



SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Anno 2024

Deliberato dal Senato accademico in data 20 dicembre 2023

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	3
3	PROGRAMMAZIONE E CICLO INTEGRATO DELLA PERFORMANCE	4
4	L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NEL CICLO DI PROGRAMMAZIONE.....	5
5	SOGGETTI, TEMPI E RESPONSABILITÀ	6
6	LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	7
6.1	Valutazione della performance istituzionale.....	8
6.2	Valutazione della performance organizzativa.....	8
6.3	Valutazione della performance individuale	9
6.3.1	Valutazione della performance individuale del personale dirigente	10
6.3.2	Valutazione della performance individuale del personale non dirigente	12
7	VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	13
8	PROCEDURE DI CONCILIAZIONE.....	14
9	PROGRAMMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA AMMINISTRATIVA 14	
10	SMART WORKING	15

1 Premessa

L'art. 7, c.1 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 74, prevede l'adozione del "Sistema di misurazione e valutazione della Performance", di seguito "Sistema" e il suo aggiornamento annuale.

La definizione del Sistema spetta al Senato accademico con il parere vincolante del Nucleo di valutazione che, a seguito delle modifiche legislative, interviene sulla qualità delle scelte metodologiche della Scuola.

Il documento descrive la metodologia adottata dalla Scuola in relazione alla misurazione e alla valutazione della performance organizzativa e della performance individuale. Il Sistema rappresenta infatti lo strumento con il quale la Scuola definisce la metodologia per la valutazione della performance e individua le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance e le procedure di conciliazione relative all'applicazione del sistema, le modalità di raccordo con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio e con i sistemi di controllo di gestione.

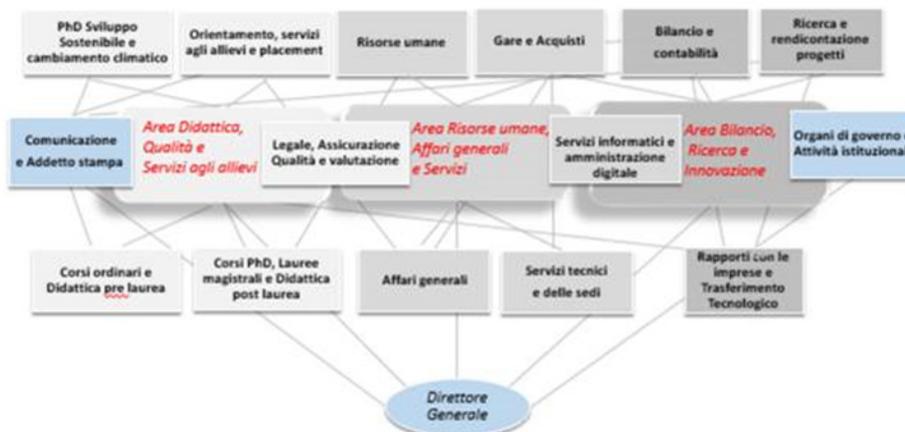
Il presente documento rappresenta una revisione del SMVP adottato dalla Scuola, le modifiche sono state apportate seguendo i suggerimenti espressi dal Nucleo di valutazione per l'anno precedente.

2 Descrizione dell'organizzazione

Nel 2023 la Scuola ha mantenuto l'articolazione in due strutture accademiche: la Classe di Scienze umane e della vita e la Classe di Scienze, tecnologie e società. Ogni Classe prevede la presenza di un Preside e di un Consiglio di Classe e articola la propria attività in ricerca e didattica pre laurea (con una differenziazione in ambiti, Scienze e tecnologie e Scienze sociali per la Classe di Scienze, tecnologie e società e Scienze umane e Scienze biomediche per la Classe di Scienze umane e della vita) e post laurea.

La struttura organizzativa risulta articolata dal punto di vista funzionale in due livelli (aree e unità organizzative) ed è stata deliberata dal Senato accademico nella seduta del 28 settembre 2022 e del Consiglio Direttivo e di Sorveglianza del 29 settembre 2022. La struttura si compone di 3 Aree (Area Didattica, Qualità e Servizi agli Allievi; Area Risorse Umane, Affari generali e Servizi; Area Bilancio, Ricerca e Innovazione) e 15 Unità Organizzative.

Di seguito si riporta l'organigramma in vigore.



3 Programmazione e ciclo integrato della performance

Allo scopo di garantire il collegamento tra la *mission* della Scuola e l'operatività della struttura amministrativa di supporto, a partire dal 2018 la Scuola ha adottato un sistema di pianificazione integrato che in seguito alla definizione delle linee strategiche da parte degli Organi di Governo declina, tramite i diversi strumenti di programmazione, gli obiettivi da perseguire utilizzando il meccanismo del *cascading*.

Primo passo è la definizione del Piano di orientamento strategico, i cui obiettivi generali sono declinati nel Piano di programmazione triennale. Il Senato accademico, nella seduta del 28 novembre 2023, ha approvato il nuovo Piano di orientamento strategico 2024-2026, da cui discende il Piano di programmazione Triennale 2024/2026 approvato dal Senato accademico nella seduta del 20 dicembre 2023.

Il Piano di programmazione triennale, in attuazione del Piano di orientamento strategico, descrive e precisa come gli obiettivi strategici sono declinati in obiettivi per la Scuola e obiettivi per i singoli centri di gestione (Classe di Scienze Umane e della Vita e Classe di Scienze, Tecnologie e Società). Per ogni obiettivo strategico viene individuato il budget e programmate le diverse attività per il suo raggiungimento. Per ogni attività sono individuati i responsabili, gli indicatori, il periodo e il metodo di rilevazione, le soglie di raggiungimento, il valore target. Novità del nuovo piano di Programmazione triennale sono la chiara individuazione degli obiettivi di valore pubblico, l'individuazione delle soglie intermedie di raggiungimento degli obiettivi e la riduzione del numero degli stessi, con una selezione delle sole azioni ritenute sfidanti.

In coerenza con il Piano di programmazione triennale, si procede con la redazione del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), in particolare con la sezione "Valore pubblico e Performance" che sviluppa in chiave sistemica la pianificazione delle attività amministrative in ordine alla performance, in stretto collegamento con le attività connesse alla trasparenza e all'anticorruzione ai sensi della normativa vigente di cui alla terza Sezione "Rischi" del medesimo documento. In particolare nella Sezione 2 del PIAO sono definiti gli obiettivi operativi e i target di riferimento per la valutazione della performance organizzativa e individuale.



Fig. 1 Il ciclo della performance

A sua volta, il PIAO è il primo tassello del ciclo della performance, che vede tre fasi fondamentali:

- Redazione del Piano Integrato entro il 31 gennaio di ogni anno;
- Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi programmati, in relazione ai quali il Nucleo di valutazione segnala la necessità o l'opportunità di interventi correttivi all'organo di indirizzo politico-amministrativo, ed eventuale revisione degli obiettivi e dei target;
- Valutazione dei risultati ottenuti attraverso la Relazione sulla Performance validata dall'OIV entro il 30 giugno di ogni anno.

La definizione degli obiettivi gestionali discende dalle linee strategiche di sviluppo e viene definita in modo condiviso tra Rettore, Presidi e Direttore generale.

Nel quadro del Piano di orientamento strategico e a cascata dagli obiettivi definiti nel Piano di programmazione triennale della Scuola, discendono direttamente gli obiettivi dell'organizzazione che vengono assegnati al Direttore generale e articolati per Area, con la definizione delle attività gestionali da realizzare e gli indicatori di performance correlati. I risultati raggiunti in relazione agli obiettivi, alle attività gestionali e all'andamento degli indicatori definiti costituiscono elemento di valutazione della performance individuale del responsabile di Area.

Il sistema prevede quindi una fase di programmazione degli obiettivi seguita da una fase di misurazione dei risultati, cioè un'attività di quantificazione del livello di raggiungimento dei risultati; vengono raccolti tramite il monitoraggio i risultati a livello di performance istituzionale e organizzativa

Tale monitoraggio del raggiungimento dei risultati è compiuto dalla Scuola tramite una valutazione dello stato di avanzamento degli obiettivi nel mese di giugno (dati al 30 maggio) e un report finale nel mese di gennaio sui risultati raggiunti al 31 dicembre di ogni anno. Lo stato di avanzamento di giugno sarà l'occasione per valutare lo scostamento dell'azione della Scuola dagli obiettivi e proporre eventualmente una rimodulazione o revisione degli stessi. Sulla base dei risultati raggiunti e rendicontati nel report finale si effettua la valutazione sulla performance istituzionale e organizzativa; vengono poi compilate le singole schede dei comportamenti degli individui e raccolti i dati riferiti alla soddisfazione degli stakeholders (Customer Satisfaction e Rilevazione Opinioni Allievi). Il resoconto dei risultati raccolti nella fase valutativa viene riportato nella Relazione della Performance redatta entro il 30 giugno di ogni anno.

4 L'Assicurazione della Qualità nel Ciclo di programmazione

In data 31 gennaio 2019 il C.d.A. Federato ha approvato le Politiche della Qualità delle scuole federate (le "Politiche della Qualità"), che definiscono i principi fondamentali e le linee di indirizzo dei processi di AQ delle Scuole federate, in armonia con gli European Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) ed in coerenza con i requisiti per l'accreditamento delle Scuole Superiori a ordinamento speciale previsti dalla normativa vigente.

Con la conclusione del Progetto federativo nel 2022 la Scuola ha deciso di revisionare le Politiche della Qualità che sono attualmente in fase di redazione.

Per quanto riguarda le aree di miglioramento, la Scuola dal 2020 definisce un Piano di Miglioramento.

Dall'anno 2021 i diversi organi della Scuola adottano Piani di Miglioramento per la sfera di competenza, in particolare il PQA prosegue nel fissare azioni di AQ, la Commissione Paritetica fissa azioni di competenza e,

infine, il Senato accademico approva, allegato al Report finale del Piano di Programmazione Triennale, le azioni di miglioramento negli ambiti della didattica e della ricerca.

5 Soggetti, tempi e Responsabilità

Nel sistema di valutazione attualmente in vigore nella Scuola sono definite le seguenti attività, in coerenza con le funzioni degli organi definite nel nuovo Statuto della Scuola pubblicato in G.U. in data 30.3.2022, riassunte nella tabella sottostante:

- Entro il 31 dicembre, aggiornamento annuale del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance approvato dal Senato accademico e sul quale il Nucleo di valutazione esprime un parere vincolante.
- Entro il 31 dicembre, approvazione da parte del Senato accademico del Piano di programmazione triennale con la definizione degli obiettivi istituzionali della Scuola e delle Classi, degli indicatori e dei target per il triennio di riferimento. A tali obiettivi viene attribuita la previsione di risorse economiche e strumentali necessarie al loro raggiungimento e in coerenza con il Bilancio di previsione approvato dal Consiglio Direttivo e di Sorveglianza nel mese di dicembre.
- Entro il 31 gennaio approvazione da parte del Senato accademico, sentito il Consiglio Direttivo e di Sorveglianza, del Piano Integrato di attività e di organizzazione (PIAO) nella cui seconda sezione sono definiti obiettivi ed indicatori della performance organizzativa attribuiti al Direttore generale. In seguito all'approvazione del PIAO, il Direttore Generale assegna formalmente ai Responsabili di Area le attività da realizzare nell'anno e, per ognuna di esse, l'indicatore e i target di raggiungimento.
- Nel corso dell'anno vengono realizzati un momento di verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi al 30 maggio, finalizzato a rilevare eventuali scostamenti da quanto programmato ed identificare azioni correttive o la riformulazione motivata degli obiettivi stessi o delle attività o target relativi dovuti ad eventuali elementi sopravvenuti, e un rendiconto delle attività svolte durante l'anno appena concluso anche in un'ottica di programmazione più puntuale nel nuovo PIAO al 31 dicembre.
- Il report finale al 31 dicembre sul raggiungimento degli obiettivi entra a far parte integrante della Relazione sulla Performance, approvata dal Senato accademico entro il 30 giugno dell'anno successivo e validata dal Nucleo di valutazione. Una volta intervenuta tale approvazione, si avvia il processo di corresponsione della premialità individuale: la valutazione del Direttore Generale spetta al Senato accademico con parere del Nucleo di valutazione; la valutazione del personale di categoria EP spetta al Direttore generale; la valutazione del personale tecnico-amministrativo afferente alle Aree spetta al Direttore generale coadiuvato dal Responsabile dell'Area di afferenza, per quanto attiene al personale senza responsabilità il Direttore generale è coadiuvato dal Responsabile di Area e dal Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata.

In sintesi, per quanto riguarda i documenti previsti dalla normativa, la Scuola prevede le seguenti responsabilità, iter di realizzazione e tempi:

DOCUMENTO	SOGGETTO RESPONSABILE	ITER	TEMPI
Piano di Orientamento Strategico	Rettore Senato Consigli di Classe Consiglio Direttivo e di Sorveglianza	Elaborazione del Piano di Orientamento Strategico Parere delle Classi, del Consiglio Direttivo e di	31 dicembre (triennale)



	Advisory Board	Sorveglianza e dell'Advisory Board Approvazione del Senato accademico,	
Sistema di misurazione e valutazione della performance	Direttore generale Senato accademico Nucleo di valutazione Consiglio direttivo e di sorveglianza	Elaborazione del Sistema Invio al Nucleo per parere vincolante Approvazione Senato accademico, sentito il Consiglio direttivo e di sorveglianza	31 dicembre
Piano integrato di attività e di organizzazione (PIAO)	Direttore generale Senato accademico Consiglio Direttivo e di Sorveglianza	Elaborazione del PIAO Approvazione Senato accademico e del Consiglio Direttivo e di Sorveglianza per quanto di competenza con parere del Nucleo sull'approccio metodologico della Sezione 2 e di coerenza per gli obiettivi della sezione 3	31 gennaio
Relazione sulla performance	Direttore generale Senato accademico Consiglio direttivo e di sorveglianza Nucleo di valutazione	Elaborazione della Relazione Approvazione del Senato, sentito il Consiglio direttivo e di sorveglianza, con validazione del Nucleo di valutazione	30 giugno
Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni	Nucleo di valutazione e ufficio di supporto	Elaborazione della Relazione da parte del Nucleo di valutazione Trasmissione al Rettore, al Direttore Generale e al Senato accademico	15 ottobre

Tabella 1

6 La valutazione della performance

Ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo n. 150/2009 "il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a. *definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance di cui all'articolo 10;*
- b. *collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;*
- c. *monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;*
- d. *misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;*
- e. *utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;*
- f. *rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni ed di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi."*

In relazione alla profondità di valutazione della performance si distingue fra:

- **performance istituzionale**
- **performance organizzativa**
- **performance individuale**

In relazione all'ampiezza della valutazione si possono considerare diverse componenti da rilevare e monitorare: efficienza, efficacia, soddisfazione dell'utenza, trasparenza, pari opportunità.

Nei paragrafi seguenti vengono descritte le scelte metodologiche effettuate dalla Scuola per attuare il ciclo di gestione della performance.

6.1 Valutazione della performance istituzionale

La Scuola ha adottato una procedura approvata dal Senato e introdotto meccanismi di monitoraggio e verifica degli obiettivi definiti. Nel piano di programmazione triennale, la Scuola definisce, sulla base del Piano strategico, gli obiettivi di performance istituzionale, che riguardano la Scuola nel suo complesso. Tale performance è misurata sulla base di indicatori e target definiti in relazione agli obiettivi generali, di didattica, di ricerca e di terza missione.

Quindi la performance istituzionale vede l'utilizzo di:

- obiettivo: ciò che l'amministrazione persegue, in particolare nel Piano di Programmazione triennale sono riportati gli obiettivi di Orientamento strategico e le singole azioni che la Scuola ha fissato per il loro raggiungimento;
- indicatore: lo strumento la misurazione delle attività svolte;
- target: il livello della performance desiderata per considerare raggiunto un determinato obiettivo.

Come detto sopra, per quanto riguarda la valutazione della performance istituzionale, la Scuola prevede 2 scadenze per la verifica dello stato di avanzamento (report intermedio al 30 maggio) e della realizzazione delle attività (report finale al 31 dicembre) nell'ambito della didattica, della ricerca e della terza missione previste nel Piano di programmazione triennale, contenente l'analisi del raggiungimento dei target definiti. Sulla base dell'individuazione di eventuali criticità e/o del cambiamento del contesto di riferimento, la Scuola procede contestualmente al primo monitoraggio alla revisione/annullamento degli obiettivi e dei target definiti, motivando la singola decisione. Il report intermedio e quello finale sono approvati dal Senato accademico; il report finale è trasmesso al Nucleo di valutazione per verifica la completezza della misurazione del rispetto dei tempi previsti, sulla base dei target definiti.

6.2 Valutazione della performance organizzativa

La performance organizzativa riguarda l'andamento dell'organizzazione e la sua capacità di raggiungere gli obiettivi gestionali che discendono direttamente da quelli strategici. Tale performance è misurata sulla base di indicatori e target definiti in relazione agli obiettivi attribuiti al Direttore generale dal Senato accademico. Nel piano integrato si concretizza il collegamento tra strategia e programmazione gestionale attraverso l'assegnazione dei suddetti obiettivi.

Gli obiettivi organizzativi sono assegnati al Direttore generale dal Senato accademico entro il 31 gennaio ed entro il mese di febbraio vengono attribuiti gli obiettivi di performance organizzativa alle Aree, declinando le

azioni da realizzare nell'anno e identificando, per ognuna di esse, l'indicatore e i target di raggiungimento. Entro trenta giorni dall'assegnazione di tali obiettivi, i Responsabili di Area provvedono a definire le attività delle unità organizzative di afferenza in modo da consentire il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Per l'anno 2024 è stata prevista una fase sperimentale di sviluppo del Sistema: nella determina di attribuzione degli obiettivi alle Aree verranno individuate anche le U.O. coinvolte principalmente nel raggiungimento dell'obiettivo e le U.O. che collaborano nelle attività necessarie a tal fine. I responsabili dell'U.O. di riferimento saranno coinvolti nella fase di monitoraggio delle attività, ognuno per la parte di competenza.

Contestualmente al monitoraggio della performance istituzionale e con le stesse modalità sopra descritte viene effettuata la valutazione delle performance organizzativa, con il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività previste nel PIAO. Come già visto, la rendicontazione finale degli obiettivi attribuiti per l'anno avviene con la presentazione della Relazione sulla Performance sottoposta alla delibera del Senato accademico e alla validazione del Nucleo di Valutazione entro il 30 giugno dell'anno successivo.

6.3 Valutazione della performance individuale

La Scuola coerentemente con le prassi in materia organizzativa definisce con il termine "performance individuale" il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un singolo individuo apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità, degli obiettivi ed alla soddisfazione dei bisogni per i quali un'organizzazione è stata costituita.

A tale proposito si sottolinea che lo scopo di tale valutazione è attivare un processo di sviluppo che favorisca la crescita delle competenze individuali con l'obiettivo finale di migliorare la prestazione dell'individuo e dell'organizzazione in generale.

Il riferimento normativo per la pubblica amministrazione è l'art. 9 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ambiti di misurazione e valutazione della performance individuale" nel quale la misurazione e la valutazione della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità è collegata:

- a) alla performance organizzativa della struttura di afferenza (con peso prevalente)
- b) alla performance su obiettivi individuali;
- c) ai comportamenti organizzativi;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori.

La misurazione e la valutazione della performance individuale del personale, effettuata dal personale dirigente è collegata:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi attribuiti alla Scuola;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi attribuiti all'Area di afferenza;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi;
- d) ai risultati della customer satisfaction.

La valutazione della performance individuale è differenziata per le diverse categorie di personale in relazione al ruolo agito nella Scuola allo scopo di tenere in considerazione le diverse responsabilità. Nella tabella seguente si mostrano i pesi delle componenti da valutare per ogni categoria di personale:



Categoria di personale	Performance organizzativa Scuola	Performance organizzativa Area	Comportamenti organizzativi	Customer satisfaction
Direttore Generale	80%	-	15%	5%
Responsabili di Area	15%	50%	30%	5%
Responsabili di U.O.	10%	45%	40%	5%
Personale senza incarico di responsabilità	5%	40%	50%	5%

Tabella 2

Secondo quanto previsto dall'articolo 20 del CCNL per il triennio 2016-2018, ai dipendenti che conseguono le valutazioni più elevate, secondo quanto previsto dal sistema di valutazione dell'amministrazione, è attribuita una maggiorazione dei premi individuali, secondo la disciplina prevista nelle rispettive sezioni, che si aggiunge alla quota di detto premio attribuita al personale valutato positivamente sulla base dei criteri selettivi.

La misura di detta maggiorazione, definita in sede di contrattazione integrativa, non potrà comunque essere inferiore al 30% del valore medio pro-capite dei premi attribuiti al personale valutato positivamente ai sensi del comma 1.

La contrattazione integrativa definisce altresì, preventivamente, una limitata quota massima di personale valutato, a cui tale maggiorazione può essere attribuita.

6.3.1 Valutazione della performance individuale del personale dirigente

Il processo di valutazione della prestazione del Direttore Generale prevede che il Senato accademico assegni gli obiettivi, che vengono declinati in macro-azioni e azioni, con l'indicazione del relativo peso, nel PIAO per l'anno di riferimento, secondo una griglia di cui si riporta sotto il modello.

Gli obiettivi del Direttore generale, che vengono pesati in maniera diversa a seconda della rilevanza attribuita ai fini della performance organizzativa, vengono declinati in azioni finalizzate al raggiungimento del risultato previsto, valutate in termini percentuali. I singoli obiettivi sono collegati all'obiettivo di riferimento del Piano di programmazione triennale e al budget. Come da Tabella n. 3

OBIETTIVO		PESO	Realizzazione
Titolo%	
Macro Azione 1	Titolo	...%	
Azione 1.1	Descrizione	...%	sì/no
Azione 1.2	Descrizione	...%	sì/no
Azione 1.3	Descrizione	...%	sì/no
Raggiungimento Macro azione			...%
Macro Azione ...	Titolo	...%	
Somma (delle percentuali di raggiungimento delle macro-azioni)		%
RIF. Obiettivo piano di programmazione			Descrizione
BUDGET		

Tabella 3

La performance individuale del Direttore generale è la media ponderata di 3 elementi:

- Performance organizzativa;
- comportamenti organizzativi;
- customer satisfaction.

come da tabella n. 4:

OBIETTIVI	Raggiungimento complessivo	Raggiungimento pesato	Peso complessivo
Obiettivo 1	...%	...%	80%
Obiettivo 2	...%	...%	
Obiettivo%	...%	
Somma		...%	
COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI	Risultati	Comportamenti organizzativi: progressivo da 0 a 10 = da 0% a 100%	15%
CUSTOMER SATISFACTION	Risultati		5%
CS docenti e ricercatori	...	Attribuzione on/off con valore medio ≥ 6	
CS PTA	...		
CS studenti	...		
Media	...		

Tabella 4

Calcolata la media ponderata, si applicano le seguenti fasce per calcolare il raggiungimento del risultato:

Valore attribuito	Range
100%	da 90% al 100%
90%	da 80% al 89%
80%	da 70% al 79%
70%	da 60% al 69%
60%	da 50% al 59%
50%	da 40% al 49%
40%	da 30% al 39%
30%	da 20% al 29%
20%	da 10% al 19%
10%	da 0% al 9%

Tabella 5

La valutazione del Direttore generale viene svolta sulla base della verifica del raggiungimento degli obiettivi come sopra definiti, in coerenza con gli obiettivi di programmazione, secondo quanto inserito nel PIAO.

Il modello di scheda utilizzata per la valutazione dei comportamenti organizzativi del Direttore generale è allegata al presente documento.

Il Nucleo di Valutazione è chiamato ad esprimere eventuali raccomandazioni sulle modalità di definizione e di valutazione degli obiettivi e a trasmettere al Senato accademico un parere in merito al raggiungimento dei risultati del Direttore generale nell'anno di riferimento.

A fine anno, il processo di valutazione, a valle delle singole autovalutazioni, dei risultati raggiunti prevede:

- una relazione del Direttore generale con il rendiconto delle attività svolte;
- la scheda di valutazione dei comportamenti compilata da parte del Rettore;
- un parere del Nucleo di Valutazione, espresso sulla base alla relazione del Direttore generale e alla eventuale documentazione allegata, da inviare al Senato accademico per la delibera di competenza;
- una deliberazione del Senato accademico e del Consiglio direttivo e di sorveglianza dell'indennità proporzionata alla valutazione finale.

L'assegnazione degli obiettivi previsti dall'art. 4bis del D.L. n.13/2023 sarà inserita nella sezione Performance del PIAO 2024-2026 che verrà deliberato nelle sedute degli organi di governo di gennaio 2024.

6.3.2 Valutazione della performance individuale del personale non dirigente

Al fine di indirizzare le attività amministrative e l'impegno di tutto il personale al raggiungimento degli obiettivi della Scuola, viene utilizzato dal Direttore Generale il meccanismo del *cascading* per assegnare gli obiettivi specifici al personale non dirigente.

Si riportano di seguito i pesi delle componenti da valutare per ogni categoria di personale:

Categoria di personale	Performance organizzativa Scuola	Performance organizzativa Area	Comportamenti organizzativi	Customer satisfaction
Responsabili di Area	15%	50%	30%	5%
Responsabili di U.O.	10%	45%	40%	5%
Personale senza incarico di responsabilità	5%	40%	50%	5%

Tabella 6

Per la categoria EP la retribuzione di risultato è erogata sulla base del raggiungimento degli obiettivi di performance, secondo lo schema seguente:

Categoria di personale	Retribuzione di posizione	Retribuzione di risultato	Componenti
Responsabili di Area	X	$Y = 30\%X$ (se la somma delle componenti è < 50%= 10%X; se è compreso tra 50% e 80%=20%X; se è compreso tra 80% e 100%=30%X)	15%: Indice (%) della performance organizzativa Scuola 50%: Indice (%) della performance organizzativa Area 30%: Comportamenti organizzativi: progressivo da 0 a 10 = da 0% a 100% 5%: Customer satisfaction On/Off se ≥ 6

Tabella 7

Per il personale a cui sono attribuite posizioni e funzioni ai sensi dell'art. 91 del CCNL 2006-2009, 1/3 dell'indennità spettante è erogata sulla base del raggiungimento degli obiettivi di performance, secondo lo schema seguente:

Categoria di personale	Indennità variabile legata a performance	Componenti
Responsabili di U.O.	= 1/3 dell'indennità fissa (se > 60%)	10%: Indice (%) della performance organizzativa Scuola 45%: Indice (%) della performance organizzativa Area 40%: Comportamenti organizzativi: progressivo da 0 a 10 = da 0% a 100% 5%: Customer satisfaction On/Off se ≥ 6

Tabella 8

Per quanto riguarda gli altri istituti del fondo trattamento accessorio, 2/3 sono attribuiti su base fissa e 1/3 è erogato sulla base del raggiungimento degli obiettivi di performance (IMA, Performance organizzativa e Performance individuale), secondo lo schema seguente:

Categoria di personale	Componenti
Personale senza incarico di responsabilità	5%: Indice (%) della performance organizzativa Scuola 40%: Indice (%) della performance organizzativa Area 50%: Comportamenti organizzativi: progressivo da 0 a 10 = da 0% a 100% 5%: Customer satisfaction On/Off se ≥ 6

Tabella 9

La Scuola dall'anno 2023 prevede per la valutazione dei comportamenti del personale tecnico amministrativo non dirigente una valutazione espressa per aree comportamentali, suddivise in comportamenti osservabili. In particolare si prevede l'utilizzo di due schede, una per il personale di categoria EP e D con responsabilità (allegato 2) e una per il personale di categoria C, B e D senza incarichi di responsabilità (allegato 3). L'elaborazione delle schede ha visto ad inizio 2023 il coinvolgimento del personale tecnico amministrativo al fine di favorire la condivisione della terminologia e la comprensione delle dimensioni oggetto di valutazione.

7 Valutazione della customer satisfaction

La valutazione della *customer satisfaction* viene effettuata sulla base delle seguenti dimensioni:

- A. Soddisfazione utenza: livello di soddisfazione dei docenti-ricercatori e personale tecnico amministrativo sui servizi amministrativi
- B. Soddisfazione utenza: livello di soddisfazione studenti sui servizi amministrativi

In relazione alla dimensione A verrà utilizzato un questionario di soddisfazione dell'utenza rivolto a docenti, ricercatori, assegnisti e personale tecnico amministrativo e verrà considerato come valore target un punteggio superiore a 6 (su scala da 1 a 10).

In relazione alla dimensione B verranno utilizzate le seguenti variabili dei questionari sui servizi adottati dalla Scuola per la rilevazione della soddisfazione degli allievi:

- Questionario Orientamento e Ammissione al Concorso Corsi Ordinari: domanda n. 4 *“Quanto ritiene adeguato il supporto fornito dal personale dell’Ateneo/Segreteria nelle varie fasi di svolgimento del concorso?”*;
- Questionario Valutazione della Qualità dei Servizi per gli Allievi dei Corsi Ordinari:
 - o domanda 6D: *“nel complesso, quanto è soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dall’Ufficio/Segreteria Corsi Ordinari?”*
 - o domande 8D: *“nel complesso, quanto è soddisfatta/o della qualità del servizio ricevuto dall’Ufficio Risorse Umane e finanziarie?”*
- Survey on satisfaction of the PhD students General Services: domanda n. C1 *“Taking into account all of the above, we are asking you to provide your overall assessment on the services offered ”*

Verrà considerato come valore target un punteggio superiore a 6 calcolato sulla base della media ponderata delle quattro risposte indicate¹.

Successivamente all'approvazione della Relazione sulla Performance, le schede di valutazione sono restituite al dipendente durante un colloquio con il proprio responsabile diretto; in tale momento vengono illustrati i criteri valutativi e vengono fissate le diverse azioni di miglioramento anche al fine della valutazione dell'anno in corso.

8 Procedure di conciliazione

Per procedure di conciliazione si intendono le iniziative volte a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale e a prevenire eventuali contenziosi.

In particolare, qualora il valutato non concordi con la valutazione ricevuta può, entro 15 giorni dalla data di sottoscrizione per presa visione della scheda di valutazione, formulare proprie osservazioni sulle quali dovrà essere acquisito il parere di una Commissione, appositamente costituita con atto del Rettore, che è tenuta a deliberare entro i 20 giorni successivi.

9 Programmazione e monitoraggio delle attività della struttura amministrativa

L'Amministrazione ha adottato come strumento di lavoro una scheda di programmazione e monitoraggio delle attività, indipendentemente dal loro svolgimento in presenza o a distanza, che prevede una programmazione settimanale per Unità Organizzativa e una rendicontazione delle attività realizzate, con indicazione delle eventuali criticità. La scheda è suddivisa in *“Attività Ordinarie”*, in cui rientrano tutte quelle

¹ La media presa come riferimento viene realizzata attraverso una ponderazione delle singole medie sulla base del numero di rispondenti a ciascun questionario.

attività che l'U.O. svolge abitualmente o ciclicamente, e "Progetti specifici", in cui rientrano attività straordinarie o specifiche in determinato momento o per un determinato progetto.

La programmazione viene proposta dal Responsabile di U.O. e approvata dal Responsabile di Area, che aggiunge la parte di competenza. La programmazione e il rendiconto vengono sottoposti al Direttore generale.

10 Smart working

Per quanto riguarda il lavoro agile, con Decreto Rettorale n. 125 del 23 luglio 2021 è stato emanato il Regolamento in materia di Smart Working per il personale amministrativo della Scuola IUSS che, ai sensi della Legge 7 agosto 2015, n. 124 e in correlazione con il Piano di organizzazione del lavoro agile - POLA, che costituisce una sezione del Piano integrato della performance, regola le diverse fasi per l'attivazione del lavoro agile presso la Scuola.

Al momento della sottoscrizione dell'accordo individuale, il dipendente deve presentare il progetto individuale di smart working, contenente l'identificazione delle attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere tramite la modalità di lavoro in regime di smart working e l'articolazione delle giornate. Il progetto è concordato con il/la Responsabile di U.O. e approvato dal/la Responsabile di Area; per i/le Responsabili di U.O. viene concordato con e approvato dal/la Responsabile di Area; per i/le Responsabili di Area viene concordato con e approvato dal Direttore generale.

Il progetto prevede la definizione di specifici target con indicatori quantitativi per ogni attività programmata e il/la Responsabile, alla fine del periodo di riferimento, controlla il raggiungimento degli obiettivi programmati.

La Scuola ha inoltre previsto di procedere al progressivo monitoraggio nel triennio degli indicatori previsti dalle Linee guida della Funzione Pubblica, come definiti per il paragrafo 4 del Piano integrato.