



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAGLIARI**  
Nucleo di Valutazione d'Ateneo

**Relazione sul funzionamento complessivo del  
Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni  
nell'anno 2013**

**(Art. 14, Comma 4, lettera a del D. Lgs. n. 150/2009)**

**Delibera CiVIT/A.N.AC. n. 23/2013**

Maggio 2014

## PRESENTAZIONE E INDICE

Il Nucleo di Valutazione, istituito ai sensi della Legge 19 ottobre 1999, n. 370 come rinnovato nel 2012 ai sensi della L. 240/2010, svolge come previsto dalla delibera CiVIT n. 9/2010 la funzione di OIV nell'Università. In questo ruolo, seguendo le indicazioni della delibera CiVIT n. 23/2013 e precedenti (n. 4/2012 e n. 6/2013), il Nucleo/OIV dell'Università di Cagliari ha redatto la presente prima relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni dell'Ateneo relativa al *Ciclo della performance* dell'anno 2013.

Il Nucleo rileva che l'Ateneo ha gestito, fino al 2012, il *Ciclo di gestione della performance* senza seguire puntualmente le delibere CiVIT e A.N.A.C. Questo nell'ambito dell'autonomia concessa alle Università dalla Delibera CiVIT n. 9/2010<sup>1</sup> in cui è stato stabilito che le Università sono destinatarie della nuova disciplina e dei principi dettati dal D.Lgs. n. 150/2009 e svolgono in piena autonomia e con modalità organizzative proprie procedure di valutazione in attesa delle indicazioni dell'ANVUR<sup>2</sup> sul sistema di misurazione e valutazione degli Atenei. L'Ateneo, quindi, ha deliberato nella riunione del Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2011 di avviare la sperimentazione proposta dalla CRUI del modello CAF (Common Assessment Framework). La sperimentazione non ha portato tuttavia alla definizione di modalità di gestione delle performance proprie dell'Ateneo e, quindi, la nuova governance istituzionale costituitasi ai sensi della L. 240/2010 ha stabilito di seguire le indicazioni in materia emanate dalla CiVIT.

Per discutere di alcuni aspetti relativi agli adempimenti in capo all'OIV, il Coordinatore del Nucleo/OIV ha incontrato il Direttore Generale in data 9 aprile 2014 e inoltrato allo stesso richiesta di alcune informazioni aggiuntive nonché la compilazione degli Allegati 1 e 2; la Direzione Generale ha trasmesso i dati richiesti attraverso e-mail del 23 e 28 Aprile 2014. Il Nucleo/OIV ha, quindi, preso visione della proposta di semplificazione del *Ciclo della performance* di Ateneo deliberata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 28 marzo 2014. Lo stesso Nucleo/OIV ha deliberato di predisporre comunque la propria relazione sul "*Sistema di funzionamento della misurazione e valutazione della performance*" secondo la Delibera CiVIT n. 23/2013 e come richiesto dall'ANVUR agli atenei<sup>3</sup>.

Il Nucleo/OIV ha predisposto la relazione nel rispetto dei principi di indipendenza e di imparzialità. La stessa ha come finalità quella di evidenziare le criticità e i punti di forza al fine di presentare proposte per lo sviluppo e il miglioramento del sistema di funzionamento della misurazione e valutazione della *performance* nell'Ateneo. La relazione è stata sviluppata seguendo l'indice che, per i paragrafi, riprende quanto indicato dalla sopra citata Delibera CiVIT n. 23/2013.

Il Nucleo/OIV per la sua relazione sul funzionamento, ha preso in considerazione i seguenti documenti:

- Piano della Performance 2013-2015 e ulteriori documenti presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- Verbale del CdA del 21 dicembre 2012, punto 4 – "Assegnazione Obiettivi 2013 ai Dirigenti e al Direttore Generale";

---

<sup>1</sup> Delibera CiVIT n. 09/2010 "In tema di applicabilità del D.Lgs. n. 150/2009 alle Università"

<sup>2</sup> Legge 30 dicembre 2010, n. 240 art 2 lettera q) attribuzione ai Nuclei di Valutazione, "**in raccordo con l'attività dell'ANVUR**, delle funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle Università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale"

<sup>3</sup> In data 23/04/2013 l'ANVUR ha comunicato ai Nuclei per mail che "*in seguito al trasferimento dalla CIVIT (ora ANAC) all'ANVUR delle competenze relative al sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca vigilati dal MIUR (d.l. 69/2013, poi convertito dalla legge n. 98/2013... l'Agenzia invita gli organismi interessati ad attenersi ancora alle linee guida prodotte dalla CIVIT (delibera n.23/2013), nella fattispecie in merito alla Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, ivi compresa la proroga della scadenza di presentazione del documento al 30 maggio 2014.*

*Già dai prossimi mesi l'ANVUR si esprimerà in maniera più definita sulle nuove procedure da seguire in tema di gestione del ciclo della performance, in conformità con quanto previsto dalla legge e nel rispetto del ruolo di indirizzo attribuito all'ANAC.*"

- Decreto Rettoriale n. 612 del 09 Marzo 2007 – “*Regolamento per la valutazione delle prestazioni del personale dell' Ateneo*”;
- Verbale del CdA del 01 marzo 2010 – “*Metodo e procedimento per la valutazione delle prestazioni dei Dirigenti per il periodo gennaio - dicembre 2010*” (prat. n. 16/10C);
- Documento: “*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Individuale per il Personale Tecnico Amministrativo 2013*”;
- Piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015, punto 4;
- Piano di prevenzione della corruzione per il triennio 2013/2015, punto 4.

## INDICE

A. Performance organizzativa.....	5
A.1 Definizione degli obiettivi .....	5
A.2 Misurazione in corso d'anno .....	6
A.3 Valutazione finale dei risultati.....	6
B. Performance individuale .....	6
B.1 Assegnazione obiettivi.....	6
B.2 Valutazione (se conclusa) del personale.....	9
B.3 Grado di condivisione del sistema.....	9
C. Processo di attuazione del Ciclo della Performance.....	10
C.1 Valutazione effettivo funzionamento del ciclo.....	10
D. Infrastruttura di supporto .....	10
D.1 Adeguatezza dei sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo.....	10
D.2 Casi di copertura parziale .....	10
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.....	11
E.1 Valutazione funzionamento sistemi informativi e informatici a supporto della trasmissione e pubblicazione dei dati .....	11
E.2 Modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dei dati.....	11
E.3 Sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati.....	11
E.4 Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione trasparente" .....	11
F. Definizione e gestione degli standard di qualità .....	12
F.1 Misurazioni attuate per il controllo della qualità dei servizi erogati.....	12
F.2 Modalità adottate per la gestione dei reclami e delle "class action" .....	12
F.3 Revisione degli standard .....	12
G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione .....	12
G.1 Valutazione efficacia delle azioni poste in essere alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo .....	12
H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV .....	12
H.1 Sintesi delle attività (tempistica richieste, tempistica risposte, riunioni, ecc.) .....	12
ALLEGATO 1.....	13

## A. Performance organizzativa

### A.1 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Seguendo le indicazioni MiUR<sup>4</sup>, l'Ateneo aveva improntato la propria gestione sulla programmazione triennale, sulla definizione di obiettivi, sulla misurazione e valutazione dei risultati<sup>5</sup> ancor prima del 2010, anno in cui il D.Lgs. n. 150 ha previsto l'introduzione della disciplina del *Ciclo della performance*.

L'Ateneo di Cagliari ha deliberato di avviare il *Ciclo di gestione della performance* con l'approvazione, seppure solo in corso d'anno (Consiglio Amministrazione del 28 maggio 2013), del primo *Piano della Performance 2013- 2015* secondo i principi delle delibere CiVIT n. 112/2010 e n. 1/2012.

Dall'analisi della documentazione esaminata emerge che il sistema adottato ha previsto la pianificazione della *performance* del 2013 che è avvenuta con la definizione di obiettivi strategici e operativi, con la definizione, per i primi, di indicatori e dei relativi outcome da raggiungere e con l'assegnazione degli obiettivi ai dirigenti. Secondo quanto asserito nel *Piano della performance 2013*, dal budget 2013 assegnato alle Direzioni, dovrebbe essere possibile ricavare “*l'esplicito collegamento tra obiettivi operativi e allocazione delle risorse [...]*”. A giudizio del Nucleo tale collegamento non appare così esplicito.

L'Ateneo ha definito i suoi obiettivi all'interno di 4 aree strategiche (didattica, ricerca, rapporti col territorio, servizi di supporto). Tali obiettivi appaiono pertinenti con la missione istituzionale, con le strategie esplicitate e con le priorità politiche indicate dagli Organi di Governo. A loro volta gli obiettivi strategici sono stati declinati in obiettivi operativi.

La rilevanza e la pertinenza degli obiettivi rispetto ai bisogni della collettività e alla missione istituzionale, risultano chiaramente valutabili. Non emerge, tuttavia, quali siano state le modalità di coinvolgimento degli stakeholder per rilevare e assicurare la soddisfazione dei loro bisogni. La presenza nel Consiglio di Amministrazione, in fase di delibera, sia di componenti esterni che dei rappresentanti degli studenti fa presupporre, comunque, una scelta orientata ad esigenze e bisogni espressi ed impliciti.

Gli obiettivi strategici presentano specificità e la misurabilità degli stessi avviene tramite la definizione di appositi indicatori che risultano sufficientemente adeguati a misurare le finalità che l'obiettivo intende perseguire. Non è sempre prevista l'indicazione della fonte dei dati che verrà utilizzata per calcolare gli indicatori, né se verranno utilizzati particolari applicativi informatici e se si farà riferimento anche a fonti di dati esterne. Non sono stati definiti target associati agli indicatori.

Per ciò che riguarda gli obiettivi operativi, si evidenzia che per essi non c'è stata l'assegnazione delle risorse e la definizione di target da raggiungere. Le risorse con i valori di Budget sono state definite a livello di Direzione. Non sono indicate le risorse umane impegnate nella realizzazione degli obiettivi. La corretta individuazione dell'impegno necessario a realizzare gli obiettivi proposti, oltre a contestualizzare gli stessi in termini finanziari, risponde alle logiche di *accountability*. Inoltre, l'individuazione di valori di target associati agli indicatori e a benchmark interni o esterni costituirebbe un ancoraggio oggettivo per il miglioramento del *Ciclo della performance* e favorirebbe la fase di monitoraggio, rendicontazione e valutazione nonché gli interventi per allineare le *performance* ai risultati programmati.

---

<sup>4</sup> Decreto Programmazione 2007-2009: <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/universita/programmazione-2007-2009>

Decreto Ministeriale 23 dicembre 2010 n. 50, definizione delle linee generali di indirizzo della Programmazione delle Università per il triennio 2010-2012:

<http://attiministeriali.miur.it/anno-2010/dicembre/dm-23122010.aspx>

Decreto Ministeriale 15 ottobre 2013 n. 827, Linee generali di indirizzo della programmazione 2013-15:

<http://attiministeriali.miur.it/anno-2013/ottobre/dm-15102013.aspx>

<sup>5</sup> Documento di Programmazione triennale di Ateneo 2010-2013:

<http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/Francesca/generale/2011/05/Linee%20programmatiche%202010-2013.pdf>

Il funzionamento del sistema ha previsto anche l'attenzione alla trasparenza e all'anticorruzione. Tuttavia, si rileva come non emerga in maniera immediata per il 2013 l'integrazione richiesta tra i documenti e i piani. In particolare, con riferimento agli obblighi di trasparenza l'Ateneo ha adottato il *Piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015* e approvato il *Piano di prevenzione della corruzione per il triennio 2013/2015* (in data 25 marzo 2013 approvazione del Senato Accademico e 28 marzo 2013 del Consiglio di Amministrazione). Nel corso dell'anno non vi sono state revisioni del *Piano*, che è stato pubblicato in data 21 aprile 2013 nella sezione Amministrazione trasparente – sottosezione Altri contenuti.

## **A.2 MISURAZIONE IN CORSO D'ANNO**

Come emerge dalla lettura dell'Allegato 1, l'Ateneo, nel corso del 2013, non ha effettuato il monitoraggio della performance organizzativa. Questa attività, a parere del Nucleo, risulta indispensabile per intervenire tempestivamente sull'andamento della *performance* (prima che si consolidino alcuni risultati sui quali non è possibile intervenire a fine periodo).

## **A.3 VALUTAZIONE FINALE DEI RISULTATI**

Al momento attuale non sono note al Nucleo evidenze documentali su modifiche apportate ai processi organizzativi alla luce della definizione degli obiettivi individuati nel *Piano della performance*. Tuttavia, il Nucleo ha potuto riscontrare, anche attraverso l'analisi della *Relazione sulla performance 2012*, che il management apicale dell'Ateneo sta operando nella direzione di una riorganizzazione dei processi più in linea con gli indirizzi sulla gestione del ciclo emanati dalla CiVIT/A.N.AC.

## **B. Performance individuale**

### **B.1 ASSEGNAZIONE OBIETTIVI**

Sin dal 2006, in Ateneo, sono adottati sistemi di valutazione del personale disciplinati con l'emanazione del *Regolamento per la valutazione delle prestazioni del personale dell'Ateneo*, deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 Luglio 2006 e definito nel Decreto Rettorale n. 612 del 09 Marzo 2007. È, inoltre presente uno specifico *Metodo di Valutazione dei Dirigenti* deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 01 Marzo 2010.

Per il **personale non dirigente** il sistema prevede la definizione annuale dei criteri stabiliti in un Manuale "*Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Individuale per il Personale Tecnico Amministrativo*" (a norma dell'art.81 CCNL 16-10-2008 e del D.Lgs.150/09) che viene pubblicato nel sito al seguente link:

[http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/passius/settore\\_valutazione/sist\\_val\\_2013/SISTEMA%20DI%20VALUTAZIONE%202013.pdf](http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/passius/settore_valutazione/sist_val_2013/SISTEMA%20DI%20VALUTAZIONE%202013.pdf).

Il Manuale riporta le finalità, la metodologia adottata, le fasi, i tempi, la metrica del sistema di valutazione e gli attori del processo; il sistema prevede la valutazione del raggiungimento degli obiettivi, dei comportamenti e il contributo alla *performance* organizzativa per ciascuna delle diverse categorie di personale. Il Manuale viene aggiornato con cadenza annuale e pubblicato nel sito: (<http://www.unica.it/pub/37/show.jsp?id=21874&iso=821&is=37>).

La valutazione delle prestazioni del personale è in capo al responsabile della macrostruttura (Dirigenti, Presidenti, Direttori Dipartimento/Centro) il quale:

1. definisce e assegna gli obiettivi a inizio d'anno;
2. predispone le eventuali modifiche in corso d'anno;
3. conduce i colloqui di feedback;
4. procede alla valutazione finale;
5. predispone il piano di miglioramento.

Il processo di valutazione presuppone la conoscenza diretta dell'operato del valutato, quindi, ove non sia possibile per il responsabile della macrostruttura averne approfondita e diretta conoscenza, questi dovrà essere coadiuvato dal responsabile diretto. In tali casi, il responsabile diretto assume il ruolo di "valutatore intermedio" rispetto al responsabile della macrostruttura che, mantenendo il ruolo di responsabile finale della valutazione, dovrà garantire la coerenza interna delle valutazioni effettuate dai diversi valutatori intermedi. Questa modalità, a parere del Nucleo può costituire un punto di criticità laddove le valutazioni del responsabile della struttura non siano armonizzabili con quelle del valutatore intermedio. Sono stati previsti dalla procedura alcuni casi in cui il valutatore intermedio non coincide con il responsabile diretto:

- il valutatore intermedio dei Segretari di Dipartimento è il Dirigente della Direzione Finanziaria nella sua funzione di verificatore della regolarità amministrativo contabile nelle strutture a gestione autonoma e di garante dell'intero sistema contabile d'Ateneo;
- il valutatore intermedio dei Coordinatori didattici (una figura di personale TA che, presso le facoltà, svolge funzioni di manager didattico) è il Dirigente della Direzione per la Didattica e l'Orientamento, considerate le funzioni a loro ascritte di supporto alla predisposizione dell'offerta formativa.

Il Manuale prevede l'operatività di un Comitato di Valutazione, organismo preposto alla valutazione in sede di ricorso, che ha il compito di risolvere le controversie relative al giudizio del valutatore. Il Comitato di Valutazione è costituito dal Direttore Generale che lo presiede, da un esperto designato dal Nucleo di Valutazione di Ateneo e da un esperto designato dalla RSU. Il supporto al Comitato di Valutazione è fornito dagli Uffici di Staff della Direzione Generale.

Oggetto della valutazione sono le prestazioni con la valutazione dei comportamenti agiti e/o del raggiungimento degli obiettivi assegnati. Viene valutato il personale di tutte le categorie ancorché le valutazioni riguardino aspetti diversi a seconda della categoria considerata.

La performance individuale viene valutata:

- attraverso la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati formalmente dal responsabile della macrostruttura di afferenza al personale delle categorie EP, D e C. A seconda della categoria vengono assegnati da almeno tre fino a un obiettivo per anno. La valutazione finale si propone di accertare se gli obiettivi assegnati siano stati conseguiti e in quale misura rispetto ai risultati attesi;
- attraverso la valutazione dei comportamenti organizzativi e delle competenze. Questa valutazione riguarda tutto il personale e si riferisce all'insieme delle competenze dimostrate attraverso le azioni messe in atto nel contesto lavorativo funzionali al raggiungimento di obiettivi individuali, di struttura o di Ateneo. I comportamenti organizzativi individuati sono commisurati alla categoria di appartenenza.
- attraverso la valutazione del contributo individuale alla performance organizzativa (introdotta dal 2012). Questa valutazione riguarda la capacità del singolo di incidere sulla *performance* della struttura di appartenenza. È riferita a tutte le categorie di personale ed è effettuata dal valutatore sulla base della *performance* di struttura attesa, tenendo conto, per il personale di categoria B, anche delle indagini di "*customer satisfaction*" che dovranno essere svolte in riferimento ai servizi erogati dalla struttura.

Gli strumenti utilizzati sono il modulo degli obiettivi e il modulo informativo dei comportamenti organizzativi.

Al fine di condividere le finalità e gli obiettivi del sistema di valutazione ogni anno viene trasmessa al personale, via mail e pubblicata nel sito, la disposizione Dirigenziale di approvazione del Manuale e di avvio del processo. Tutta la documentazione è pubblicata nel sito internet dell'Ateneo.

Il sistema è stato perfezionato nel tempo e ambisce a rendere la valutazione il più oggettiva possibile; a tal fine sono state predisposte delle linee guida per i valutatori con lo scopo di sensibilizzare gli stessi all'applicazione della metrica e dei pesi nel modo più oggettivo possibile.

Tuttavia, sono diversi i fattori che determinano un non trascurabile grado di soggettività nella valutazione come, ad esempio, la presenza di una pluralità di soggetti valutatori coinvolti e quindi con approcci e sensibilità diverse nella valutazione. A parere del Nucleo, nonostante gli oggettivi sforzi condotti finora nella predisposizione del Manuale, permangono ancora aree di attenzione e margini di miglioramento per rendere la valutazione il più possibile oggettiva.

Come riportato nell'Allegato 1 sezione B l'assegnazione degli obiettivi al personale non dirigente ha riguardato 589 unità corrispondenti a circa l'80% del personale in servizio pari a 738 unità<sup>6</sup>. Al personale di categoria B (149 unità) non sono stati assegnati obiettivi.

Considerando che l'individuazione degli obiettivi si è svolta finora nei primi mesi dell'anno, si ritiene che un miglioramento immediato si avrebbe attraverso una tempistica di assegnazione degli obiettivi che permetta di operare per il raggiungimento degli stessi fin dal primo mese.

Il Nucleo di Valutazione ritiene che il sistema di valutazione adottato in Ateneo, oltre che essere finalizzato alla distribuzione delle retribuzioni accessorie dovrebbe sempre più contribuire al miglioramento della *performance* aziendale. La sua capacità di creare valore richiede di essere valutata anche nel contributo che essa può dare alla crescita e valorizzazione delle risorse umane nonché all'impatto in termini di motivazione che riesce a sviluppare per tutto il personale.

Per la assegnazione e la valutazione degli obiettivi al **personale dirigente** viene utilizzato uno schema in linea con quello adottato negli anni precedenti riportato nel documento "*Metodo e procedimento per la valutazione delle prestazioni dei Dirigenti per il periodo Gennaio - Dicembre 2010*" approvato dal CdA il 1° marzo 2010 (prat. n. 16/10C). Il metodo di valutazione adottato riguarda sia la valutazione degli obiettivi che la valutazione dei comportamenti organizzativi messi in essere per la realizzazione degli obiettivi stessi.

Per quanto riguarda la corresponsione dell'indennità viene impiegato un sistema basato su 5 fasce retributive collegate con la scala di misurazione adottata per la valutazione.

Lo strumento operativo per la valutazione dei risultati è la "*Relazione per la valutazione dell'attività del dirigente*" dove il dirigente illustra l'attività svolta durante il periodo di valutazione anche in relazione ai comportamenti organizzativi messi in atto. In particolare, il metodo di valutazione prevede che le relazioni dei dirigenti sui risultati raggiunti debbano riportare per ogni obiettivo:

- il peso e l'indicatore concordato;
- l'attività svolta e i risultati ottenuti nel periodo di riferimento;
- gli strumenti di controllo adottati;
- gli scostamenti tra le attività e i risultati programmati e realizzati;
- le cause degli scostamenti;
- le iniziative assunte per il loro superamento;
- le risorse ritenute necessarie e le risorse impiegate;
- i comportamenti organizzativi agiti messi in atto per realizzare l'obiettivo.

Lo strumento operativo per la valutazione dei comportamenti organizzativi è la "*Scheda di autovalutazione dei comportamenti*" contenuta nella relazione, nella quale ciascun dirigente esprime un'autovalutazione (in termini numerici) sul grado di realizzazione degli obiettivi e sui comportamenti organizzativi messi in atto nell'ambito del contesto lavorativo e del sistema di relazioni.

Il processo di assegnazione degli obiettivi relativi al 2013 ha preso avvio con l'assegnazione degli obiettivi al Direttore Generale e ai Dirigenti avvenuta nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 21 dicembre 2012.

Sia al Direttore Generale che a 9 dei 10 Dirigenti in ruolo (dei quali uno con incarico a tempo determinato) sono stati assegnati un obiettivo comune e singoli obiettivi riferiti alle attività delle diverse

---

<sup>6</sup> Il totale del personale non docente in servizio nell'Ateneo al 31/12/2013 incluso il personale che svolge assistenza sanitaria, era di 1028 unità



Direzioni con il relativo peso. Inoltre, per ogni obiettivo è stato individuato l'indicatore di riferimento e la relativa misura.

Gli indicatori prescelti misurano alternativamente la quantità di attività o di performance, oppure il rispetto dei tempi nell'avanzamento di lavori per progetti specifici. Il metodo di valutazione riguarderà sia la valutazione degli obiettivi che la valutazione dei comportamenti organizzativi messi in essere.

Gli obiettivi assegnati sono stati condivisi da tutti i dirigenti tramite controfirma della scheda obiettivi. Inoltre, l'assegnazione degli obiettivi sia al Direttore Generale che ai dirigenti è avvenuta tramite colloquio con il valutatore. Non sono state trasmesse evidenze che permettano di ricavare eventuali obiezioni avanzate dai Dirigenti circa la possibilità che gli obiettivi siano effettivamente raggiungibili e nel loro pieno controllo.

Il sistema adottato risulta adeguatamente formalizzato e strutturato, seppure, dall'applicazione e dalle esperienze di valutazioni degli anni precedenti emerge la presenza di margini di miglioramento (il Nucleo di Valutazione ha nei diversi anni formulato raccomandazioni per il miglioramento della procedura nella sua veste di Valutatore di Seconda Istanza delle *performance* dirigenziali). In particolare, il Nucleo non può non rilevare come, ancora una volta, la verifica del grado di soddisfazione degli utenti finali non sembra avere avuto, in generale, la considerazione dovuta; gli utenti o fruitori finali dei servizi non sono stati quasi mai univocamente identificati ed il raggiungimento degli obiettivi non è stato quasi mai ancorato al loro livello di soddisfazione.

## **B.2 VALUTAZIONE (SE CONCLUSA) DEL PERSONALE**

Alla data di predisposizione della relazione come comunicato dal Dirigente della Direzione del personale la valutazione dell'anno 2013 non si è ancora conclusa. Non sono disponibili evidenze documentali su attività di monitoraggio intermedio e su eventuali azioni correttive adottate. L'attività di valutazione intermedia è peraltro prevista dal Metodo di valutazione delle prestazioni dei Dirigenti e nel Manuale per la valutazione del personale non dirigente. Il Nucleo ritiene di fondamentale importanza che tali azioni vengano effettuate al fine di verificare l'andamento delle attività e dei comportamenti oggetto di valutazione e attuare per tempo la rimodulazione degli obiettivi e/o le eventuali misure correttive necessarie per il raggiungimento degli stessi. Esaminando la relazione sulla Performance del 2012 il Nucleo di Valutazione ha potuto notare una generale e marcata tendenza all'attribuzione di punteggi elevati (per il personale non dirigente si è registrato un valore medio pari a 4,826 in una scala con valore massimo 5) che denota a parere del Nucleo una non ancora ben intesa percezione da parte di molti valutatori delle finalità del processo di valutazione consistenti nel continuo tendere verso il miglioramento.

## **B.3 GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA**

In ragione dell'attuale fase di avanzamento del processo di valutazione del personale dell'Ateneo discusso nella precedente sezione il Nucleo non dispone di elementi per esprimere una valutazione sul grado di condivisione del sistema. L'Ateneo non ha ancora avviato indagini sul benessere organizzativo. Tuttavia, il Comitato Unico di Garanzia dell'Ateneo ha programmato tale attività che verrà, verosimilmente, attuata in collaborazione con la Direzione Generale, la Direzione per il Personale e il Nucleo di Valutazione. Tali indagini dovranno integrare anche le dimensioni relative al grado di condivisione del *Sistema di misurazione e valutazione* e le valutazioni del superiore gerarchico.

Si rileva infine che, non essendo ancora conclusa la procedura di Valutazione del 2013, al Nucleo non sono stati riportati casi di personale che si è avvalso delle procedure di conciliazione.

## C. Processo di attuazione del Ciclo della Performance

### C.1 VALUTAZIONE EFFETTIVO FUNZIONAMENTO DEL CICLO

Solo nel 2013 la nuova governance di Ateneo ha avviato (non senza difficoltà) il processo di gestione del *Ciclo della Performance* secondo le prescrizioni CiVIT/A.N.AC. L'analisi del processo di attuazione evidenzia come il *Ciclo della performance* venga gestito in assenza di una Struttura Tecnica Permanente<sup>7</sup>. Anche in ragione di ciò fasi, tempi e soggetti coinvolti non risultano di chiara e immediata identificabilità. Inoltre, il Nucleo ha potuto rilevare criticità elevate per quanto attiene:

- l'ambito relativo agli standard di qualità che risulta non essere ancora presidiato;
- l'integrazione del *Ciclo della Performance* con quello del bilancio (occorre definire con maggiore chiarezza le risorse finanziarie e di personale disponibili in fase di pianificazione degli obiettivi): i due processi appaiono ancora disaccoppiati e scarsamente correlati;
- l'assenza di un sistema di controllo di gestione che rende potenzialmente difficile l'assegnazione di risorse agli obiettivi;
- l'assenza di supporti informativi integrati rappresenta un ostacolo ad un più efficace sistema di misurazione.

In assenza di una formale progettazione emerge però l'impegno dell'Ateneo verso la misurazione e la valutazione della *performance* in particolare per quella individuale. La *performance* individuale, infatti, viene gestita e organizzata annualmente come riportato precedentemente con la definizione del sistema specifico.

Con riferimento agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, l'Ateneo ha nominato il Responsabile per la prevenzione della corruzione e per gli obblighi di trasparenza e integrità.

## D. Infrastruttura di supporto

### D.1 ADEGUATEZZA DEI SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DEL FUNZIONAMENTO DEL CICLO

### D.2 CASI DI COPERTURA PARZIALE

Secondo quanto attestato dalla Direzione Generale, l'Ateneo ha adottato dal 1 gennaio 2013 un sistema di contabilità economico patrimoniale che è ancora in fase di implementazione per quanto riguarda gli aspetti legati alla contabilità generale, alla contabilità analitica e alla gestione del budget. Il Consorzio CINECA, fornitore del software U-Gov che è il sistema informativo scelto per la contabilità, ha previsto anche alcuni moduli direzionali che fanno parte dell'ambito Pianificazione e Controllo. Il progetto per la realizzazione di questi moduli comprende il Data Warehouse e il Controllo di Gestione. Una volta che il sistema sarà pienamente operativo, l'Ateneo potrà avvalersi di un sistema di reporting personalizzabile. L'Ateneo si avvale di un ufficio di controllo di gestione composto da tre addetti (un coordinatore, un responsabile e un collaboratore) che si occupa della contabilizzazione dei costi del personale.

Il Nucleo auspica l'adozione il più tempestiva possibile di un Data Warehouse che permetta l'integrazione dei diversi sistemi informativi adottati.

---

<sup>7</sup> Nel Piano della Performance 2014-2016 nel paragrafo 7.3 (pag. 37) Azioni per il miglioramento del ciclo della performance si evidenzia come "diventa sempre più indispensabile che l'amministrazione costituisca una struttura tecnica permanente che funga da supporto al Rettore, al Direttore Generale e a tutti i soggetti coinvolti nei processi di programmazione, misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale"

## **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**

### **E.1 VALUTAZIONE FUNZIONAMENTO SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELLA TRASMISSIONE E PUBBLICAZIONE DEI DATI**

Il Nucleo rileva (Allegato 1 sezione E.1.a) che alcune tipologie di dati risultano reperibili presso una pluralità di banche dati in capo alle singole strutture di riferimento; altre sono reperibili in una banca dati centralizzata. Le informazioni sono trasmesse al soggetto responsabile della pubblicazione per via telematica e vengono inserite nella sezione "Amministrazione Trasparente" attraverso la creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito.

A seconda della tipologia di dato il grado di apertura delle banche dati è diversa come emerge dall'Allegato 1 sezione E.1.b. Per alcune informazioni la pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" avviene tramite collegamento ipertestuale.

Come dichiarato dalla Direzione Generale (V. Allegato E.1) nelle banche dati dei sistemi informativi in uso non sono ancora disponibili tutte le informazioni previste dalla normativa (esempio: indicazione del responsabile dell'ufficio, pubblicazione dei curricula); si sta procedendo alla modifica del sistema per aumentare il grado di completezza delle informazioni riportate. Il *Piano triennale per la trasparenza e integrità 2013-2015* riporta il piano delle azioni finalizzate al completamento delle informazioni che sarà concluso entro l'anno 2015.

Dall'analisi complessiva dei documenti consultati emerge la definizione di un sistema di responsabilità diffusa riguardo la fornitura e l'aggiornamento dei dati che, a parere del Nucleo, rappresenta un aspetto da tenere in considerazione per evitare duplicazioni di basi di dati, problemi di aggiornamento, errori di allineamento, ecc.

### **E.2 MODELLO ORGANIZZATIVO DI RACCOLTA E PUBBLICAZIONE DEI DATI**

La raccolta dei dati per la pubblicazione e la pubblicazione degli stessi online è un'attività in capo al Responsabile per la trasparenza e al Dirigente responsabile delle unità organizzative detentrici del dato (Allegato 1 sezione E.2). Al Responsabile per la trasparenza è in capo la supervisione e il coordinamento dell'attività di pubblicazione e monitoraggio.

### **E.3 SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA PUBBLICAZIONE DEI DATI**

Nel 2013 il Nucleo di Valutazione ha effettuato l'attività di monitoraggio ad esso demandata con riferimento alla pubblicazione dei dati. È stato attuato un monitoraggio intermedio entro il mese di settembre (30/09/2013) come richiesto dalle delibere CiVIT/A.N.AC. n. 71/2013.

Il Nucleo nel 2013 ha svolto le diverse attestazioni richieste dalle delibere CiVIT e dai recenti provvedimenti legislativi in materia di trasparenza ed anticorruzione, emanati successivamente rispetto alla delibera CiVIT n. 23/2013 e dopo il D.Lsg.14 marzo 2013 n.33, che hanno introdotto nuovi adempimenti a carico dell'Ateneo e le verifiche sull'attuazione da parte del Nucleo/OIV.

Nel mese di gennaio 2014 come previsto dalla delibera A.N.AC. n. 77/2013 il Nucleo ha deliberato l'attestazione sulla trasparenza al 31/12/2013.

### **E.4 SISTEMI PER LA RILEVAZIONE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DEGLI ACCESSI ALLA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"**

Il sistema adottato prevede la rilevazione degli accessi alla Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale. Tuttavia il monitoraggio degli accessi è stato attivato solo a partire dal febbraio 2014 e non sono, quindi, disponibili statistiche sugli accessi relative all'anno 2013.

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

### **F.1 MISURAZIONI ATTUATE PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Nel 2013 l'Ateneo non aveva definito gli standard di qualità dei servizi ma è stato previsto che gli stessi vengano definiti nell'attuazione del *Piano triennale per la trasparenza e integrità 2013-2015*.

### **F.2 MODALITÀ ADOTTATE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE “CLASS ACTION”**

Non vi sono evidenze documentali che permettano di individuare modalità per la gestione di reclami e eventuali azioni di “*Class Action*”. Su questo aspetto non risulta che l'Ateneo abbia assunto specifici impegni.

### **F.3 REVISIONE DEGLI STANDARD**

Come riportato precedentemente, nel 2013 l'Ateneo non aveva definito gli standard di qualità dei servizi e le conseguenti modalità di revisione degli stessi. Il Nucleo ritiene che la struttura debba impegnarsi nel (i) censire i servizi erogati all'utenza (anche interna); (ii) definire tempi e modalità di erogazione degli stessi servizi; (iii) individuare standard di qualità e indicatori utili al monitoraggio; (iv) valorizzare tutte le informazioni desumibili da indagini sulla *customer satisfaction*.

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

### **G.1 VALUTAZIONE EFFICACIA DELLE AZIONI POSTE IN ESSERE ALLA LUCE DEI RISULTATI CONSEGUITI NEL PRECEDENTE CICLO**

Essendo quello del 2013 il primo esercizio della gestione del *Ciclo della performance* secondo le prescrizioni CiVIT/A.N.AC., non sono disponibili al Nucleo elementi sufficienti per esprimere una compiuta valutazione dell'efficacia di eventuali azioni adottate per il miglioramento della performance organizzativa. Si considera, comunque, un incisivo e positivo cambio di tendenza in questo ambito, la decisione della governance di conformare la gestione del *Ciclo della performance* agli standard CiVIT.

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

### **H.1 SINTESI DELLE ATTIVITÀ (TEMPISTICA RICHIESTE, TEMPISTICA RISPOSTE, RIUNIONI, ECC.)**

Il Nucleo/OIV per predisporre la presente relazione ha incontrato il Direttore Generale, formulato richieste documentali alle Direzioni e richiesto alla Direzione Generale la compilazione degli Allegati 1 e 2 della Delibera CiVIT n. 23/2013; sono stati inoltre esaminati i documenti presenti nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale.

Come già detto in precedenza, la presente costituisce la prima relazione del Nucleo sul funzionamento complessivo del *Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni*. Nel 2013 il Nucleo, come previsto dalla normativa ha validato la *Relazione sul ciclo della performance 2012*.

Il Nucleo, come già riferito, ha svolto la sua attività di monitoraggio in riferimento agli aspetti riguardanti la trasparenza e gli obblighi di pubblicazione.

## ALLEGATO 1

**Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente.**

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti<sup>8</sup>.

A. <i>Performance</i> organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input checked="" type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

---

<sup>8</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

**B. Performance individuale**

B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?

	<b>Personale in servizi (valore assoluto)</b>	<b>Personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)</b>	<b>Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore</b>	<b>Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi</b>
Direttore Generale	1	1	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	10	9	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti:	738	589	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Categorie EP	28	28	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Categorie D	234	234	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Categorie C	327	327	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Categorie B	149	0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?

	Si	No	(se no) motivazioni
Direttore Generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____



### D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	L'Università di Cagliari ha adottato dal 1 gennaio 2013 un sistema di contabilità economico patrimoniale che è ancora in fase di implementazione presso l'ateneo per quanto riguarda gli aspetti legati alla contabilità generale, alla contabilità analitica e alla gestione del budget. Il Consorzio CINECA, fornitore del software U-Gov che è il sistema informativo scelto per la contabilità, ha previsto anche alcuni moduli direzionali che fanno parte dell'ambito Pianificazione e controllo. Il progetto per la realizzazione di questi moduli comprende il Data Warehouse e il Controllo di Gestione. I due ambiti sono strettamente legati e dovranno costituire la fonte dati primaria per il NdV, gli Organi ecc. Il risultato atteso è un sistema di reporting che l'ateneo potrà personalizzare in base alle esigenze. L'ufficio controllo di gestione è composto da tre addetti (un coordinatore, un responsabile e un collaboratore) e si occupa, in questo periodo, della contabilizzazione dei costi del personale.
---	---

**N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.**

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG.	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____
---	--

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Monitoraggio dell'incidenza dei costi complessivi del personale sul finanziamento FFO e sulle tasse e contributi universitari. <b>Indicatore:</b> Valore del rapporto Costi fissi e accessori del personale/FFO, tasse, sovrattasse, contributi universitari (al netto dei rimborsi)	Contenimento dei costi di esercizio sotto il controllo delle direzioni. <b>Indicatore:</b> % di utilizzo del budget
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione<sup>10</sup>**

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

**N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti<sup>11</sup> compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

<sup>10</sup> Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

<sup>11</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
<b>N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</b>			
<b>Tipologie di dati</b>	<b>Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)</b>	<b>Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)</b>	<b>Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)</b>
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione e aggiornamento delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito.	Nelle banche dati dei sistemi informativi attualmente in uso non vi sono tutte le informazioni richieste dalla norma (esempio indicazione del responsabile dell'ufficio).	La pubblicazione avviene nella sezione "Amministrazione trasparente" tramite collegamento ipertestuale alle altre sezioni del sito, come previsto dall'allegato "A" del D.Lgs. 33/2013 al fine di evitare duplicazioni. Non si pubblica direttamente nella sezione "Amministrazione trasparente" perché appare opportuno permettere l'accesso in modo diretto alle informazioni relative al telefono, posta elettronica, articolazione uffici, ecc.
Consulenti e collaboratori	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione, aggiornamento e pubblicazione delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito e possono estrarle in formato aperto.	Nelle banche dati dei sistemi informativi attualmente in uso non vi erano tutte le informazioni richieste dalla norma. Si è proceduto con un aggiornamento delle banche dati, pertanto, si valuterà la possibilità di estrarre direttamente le informazioni.	Sono pubblicate direttamente in "Amministrazione trasparente".
Dirigenti	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione, aggiornamento e pubblicazione delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito.	Nelle banche dati dei sistemi informativi attualmente in uso non vi sono tutte le informazioni richieste dalla norma (esempio curriculum).	Sono pubblicate direttamente in "Amministrazione trasparente".
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione e aggiornamento delle informazioni. I cittadini visualizzeranno le informazioni nel sito e potranno estrarle in formato aperto.	Nelle banche dati dei sistemi informativi attualmente in uso non vi erano tutte le informazioni richieste dalla norma. Si è proceduto con un aggiornamento delle banche dati, pertanto, si valuterà la possibilità di estrarre direttamente le informazioni.	Sono pubblicate direttamente in "Amministrazione trasparente".

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Bandi di concorso	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione e aggiornamento delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito.	La banca dati del sistema documentale attualmente in uso non permette la pubblicazione delle informazioni. Il sistema è in fase di modifica.	La pubblicazione avviene nella sezione "Amministrazione trasparente" tramite collegamento ipertestuale alle altre sezioni del sito, come previsto dall'allegato "A" del D.Lgs. 33/2013 al fine di evitare duplicazioni. Non si pubblica direttamente nella sezione "Amministrazione trasparente" perché appare opportuno permettere l'accesso in modo diretto alle informazioni relative ai Bandi di concorso.
Tipologia Procedimenti	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione, aggiornamento e pubblicazione delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito e possono estrarle in formato aperto.	Non vi sono altre banche dati relative ai procedimenti.	Sono pubblicate direttamente in "Amministrazione trasparente".
Bandi di gara e contratti	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione e aggiornamento delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito.	La banca dati del sistema documentale attualmente in uso non permette la pubblicazione delle informazioni. Il sistema è in fase di modifica.	La pubblicazione avviene nella sezione "Amministrazione trasparente" tramite collegamento ipertestuale alle altre sezioni del sito, come previsto dall'allegato "A" del D.Lgs. 33/2013 al fine di evitare duplicazioni. Non si pubblica direttamente nella sezione "Amministrazione trasparente" perché appare opportuno permettere l'accesso in modo diretto alle informazioni relative ai Bandi di concorso.
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Alle banche dati di archivio accedono i responsabili della trasmissione, aggiornamento e pubblicazione delle informazioni. I cittadini visualizzano le informazioni nel sito e possono estrarle in formato aperto.	Nelle banche dati dei sistemi informativi attualmente in uso non vi erano tutte le informazioni richieste dalla norma. Si è proceduto con un aggiornamento delle banche dati, pertanto, si valuterà la possibilità di estrarre direttamente le informazioni.	Sono pubblicate direttamente in "Amministrazione trasparente".

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione e dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No



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



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

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire class action <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione