 2017-19	Informazione, 13/10/2017	Approvazione, 24/10/2017

Per quanto riguarda la valutazione della performance dell'anno 2017, si ricorda come essa sia ancora in fase di svolgimento, dal momento che l'approvazione della valutazione dei risultati ottenuti dal Direttore generale è prevista in occasione della seduta del Consiglio di amministrazione di aprile 2018.

Infine, si rileva come la Struttura Tecnica Permanente risulti composta di 5 unità di personale, per un impegno effettivo di circa 3,3 FTE, delle quali 2 hanno prevalentemente competenze economico-gestionali, 3 hanno competenze prevalentemente informatiche e statistiche. I costi generali annui imputabili alla struttura in parola ammontano a circa € 150.000,00. Nonostante l'encomiabile spirito di abnegazione che contraddistingue tale personale, si ritiene necessario segnalare da un lato l'inadeguatezza numerica delle unità in servizio presso la Struttura che afferisce ad una amministrazione di così grandi dimensioni, sia in termini di dipendenti che di utenti.

D. Le infrastrutture di supporto

L'amministrazione non possiede ancora un sistema informatico di controllo di gestione, né di controllo strategico, quindi è costretto ad alimentare i documenti che fanno parte e definiscono il ciclo della performance attraverso la condivisione di documenti e di fogli di calcolo tramite la intranet di Ateneo.

La funzione di raccolta, rielaborazione di tutte le informazioni e coordinamento delle strutture coinvolte è svolta dalla Struttura Permanente di Supporto all'interno del Settore Programmazione e Controllo, afferente all'Area del Personale. Una base dati importante per la misurazione dei livelli di efficienza e di efficacia dei servizi amministrativi, è rappresentata dalle rilevazioni periodiche previste dal progetto *Good Practice* a cui l'Ateneo partecipa fin dal 2008. Con tale progetto, cui partecipano circa 30 Atenei italiani (offrendo quindi anche una solida e sostanziale opportunità di

¹⁷ Dati aggregati sulle attività amministrative <https://goo.gl/RBk8kq>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

benchmark), i partecipanti si sono ispirati all'*Activity Based Costing* per definire un modello condiviso di classificazione delle proprie attività amministrative e di analisi della relativa efficienza, integrandone gli esiti con indagini sulla soddisfazione percepita da parte degli utenti (interni ed esterni) delle medesime attività.

E' però importante evidenziare che dal 1 gennaio 2018 è stato avviato il progetto controllo di gestione, per il quale è stato costituito un gruppo di lavoro che si riunisce almeno una volta alla settimana e che sta lavorando per produrre una simulazione di un sistema di contabilità analitica dell'esercizio 2016 entro giugno 2018, da replicare nel secondo semestre 2018 per l'esercizio 2017, e partire a regime da gennaio 2018. Questo gruppo di lavoro sta sviluppando il sistema di contabilità analitica in stretta collaborazione con il Cineca per disporre del sistema informatico a supporto del controllo di gestione, alimentando un *Data warehouse* analizzato tramite un modulo di *Business intelligence*, consentendo in questo modo la valutazione degli scenari e l'assunzione di decisioni strategiche per l'Ateneo. Per questo stesso scopo, è in fase di sperimentazione (sempre in collaborazione con il CINECA) anche un modulo di simulazione dei costi del personale, integrato con i moduli di gestione carriere e stipendi (CSA) della contabilità e dei progetti (UGOV).

Per quanto riguarda altre banche dati e i relativi strumenti d'interrogazione, si è potuto constatare l'efficacia delle elaborazioni in occasione delle rilevazioni sulle opinioni degli studenti e sul benessere organizzativo.

Per quanto riguarda il flusso di informazioni tra il Nucleo e l'amministrazione, viene utilizzato un semplice, ma funzionale, sistema di condivisione di cartelle tramite il software *Sharepoint*.

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

Dopo un periodo sperimentale, nel corso del 2017 l'Ateneo ha adottato in maniera definitiva un nuovo sito web istituzionale, sviluppato a partire dal modulo incluso nel sistema gestionale UGov, grazie al quale è diventato possibile procedere all'aggiornamento automatico di alcuni contenuti, mano a mano che vengono caricati nella banca dati. Tali automatismi hanno riguardato anche una parte delle informazioni per le quali il D.lgs. n.33/2013 e successive modifiche prevede l'obbligo di pubblicazione e diffusione, ad esempio: la documentazione dei bandi di gara, gli atti prodotti durante ogni iter concorsuale, l'organigramma e la rubrica dei contatti del personale tecnico-amministrativo.

Nella medesima occasione, l'Ateneo ha erogato corsi di formazione per redattori web rivolti al personale precedentemente identificato come referente di ciascuna struttura organizzativa per i contenuti da pubblicare sul sito istituzionale. In questo modo, è stata adottata una procedura decentrata di aggiornamento delle sezioni previste dalla pagina "Amministrazione trasparente"¹⁸, assegnando a ciascun ufficio competente l'aggiornamento di un gruppo di pagine, pur mantenendo la supervisione e il controllo dell'Ufficio di Supporto alla Trasparenza sull'intera sezione "Amministrazione trasparente".

Riguardo alla verifica dell'assolvimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni previsti dalla ANAC n.1310/2016¹⁹ per l'anno 2017, si rimanda all'attestazione dell'OIV del 10 aprile 2017²⁰ (ai sensi della delibera ANAC n.71/2013)²¹.

Tutte le pagine del nuovo sito web istituzionale sono monitorate tramite *Google Analytics*²² (accesso con credenziali di cui dispongono i responsabili dell'Area della Comunicazione e dell'Area dei Sistemi informativi) che consente di contare gli accessi e l'attivazione dei link in esse contenuti, per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna pagina, per tracciare la navigazione di ogni utente (es. il numero di pagine visitate, il numero di volte in cui accede a una specifica pagina, la sua provenienza geografica).

F. La definizione e la gestione degli standard di qualità

Sino a tutto il 2017, l'amministrazione ha mantenuto l'impianto originario della Carta dei Servizi definita nel 2011 facendo riferimento ai risultati aggiornati annualmente nell'ambito del progetto *Good Practice*. Tale decisione è stata riconosciuta da subito come particolarmente efficace dalla stessa ANAC, che l'ha segnalata come *best practice* nella sua "Relazione sulla performance delle Università per l'annualità 2011"²³. In questo modo, infatti, non solo è stato possibile individuare l'elenco dei servizi²⁴, si è potuto procedere anche a calcolarne i costi complessivi²⁵ e gli indicatori di efficienza e soddisfazione²⁶ con cadenza annuale e disponendo anche di valori di *benchmark*.

¹⁸ Amministrazione trasparente <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente>

¹⁹ Delibera ANAC n.1310/2016 https://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/AttivitaAutorita/AttiDellAutorita/_Atto?ca=6667

²⁰ Attestazione OIV <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-valutazione-nuclei-valutazione-o-altri-organismi-funzioni-analoghe/attestazioni-oiiv>

²¹ Delibera ANAC n.71/2013 <https://goo.gl/sMytbQ>

²² Homepage di *Google Analytics* https://www.google.com/intl/it_it/analytics/

²³ Relazione ANAC 2011 <https://goo.gl/yiMRLc> specialmente a p.56 e ss.

²⁴ Elenco dei servizi <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-qualit%C3%A0>

²⁵ Costi contabilizzati <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati>

²⁶ Dati aggregati <https://www.unimib.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/dati-aggregati-attivita%C3%A0-amministrativa>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

La gestione degli eventuali reclami è mista, ovvero prevede la possibilità di rivolgersi direttamente alle singole strutture responsabili dell'erogazione dei servizi²⁷, o indirettamente all'URP²⁸ che si preoccupa di reindirizzare le segnalazioni alle strutture individuate come erogatrici del servizio coinvolto.

Riguardo alla Carta dei Servizi, il Nucleo valuta positivamente l'adozione del modello *Good Practice*, ma allo stesso tempo sottolinea l'importanza di raggiungere un maggior dettaglio nell'elenco dei servizi, ovvero di indicare con maggior precisione i servizi erogati dall'Università degli studi di Milano-Bicocca, tenendo conto del processo di riorganizzazione che ha impegnato l'Ateneo nel biennio 2016-2017 e utilizzando gli esiti del progetto di mappatura e analisi dei processi organizzativi ultimato nel 2017.

Come più volte raccomandato da parte del Nucleo, uno degli obiettivi per l'anno 2018 prevede la revisione della Carta dei Servizi di Ateneo, per cui si auspica che in tale occasione si prevedano anche gli standard di qualità dei servizi, che non tengano conto solo del benchmark con gli altri atenei, ma anche di eventuali vincoli normativi e soprattutto degli esiti delle indagini di soddisfazione, nonché delle segnalazioni dirette degli utenti.

Infine, il Nucleo prende atto della mancanza di elaborazioni statistiche su quantità, tipologie, frequenze, tempi di risposta, grado di soddisfazione di segnalazioni e reclami, alla quale si chiede di porre rimedio nel corso del 2018.

G. L'utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Come accennato all'inizio di questo capitolo, nel corso del 2017 l'amministrazione ha dato riscontro alla crescente inadeguatezza del Sistema di misurazione e valutazione della performance (dovuta sia all'evoluzione normativa, sia ai cambiamenti organizzativi interscambiati) avviando un processo di profonda rielaborazione del Sistema stesso, per cui è stata prevista la creazione di uno specifico gruppo di lavoro e il confronto con il Nucleo, nonché con le rappresentanze sindacali, fino all'approvazione del nuovo documento da parte del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 gennaio 2018. Durante questo primo anno il Sistema, ferme le eventuali modifiche e integrazioni da apportare in esito al completamento del percorso normativo cui si è fatto riferimento, sarà oggetto di particolare attenzione, per verificarne la congruenza normativa e l'efficacia operativa, nella prospettiva di una possibile revisione, che è prevista oramai obbligatoriamente a cadenza annuale ex art.7 c.1 D.lgs. n.150/2009, anche sulla base dell'indicazione esplicita del parere vincolante del Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo indipendente di valutazione.

Rispetto alle raccomandazioni contenute nella Relazione del Nucleo sul funzionamento complessivo del sistema dell'anno 2017, l'Ateneo ha mostrato soprattutto di aver raggiunto una maggior chiarezza nella definizione degli indicatori di performance organizzativa e degli obiettivi e indicatori di performance individuale, limitatamente però a quelli assegnati al personale dirigente (come già descritto nel precedente paragrafo B), per cui si auspica che la stessa attenzione sia estesa agli ulteriori obiettivi che dovessero venire definiti secondo la nota modalità a cascata e al personale responsabile di Area, Settore e Ufficio. Risultano invece ancora da ridefinire gli standard di qualità dei servizi (come già esposto nel precedente paragrafo F) e da rivedere gli usi delle risposte fornite in occasione dell'indagine sul benessere organizzativo, che offre importanti margini di miglioramento (come in parte si è visto nel precedente paragrafo B), a partire dal tasso di partecipazione, che è passato dal 66% del 2014 al 35% del 2015, sebbene si noti un lieve miglioramento col 38% del 2017.

Con riferimento poi al presidio della partecipazione dei cittadini e degli utenti esterni al processo di misurazione della performance, e in particolare a quanto previsto dagli artt. 7, 8 e 19-bis del novellato D.Lgs 150/2009, secondo le modifiche anche citate nel D.Lgs 74/2017 art. 13, comma 3, il Nucleo ha provveduto alla predisposizione, nella apposita sezione del sito istituzionale ad esso dedicata, di un'applicazione per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi dell'Ateneo di cui hanno usufruito²⁹.

Infine, si registra positivamente che è stato realizzato il monitoraggio intermedio della performance, determinando una modifica di 15 obiettivi su un totale di 28, ma si segnala che l'intera operazione è durata troppo a lungo, da luglio a ottobre 2018, e che le modifiche rilevatesi necessarie sono state troppo numerose. Inoltre si manifestano serie perplessità sulla procedura seguita dall'Ateneo in relazione all'allineamento della programmazione della performance individuale conseguente a tale aggiornamento.

H. La descrizione delle modalità di monitoraggio del Nucleo di Valutazione

In attuazione dell'art. 14 del D.lgs. n.150/2009, il Nucleo ha seguito l'elaborazione di ogni documento previsto dal ciclo della performance e sottoposto all'approvazione degli organi di governo dell'Ateneo, fornendo osservazioni, critiche e opportuni suggerimenti, durante gli incontri col Direttore Generale o col responsabile della Struttura tecnica permanente. Oltre a ciò, il Nucleo ha partecipato anche a riunioni allargate sul tema della Performance avendo cura di

²⁷ In molti casi i reclami sono gestiti tramite uno specifico servizio di *ticketing* <https://www.unimib.it/servizi/service-desk>

²⁸ URP di Ateneo <https://www.unimib.it/servizi/urp>

²⁹ Modulo per la valutazione dei servizi <https://www.unimib.it/ateneo/organi/nucleo-valutazione/valutazione-dei-servizi>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

approfondire ogni fase del ciclo della performance, anche tramite la richiesta di accesso a ogni tipo di documento e informazione che potesse tornare utile per questo monitoraggio.

Il Nucleo ha partecipato a ulteriori incontri con i responsabili dell'ufficio per la Prevenzione della corruzione e dell'ufficio di Supporto alla trasparenza, durante i quali sono stati presentati il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2017-2019³⁰ e la Griglia di rilevazione degli obblighi di pubblicazione al 31 dicembre 2016 e al 31 marzo 2017³¹, avendo così l'opportunità di riscontrare il collegamento degli obiettivi previsti dal primo con il Piano integrato della Performance 2017-2019 e di verificare il rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Per quanto riguarda il monitoraggio del ciclo di gestione della performance 2018, il Nucleo ha preso atto che il Piano è stato approvato dal consiglio di amministrazione nella seduta del 24/01/2018; il 26/02/2018 in una riunione alla quale era stato invitato tutto il personale tecnico amministrativo, il direttore generale alla presenza del rettore e con alcuni dirigenti ha presentato gli obiettivi operativi derivanti dalle linee strategiche dell'Ateneo nel triennio 2018-2020, introdotte dal Rettore, e che sono stati assegnati alle aree per la realizzazione delle stesse strategie. Nel mese di febbraio 2018 tutti i dirigenti hanno a loro volta convocato il personale afferente a ciascuna area e hanno presentato i propri obiettivi dettagliati ed hanno comunicato via mail a tutti i titolari di posizione organizzativa gli obiettivi assegnati a ciascuno per il 2018 secondo il sistema a cascata definito nel nuovo SMVP.

Il Nucleo prende atto che nell'incontro del 26 gennaio, il Direttore Generale ha comunicato che verrà fatto un monitoraggio intermedio degli obiettivi nei mesi di maggio e giugno 2018 e a settembre ci sarà un nuovo incontro per fare un punto della situazione sulla realizzazione degli obiettivi; in questa fase di monitoraggio verrà verificato lo stato avanzamento dei lavori e verrà misurato l'andamento degli indicatori ove possibile.

Il Nucleo ha chiesto all'amministrazione di essere informato tempestivamente dei risultati del monitoraggio e chiederà ulteriori informazioni sull'andamento della performance nel corso dell'anno.

³⁰ Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza <https://goo.gl/5j1FqU>

³¹ Attestazioni OIV sugli obblighi di trasparenza <https://goo.gl/kZagQQ>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

3. Allegati

Allegato 1: monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance dell'anno 2017³²

A. Performance organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" 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 checked="" 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 servizi (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	9	9	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	754	754	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

³² Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti, quali sono CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

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 checked="" type="checkbox"/>	NON CI SONO DIRIGENTI DI PRIMA FASCIA
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C. Processo di attuazione del ciclo della <i>performance</i> 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? Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) 1 0 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'amministrazione) Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui Costi generali annui imputati alla STP	€ 150.000 € 0 € 0 € 150.000
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

D. Infrastruttura di supporto			
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici			
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	Nessuno		
<i>N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.</i>			
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità? Sistema di contabilità generale Sistema di contabilità analitica Protocollo informatico Service personale del Tesoro (SPT) Sistema informatico di gestione del personale Altro sistema, _____ Altro sistema, Altro sistema,	Automatica	Manuale	Nessuna
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? Sistema informatico di Controllo strategico Altro sistema, _____ Altro sistema, _____	Automatica	Manuale	Nessuna
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore		
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 pubblicazione⁵

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

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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 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 type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro: Estrazioni ad hoc	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" 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

**Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento
complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e
integrità dei controlli interni – Anno 2017**

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input 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</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro: Estrazioni ad hoc</p>	<p><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</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input 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</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro: Estrazioni ad hoc</p>	<p><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</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input 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</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro: Estrazioni ad hoc</p>	<p><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</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Bandi di concorso	<input 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 type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" 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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input 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
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" 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

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input 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 type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro: Estrazioni ad hoc	<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.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni)
Articolazione degli uffici responsabili, telefono e posta elettronica	Area del Personale e Area Sistemi Informativi, in base ai ruoli		
Consulenti e collaboratori	Area del Personale, in base ai ruoli		
Dirigenti	Area del Personale, in base ai ruoli		
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Area del Personale, in base ai ruoli		
Bandi di concorso	Area del Personale, Settore Reclutamento, in base ai ruoli		
Tipologia Procedimenti	Direzione Generale, Ufficio per la prevenzione della corruzione		
Bandi di gara e contratti	Area Infrastrutture e approvvigionamenti, Settore Centrale di committenza		

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
<i>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. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</i>					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto indicati	Raccolta dei dati	Invio dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<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	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (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 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 dei sistemi informativi (laddove presente)	<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
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
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV ³³	<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	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

³³ I dati raccolti e pubblicati dall'OIV di Ateneo riguardano le opinioni dei dottorandi, le indagini sul benessere organizzativo, i dati raccolti ai fini della stesura della Relazione Annuale dei Nuclei.

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV						
<i>N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati</i>						
	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 a un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile della Struttura tecnica permanente	Suggerimenti su eventuali inserimenti
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie a un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie a un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”		
<i>N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</i>		
	Presenza (si/no)	Note
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	SI	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	SI	
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	SI	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
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	SI	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
Avvio di azioni correttive sulla base di proposte e segnalazioni da parte dei cittadini	NO	

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L’amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all’utenza?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell’amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì 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)	<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
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<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

Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – Anno 2017

Allegato 2: monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance 2018

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	9	9	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	784 <i>(estrazione del 21/2/2018)</i>	784 <i>(estrazione del 21/2/2018)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" 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"/>	Non ci sono dirigenti di prima fascia	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		