



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO**

NUCLEO DI VALUTAZIONE

**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)

Presentazione

La presente relazione è stata elaborata dal Nucleo di Valutazione (NdV) con l'ausilio dell'ufficio di supporto e della struttura tecnica permanente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) del D. Lgs. n. 150/2009 e dalle linee guida della delibera CiVIT n. 23/2013.

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'Ateneo di Bari evidenziandone, anche attraverso l'esame dei risultati, i punti di forza e di debolezza e le possibili azioni di miglioramento.

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, consapevole del fatto che si tratta di un processo complesso e tuttora in fase di evoluzione.

INDICE

Premessa	3
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	7
F. Definizione e gestione degli standard di qualità	9
G Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	10
H Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	11

Premessa

Il triennio 2011/2013, nell'ambito del quale si sviluppa il Ciclo della Performance in esame, rappresenta un periodo fortemente critico per le Università, caratterizzato dal processo di revisione dell'organizzazione del sistema universitario e, con particolare riferimento alla presente relazione, del sistema di governance degli Atenei, come previsto dalla legge n. 240/2010.

Anche per i suddetti motivi, il Ciclo della Performance 2011-13 è stato inteso nell'Università di Bari come una "sperimentazione" per l'avvio del sistema, suscettibile dei necessari cambiamenti ed integrazioni.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) costituisce uno strumento necessario per assicurare elevati standard qualitativi, e quindi economici, del servizio ed è improntato a principi generali quali la valorizzazione del merito, la garanzia di pari opportunità di diritti e la trasparenza nei risultati conseguiti, considerata leva determinante per *l'accountability*, attraverso misurazioni oggettive, chiare e trasparenti.

Il SMVP è finalizzato al miglioramento dei servizi offerti e dedica specifica attenzione all'*accountability* sociale, alla rendicontazione dei risultati, all'attività degli organi di indirizzo politico-amministrativo, agli stakeholder interni ed esterni – studenti, dipendenti dell'Ateneo, organi esterni competenti, utenti e destinatari dei servizi – mediante numerose iniziative volte alla comunicazione ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Il NdV ritiene che, seppure in presenza di numerose aree da definire con maggior livello di dettaglio, l'Ateneo abbia in larga misura raggiunto gli obiettivi stabiliti dalle disposizioni normative attualmente vigenti e stia compiendo uno sforzo per l'applicazione del sistema delineato dal D. Lgs. n. 150/2009 e dalle delibere CiVIT, anche in coerenza con quanto indicato nel documento programmatico triennale 2011/2013 ed in quelli integrativi redatti nel 2012, nel rispetto del principio di trasparenza, garantito dalla pubblicazione, sul sito istituzionale, delle informazioni concernenti tali aspetti.

A. Performance organizzativa

Il Piano delle Performance 2012 prevede il solo coinvolgimento dei Dipartimenti e Servizi che operano a livello della Amministrazione Centrale in quanto non si è ancora concluso il processo di definizione dell'assetto organizzativo dei Dipartimenti di didattica e di ricerca avviato nel 2011 in ottemperanza alla L. n. 240/10.

La performance organizzativa si declina in Obiettivi di Miglioramento Trasversali, Obiettivi di Mantenimento Specifici, Obiettivi di Miglioramento Specifici. Come previsto dal SMVP, gli

obiettivi di mantenimento si riferiscono a quella parte di attività che ha carattere permanente, ricorrente o continuativo mentre gli obiettivi di miglioramento sono più strettamente connessi con le priorità politiche che l'Università si è data. Questi ultimi sono stati distinti in obiettivi trasversali di miglioramento, comuni a tutti i Dipartimenti (Aree e Servizi) oggetto di valutazione ed obiettivi specifici di miglioramento, condivisi e proposti dai Dirigenti e dai titolari di posizioni organizzative tenendo conto delle specificità dei singoli Dipartimenti.

Attraverso la consultazione tra Dirigenti, Responsabili delle singole U.O. e Direttore Generale, sono stati formulati gli Obiettivi di Mantenimento e Miglioramento specifici, declinandoli in obiettivi operativi ed attività da promuovere, indicatori per la valutazione e tempistica di attuazione.

In ciascun Dipartimento amministrativo è stata realizzata una mappatura delle attività come previsto dal SMVP al fine di ottenere un quadro di insieme che fornisca informazioni utili per procedere ad una valutazione dell'organizzazione e ad una migliore definizione degli obiettivi.

Nel secondo anno di applicazione, il SMVP risulta aver adeguatamente delineato i collegamenti tra obiettivi, indicatori e target. La rendicontazione per l'anno 2012 rispetto agli obiettivi di miglioramento trasversali, di mantenimento specifici e di miglioramento specifici, è in corso di perfezionamento e se ne attende la presentazione nella Relazione sulla Performance di cui all' art. 10, comma 1 lett. b del D. Lgs. n. 150/2009.

B. Performance individuale

Le modalità di assegnazione degli obiettivi e dei parametri per la valutazione delle performance individuali risultano conformi a quanto richiesto dalla normativa.

Il Ciclo di Programmazione delle Performance prevede il pieno coinvolgimento del Direttore Generale, dei Dirigenti e dei Responsabili delle singole Unità Organizzative.

Come previsto dall'art. 9 del D. Lgs. n. 150/2009, la misurazione delle performance individuali del personale non dirigente, ma titolare di posizione organizzativa, viene effettuata dal Dirigente ed è correlata sia al raggiungimento di obiettivi di gruppo o individuali che alle modalità di svolgimento delle attività istituzionali. Relativamente agli obiettivi, i responsabili di struttura, nell'ambito degli obiettivi loro assegnati, li attribuiscono ai responsabili di servizio, i quali a loro volta li assegnano al rimanente personale in maniera tale che ogni singola unità abbia funzioni e mansioni ben individuate da svolgere. Le attività ed i comportamenti professionali ed organizzativi saranno rilevati attraverso un modello unico di scheda, predisposto con il contributo dei responsabili di struttura, da compilarsi annualmente. Tali schede, sulla base dei livelli di autonomia e di responsabilità stabiliti per ciascuna categoria, rilevano aspetti quali l'autonomia con cui le attività vengono espletate, i tempi di attuazione dei servizi erogati, l'assunzione di responsabilità, la

capacità di organizzazione e di gestione, le attitudini e le competenze possedute e dimostrate, la capacità di lavoro di gruppo e di interazione con altre unità di personale ed altri elementi che si riterranno opportuni. Ogni unità di personale potrà visionare la propria scheda riportando sulla stessa eventuali osservazioni ed in caso di disaccordo con il giudizio espresso dal suo responsabile, potrà rivolgersi all'organo di conciliazione, come previsto dal SMVP. La disciplina delle procedure di conciliazione si ispirerà ai principi della trasparenza, celerità, efficacia, efficienza ed economicità.

A regime, il processo sopra descritto riguarderà tutte le unità di personale e non solo i titolari di posizione organizzativa. L'Ateneo non ha ancora avviato la misurazione della performance individuale per tutte le unità di personale, ma solo per i Dirigenti, per problemi inerenti l'applicazione della normativa in quanto il D. Lgs. n. 150/09 prevede che la differenziazione retributiva in fasce dovrebbe applicarsi a partire dalla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella attualmente vigente. Tuttavia, nel 2013 l'Ateneo sta avviando un progetto finalizzato allo sviluppo di uno specifico modello di rilevazione dati, grazie al quale il merito e il miglioramento della performance del singolo possano essere riconosciuti, ed eventualmente premiati, in base a criteri chiari e condivisi.

Il NdV in relazione all'applicazione dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione come enunciati nella delibera CiVIT n.89/2010, esprime il suo parere positivo in merito alle modalità con cui l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro attua le procedure di misurazione e valutazione per il raggiungimento degli obiettivi.

C. Processo di attuazione del ciclo della *performance*

Il 4 luglio 2012, con D.R. n.3465, è stata costituita, presso il NdV, la Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione delle Performance (STPM), nelle more dell'adozione del Decreto di cui all'art. 13, c. 12, del D. Lgs n. 150/2009 nonché della costituzione del NdV previsto dal nuovo Statuto.

La STPM, che si avvale del personale di supporto al NdV, ha la funzione di assicurare al NdV il necessario supporto metodologico e strumentale per lo svolgimento dei compiti di cui all'art.14 del D. Lgs n. 150/2009 ai fini, in particolare:

- a) della validazione del Piano delle Performance e della redazione della Relazione annuale sui risultati;
- b) del monitoraggio del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni e della elaborazione della Relazione annuale sullo stato dello stesso;
- c) della istruttoria relativa alla proposta di valutazione annuale dei dirigenti di vertice;

- d) dello svolgimento delle indagini sul benessere organizzativo, sul grado di condivisione del sistema nonché sulla rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

Il NdV/OIV riconosce le elevate competenze giuridiche ed economico-gestionali della STPM. Tuttavia, come esplicitato nell'allegato C della presente relazione, si ritiene che, in considerazione delle crescenti attività e dei numerosi adempimenti previsti, il numero del personale coinvolto debba essere incrementato con unità a tempo pieno.

Il NdV, dopo aver esaminato il processo di funzionamento del SMVP e aver verificato che lo stesso sta andando a regime, con riferimento alle fasi, ai tempi in cui si articola il ciclo della performance, al ruolo dei soggetti coinvolti (soggetti di indirizzo politico-amministrativo, dirigenza, personale, NdV, Struttura Tecnica Permanente per la Misurazione delle performance) e ai rapporti tra tali soggetti, ritiene di poter esprimere parere positivo in ordine alla sua conformità al modello previsto dalla normativa vigente.

D. Infrastruttura di supporto

L'Amministrazione, tenendo conto delle indicazioni della STPM, ha avviato uno studio di fattibilità per la implementazione di un sistema informativo volto alla raccolta e all'analisi dei dati relativi alla misurazione della performance, attagliato alle esigenze dell'Ateneo; pertanto, si ritiene che, a regime, tale sistema sarà sicuramente in grado di soddisfare le esigenze di verifica in quanto in grado di misurare il livello di performance dei servizi amministrativi in termini di efficacia ed efficienza al fine di rilevare lo stato dell'organizzazione sia a livello di Ateneo che di singola struttura, evidenziando eventuali scostamenti tra prestazioni attese e prestazioni effettivamente fornite.

Il NdV ritiene che l'implementando sistema informativo sia da consolidare per le attività future.

Secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1 e dall'art. 10, comma 1, lett. a), del D. Lgs. n. 150/2009, la definizione degli obiettivi nell'ambito del Piano delle Performance avviene in maniera integrata con il processo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio. Tale principio è di fondamentale importanza poiché un sistema di obiettivi è effettivamente sostenibile soltanto se è garantita la congruità con le risorse effettivamente disponibili e siano definite le azioni da porre in essere per raggiungere gli obiettivi stessi. A rafforzare la volontà di garantire la trasparenza e l'omogeneità dei sistemi e delle procedure contabili, il Consiglio di Amministrazione dell'Università di Bari, con delibera del 13 settembre 2012, ha adottato il bilancio unico di Ateneo e la contabilità economico patrimoniale con decorrenza 1 gennaio 2013.

Il principale vantaggio della contabilità economico patrimoniale è una maggiore chiarezza e trasparenza dei bilanci, che possono contestualmente illustrare i risultati della gestione e della consistenza patrimoniale dell'Ateneo. Tali informazioni sono particolarmente utili nei rapporti con soggetti terzi rispetto all'Ateneo: Enti Locali, Enti Finanziatori, Fondazioni, Istituti di Credito, ecc., ossia quei soggetti che hanno interessi (attuali o potenziali) ad una collaborazione con le Università, e che sono interessati ad una valutazione delle caratteristiche dell'attività delle stesse anche sotto il profilo economico.

Tale innovazione consentirà di migliorare e rendere efficace il connubio tra Ciclo della performance e Ciclo di Bilancio. Il NdV, da una analisi della suddetta documentazione, ha verificato la potenziale coerenza del SMVP con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e quello di bilancio.

Il sistema dei controlli interni, a parere del NdV, è migliorato in virtù della introduzione del sistema di contabilità economico e patrimoniale funzionali alla misurazione e alla valutazione in termini di efficacia ed efficienza

Il Nucleo invita l'Amministrazione a rafforzare i sistemi di controllo strategico, controllo di gestione, controllo di regolarità amministrativa contabile nonché controllo degli organismi partecipati.

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 degli Studi di Bari Aldo Moro ha adottato, con Delibera del Consiglio di Amministrazione (CdA) del 22.05.2012, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012-2014, in ottemperanza all'art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009 ed alle delibere nn. 105/2010 e 2/2012 della CiVIT, che è stato aggiornato per il periodo 2013-2015 con D.R. n. 381 del 30.01.2013. La pubblicazione sul sito istituzionale del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità incrementa, con un approccio strutturato, le informazioni già pubblicate nella sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito" e riferite all'organizzazione, ai procedimenti e al personale come elencati nel citato articolo 11 del D. Lgs. n. 150/ 2009.

I contenuti del Programma sono stati individuati dal Direttore Generale, che ne è il Responsabile, con l'ausilio dei Dirigenti, ciascuno per la parte di propria competenza, e condivisi dal Delegato del Rettore alla Trasparenza.

Il Direttore Generale, con Decreto n. 98 del 27/09/2012 ha costituito un gruppo di lavoro, finalizzato alla verifica dell'attuazione e al monitoraggio delle azioni previste dal Programma.

Tale gruppo, composto da un referente interno a ciascuna struttura amministrativa, designato dal proprio Dirigente, e due coordinatori, si è riunito con cadenza settimanale per svolgere le attività per le quali è stato designato.

La verifica dell'esecuzione delle attività programmate è stata effettuata dopo il primo semestre dal Responsabile della Trasparenza che si è avvalso delle dichiarazioni rese dai Referenti interni e validate dai dirigenti responsabili.

Il NdV nella seduta del 14.12.2012 ha preso atto della Relazione Semestrale dello stato di attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità verificando il rispetto della procedura adottata dall'Università degli Studi di Bari.

Il prospetto riepilogativo delle azioni previste dal Programma è pubblicato sul sito nella sezione *Trasparenza, Valutazione e merito* al link <http://trasparenza.ict.uniba.it/programma-triennale/Prospetto%20riepilogativo.pdf>.

Anche il monitoraggio dell'attuazione del Programma è stato condotto tenendo conto delle indicazioni riportate nelle Delibere CiVIT nn. 105/2010 e 2/2012.

Il prospetto riepilogativo dello stato di attuazione del programma riporta l'indicazione della tempistica relativa all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione.

Come esplicitato nell'allegato E della presente relazione, 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 portale, attraverso banche dati in capo alle singole Strutture, una serie di informazioni che favoriscono la conoscenza della propria organizzazione (quali atti deliberativi degli organi accademici, Bollettino ufficiale che contiene tutti gli atti amministrativi emanati dall'Università degli Studi di Bari Aldo Moro). Sono pubblicate inoltre ulteriori informazioni che l'Università di Bari ritiene utili al fine di favorire una corretta conoscenza e valutazione delle attività svolte.

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 in considerazione del costante arricchimento del sito istituzionale e delle iniziative intraprese.

Il NdV auspica che nel corso del 2013 il Programma per la Trasparenza e l'Integrità venga progressivamente adeguato e integrato con l'applicazione delle disposizioni previste dalla Legge 190/2012 e quindi con il Piano di prevenzione della corruzione, adottato dal CdA nella seduta del 25/03/2013.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

Il NdV ha potuto constatare che è stata redatta e adottata la “Carta dei Servizi” dell’Ateneo contenente i principi generali comuni e trasversali a tutta l’Amministrazione centrale e che sarà in seguito estesa ai servizi dell’Università nel suo complesso. Attraverso questo documento l’Università degli Studi di Bari Aldo Moro rende noti alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire. Nella stessa, trovano, altresì, applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti esplicitati nella “tabella di determinazione dei termini di conclusione dei procedimenti” allegata al “Regolamento di attuazione delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” approvato in CdA del 20/11/2012.

L’Amministrazione ha provveduto, inoltre, a dotarsi di un regolamento per gli standard di qualità, emanato con D.R. n.66 del 31 gennaio 2013, in ottemperanza ai principi contenuti nel D. Lgs. n. 198/2009 e nel D. Lgs. n. 150/2009 e seguendo le linee guida contenute nella delibera 88/2010 della CiVIT in materia di definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici e di misurazione e valutazione della performance.

Il Regolamento individua i servizi erogati dall’Amministrazione, le dimensioni e gli indicatori della qualità, i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nella gestione degli standard di qualità, le modalità di monitoraggio, verifica e revisione degli standard di qualità, il coinvolgimento e grado di soddisfazione dei portatori di interesse oltre che la gestione dei reclami e le modalità di comunicazione.

Tutti i Dipartimenti amministrativi hanno definito gli standard di qualità per i propri servizi all’utenza.

Al fine di un controllo della qualità dei servizi erogati l’Ateneo barese ha attivato strategie di coinvolgimento degli stakeholder.

Nello specifico l’Università conduce periodicamente indagini di customer satisfaction per monitorare:

- il livello complessivo di soddisfazione degli stakeholder interni ed esterni in merito ai servizi offerti dai vari Dipartimenti amministrativi,
- il grado di soddisfazione degli studenti nei riguardi della didattica mediante questionari predisposti dal NdV, nel rispetto della Legge n. 370/1999,
- il grado di soddisfazione dei dottorandi in riferimento al Corso di Dottorato frequentato, attraverso un questionario predisposto dal NdV.

Un'altra iniziativa rilevante è costituita dall'avvio della procedura di nomina dei componenti del Presidio di Qualità negli appositi organi di governo formalizzata, in seguito, con D.R. n. 249 del 18 gennaio 2013. Il Presidio della Qualità di Ateneo, in collaborazione con il NdV, sviluppa piani di azione per il monitoraggio del raggiungimento di specifici obiettivi, valutando la performance e i risultati raggiunti dai singoli Corsi di studio.

G Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Per quanto riguarda la valutazione dell'efficacia del Sistema nell'orientare i comportamenti degli Organi di Governo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo utili per predisporre l'aggiornamento dei documenti del Ciclo della performance per l'anno 2012 al fine di migliorare la performance organizzativa ed individuale, si evidenzia che l'esperienza maturata nella fase di prima applicazione del sistema nel 2011 ha certamente prodotto dei risultati positivi nel contribuire alla diffusione della cultura della misurazione della performance a tutti i livelli e nel rivisitare l'assetto della struttura organizzativa.

Il NdV auspica che l'Amministrazione proceda, in tempi brevi, a completare l'implementazione dell'intero processo previsto dal sistema di misurazione nelle fasi ancora non integralmente sviluppate, a definire un programma di miglioramento/monitoraggio della qualità dei servizi, ad ottimizzare i sistemi informativi al fine di garantire dati accurati e informazioni di qualità.

Sulla base dell'esperienza maturata nell'applicazione del Sistema e dell'intero ciclo della performance per gli anni 2011 e 2012 ed analizzata attraverso incontri di lavoro con la STPM, il Direttore Generale, i Dirigenti, è stato possibile individuare le principali criticità ma anche formulare proposte di miglioramento.

Sulla base di tale indicazioni l'Amministrazione ha avviato un processo di revisione, anche con il supporto metodologico della STPM, finalizzato all'adozione di strumenti sempre più raffinati e puntuali per la misurazione della performance dell'Ateneo in tutta la sua ampiezza e in tutte le sue dimensioni.

D'intesa con la Struttura tecnica, il NdV auspica che si rispetti il criterio della coerenza su contenuti e tempistica tra il Sistema e tutti gli altri documenti di programmazione strategica, anche con riferimento alle fasi di assegnazione, monitoraggio e conseguimento degli obiettivi.

Inoltre il NdV alla luce delle osservazioni della STPM, ritiene opportuna una semplificazione del modello, adottando strumenti meno complessi ed individuando pochi obiettivi qualificanti per ciascun Dirigente, promuovendo azioni di coinvolgimento di tutto il personale rispetto agli obiettivi strategici dell'Ateneo e proseguendo nel percorso intrapreso per l'affinamento delle metodologie e l'efficienza dei processi organizzativi.

H Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

La costituzione della STPM ha dato impulso e supporto alle attività di monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità per la rilevazione del grado di condivisione dello stesso e di eventuali criticità.

Intensa si è rivelata la collaborazione tra STPM, NdV e personale dell'Ufficio di supporto del NdV attraverso numerosi incontri di lavoro, anche con il Direttore Generale e con i Dirigenti, nell'ambito dei quali è stato monitorato il livello di attuazione del ciclo della performance e sono emerse criticità, punti di forza e debolezza che sono stati presi in considerazione per la ridefinizione dei documenti del ciclo della performance 2013.

Il NdV ha svolto anche attività di audit con i Dirigenti al fine di acquisire informazioni sull'organizzazione dei Dipartimenti Amministrativi.

Altre attività di audit hanno coinvolto il Coordinatore ed alcuni componenti del NdV, i componenti della STPM, il Direttore Generale e i singoli Dirigenti; grazie a tali costruttivi confronti e ad altre attività autonomamente intraprese, quali l'esame dei documenti pubblicati nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito del portale UNIBA, è stato possibile per il NdV formulare le opportune proposte di miglioramento.