



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI  
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI  
(ART. 14, COMMA 4, LETTERA A DEL D. LGS. N. 150/2009)**

## **Premessa**

La presente Relazione è a cura del Nucleo di Valutazione (NdV) in qualità di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) del D. Lgs. n. 150/2009 ed in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 23/2013 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT ora A.N.AC). Per la stesura della relazione il Nucleo di Valutazione si è avvalso della collaborazione della Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione della Performance (STPM) nominata con D.R. n. 452 del 12.02.2014 e del Settore per le attività del Nucleo di Valutazione.

La Relazione, seguendo lo schema indicato dalla citata delibera, si suddivide in otto sezioni e traccia una descrizione sintetica del funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni adottato dall'Università degli Studi di Bari Aldo Moro nel 2013 mettendone in luce gli aspetti significativi.

Il NdV ha seguito il percorso che l'Ateneo ha realizzato nell'ambito della misurazione e valutazione della performance, della trasparenza e dei controlli interni riscontrandone la conformità con quanto previsto dalla legge e dalle indicazioni della CiVIT/A.N.AC.

## **INDICE**

A. Performance organizzativa .....	3
B. Performance individuale.....	4
C. Processo di attuazione del ciclo della performance .....	5
D. Infrastruttura di supporto.....	6
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 pubblicazione .....	6
F. Definizione e gestione degli standard di qualità.....	7
G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione .....	8
H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV .....	8

## **A. Performance organizzativa**

I documenti già adottati relativamente al Ciclo di Gestione della Performance 2013 (Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, Piano della Performance 2013-2015 e Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità) sono stati condivisi e approvati dagli Organi di Governo in cui sono rappresentate tutte le componenti della comunità universitaria.

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, sulla base dell'esperienza maturata nell'applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) per gli anni 2011 e 2012, e accogliendo i suggerimenti della Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione della Performance, condivisi anche dal Nucleo di Valutazione, ha aggiornato il SMVP 2013 senza modificarne l'impianto metodologico. Il Piano della Performance 2013-2015 nasce dalla volontà del Rettore e del Direttore Generale di proseguire il percorso intrapreso nel 2011, volto a migliorare la capacità di soddisfare in maniera sempre più efficace ed efficiente i bisogni dei diversi portatori di interesse interni ed esterni dell'Università, pur in presenza dei tagli alle risorse imposti dalle politiche di finanza pubblica degli ultimi anni.

È opportuno ricordare che la L. 240/2010 ha introdotto un significativo processo di riforma che nell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro è ancora in fase di perfezionamento; pertanto si è deciso di coinvolgere nel ciclo della performance 2013 soltanto le strutture dell'amministrazione centrale e di rimandare al 2014 la misurazione per le strutture amministrative afferenti ai Dipartimenti di didattica e di ricerca e alla Scuola di Medicina, secondo una logica incrementale.

La performance organizzativa è valutata rispetto alle seguenti otto dimensioni:

- rispetto della tempistica;
- affidabilità dei dati e delle istruttorie;
- comunicazione e trasparenza;
- facilità d'accesso al servizio;
- affidabilità;
- livello di soddisfazione per il servizio;
- efficienza;
- comunicazione interna, cooperazione e coordinamento.

Nel Piano della Performance 2013-2015 l'Università di Bari Aldo Moro ha individuato, coerentemente con la programmazione triennale, le linee d'indirizzo e le aree di interesse. Le schede di declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi sono stati assegnati ai dipartimenti amministrativi con nota prot. n. 30195 del 30/04/2013, in seguito all'attribuzione degli obiettivi al Direttore Generale per l'anno 2013.

Il processo di definizione degli obiettivi operativi è stato condotto con il supporto metodologico della STPM. Il SMVP 2013, diversamente dal precedente, definisce in maniera esplicita le dimensioni della performance organizzativa e ciò attesta un progressivo miglioramento rispetto al passato, ulteriormente accresciuto nel SMVP approvato nel gennaio 2014 in riferimento alle prescrizioni dell'art. 8 del D.L.gs. 150/2009.

Tale miglioramento consegue ad un processo di rivisitazione di tutto il SMVP, anche grazie alla partecipazione al Progetto FORMEZ “*Performance PA*”.

## **B. Performance individuale**

Il SMVP 2013, in linea con le dimensioni previste dall’art. 9 del D.L.gs. 150/2009, stabilisce che la performance individuale sia valutata in relazione a:

- 1) performance organizzativa;
- 2) obiettivi individuali di mantenimento e/o miglioramento;
- 3) capacità di valutazione
- 4) obiettivi di miglioramento trasversali.

Nello specifico, gli obiettivi di mantenimento sono quelli raggiungibili tramite le cosiddette attività correnti e hanno come finalità il miglioramento dell’efficacia tecnico/economica. Gli obiettivi di miglioramento, fortemente correlati alla programmazione strategica, sono di due tipi:

- trasversali, che riguardano l’Ateneo nel complesso;
- specifici, cioè propri della struttura amministrativa di riferimento.

I Dirigenti, previa consultazione con i Responsabili delle singole U.O. e con il Direttore Generale, hanno formulato le proposte di obiettivi di mantenimento e miglioramento specifici, declinandoli in obiettivi operativi ed attività da promuovere ed hanno individuato gli indicatori per la valutazione e la tempistica di attuazione.

Il Piano della Performance 2013-2015 prevede che la performance individuale, in una logica di applicazione incrementale, è misurata e valutata limitatamente ai dirigenti e ai responsabili di struttura che sono stati direttamente coinvolti nella definizione degli obiettivi loro assegnati.

Per la valutazione individuale del Direttore Generale vengono presi in considerazione i seguenti contributi:

- performance organizzativa;
- capacità di valutazione del personale;
- performance delle strutture relative agli Obiettivi di mantenimento (RMi), Obiettivi di miglioramento trasversali (RMti) e Obiettivi di miglioramento specifici (RSi), così come valutati per i diversi Dirigenti.

La procedura proposta nel Piano evidenzia come, per i Dirigenti, la performance sia strettamente connessa alle proprie strutture, mentre per il Direttore Generale, è strettamente connessa a quella dei Dirigenti e dei responsabili delle unità organizzative che dipendono direttamente dalla Direzione Generale.

Il SMVP 2013 definisce le procedure di conciliazione intese come iniziative volte a risolvere i conflitti tra i soggetti responsabili della valutazione ed i valutati nell’ambito della valutazione della performance individuale e a prevenire l’eventuale contenzioso.

L’organo di conciliazione è previsto a composizione mista, incluse le Organizzazioni sindacali, a garanzia di tutti i portatori di interesse.

Con riferimento all'applicazione dei sistemi premiali il NdV/OIV sta ultimando il processo di valutazione del personale Dirigente relativo alle retribuzioni di risultato per il ciclo della Performance 2012, così come comunicato all'ANVUR a novembre 2013, mentre intende avviare a breve la rilevazione del grado di condivisione del Sistema e alla valutazione del superiore gerarchico (ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D. Lgs. n. 150/2009).

### **C. Processo di attuazione del ciclo della performance**

Il SMVP definisce il ciclo di gestione della performance in termini di fasi, tempistica, ruoli e responsabilità dei diversi soggetti coinvolti (Organi di indirizzo politico-amministrativo, NdV/OIV, dirigenza, personale).

La STPM rileva che, in linea con quanto previsto dal SMVP, nel ciclo 2013 è stato correttamente avviato il monitoraggio intermedio degli obiettivi al 30 giugno. Tale processo, avviato dal Direttore Generale, è stato fondamentale per implementare il controllo *in itinere* dell'azione amministrativa e dello stato di avanzamento degli obiettivi operativi e strategici, tenendo conto dei target programmati e proponendo, ove richiesto, i possibili interventi correttivi.

Nel Piano 2013-2015 si è provveduto alla semplificazione delle procedure per la programmazione, misurazione e successiva rendicontazione delle diverse dimensioni della performance. Partendo dagli obiettivi strategici assegnati al Direttore Generale si è convenuto di ridurre il numero degli obiettivi operativi, cambiando la logica di definizione degli stessi, prediligendo la qualità e la trasversalità degli obiettivi piuttosto che la loro numerosità, secondo una logica di processo e non di mero adempimento. Questo ha comportato un lavoro di accompagnamento e formazione dell'organizzazione amministrativa nell'individuazione degli obiettivi, indicatori e target, da parte del Direttore Generale, della STPM e dell'Ufficio di Staff alla Direzione Generale "Valutazione, Innovazione e Trasparenza".

La Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione delle Performance, costituita con D.R. n. 3465 del 04/07/2012, nelle more della nomina del nuovo NdV previsto dallo Statuto, era composta da 4 componenti compreso il Coordinatore. A giugno 2013 è stato revocato l'incarico conferito a uno dei componenti, poiché lo stesso è stato delegato dallo stesso Rettore a seguire le "problematiche sulle performance dell'Ateneo", pertanto la STPM si è ridotta a soli 3 componenti. La STPM si è poi dimessa a settembre 2013 a seguito della nomina del NdV per il quinquennio 2013-2018, avvenuta ad agosto 2013.

La nuova STPM è stata nominata a febbraio 2014, pertanto l'attività di supporto ha registrato un vuoto temporale pari a 3 mesi per il ciclo 2013.

In ogni caso la STPM ha assicurato, al precedente NdV e all'Amministrazione, il necessario supporto metodologico e strumentale per lo svolgimento dei compiti di cui all'art.14 del D. Lgs. n. 150/2009 e ha fornito all'Amministrazione preziose indicazioni per il miglioramento dell'intero processo di misurazione in relazione al ciclo della performance. Dall'analisi della documentazione prodotta nell'anno 2013, il NdV riconosce l'adeguatezza della STPM in considerazione delle elevate competenze dei suoi componenti.

#### **D. Infrastruttura di supporto**

L'Amministrazione, tenendo conto delle indicazioni della STPM, ha avviato un processo di implementazione di un sistema informativo volto alla raccolta e all'analisi dei dati relativi alla misurazione della performance. A regime, tale sistema sarà in grado di misurarne il livello, in riferimento all'Ateneo e alle singole strutture, evidenziando eventuali scostamenti tra le prestazioni attese e quelle effettivamente fornite.

L'Università dispone di supporti informativi e informatici per il funzionamento del ciclo della performance. Di seguito si illustra la situazione allo stato attuale.

Sistemi utilizzati: sistema unico di contabilità generale di Ateneo, protocollo informatico, sistema informatico di gestione del personale, ESSE3, ecc.;

Sistemi da implementare: sistema informatico di Controllo di gestione, sistema informatico di Controllo strategico, sistema a supporto del ciclo della performance, sistema di contabilità analitica;

Interazione tra tali sistemi: nell'Università è in atto un processo di ripensamento, ampliamento e miglioramento del sistema dei controlli interni, anche in linea con le più recenti disposizioni normative. Tra le finalità perseguite da tale processo vi è l'integrazione con il ciclo della performance.

Al fine di semplificare il processo di misurazione, l'Amministrazione ha avviato uno studio di fattibilità per l'implementazione di un sistema informativo volto alla raccolta e all'analisi dei dati relativi alla misurazione della performance, adatto alle esigenze dell'Università. A regime tali esigenze potranno essere soddisfatte attraverso la realizzazione di un data warehouse, in grado di fornire informazioni affidabili, integrate, complete e coerenti sulle performance gestionali.

Tali azioni programmate nel 2013 sono state inserite tra gli obiettivi del Piano della Performance 2014-2016. Il censimento delle banche dati di Ateneo e la predisposizione di strumenti informatici a supporto del ciclo di gestione della performance ne costituiscono alcuni esempi.

#### **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 pubblicazione**

L'Università ha adottato, con D.R. n. 381 del 30.01.2013, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015 in ottemperanza all'art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009 ed alle delibere nn. 105/2010 e 2/2012 della CiVIT.

L'Ateneo barese, nell'ottica di favorire l'implementazione di un sistema di accountability nei confronti di tutti i portatori di interesse e di promuovere un miglioramento continuo dei servizi resi, già da tempo pubblica sul proprio sito, attraverso banche dati centralizzate e anche delle singole Strutture, una serie di informazioni che favoriscono la conoscenza della propria organizzazione. Sono pubblicati, infatti, oltre ai dati previsti dalla normativa vigente, anche una serie di ulteriori informazioni che si ritengono utili al fine di favorire una corretta conoscenza e valutazione delle attività da parte degli utenti.

Per garantire la partecipazione di tutta la Comunità universitaria e facilitare la circolazione delle informazioni istituzionali, l'Ateneo rende disponibili, attraverso il proprio sito web, gli atti deliberativi degli organi accademici e pubblica on line il Bollettino ufficiale che contiene tutti gli atti amministrativi emanati.

Nel corso del 2013, ai sensi del sopravvenuto D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, nel sito istituzionale è stata sostituita la sezione "Trasparenza, valutazione e merito" con la sezione "Amministrazione Trasparente" (<http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente>), come indicato nell'allegato A della normativa da ultimo richiamata. La sezione "Amministrazione Trasparente" rispetta le disposizioni normative e il portale Uniba ha soddisfatto tutti i 66 indicatori previsti dalla Bussola della trasparenza di Magellano PA.

Inoltre, secondo la classifica degli Atenei italiani prodotta dal Censis, pubblicata nell'ambito de "La Grande Guida all'Università di Repubblica", l'Università di Bari è passata da 11<sup>a</sup> a 9<sup>a</sup> posto. A tal proposito, si fa rilevare che la gestione del sito web ha consentito un balzo in avanti notevole nella graduatoria passando da 66 a 95 punti.

Il NdV ritiene che la trasparenza intesa come "*accessibilità totale*" alle informazioni pubbliche, finalizzata al controllo sociale dell'operato delle pubbliche amministrazioni, sia pienamente garantita dall'Ateneo barese. Infatti, a seguito dei monitoraggi effettuati in ottemperanza alle disposizioni di cui alle delibere nn. 71 e 77/2013 CiVIT ora A.N.AC., ha verificato che la pubblicazione dei dati risulta coerente con la normativa vigente seppur in presenza di elementi perfezionabili riferiti principalmente alla loro omogeneità.

Il Nucleo rileva che l'Ateneo barese ha attivato l'istituto dell'accesso civico, previsto dall' art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013.

#### **F. Definizione e gestione degli standard di qualità**

In linea con le disposizioni di cui all'art. 32, comma 1 del D. Lgs. n. 33/2013, l'Università ha pubblicato la Carta dei Servizi e ha emanato con D.D.G. n. 66 del 31/01/2013 il Regolamento per gli standard di qualità, pubblicato nella sezione "Servizi erogati" di "Amministrazione Trasparente".

Come disposto dall'art. 1 del sopracitato Regolamento, "*ai fini delle definizione e gestione degli Standard di Qualità l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro provvede ad individuare:*

- *i processi che comportano quale risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico;*
- *le principali caratteristiche dei servizi erogati;*
- *le modalità di erogazione;*
- *la tipologia di utenza che usufruisce del servizio".*

Gli standard di qualità sono misurati in relazione alle seguenti dimensioni: accessibilità (fisica, multicanale), tempestività, trasparenza (responsabile dell'ufficio, procedure di contatto, tempi di risposta), efficacia (affidabilità, completezza). Nel corso del 2013 l'Università ha effettuato una revisione nella denominazione dei servizi e degli standard e, dunque, l'obiettivo si è concretizzato nel cercare di creare coerenza nell'utilizzo degli indicatori utilizzati in relazione ai servizi già definiti.

Il monitoraggio degli Standard di Qualità, in relazione allo specifico servizio, è attuato attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza con l'ausilio di questionari di customer satisfaction.

L'Università ha individuato apposite modalità di presentazione e gestione dei reclami rispetto alla inadeguatezza del servizio (ivi compresa la mancata osservanza dei fattori di qualità indicati nella Carta dei Servizi) e/o ai ritardi nell'erogazione del servizio.

### **G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione**

La Relazione descrittiva sulle attività svolte negli anni 2012 e 2013 nell'ambito del Ciclo della Performance, trasmessa dalla Direzione Generale al Nucleo di Valutazione, evidenzia le azioni intraprese dall'Amministrazione per l'attuazione delle attività relative alla misurazione della performance.

Le criticità, evidenziate nel ciclo 2012, sono state in parte superate nel corso del 2013. Infatti, l'Amministrazione ha avviato un processo di revisione e miglioramento del ciclo della performance, soprattutto con riferimento al rispetto della tempistica e alla semplificazione delle procedure per la misurazione e successiva rendicontazione delle diverse dimensioni della performance.

Si riportano, di seguito, le principali azioni intraprese:

1) semplificare il modello adottato individuando pochi obiettivi qualificanti per ciascun Dirigente, in stretto collegamento con la *mission* dell'Ateneo. Al fine di rendere più chiaro il *cascading*, in relazione alla missione istituzionale dell'Università, sono stati definiti gli obiettivi sfidanti e collegati agli indirizzi strategici. Questo ha comportato un lavoro di formazione e accompagnamento nella selezione degli obiettivi e dei relativi indicatori e target, da parte della Direzione Generale e della STPM;

2) collegare strettamente gli obiettivi da assegnare al Direttore Generale e ai Dirigenti alle linee di indirizzo strategico. Il processo di definizione degli obiettivi operativi del 2013 è stato articolato in più fasi al fine di migliorare e rendere evidente il *cascading*;

3) promuovere azioni di coinvolgimento di tutto il personale rispetto agli obiettivi strategici dell'Ateneo. Nel corso del 2013 sono state intraprese dal Direttore Generale azioni di condivisione con i Dirigenti, attraverso riunioni tematiche con cadenza periodica, finalizzate al coinvolgimento di tutto il personale.

L'esperienza maturata nell'applicazione del SMVP ha fatto emergere alcuni limiti e criticità, evidenziate dalla STPM e dal NdV, che hanno indotto l'Amministrazione ad avviare un processo di revisione del modello di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale con il supporto dell'ufficio di staff alla Direzione Generale "Valutazione, Innovazione e Trasparenza", con unità di personale dotate di specifiche competenze in materia. Il nuovo SMVP, sviluppato anche in collaborazione con il Formez, è stato adottato a gennaio 2014.



## **H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV**

Durante il primo semestre 2013 la STPM ha dato impulso e supporto alle attività di monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità per la rilevazione del grado di condivisione dello stesso per superare eventuali criticità.

Il NdV, nominato per il quinquennio 2013-2018, sin da subito ha avviato un proficuo rapporto interlocutorio con l'Amministrazione auspicando una sinergia tra NdV e Amministrazione nella costruzione di un percorso condiviso delle performance.

Infatti a settembre 2013, il NdV ha incontrato il Delegato del Rettore alle funzioni relative alle problematiche sulle Performance dell'Ateneo e il Direttore Generale i quali hanno illustrato lo stato di attuazione del ciclo delle performance e sottolineato gli sforzi e le azioni intraprese dall'Amministrazione nel corso del 2013 al fine di superare le criticità e i limiti del sistema di misurazione. Il Direttore Generale ha, altresì, evidenziato i progressi e le innovazioni introdotte rispetto al sistema preesistente precisando che l'Università è stata la prima ad adottare un Piano di prevenzione della corruzione costituito da protocolli operativi e mappatura delle aree a rischio.

Anche con riferimento alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, il NdV ha incontrato il Direttore Generale in qualità di Responsabile della Trasparenza.

Si rileva che in tema di promozione e valorizzazione della trasparenza, l'Università ha ottenuto tangibili risultati sia con riferimento alle informazioni pubblicate sul proprio portale, sia con riferimento all'organizzazione della seconda giornata della trasparenza, occasione di coinvolgimento di tutti i componenti della Comunità universitaria e degli stakeholders.

Con riferimento al processo di valutazione individuale relativo al ciclo della performance 2012 i risultati sono ancora in fase di elaborazione.