



NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

Relazione dell'Organismo indipendente di valutazione (O.I.V.) sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)

Approvata nella seduta del 14 settembre 2012

NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

INDICE

1 PRESENTAZIONE	pag. 3
2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	pag. 3
2.1. <i>Performance</i> organizzativa e <i>performance</i> individuale	pag. 3
2.2. Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)	pag. 4
2.3 Infrastruttura di supporto	pag. 4
2.4. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione	pag. 5
3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI	pag. 5
4. PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE	pag. 5
5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI <i>STANDARD</i> DI QUALITÀ	pag. 6
6. COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDER</i>	pag. 7
7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'O.I.V.	pag. 9
8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i>	pag. 9
9. ALLEGATI	pag. 9

NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

1. PRESENTAZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Organismo indipendente di valutazione (d'ora in poi O.I.V.) in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) del D. Lgs. 150/2009 e dalla Delibera CIVIT 4/2012.

In particolare, l'O.I.V. riferisce in modo sintetico sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce le possibili azioni di miglioramento.

Ai fini della elaborazione della Relazione, l'O.I.V. dell'Università di Teramo ha esaminato la seguente documentazione:

- Sistema di Misurazione e Valutazione approvato dal Senato Accademico del 19/01/2011 e dal Consiglio di Amministrazione del 21/12/2010;
- Piano della Performance approvato dal Senato Accademico del 19/01/2011 e dal Consiglio di Amministrazione del 27/01/2011 per il triennio 2011-2013, successivamente aggiornato e adottato con Decreto Rettorale n. 36 del 31/01/2012 per il triennio 2012/2014, successivamente approvato a ratifica del Senato Accademico del 6/03/2012 e del Consiglio di amministrazione del 26/04/2012;
- Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità adottato dal Senato Accademico del 19/01/2011 e dal Consiglio di Amministrazione del 27/01/2011;
- gli standard di qualità approvati dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione in data 22/01/2011 e, successivamente, dal Senato Accademico del 27 marzo 2012 e dal Consiglio di Amministrazione del 17 maggio 2012.

In allegato sono riportate la Griglia utilizzata dal Responsabile della Trasparenza per rilevare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità e la Griglia di verifica dell'O.I.V. quale documento di dettaglio alla base dell'Attestazione.

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

In considerazione dell'avvio del processo di revisione dell'organizzazione del sistema universitario in base a quanto previsto dalla legge 240/2010, con particolare riguardo alla "governance" degli Atenei, il triennio 2011-2013 rappresenta un periodo fortemente critico per le Università. Pertanto, questo ciclo della performance è da intendersi come forma di sperimentazione.

L'O.I.V., esaminato il percorso posto in essere dall'Ateneo in materia, ritiene che si tratti di un processo in fase di evoluzione. Rilevato uno "scollamento" tra Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'Ateneo, Piano della performance e procedura di valutazione del personale prevista nel contratto integrativo di Ateneo, appare necessaria una revisione del Sistema e un allineamento di documenti e processi.

2.1. Performance organizzativa e performance individuale

Il processo, che necessita di una revisione e di un allineamento, risulta in fase di evoluzione. In particolare, è in corso la rivisitazione di tale processo.

Nelle more di una revisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance, per il 2011 è stata avviata la prima fase della performance organizzativa.



NUCLEO DI VALUTAZIONE-O.I.V.

Per ciascun ambito indicato dall'art. 8 del D. Lgs. 150/2009 è ancora in fase di completamento la configurazione di base, conclusa la quale, sulla base delle risultanze delle relative rilevazioni, l'Amministrazione procederà ad individuare i pertinenti indicatori.

Attualmente, all'interno dell'Ateneo esiste un sistema di valutazione individuale finalizzato alla verifica permanente del lavoro svolto dalle singole unità di personale dipendente con riferimento alla produttività e al miglioramento dei servizi in termini di risultati, qualità della prestazione, impegno, qualità dei rapporti interni ed esterni, capacità di adattamento, grado di flessibilità e semplificazione nel curare le procedure, capacità solutorie e rispetto dei tempi.

L'Amministrazione procede alla valutazione della produttività individuale attraverso schede di valutazione individuali.

La valutazione finale individuale è effettuata dal Direttore Amministrativo, previa acquisizione per iscritto di ogni elemento ed informazione utile dalle relative strutture.

I Responsabili delle strutture di appartenenza forniscono, sulla base di supporti appositamente elaborati e convalidati dalla Direzione Amministrativa, tutti gli elementi necessari alla valutazione.

Altresì, il Direttore Amministrativo potrà richiedere ulteriore istruttoria e motivazione circa le valutazioni espresse dalle strutture.

La valutazione individuale finale utile per la composizione della graduatoria è espressa in un punteggio compreso tra 0 - 10, articolato anche in decimali.

Inoltre, nell'Ateneo esiste un sistema di gestione per obiettivi. Tali obiettivi sono indirizzati ai titolari di responsabilità di struttura e ai titolari di funzioni specialistiche, che ricevono apposite "schede obiettivo", allegate ad una Circolare direttoriale in materia all'uopo redatta, con richiesta di restituzione con l'indicazione di attività, inizio e fine, pesi, personale di supporto, indicatori, indici, *target*.

Ai fini valutativi della performance, il livello individuale di valutazione è stato spinto fino alla definizione dell'apporto della singola unità di personale afferente alla singola struttura.

Viene effettuata una verifica infrannuale - su apposite schede personalizzate di avanzamento delle attività inoltrate agli uffici - ed una verifica a consuntivo.

La Direzione amministrativa sta rivisitando l'indotto.

L'O.I.V. non dispone ancora dei dati necessari per formulare le prescritte valutazioni in merito agli aspetti relativi alla valutazione del personale.

2.2. Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

Circa il processo di funzionamento del sistema di valutazione, avuto riguardo alle fasi e ai tempi in cui si articola il ciclo della performance e al ruolo dei soggetti coinvolti, si ritiene che il processo necessiti di una rivisitazione.

2.3. Infrastruttura di supporto

L'Amministrazione non è dotata di un sistema informatico per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della performance. Si auspica che, a regime, sia improntato un sistema in grado di soddisfare le esigenze di verifica.



NUCLEO DI VALUTAZIONE-O.I.V.

2.4. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

In questa fase, con riferimento alla 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 del Piano al fine di migliorare la performance organizzativa ed individuale, non è possibile esprimere un parere complessivo in considerazione del mancato adeguamento del piano delle *performance* al sistema.

L'utilizzo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità ed eventualmente del benessere organizzativo all'interno dell'Amministrazione non risulta, allo stato, valutabile.

3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI.

Non è ancora possibile esprimere un parere definitivo in ordine all'adeguatezza delle soluzioni organizzative adottate dall'amministrazione, sotto il profilo dell'integrazione e del coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e di bilancio e con gli altri sistemi di controllo esistenti. A tal proposito, va evidenziato che l'Ateneo non dispone di una contabilità economico patrimoniale ed analitica.

4. PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

L'Università degli Studi di Teramo con delibera del S.A. 19/1/2011 e del CDA 27/1/2011, ha adottato il "Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità" per il triennio 2011/2013 ed ha provveduto alla sua pubblicazione sul sito al link: <http://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/107141UTE0300/M/65901UTE0610> in data 31/01/2011.

La pubblicazione dei dati e delle informazioni sul sito istituzionale www.unite.it rispetta le indicazioni contenute nelle Linee guida per i siti web della P.A. (art.4 della Direttiva 8/09 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione) finalizzate a delineare gli aspetti fondamentali del processo di sviluppo progressivo dei servizi on-line e di offerta di informazioni di qualità rivolte al cittadino.

In particolare, sono soddisfatti i requisiti relativi ai contenuti minimi, alla visibilità dei contenuti, all'aggiornamento, all'accessibilità e all'usabilità, alla classificazione e alla semantica, ai formati aperti e ai contenuti aperti. Le eventuali parti non conformi saranno adeguate nel corso del triennio 2012-2014.

Il 15 dicembre 2011 si è tenuta la prima Giornata della Trasparenza, nella quale gli stakeholder sono stati coinvolti nelle tematiche proprie della Performance e della Trasparenza.

La somministrazione dei questionari "*customer satisfaction*" è avvenuta dal 20 dicembre 2011 al 20 gennaio 2012 e i risultati sono consultabili all'indirizzo: <http://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/152011UTE0300/M/131821UTE0300>.



NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ

PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Ateneo ha provveduto a definire gli standard di qualità per una prima tranche di servizi al pubblico erogati dalle strutture amministrative dell'Ateneo, individuata dal Direttore Amministrativo.

In ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009 e dal D. Lgs. 198/2009, in linea con il percorso metodologico indicato dalla CIVIT nella Delibera 88/2010, per ciascun servizio al pubblico individuato si è provveduto alla descrizione delle principali caratteristiche del servizio erogato, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio, alla definizione delle dimensioni della qualità rilevanti per rappresentare la qualità effettiva del servizio erogato, all'individuazione, per ciascuna dimensione/sottodimensione della qualità, di uno o più indicatori di qualità, per la misurazione del livello di qualità del servizio erogato, alla definizione, per ciascun indicatore, di standard di qualità del servizio erogato, cioè del livello di qualità che la struttura si impegna a garantire nell'erogazione del servizio.

Come richiesto dalla Delibera CIVIT 3/2012, sul sito web di Ateneo (nella categoria "*Dati sui servizi erogati*" della sezione "*Trasparenza, valutazione e merito*") sono stati pubblicati (in data 31.01.2012, come da Delibera CIVIT 3/2012) l'elenco dei servizi erogati al pubblico e le altre informazioni richieste dalla stessa Delibera.

Le tabelle contenenti gli standard di qualità sono pubblicate sul sito web di Ateneo, nella categoria "*Dati sui servizi erogati*" della sezione "*Trasparenza, valutazione e merito*", all'indirizzo:

<http://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/140681UTE0600/M/143011UTE0300>

Dell'avvenuta pubblicazione sul sito web di Ateneo delle informazioni richieste dalla Delibera CIVIT 3/2012 l'Amministrazione ha provveduto a dare comunicazione alla CIVIT.

Quanto alle modalità di aggiornamento degli standard di qualità, premesso che le dimensioni, gli indicatori e gli standard di qualità saranno soggetti a periodica revisione (al fine di tendere ad un progressivo innalzamento degli standard di qualità e di realizzare un conseguenziale progressivo miglioramento della qualità effettiva dei servizi al pubblico erogati), è prevista la revisione annuale, entro il 31 gennaio di ogni anno, degli standard sulla base delle risultanze di monitoraggi, verifiche, indagini di customer satisfaction, reclami.

Nell'attività di revisione si terrà conto anche delle ulteriori indicazioni fornite dalla CIVIT con la Delibera n. 3 del 5 gennaio 2012 ("*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*").

Alla luce di quanto progettato e realizzato dall'Amministrazione in materia di standard di qualità l'O.I.V. valuta più che positivamente il processo di definizione degli standard di qualità implementato, peraltro in linea con un'ottica di gradualità utile a rendere realistico il percorso intrapreso ed in linea con la tensione al costante miglioramento.

PROCESSO DI GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Quanto al processo di gestione degli standard di qualità, è previsto un monitoraggio costante degli standard di qualità da parte del Dirigente e dei Responsabili dei Settori/Servizi che erogano servizi al pubblico.

È prevista la verifica del rispetto degli standard di qualità secondo un calendario predeterminato e sulla base di modalità condivise con gli stakeholder.



NUCLEO DI VALUTAZIONE-O.I.V.

Quanto alle soluzioni organizzative adottate per la gestione delle class action (ricorsi per l'efficienza ex D. Lgs. 198/2009), ai sensi dell'art. 3 comma 1 del D. Lgs. 198/2009 l'Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente è il Magnifico Rettore. La struttura amministrativa interna deputata a curare la diffida di cui al citato art. 3 comma 1 del D. Lgs. 198/2009 è il Settore/Sevizio competente per materia, nella persona del relativo Responsabile.

Le soluzioni organizzative adottate per la gestione delle class action si ritengono congrue.

Quanto alle indagini sul livello di soddisfazione degli utenti, al fine di rendere sistematica e completa l'indagine, nel Piano della performance 2012/2014 è previsto che entro il 31 gennaio 2013 l'indagine, tramite la somministrazione di questionari di customer satisfaction, venga effettuata su tutti i servizi al pubblico erogati dalle strutture amministrative di Ateneo, con sintesi dei risultati e relativa pubblicazione.

Sul sito web dell'Ateneo viene pubblicato un rapporto contenente i dati relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti in merito al servizio.

Quanto alla gestione dei reclami, sul sito web di Ateneo, nella pagina del Servizio relazioni con il pubblico, è pubblicato il modulo per il reclamo e sono indicate le modalità organizzative seguite per la gestione dei reclami. La procedura in questione è allo stato oggetto di revisione da parte dell'Amministrazione.

6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Con riguardo alle modalità di coinvolgimento degli stakeholder, interni ed esterni, preso atto che l'Ateneo sta impostando un sistema strutturato di relazioni con gli stakeholder, la cui regia è tenuta dalla Direzione Amministrativa, si formulano le seguenti osservazioni, con riguardo alle diverse fasi del ciclo di gestione della performance.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELL'AMBITO DELLA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

In base agli elementi di conoscenza acquisiti non risultano iniziative di coinvolgimento degli stakeholder esterni nel processo di definizione degli obiettivi, ciò di cui si auspica l'attuazione al fine di individuare obiettivi effettivamente rilevanti che rispecchino le esigenze e i bisogni degli stakeholder di riferimento.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA FASE DI COMUNICAZIONE DELLA STRATEGIA DELL'AMMINISTRAZIONE

In data 15/12/2011 si è tenuta la prima Giornata della trasparenza, nel corso della quale sono stati presentati il Piano performance 2011/2013 ed il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA FASE DELLA COMUNICAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI

La Relazione sulla performance 2011 verrà presentata nella Giornata della trasparenza, ai sensi dell'art. 11 comma 6 del D. Lgs. 150/2009.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

In materia di standard di qualità è previsto il coinvolgimento degli stakeholder sia in fase di definizione degli standard di qualità che di verifica del rispetto degli standard di qualità.

È stato progettato un coinvolgimento degli stakeholder, oltre che nella fase di progettazione dei monitoraggi/verifiche, anche in quella di analisi dei risultati degli stessi.



NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

Quanto al coinvolgimento degli stakeholder interni nella definizione degli standard di qualità, sono stati effettuati incontri con i Settori/Servizi individuati dal Direttore Amministrativo per supporto metodologico sulle metodologie e sul percorso metodologico da seguire per l'individuazione di dimensioni, indicatori e standard di qualità.

Quanto al coinvolgimento degli stakeholder esterni, consapevoli dell'utilità del contributo di ciascuno ai fini del miglioramento della qualità erogata, per evitare che il processo di definizione degli standard di qualità diventasse autoreferenziale, nella fase di definizione degli standard di qualità si è proceduto a coinvolgere gli stakeholder specifici principali dei singoli servizi al pubblico erogati, al fine di acquisire dagli stessi pareri, contributi, proposte, osservazioni in merito agli standard di qualità da approvare.

Le dimensioni, gli indicatori e gli standard di qualità approvati sono stati delineati previo coinvolgimento di campioni o rappresentanze di stakeholder dei servizi al pubblico in questione.

A tal fine si sono invitati campioni o rappresentanze degli stakeholder specifici dei singoli servizi al pubblico erogati dai Settori/Servizi individuati ad incontri in materia di standard di qualità (distinguendo per categorie di stakeholder), finalizzato a condividere con i destinatari dei servizi al pubblico erogati gli standard di qualità da adottare e il relativo percorso metodologico di definizione, sì da perseguire la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'Amministrazione al riguardo e gli effettivi bisogni dell'utenza e tendere così a perseguire un sempre maggiore livello di qualità nei servizi resi.

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder ai fini degli standard di qualità, sperimentato per la prima volta nell'anno 2011, verrà messo a regime.

Alla luce di quanto sopra illustrato, considerata la tipologia, i criteri e le modalità di coinvolgimento degli stakeholder attuate dall'Amministrazione nella definizione di standard di qualità, l'O.I.V. ritiene più che adeguato l'effettivo coinvolgimento degli stakeholder nella definizione degli standard medesimi.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELL'ELABORAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E INTEGRITÀ

In base agli elementi di conoscenza acquisiti non risultano intraprese iniziative in materia di coinvolgimento degli stakeholder nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013. In particolare, per l'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013 non risultano essere state sentite le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, come richiesto dall'art. 11 comma 2 del D. Lgs. 150/2009.

Come sottolineato dalla Delibera Civit 105/2010, la partecipazione degli stakeholder consente di individuare profili di trasparenza che rappresentino un reale e concreto interesse per la collettività degli utenti, apporto che risulta duplicemente vantaggioso in quanto contribuisce non solo a concentrare l'attenzione sui dati più rilevanti ai fini del controllo sociale, ma anche a consentire una corretta individuazione degli obiettivi strategici dei servizi pubblici con un'adeguata partecipazione dei cittadini.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NEL PROCESSO DI INDIVIDUAZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE E NELL'ATTUAZIONE DELLE GIORNATE DELLA TRASPARENZA

In base agli elementi di conoscenza acquisiti non risultano iniziative assunte in merito al coinvolgimento dei cittadini e degli altri stakeholder in termini di

NUCLEO DI VALUTAZIONE–O.I.V.

feedback sui dati pubblicati e di conseguente individuazione di ulteriori dati da pubblicare, oltre a quelli obbligatori.

Si prende atto che tale coinvolgimento è, allo stato, in programmazione da parte dell'Amministrazione.

Come già anticipato, in data 15/12/2011 si è tenuta la prima Giornata della trasparenza, cui sono stati invitati a partecipare, con invio di specifica mail, il personale docente e ricercatore, il personale amministrativo, tecnico e di biblioteca e i rappresentanti degli studenti nel Senato Accademico, nel Consiglio di Amministrazione, nei Consigli di Facoltà, nel Consiglio degli studenti, nel C.U.S. e nella C.R.U.A..

Non risulta che, per la preparazione dei contenuti della giornata, al fine di finalizzare l'organizzazione della stessa alle concrete esigenze di conoscenza dei partecipanti, siano stati coinvolti in via preventiva gli stakeholder interni ed esterni (mediante, ad esempio, questionari ed incontri), ciò che si auspica venga per il futuro realizzato, come suggerito dalla Civit.

Posto che, come sottolineato dalla Civit, il significato principale delle giornate si traduce nella capacità dell'amministrazione di utilizzare gli elementi risultanti dal confronto per la rielaborazione annuale dei documenti del ciclo della performance e per il miglioramento dei livelli di trasparenza, si auspica l'impostazione – e successiva indicazione nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - di modalità di raccolta, di analisi e di elaborazione dei feedback emersi nel corso della giornata della trasparenza.

7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'O.I.V.

L'O.I.V. ha effettuato il proprio monitoraggio esaminando i documenti presenti nella sezione Trasparenza, Valutazione e Merito del portale: <http://www.unite.it/UniTE/>.

Riguardo all'Attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, l'O.I.V. ha verificato quanto dichiarato nella rilevazione dei dati curata dal Responsabile della trasparenza.

L'O.I.V. conserva traccia documentale di quanto rilevato ai fini dell'Attestazione.

8 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

L'O.I.V. auspica che l'Amministrazione proceda, in tempi brevi, a completare il processo di funzionamento dell'intero sistema nelle fasi ancora non integralmente sviluppate e ad ottimizzare i sistemi informativi al fine di garantire dati accurati e informazioni di qualità.

9 ALLEGATI

Alla Relazione sono allegati i seguenti documenti:

A1. Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura del Responsabile della trasparenza;

A2. Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura dell'O.I.V.;

B. Documento di Attestazione.