

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI “FEDERICO II”

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
(AI SENSI DEL D.LGS. 150/2009)

ANNO DI RIFERIMENTO 2012

Napoli, 08.07.2013

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE	3
ALBERO DELLA PERFORMANCE	6
OBIETTIVI STRATEGICI ED OPERATIVI: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2012	8
Obiettivo Strategico 1.1: Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione.....	8
Obiettivo Strategico 1.2: Progettazione di un modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative	27
Obiettivo Strategico 1.3: Definizione di un Piano della Formazione	28
Obiettivo Strategico 2.1 Sviluppo dei sistemi informativi.....	32
Obiettivo Strategico 2.2: Miglioramento dei servizi di internazionalizzazione a favore degli studenti	36
Obiettivo Strategico 3.1: Miglioramento dei servizi resi da tutte le Ripartizioni e Poli.....	38
Obiettivo Strategico 3.2: Gestione dei beni immobili detenuti dall'Ateneo.....	47
OBIETTIVI DI CONTINUITÀ: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2012	48

PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

Ai sensi dell'articolo 10, comma 1, del D.Lvo 150/2009 e s.m.i., in continuità con la relazione adottata per l'anno 2011, è predisposta - in riferimento all'anno 2012 - la presente relazione sui risultati organizzativi raggiunti rispetto agli obiettivi programmati nel Piano della Performance relativo al triennio 2011-2013.

Si rammenta che detto Piano veniva approvato con delibera del CDA n. 13 del 27.01.2011 e poi aggiornato - per l'anno 2012 - con delibera del CDA n. 12 del 31.01.2012 e - per l'anno 2013 - con delibera n. 39 del 29.01.2013 e n. 31 del 14.02.2013.

Corre l'obbligo di evidenziare che il Piano della Performance è il documento programmatico nel quale è definito il cosiddetto "albero della performance", con l'individuazione di indirizzi strategici triennali fissati dal Rettore, dai quali derivano gli obiettivi strategici triennali assegnati, a partire dal 2011, al Direttore Amministrativo - oggi Direttore Generale - e gli obiettivi operativi annuali attribuiti ai Dirigenti. In aggiunta agli obiettivi operativi discendenti dagli obiettivi strategici, la performance organizzativa è valutata anche come raggiungimento di obiettivi di continuità (figura 1), i quali valutano l'efficienza delle attività ordinarie.

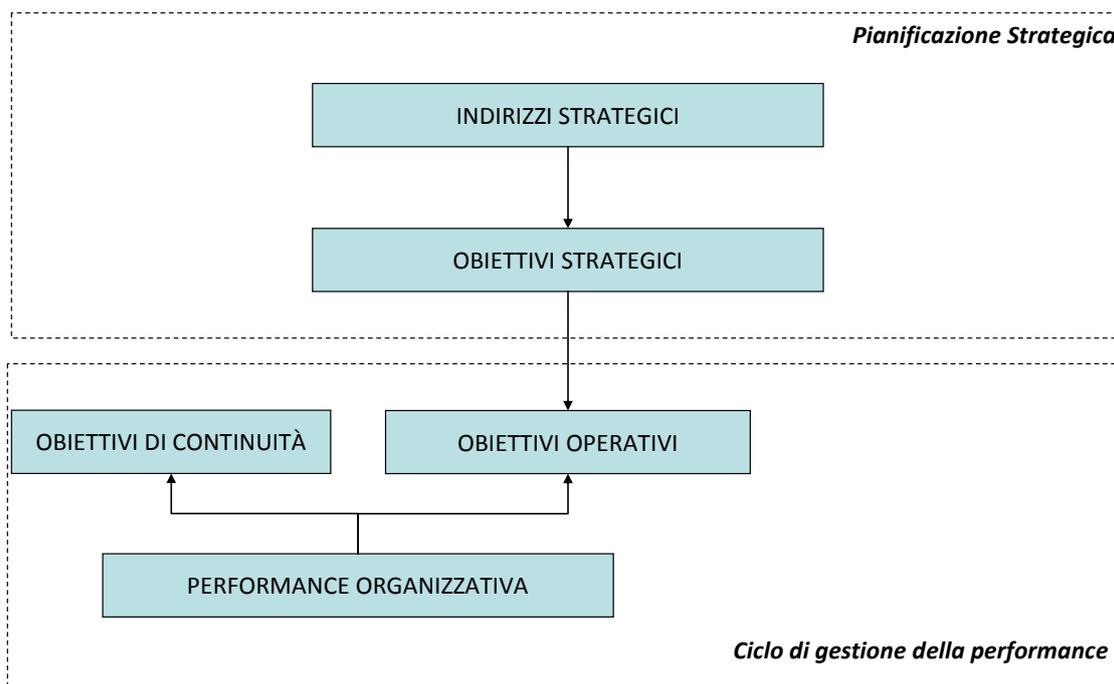


Figura 1: La pianificazione strategica ed il ciclo di gestione della performance

Si ricorda, inoltre, che l'introduzione, nell'ambito dell'Ateneo, degli strumenti di pianificazione, programmazione e controllo - di cui il Piano della Performance è espressione - ha già portato, per l'anno 2011, ad un duplice risultato:

- 1) quello di sviluppare la capacità di pianificare gli obiettivi strategici attraverso la redazione di *Piani operativi*, nei quali i Dirigenti hanno esplicitato le attività da svolgere negli anni 2012 e 2013, con relativi indicatori e target;
- 2) quello di aver prefigurato un'attività di monitoraggio del ciclo di gestione della Performance, da realizzare attraverso:

- l'utilizzo, da parte dei Dirigenti, di report periodici per la verifica dell'andamento dell'attività programmata;
- lo svolgimento di momenti di incontro tra il Direttore Amministrativo - ora Direttore Generale - e i Dirigenti, nonché tra i Dirigenti e i Responsabili degli Uffici afferenti alle Ripartizioni di competenza.

Nel corso dell'anno 2012, la possibilità di avvalersi di *Piani Operativi* ormai redatti e l'effettiva realizzazione della descritta attività di monitoraggio ha consentito di individuare - in qualche caso e già nel corso di svolgimento delle attività programmate nei richiamati Piani Operativi - scostamenti rispetto ai target previsti.

L'anno 2012 è stato caratterizzato da una profonda trasformazione dell'assetto organizzativo dell'Ateneo e, di conseguenza, le attività amministrative svolte sono state, non solo gravose, ma di notevole complessità. A seguito della emanazione del nuovo Statuto, avvenuta con D.R. 1660 del 15.5.2012, si è dovuto innanzitutto provvedere alla costituzione del Consiglio di Amministrazione e del Nucleo di valutazione secondo il nuovo iter procedurale previsto; si è poi proceduto alla costituzione di n.26 Dipartimenti, con l'afferenza agli stessi di **n.2504** professori e ricercatori in servizio.

La istituzione e attivazione dei nuovi dipartimenti ha determinato la necessità di creare uffici dipartimentali con specifiche competenze, cui sono state assegnate unità di personale con individuazione dei relativi capi ufficio. Ciò ha determinato una movimentazione di personale tecnico-amministrativo pari a circa **n.1692** unità.

In sede di assegnazione del personale tecnico-amministrativo ai dipartimenti di area medica, si è provveduto a sanare anche una situazione pregressa, disponendo, per il personale utilizzato congiuntamente dall'Università e dall'Azienda Ospedaliera Universitaria, l'afferenza al Dipartimento universitario, che si è venuta ad affiancare alla preesistente esclusiva afferenza al Dipartimento assistenziale, determinando per detta tipologia di personale la cosiddetta "doppia afferenza". Tale problematica ha riguardato circa **1085** unità di personale.

Particolarmente impegnativa è stata la predisposizione dei regolamenti attuativi della legge 240 (allo stato non ancora completata) e di regolamenti previsti dallo Statuto, come ad esempio, la disciplina dei compiti e delle modalità di funzionamento degli organi dipartimentali e dell'elezione del Direttore di Dipartimento-

Si ritiene, infine, opportuno evidenziare che, in adesione alla previsione dell'articolo 11, comma 6, del D.Lgs 150/2009 e s.m.i. ("*...ogni amministrazione presenta il Piano e la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10 comma 1, lettere a) e b), alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica...*"), **il Piano della Performance 2011 – 2013 e la Relazione sulla Performance, relativa all'anno 2011, sono stati presentati nell'ambito di una giornata della trasparenza**, tenutasi in data 20.12.2012 ed organizzata al fine di promuovere, tra il personale dell'Ateneo, la cultura della trasparenza dell'attività amministrativa che - nella sua accezione più ampia - consiste nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia tra quest'ultimo ed il mondo esterno.

Il Piano e la Relazione sono stati presentati nell'ambito di tale *giornata della trasparenza* stante la **stretta connessione** tra il *ciclo della performance*, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi pubblici offerti, e *trasparenza dell'azione amministrativa* la quale, intesa in termini di "*conoscibilità e controllabilità di atti posti in essere dalla Pubblica Amministrazione*", favorisce, non solo l'imparzialità dell'azione amministrativa, ma anche e soprattutto l'efficacia di detta azione, cioè la verificabilità del rapporto tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prestabiliti.

Si ritiene opportuno segnalare che, nell'ambito della *giornata della trasparenza*, i lavori sono stati aperti dal Direttore Generale, che ha, tra l'altro, accennato ai tratti fondamentali della Legge 190/2012 (Legge Anticorruzione) e sono proseguiti con gli interventi della dottoressa Lorella Cannavacciuolo, della dottoressa Clelia Baldo, della dottoressa Antonella Garofalo e del dott. Paolo Casillo (tutti riportati nel documento "*Allegati*" (**allegato 1- giornata della trasparenza**), accluso alla presente relazione).

Inoltre, la newsletter di Ateneo di dicembre 2012 è stata interamente dedicata alla trasparenza.

ALBERO DELLA PERFORMANCE

Come puntualmente descritto nella relazione sulla performance relativa all'anno 2011, il processo di identificazione degli indirizzi strategici è scaturito dal check-up organizzativo effettuato dal MIP (Scuola di Management del Politecnico di Milano) nel dicembre 2010 nell'ambito del progetto "Brunetta", che ha evidenziato il posizionamento dell'Ateneo "Federico II" rispetto a n. 4 *item* (1. *quadro organizzativo*, 2. *sistemi di supporto*, 3. *gestione del personale valutazione delle posizioni e formazione*, 4. *sistemi di valutazione del personale dirigente e non dirigente*).

L'analisi condotta dal MIP ha individuato i seguenti punti di forza e aree di debolezza:

Punti di forza

- Buona definizione del quadro macro e micro organizzativo;
- Gestione dei rischi (assicurativi, operativi, informativi, ambientali, ecc.);
- Valutazione delle performance dei Dirigenti.

Aree di debolezza

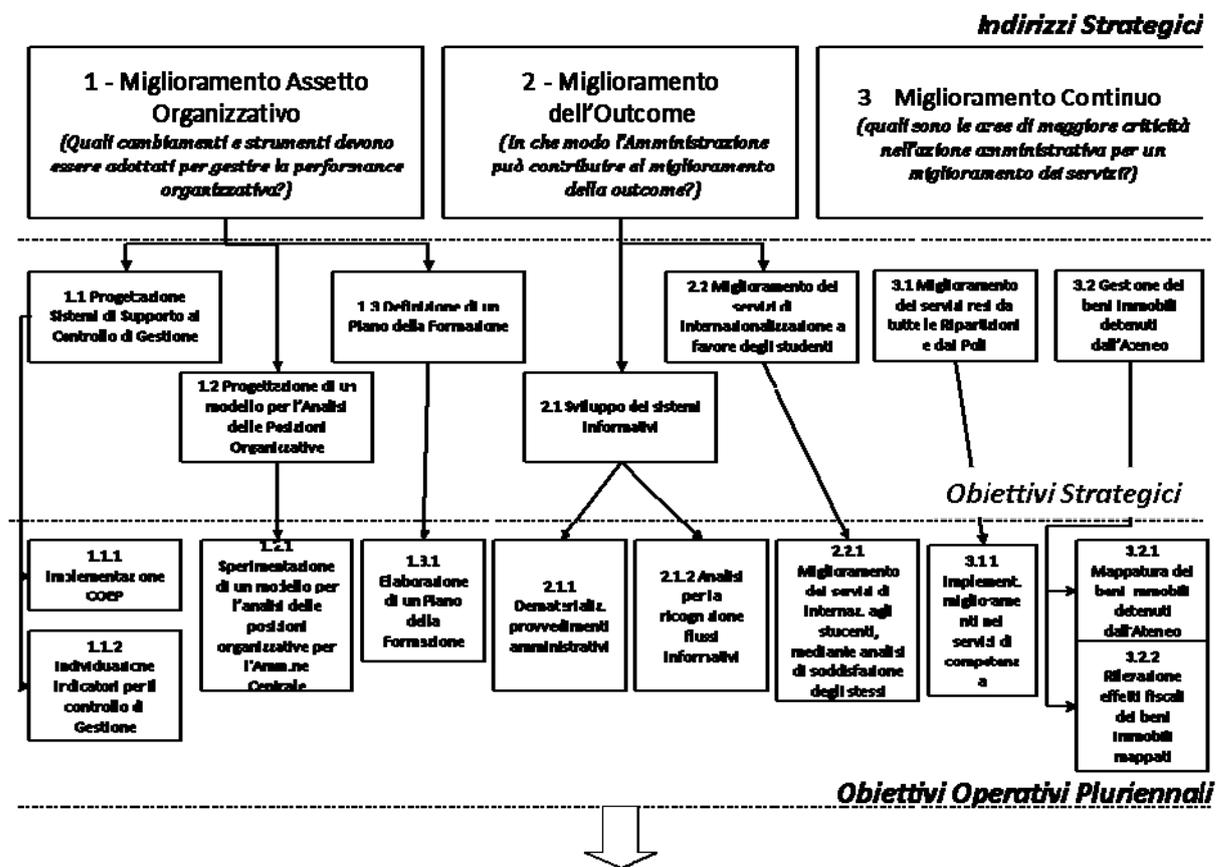
- Sistemi di supporto alla misurazione delle performance;
- Valutazione delle posizioni e formazione;
- Valutazione delle performance del personale non dirigente.

Il quadro complessivo scaturente dall'indagine del MIP ha determinato la formulazione degli indirizzi strategici e la loro articolazione in obiettivi strategici.

In particolare, l'albero della performance adottato dall'Ateneo Federico II si compone di quattro livelli (figura 2):

- I livello: Indirizzi strategici, definiti dal Rettore;
- II livello: Obiettivi strategici, definiti dal Rettore e assegnati al Direttore Amministrativo - ora Direttore Generale - con orizzonte temporale triennale;
- III livello: Obiettivi operativi pluriennali, attuativi degli obiettivi strategici;
- IV livello: Obiettivi operativi annuali, che esprimono il raggiungimento annuale degli obiettivi operativi pluriennali.

L'albero della performance riporta, innanzitutto, gli indirizzi strategici triennali fissati dal Rettore, il quale - per ciascun indirizzo strategico - individua - a cascata - gli obiettivi strategici triennali da assegnare al Direttore Generale con relativi target ed indicatori. Il Direttore Generale, di concerto con il Rettore, determina gli obiettivi operativi pluriennali, che sono il risultato della esplicitazione degli obiettivi strategici riportati nel Piano. In coerenza con gli obiettivi operativi pluriennali, il Direttore assegna ai Dirigenti, previo colloquio con gli stessi e alla presenza di un componente del Nucleo di Valutazione, gli obiettivi operativi annuali. Si precisa, inoltre, che nella figura 2 non sono riportati gli obiettivi operativi annuali per rendere la rappresentazione di più semplice comprensione.



- Figura 2: Albero della Performance Triennio 2011-2013

Gli indirizzi strategici triennali, nonché gli obiettivi strategici, non hanno, a tutt'oggi, subito alcuna modifica. Tuttavia, si ritiene opportuno riportare quanto già esposto nella Relazione della Performance relativa all'anno 2011, in quanto utile quadro di riferimento per meglio comprendere i risultati raggiunti nell'anno 2012 rispetto agli obiettivi strategici di riferimento.

Il primo indirizzo strategico, "**Miglioramento dell'Assetto Organizzativo**", prevede i seguenti obiettivi strategici:

- **1.1 Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione**
- **1.2 Progettazione di un modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative**
- **1.3 Definizione di un Piano della Formazione.**

Per quanto riguarda la "**Progettazione di un Sistema di Supporto al Controllo di Gestione**", basandosi anche sui risultati del check-up organizzativo, il Direttore Amministrativo – ora Direttore Generale - con il supporto dei Dirigenti si è focalizzato su due aspetti: il sistema di contabilità ed il sistema degli indicatori.

Si precisa che, relativamente al sistema di contabilità, già negli anni precedenti, era stata avviata una fase di progettazione e di sperimentazione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale in affiancamento alla contabilità finanziaria per la sola Amministrazione Centrale.

Tuttavia, l'avvento della Riforma Gelmini ha determinato un capovolgimento della originaria impostazione, con la conseguente necessità di adottare la contabilità economico-patrimoniale come unica contabilità dell'Ateneo. In questo nuovo modello, la contabilità finanziaria permane, a soli fini meramente riclassificatori, per consentire al Ministero dell'Economia e delle Finanze il consolidamento dei conti degli Enti Pubblici al bilancio dello Stato (si veda art. 5 comma 4, lettera a della Legge Gelmini).

Gli altri due obiettivi strategici non sono stati ulteriormente scomposti.

Il secondo indirizzo strategico, "**Miglioramento dell'Outcome**", prevede i seguenti obiettivi strategici:

- **2.1 Miglioramento dei servizi di internazionalizzazione a favore degli studenti**
- **2.2 Sviluppo dei sistemi informativi**

Il "*miglioramento dei servizi di internazionalizzazione a favore degli studenti*" non è stato ulteriormente scomposto.

Per quanto riguarda lo "*Sviluppo dei sistemi informativi*", si precisa che il quadro normativo vigente impone alle Pubbliche Amministrazioni di garantire l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione, definite dal Governo, mediante l'adeguato sviluppo dei sistemi informativi (D.Lgs. 82/2006 e ss.mm.ii.). Conseguentemente, lo sviluppo ed implementazione dei sistemi informativi è stato e dovrà essere un tema costantemente presente negli obiettivi strategici dell'Ateneo.

Per il triennio 2011-2013, tale obiettivo strategico si è articolato in:

- Dematerializzazione dei provvedimenti amministrativi
- Ricognizione dei sistemi informativi

Il terzo indirizzo strategico, "**Miglioramento Continuo**", prevede i seguenti obiettivi strategici:

- **3.1 Miglioramenti dei servizi resi**
- **3.2 Gestione dei beni immobili detenuti dall'Ateneo**

Il "*miglioramento dei servizi*" non è stato ulteriormente scomposto.

Invece, l'obiettivo strategico "*Gestione dei beni immobili detenuti dall'Ateneo*" è stato articolato in:

- Mappatura dei beni immobili detenuti dall'Ateneo.
- Rilevazione degli effetti fiscali dei beni immobili mappati.

Nei prossimi paragrafi della presente relazione si descriveranno i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi operativi individuati per ciascun obiettivo strategico.

OBIETTIVI STRATEGICI ED OPERATIVI: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2012

OBIETTIVO STRATEGICO 1.1: PROGETTAZIONE DI SISTEMI DI SUPPORTO AL CONTROLLO DI GESTIONE

L'obiettivo strategico "*Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione*" prevede, nel triennio 2011-2013, i seguenti obiettivi operativi pluriennali:

- 1.1.1 Implementazione della Contabilità Economico-Patrimoniale (d'ora innanzi denominata COEP);
- 1.1.2 Individuazione indicatori per il Controllo di Gestione.

L'obiettivo operativo pluriennale "Implementazione della COEP" prevede i seguenti obiettivi operativi annuali per l'anno 2012:

- 1.1.1.1 **Configurazione del sistema informativo per la gestione della COEP/COAN** assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo (Dirigente dott.ssa Colomba Tufano)
- 1.1.1.2 **Ridefinizione delle procedure amm.vo-contabili di competenza dell'Amm.ne Centrale e delle Strutture Decentrate e relative parti del Regolamento** assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo (Dirigente dott.ssa Colomba Tufano) e ai Poli (Direttori dott. Antonino Calogero e dott.ssa Paola Balsamo)
- 1.1.1.3 **Formazione del personale sulla COEP** assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo (Dirigente dott.ssa Colomba Tufano) e ai Poli (Direttori dott. Antonino Calogero e dott.ssa Paola Balsamo)

L'obiettivo operativo pluriennale "Individuazione indicatori per il Controllo di Gestione" prevede il seguente obiettivo operativo annuale per l'anno 2012:

- 1.1.2.1 Monitoraggio degli indicatori proposti assegnato a tutte le Ripartizioni e Poli

1.1.1.1 Configurazione del sistema informativo per la gestione della COEP/COAN.

L'obiettivo operativo annuale 2012 "*Configurazione del sistema informativo per la gestione della COEP/COAN*" è stato assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, il cui Dirigente è la dott.ssa Colomba Tufano.

Tale obiettivo operativo ha come target il completamento del 100% delle configurazioni di sistema indispensabili per l'avvio della COEP ed almeno il 50% delle configurazioni di sistema non indispensabili.

La dott.ssa Colomba Tufano ha provveduto a costituire un apposito gruppo di lavoro, denominato "*Key Users*", per la definizione delle più opportune configurazioni del sistema di contabilità integrata U-GOV. Il gruppo è stato poi suddiviso in due gruppi ciascuno operante su specifiche configurazioni.

Le configurazioni, ritenute dal Cineca indispensabili, all'avvio di UGOV entro il 1° gennaio 2013 sono state completate nel 2012 e sono:

1. ▪ **Piano dei conti COGE-COAN**, elaborato in coerenza con le bozze di schemi di bilancio specifici per le Università, in via di definizione da parte del MIUR. In particolare, il piano dei conti si articola in elementi dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico, in coerenza con quanto disposto dal D.Lgs. 18/2013, che prevede la redazione di un Bilancio di previsione autorizzatorio, composto da un Budget Economico e da un Budget degli Investimenti.

2. ▪ **Tabella di associazione tra piano dei conti COGE e tassonomia dei codici SIOPE**, elaborata in coerenza con la bozza di schema di riclassificazione del bilancio in contabilità finanziaria in via di definizione da parte del MIUR ed in ottemperanza alle disposizioni contenute nel richiamato D.Lgs. 18/2013, che prevede la redazione di un Bilancio preventivo non autorizzatorio in contabilità finanziaria, elaborato mediante l'utilizzo della tassonomia SIOPE.
3. ▪ **Configurazioni CSA-U-GOV**, necessarie a consentire l'integrazione tra il sistema Carriere e Stipendi di Ateneo (CSA) ed il sistema contabile U-GOV per la contabilizzazione dei costi del personale. In particolare, si è resa necessaria l'associazione tra i capitoli ed i ruoli di CSA (personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo, ecc.) ed il piano dei conti COGE-COAN-SIOPE.
4. ▪ **Tabella beni e servizi, nonché tassonomia delle diverse tipologie di entrata (tariffario)**, che associano a ciascun bene o servizio acquistato ed alle tipologie di entrate i relativi conti COGE e COAN da movimentare.
5. ▪ **Aliquote di ammortamento delle immobilizzazioni materiali ed immateriali da ammortizzare**, definite, nelle more dell'emanazione di decreti legislativi specifici per le Università, sulla base delle disposizioni normative fiscali vigenti.
6. ▪ **Tassonomia dei progetti**, ovvero classificazione di tutte le tipologie di progetti gestiti all'interno dell'Ateneo e relativi schemi di bilancio, al fine di definire su UGOV le più opportune regole contabili di gestione ed i relativi report di monitoraggio e rendicontazione.
7. ▪ **Compensi, incarichi e missioni**, le cui tabelle di configurazione associano ciascuna tipologia di compenso e di oneri alle relative voci del piano dei conti.

Le configurazioni ritenute dal Cineca non indispensabili all'avvio di UGOV entro il 1° gennaio 2013 sono:

1. **Elenco delle unità organizzative, economiche ed analitiche;**
2. **Elenco delle tipologie di causali di acquisto** (procedure ristrette, in economia, CONSIP, ecc.);
3. **Elenco delle causali relative alle variazioni di bilancio** (approvazione budget, DR di variazione, delibera del CdA, ecc.);
4. **Criteri di allocazione costi.**

Solo le prime 3 delle configurazioni non indispensabili sono state completate nel 2012.

Pertanto, rispetto all'indicatore dell'obiettivo "*% delle Configurazioni completate rispetto a quelle richieste dal Cineca*", si sono raggiunti i seguenti risultati:

- a. 100% delle configurazioni indispensabili rispetto al target, pari al 100% delle configurazioni indispensabili;
- b. 75% delle configurazioni non indispensabili rispetto al target, pari al 50% delle configurazioni non indispensabili.

1.1.1.2 Ridefinizione delle procedure amm.vo-contabili di competenza dell'Amm.ne Centrale e delle Strutture Decentrate e relative parti del Regolamento.

L'obiettivo operativo annuale 2012 "*Ridefinizione delle procedure amm.vo-contabili di competenza dell'Amm.ne Centrale e delle Strutture Decentrate e relative parti del Regolamento*" è stato assegnato:

- per le procedure amm.vo-contabili di competenza dell'Amm.ne Centrale, alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, il cui Dirigente è la dott.ssa Colomba Tufano;
- per le procedure amm.vo-contabili di competenza delle Strutture Decentrate afferenti al Polo delle Scienze Umane e Sociali, al Polo delle Scienze e Tecnologie per la Vita e al Polo delle Scienze e Tecnologie (tutti disattivati alla data del 1.01.2013 a seguito della riorganizzazione dell'Ateneo in attuazione della Legge Gelmini) sono stati assegnati ai predetti Poli, i cui Direttori erano il dott. Antonino Calogero (per il Polo SUS e, ad interim, per il Polo STV, fino al 31.12.2012) e la dott.ssa Paola Balsamo (ad interim, per il Polo ST, fino al 30.09.2012).

L'obiettivo operativo ha come target una Proposta al CdA della bozza del nuovo Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità.

Tale obiettivo doveva essere realizzato su coordinamento della dott.ssa Tufano, con la collaborazione dei due Direttori dei Poli per gli aspetti di relativa competenza.

La dott.ssa Colomba Tufano ha analizzato i Regolamenti di Amministrazione, Finanza e Contabilità adottati da altri Atenei, che hanno già affrontato il passaggio dalla contabilità finanziaria alla contabilità economico-patrimoniale (quali il Politecnico di Torino e l'Università di Trento) ed ha elaborato una bozza di Regolamento, posta in raffronto con lo schema - tipo di Regolamento emerso dai gruppi di lavoro del CODAU. Pur avendo svolto le suindicate attività, la dott.ssa Tufano, in sede di monitoraggio, ha illustrato ampiamente le problematiche connesse alla redazione del testo regolamentare e si è riservata di valutare un ambito di operatività del regolamento da adottare più limitato rispetto a quello ipotizzato. Infatti, successivamente alla data del monitoraggio, la dott.ssa Tufano ha comunicato di ritenere inopportuna la adozione del nuovo Regolamento di Finanza e Contabilità, in assenza dei Decreti attuativi previsti dal Decreto Legislativo n. 18/2012, Decreti che si riteneva dovessero essere emanati prima della fine dell'anno 2012 e che, ad oggi, non sono stati ancora adottati. L'adozione del nuovo Regolamento di Finanza e Contabilità in assenza di detti Decreti – i cui contenuti, ad oggi, sono conosciuti solo in bozza e non in forma definitiva – avrebbe, infatti, comportato il rischio di una rivisitazione del testo adottato, una volta entrati in vigore i citati Decreti attuativi. Non appare superfluo rammentare che il Regolamento di Finanza e Contabilità non è un semplice "*Regolamento di Ateneo*", soggetto alla ordinaria procedura di approvazione prevista dallo Statuto (approvazione Senato Accademico, su parere del CDA); esso - per disposizione legislativa - è sottoposto al controllo ministeriale di legittimità e di merito, sicché non si è ritenuto opportuno adottarlo sulla base di contenuti non definitivi.

Pertanto, tenendo presente che la delibera del Consiglio di Amministrazione n. 23 del 28.06.2012 rimanda al 1° gennaio 2014 l'adozione del bilancio unico e che il processo di attuazione della Legge Gelmini non è ancora concluso, è stata predisposta - in conformità a quanto previsto

dall'articolo 44, comma 2, del vigente Regolamento di Finanza e Contabilità - una bozza di Regolamento di Ateneo per l'attuazione della contabilità economico-patrimoniale, a partire dal 1° gennaio 2013. Detta bozza, con opportune modifiche, è stata approvata dal Senato Accademico con delibera n. 1 del 18.12.2012, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione espresso con delibera n. 14 del 14.12.2012; successivamente, con Decreto n. 11 del 2 gennaio 2013, è stato emanato il relativo Regolamento. Fa parte integrante di detto Regolamento il piano dei conti di contabilità economico-patrimoniale (COGE-COAN) e la sua correlazione con la tassonomia SIOPE, necessaria per la riclassificazione del bilancio in contabilità finanziaria, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 18/2012.

Pertanto, rispetto all'indicatore dell'obiettivo "*Proposta al CdA della bozza del nuovo Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità (AFC)*", si è raggiunto il seguente risultato:

- approvazione, entro il 2012, del Regolamento di Ateneo per l'attuazione della contabilità economico-patrimoniale, a fronte del target previsto, il quale consisteva nella sottoposizione al Consiglio di Amministrazione di una Proposta della bozza del nuovo Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità (AFC). L'ipotesi sopra descritta ha dato luogo ad una modifica del target sopra previsto.

1.1.1.3 Formazione del Personale sulla COEP

L'obiettivo operativo annuale 2012 "*Formazione del Personale sulla COEP*" è stato assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, il cui Dirigente è la dott.ssa Colomba Tufano, e ai Poli, i cui Direttori – come sopra precisato - erano il dott. Antonino Calogero (per il Polo SUS e, ad interim, per il Polo STV, fino al 31.12.2012) e la dott.ssa Paola Balsamo (per il Polo ST, fino al 30.09.2012). L'obiettivo operativo ha un duplice target:

- macro-progettazione del percorso formativo;
- organizzazione delle attività lavorative in modo da garantire la presenza al corso di formazione del personale che sarà coinvolto nella COEP.

In ordine alla macro-progettazione del percorso formativo, la dott.ssa Colomba Tufano, di concerto con l'Ufficio Formazione ed i Direttori dei Poli, ha:

- concordato i contenuti della formazione teorico-pratica sulla contabilità economico-patrimoniale con l'Ufficio Formazione e con il Prof. Tizzano, Responsabile della formazione teorico-pratica sulla contabilità economico-patrimoniale;

- definito i calendari delle attività formative, tenendo conto delle attività lavorative, della propedeuticità tra gli argomenti trattati, delle date di partenza delle attività di addestramento alla procedura organizzate dal CINECA, nonché della disponibilità delle aule e delle attrezzature didattiche di supporto;

- redatto, per le parti di propria competenza, il promemoria per il Consiglio di Amministrazione, relativo alla stipula di apposita convenzione con il Dipartimento di Economia per la realizzazione delle attività formative propedeutiche all'introduzione della contabilità economico-patrimoniale (Delibera n. 23 del 28.06.2012).

In ordine all'organizzazione delle attività lavorative, la dott.ssa Colomba Tufano, unitamente ai Direttori dei Poli, ha individuato il personale da coinvolgere nelle attività formative e, per tale personale, ha previsto dei turni in modo da garantire la funzionalità degli Uffici nel corso delle attività formative. Tutte le unità di personale degli uffici afferenti alla Ripartizione, precedentemente individuate, hanno completato le attività di formazione delle attività teorico – pratiche sulla contabilità economico – patrimoniale e di addestramento alla procedura. Si precisa che il personale “*key user*” (personale del gruppo di lavoro deputato alla definizione delle più opportune configurazioni del sistema di contabilità integrata U-GOV) è stato convocato come tutor d’aula nelle attività di addestramento del personale alla procedura, attività che sono state organizzate dal CINECA.

Pertanto, rispetto agli indicatori dell’obiettivo “*macro-progettazione del percorso formativo*” e “*% unità di personale che ha completato la formazione rispetto al totale delle unità individuate*”, si sono raggiunti i seguenti risultati:

- a. Macro-progettazione del percorso di formazione così come previsto dal target.
- b. 100% del personale individuato afferente alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo e Poli rispetto al target previsto pari al 75%.

1.1.2 Monitoraggio degli indicatori proposti assegnato a tutte le Ripartizioni e Poli.

L’obiettivo operativo annuale 2012 “*Monitoraggio degli indicatori proposti*” è stato assegnato a tutte le Ripartizioni e Poli.

L’obiettivo operativo ha come target due report semestrali di monitoraggio degli indicatori “*misurabili*” di CdG (Controllo di Gestione). Nella presente relazione si riporta una sintesi dei fenomeni monitorati da ciascuna Ripartizione e dai Poli, evidenziando le informazioni utili desumibili da tale monitoraggio.

Tutti i report consegnati dai Dirigenti sono presentati nel documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)**.

Nel corso del 2013, si farà un’analisi approfondita degli indicatori monitorati, anche tenendo conto delle misurazioni relative al 2013, per giungere ad un cruscotto di indicatori che sarà utilizzato, per gli anni a venire, ai fini del controllo di gestione.

Rispetto agli indicatori dell’obiettivo “*N. di report semestrali di monitoraggio degli indicatori misurabili di CdG*” si è raggiunto il seguente risultato:

- tutte le Ripartizioni hanno presentato- laddove possibile- due report semestrali, come da target; solo in alcuni casi, come evidenziato nell’analisi degli indicatori per singola ripartizione, si è preferito calcolare l’indicatore su base annuale. Per il Polo delle Scienze e Tecnologie non sono stati esibiti report.

Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo

Gli indicatori, in numero di 21, proposti dalla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, il cui Dirigente è la dott.ssa Colomba Tufano, sono stati riportati nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011. I report presentati dalla dott.ssa Tufano riportano gli esiti del monitoraggio effettuato solo su alcuni degli indicatori definiti misurabili nella predetta Relazione riferita all'anno 2011. Gli indicatori sulla base dei quali è stato effettuato il monitoraggio sono:

1. Carico di lavoro per la gestione dei compensi del personale docente e ricercatore;
2. Carico di lavoro per la gestione dei compensi del personale tecnico-amministrativo;
3. Carico di lavoro per la gestione dei compensi del personale dirigente;
4. Carico di lavoro per la liquidazione del trattamento accessorio del personale tecnico-amministrativo;
5. Carico di lavoro per la gestione del trattamento previdenziale di fine rapporto e attività connesse (dichiarazione mensile INPS – ex INPDAP);
6. Numero di errori gestiti manualmente derivanti dall'elaborazione della Denuncia mensile INPS (ex INPDAP);
7. Tempi di elaborazione del Bilancio Consuntivo rispetto ai tempi fissati dal Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità;
8. Numero di contatti web effettuati sull'area riservata del sito di Ateneo dedicato alla ricerca.

Da una analisi dei report presentati (**vedi allegato 2 monitoraggio indicatori nel documento Allegati**) si rileva che il Dirigente:

- in riferimento ai primi 6 indicatori, finalizzati a monitorare i carichi di lavoro dell'ufficio competente, per una adeguata redistribuzione degli stessi, ha presentato tabelle dettagliate che riportano, tra l'altro, :

a) per i primi quattro indicatori, i dati quantitativi relativi alle unità di personale che, nel corso dell'anno 2012, sono state mediamente gestite dagli impiegati addetti alla gestione dei compensi e del trattamento accessorio (367 unità di personale docente e ricercatore rispetto alle sette unità dedicate; 471 unità di personale tecnico-amministrativo rispetto alle sette unità dedicate; 5 unità di personale dirigente rispetto alle 2 unità dedicate; 538 unità di personale tecnico-amministrativo per l'accessorio rispetto alle sei unità dedicate)

b) per gli indicatori 5 e 6, i dati quantitativi sul numero medio di errori gestiti manualmente (100 errori a fronte di 2 unità di personale coinvolte);

- in riferimento al settimo indicatore, ha evidenziato quantitativamente la riduzione dei tempi di conclusione del procedimento di approvazione del Bilancio Consuntivo 2011 rispetto a quello del 2010, riduzione dovuta ad interventi di miglioramento nella pianificazione e gestione delle attività dell'ufficio (migliore suddivisione delle attività tra il personale, corretta allocazione delle risorse in funzione delle scadenze predefinite, diffusione di strumenti di lavoro comuni a supporto delle attività);

- in riferimento all'ottavo indicatore, ha prodotto in specifiche tabelle gli esiti di monitoraggio che evidenziano - per il periodo gennaio/agosto e settembre/dicembre 2012 (2 semestri) - il grado di interesse rivolto ai PRIN, FIRB e 7th Programma Quadro, misurato ,sia in termini di numero di utenti che hanno aperto almeno una volta la relativa pagina web ,sia in termini di numero di volte in cui la pagina web è stata aperta.

In particolare, per il periodo gennaio-agosto, si ha che:

a) la pagina web è stata aperta n. 13.757 volte; la somma delle percentuali dedicate al finanziamento PRIN e FIRB rappresenta il 66% del totale, mentre quella relativa al 7th Programma Quadro è pari al 32%; il 2% del totale si riferisce ad APRE;

b) gli utenti che hanno aperto almeno una volta la pagina web sono n. 10.145; la somma delle percentuali dedicate al finanziamento PRIN e FIRB rappresenta l'80% del totale; quella relativa al 7th Programma Quadro è pari 18% e il 2% del totale si riferisce ad APRE.

Per il periodo settembre-dicembre si ha che:

a) la pagina web è stata aperta n. 4643; la somma delle percentuali dedicate al finanziamento PRIN e FIRB rappresenta il 59% del totale, mentre quella relativa al 7th Programma Quadro è pari 39% e il 2% del totale si riferisce ad APRE;

b) gli utenti che hanno aperto almeno una volta la relativa pagina web sono n. 3.984; la somma delle percentuali dedicate al finanziamento PRIN e FIRB rappresenta il 63% del totale; quella relativa al 7th Programma Quadro è pari 35%; il 2% del totale si riferisce ad APRE".

Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali

Gli indicatori, in numero di 42, proposti dalla Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali, il cui Dirigente è la dott.ssa Gabriella Formica, sono stati riportati nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011.

Durante il monitoraggio, vista la mole degli indicatori individuati, per esigenze di sistematicità, sono stati predisposti quadri di sintesi, nei quali sono stati inseriti gli indicatori omogenei ritenuti utili, per un efficace controllo di gestione a livello di Direzione Generale.

I report sono contenuti nel documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)**

I quadri di sintesi sono i seguenti:

A. Quadro di sintesi sulla distribuzione del Personale Tecnico-Amministrativo in servizio, composto dai seguenti indicatori:

- rapporto percentuale/numero di dipendenti, distribuito tra Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Centri e Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II (AOU), nonché distinto per categorie ed area, sul totale dei dipendenti in servizio nell'Ateneo;
- rapporto percentuale/numero di dipendenti in part-time, distinto tra Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Centri e AOU, nonché distinto per categorie, sul totale dei dipendenti occupati a tempo pieno;
- rapporto percentuale/numero di dipendenti cessati dal servizio distinto tra Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Centri e AOU, nonché distinto per categorie, sul totale dei dipendenti a tempo indeterminato al lordo dei cessati;
- rapporto percentuale/numero di dipendenti distinto tra Amministrazione Centrale, Dipartimenti, Centri e AOU, nonché distinto per categorie che fruisce dei permessi ex lege 104/92 sul totale dei dipendenti a tempo indeterminato.

B. Quadro di sintesi sullo straordinario fruito e sui turni, composto dai seguenti indicatori:

- numero di ore di lavoro straordinario fruito dagli uffici dell'Amministrazione Centrale, Azienda Agraria Torre Lama, COINOR, Centro di Ateneo per l'Orientamento e la Formazione, Centri Musei Scienze Naturali, Centro Sinapsi, CSI (d'ora in avanti uffici e strutture autonome);

- percentuale di lavoro straordinario effettuato da ciascuno degli uffici e strutture autonome rispetto al totale dello straordinario da loro fruito;
 - numero di ore di lavoro straordinario fruito suddiviso per categoria di personale appartenente agli uffici e strutture autonome;
 - numero di ore di lavoro straordinario fruito dalle singole unità di personale all'interno di ciascun ufficio e struttura autonoma;
 - percentuale delle strutture di Ateneo che fanno ricorso all'istituto del turno;
 - tipologia delle strutture di Ateneo che effettuano l'articolazione dell'orario di lavoro in turni.
- C. Quadro di sintesi sugli incarichi extra-istituzionali autorizzati al PTA e dirigente e sulle sanzioni disciplinari al personale, composto dai seguenti indicatori:
1. numero di personale Tecnico Amministrativo e Dirigente autorizzato allo svolgimento di incarichi extraistituzionali (d'ora in avanti solo autorizzato);
 2. distribuzione per categoria del personale autorizzato;
 3. distribuzione per aree del personale autorizzato (amministrativa e amministrativa-gestionale, biblioteche, sociosanitaria e medico-odontoiatrica e sociosanitaria, tecnico-tecnico scientifica ed elaborazione dati);
 4. distribuzione per afferenze dei dipendenti autorizzati;
 5. aree di competenza del personale autorizzato;
 6. numero di personale docente, ricercatore, dirigente e tecnico amministrativo sanzionato;
 7. distribuzione per categoria e area di appartenenza del personale sanzionato;
 8. distribuzione per strutture dei dipendenti sanzionati;
 9. tipologie delle infrazioni disciplinari commesse;
 10. tipologia degli incarichi extraistituzionali svolti senza autorizzazione.
- D. Quadro di sintesi sull'utilizzo dei servizi offerti al Personale Tecnico Amministrativo composto dai seguenti indicatori:
1. percentuale di abbonamenti Unico Campania rilasciati rispetto a quelli richiesti;
 2. percentuale di abbonamenti Unico Campania rilasciati rispetto ai potenziali aventi diritto.
- E. Quadro di sintesi sulla Formazione composto dai seguenti indicatori:
1. ore di formazione erogata all'interno dell'Ateneo;
 2. ore di formazione affidata ad enti esterni;
 3. n° di corsi previsti per il 2012 in base alla programmazione;
 4. n° di corsi effettivamente erogati nel 2012;
 5. n° di unità di personale tecnico-amministrativo e dirigente partecipante alla formazione.

Da una analisi dei report presentati dal Dirigente si rileva che:

1. la fruizione dello straordinario avviene in prevalenza presso le Presidenze di Facoltà (disattivate al 15 febbraio 2013), presso le Biblioteche e presso qualche specifico Dipartimento. Quasi il 10% del consumo totale è assorbito dal CSI.

2. lo straordinario fruito è sostanzialmente distribuito nel complesso dell'Ateneo in modo equo tra il personale inquadrato tra le categorie B (32%), C (32%), D (36%). Mentre:
 - a. presso le strutture dell'Amministrazione Centrale e le strutture autonome il lavoro straordinario è stato effettuato in percentuale maggiore dal personale di categoria D (45%);
 - b. presso le strutture del ex-Polo STV il lavoro straordinario è stato effettuato in percentuale maggiore dal personale di categoria C (42%);
 - c. presso le strutture del ex-Polo ST il lavoro straordinario è stato effettuato in percentuale maggiore dal personale di categoria B (41%) e C(36%)
 - d. presso le strutture del Polo SUS il lavoro straordinario è stato effettuato in percentuale maggiore dal personale di categoria B (44%);
3. il servizio articolato in turni è stato effettuato da 28 strutture delle 234 presenti in Ateneo (ante riassetto organizzativo in attuazione della Legge Gelmini);
4. il servizio di convenzione unico Campania per gli abbonamenti annuali ai dipendenti contrattualizzati (ad eccezione dei Dirigenti e del personale del contingente AOU) è stato fruito dal 23,93% degli aventi diritto (% degli abbonamenti rilasciati al 31.12.2012). Si precisa che la percentuale di abbonamenti rilasciati rispetto a quelli richiesti nel corso del 2012 è pari a 98,24% (in quanto si sono verificati 5 casi di revoca della richiesta da parte degli interessati e 3 casi di revoca di ufficio).
5. Gli incarichi extra-istituzionali autorizzati sono stati svolti da 45 dipendenti (1,4% del totale dei dipendenti) per complessivi 65 incarichi secondo le seguenti aree di appartenenza:
 - 11 area amministrativa o area amministrativa gestionale;
 - 4 area biblioteche;
 - 10 area socio-sanitaria o medico odontoiatrica e socio sanitaria;
 - 20 area tecnica, tecnico-scientifica ed elaborazione dati.Si precisa che le competenze richieste per lo svolgimento di tali incarichi sono state ricondotte alle seguenti macro aree:
 - contabilità (4 incarichi);
 - competenze amministrative (2 incarichi);
 - competenze giuridiche-economiche (2 incarichi);
 - competenze informatiche (11 incarichi);
 - competenze in ingegneria (11 incarichi);
 - competenze mediche(18 incarichi);
 - competenze socio-sanitarie (3 incarichi);
 - competenze enologiche (3 incarichi);
 - altro (10 incarichi).
6. Le sanzioni applicate nel corso del 2012 hanno riguardato solo 2 dipendenti , uno di categoria B, area servizi generali e tecnici, ed uno di categoria C, area socio-sanitaria. Non è stato attivato nessun procedimento disciplinare nei confronti del personale Dirigente e docente ricercatore.
7. Dalla verifica dello svolgimento di incarichi extra-istituzionali senza autorizzazione è stato rilevato che, dei 116 procedimenti ad oggi conclusi (sui 118 avviati nel corso del 2012), solo due (riferiti a Ricercatori Universitari confermati a tempo pieno) si sono conclusi con rilievi.
7. I corsi di formazioni da erogare on line nell'anno 2012, in numero di 5, sono stati tutti erogati e sono i seguenti:
 - “ il collegato lavoro in tema di lavoro pubblico – legge 183/2010”;

- "le manovre finanziarie 2010/2011, con particolare riguardo alle disposizioni applicabili alle università";
- "la sicurezza sui luoghi di lavoro";
- "il codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture".

Il corso erogato in presenza nell'anno 2012 è il seguente:

- "l'introduzione della contabilità economico-patrimoniale nella Università Federico II".

Per le informazioni sulla distribuzione del Personale Tecnico Amministrativo in servizio al 31.12.2012 - atteso il grado di dettaglio dei dati elaborati - si rinvia integralmente alle tabelle che sono riportate nel documento "**Allegato 2 monitoraggio indicatori**"

Ripartizione Edilizia e Patrimonio

Gli indicatori, in numero di 5, proposti dalla Ripartizione Edilizia e Patrimonio - il cui Dirigente, ad interim, è l'arch. Pasquale Palomba, a partire dal 05.04.2012 e fino al 31.12.2012 - non sono stati tutti monitorati dalla Ripartizione suddetta, in quanto alcuni di essi sono relativi ad attività svolte dalla Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione, istituita ed attivata, con Decreto Direttoriale n.1658 del 23.12.2011, a decorrere dal 2.01.2012, assorbendo alcune competenze della Ripartizione Edilizia e Patrimonio.

Gli indicatori "misurabili" monitorati dalla Ripartizione Edilizia e Patrimonio, nell'anno 2012, sono i seguenti:

- REV.PRE (Revisione del Predit);
- GAP (Grado di Avanzamento del Predit).

In riferimento ai predetti indicatori, si ritiene opportuno precisare che il GAP si sostanzia nel rapporto tra la percentuale di avanzamento reale dei piani annuali correlati ai programmi edilizi e la percentuale di avanzamento atteso, con la precisazione che l' "avanzamento atteso" è quello risultante da specifico documento predisposto a cura della Ripartizione Edilizia e Patrimonio, a corredo degli interventi da inserire nel piano triennale; il REV.PRE si sostanzia nel numero di revisioni apportate al programma edilizio (PREDIT) e relativo piano annuale nel corso di ciascun anno solare.

Il dirigente, in relazione all'indicatore REV-PRE, non ha esibito alcun report avendo constatato che nessuna modifica è stata apportata al programma edilizio. Sono stati esibiti, invece, report trimestrali dell'indicatore GAP (**vedi allegato 2 monitoraggio indicatori nel documento Allegati**). Dall'esame di detti report si evince che:

- nel primo semestre, tale indicatore è stato misurato per tutte le attività di progettazione avviate nel corso del 2011, registrando un avanzamento del programma sempre superiore al target minimo atteso pari a 0,40 (nello specifico, per il primo trimestre, il valore è 0,64, mentre per il secondo trimestre è 0,79). A partire dal terzo trimestre, il monitoraggio è stato esteso a tutto il processo e non è stato limitato alla sola fase di progettazione. Anche in questo caso, è stato registrato un valore superiore a quello atteso pari a 0,40.

Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione

Gli indicatori monitorati dalla Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione – che, nel corso di tutto l'anno 2012, ha visto quale Capo Ripartizione ad interim l'architetto Pasquale Palomba - sono alcuni di quelli individuati nel 2011, dall'allora Dirigente della Ripartizione Edilizia e Patrimonio, ing. Roberto Correro. Ciò in quanto la Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione è stata istituita ed attivata, con Decreto Direttoriale n.1658 del 23.12.2011, a decorrere dal 2.01.2012, assorbendo alcune competenze della Ripartizione Edilizia e Patrimonio.

Gli indicatori monitorati dalla predetta Ripartizione sono di seguito indicati:

- CO.MA - Costo Manutenzioni;
- GRAEFIM – Gradi di Efficienza dell'Impianto.

In riferimento ai predetti indicatori, si ritiene opportuno precisare che il Co.MA si sostanzia nel rapporto tra i costi scaturenti dal contratto di conduzione e manutenzione, avente ad oggetto n. 3 impianti termici e n. 7 ascensori dell'Amministrazione centrale ed il costo globale sostenuto per effetto anche di interventi aggiuntivi, non rientranti nel contratto (in quanto esulanti dalle tipologie di attività riconducibili a "conduzione e manutenzione" (il denominatore dunque è composto dal costo del contratto maggiorato dai costi aggiuntivi); il GRAEFIM si sostanzia nel rapporto tra le ore di fermo dovute a guasti degli impianti termici e ascensori di alcuni edifici di pertinenza dell'amministrazione centrale (Edificio Sede Centrale, Edificio Via Tari, Palazzo Uffici, Edificio via Partenope) e le ore complessive di utilizzo degli impianti stessi.

Dall'analisi dei report presentati dal Dirigente – tutti contenuti nel Documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)** - si rileva che:

- in riferimento all'indicatore CO.MA, per i mesi di febbraio, marzo, aprile e dicembre 2012, la spesa sostenuta per interventi aggiuntivi supera il budget previsto.

- in riferimento all'indicatore GRAEFIM, il rapporto tra ore di fermo impianto dovute a guasti e ore complessive di utilizzo, sia con riferimento agli impianti termici che con riferimento agli impianti elevatori, non ha evidenziato particolari criticità. Infatti, per gli impianti termici, il rapporto tra ore di fermo dovuto a guasti ed ore di utilizzo effettivo è risultato pari ad un valore oscillante tra 0,00% e 0,08%, ad esclusione dei mesi di settembre e dicembre in cui il valore è oscillato tra 0,14% e 0,15%; per gli impianti elevatori, il rapporto tra ore di fermo dovuto a guasti ed ore di utilizzo effettivo è risultato pari ad un valore oscillante tra 0,00% e 0,06%. Si specifica che, in relazione agli impianti elevatori, in sede di monitoraggio, è comunque emersa una criticità sugli impianti degli edifici di via TARI e Palazzo Uffici, nei quali, nei mesi di gennaio e dicembre, il livello di efficienza degli impianti è sceso sensibilmente.

Ripartizione Attività Contrattuale, Relazioni con il Pubblico, Professori e Ricercatori

Gli indicatori, in numero di 17, proposti dalla Ripartizione Attività Contrattuale, Relazioni con il Pubblico, Professori e Ricercatori, - il cui Dirigente ad interim, fino al 12.12.2012, è stato il dott Francesco Bello, in sostituzione (a partire dal 16.09.2011) della dott.ssa Carla Camerlingo, sono i seguenti:

- Consumo energia elettrica;
- Consumo carta;
- Numero contratti passivi relativi all'uso di immobili stipulati con soggetti terzi in un anno;
- Numero di gare bandite in un anno relative ad interventi edilizi;
- Numero di gare aggiudicate in un anno relative ad interventi edilizi;
- Numero di contratti di consulenza stipulati in un anno;

- Numero di gare aggiudicate in un anno relative a servizi e forniture;
- Numero di gare bandite in un anno relative a servizi e forniture;
- Numero dei contratti stipulati per anno accademico;
- Tempo medio emissione provvedimento di ricostruzione di carriera dei Professori e dei Ricercatori confermati;
- Bonifica dati della carriera del personale docente e ricercatore nella procedura informatica Carriera e Stipendi di Ateneo;
- Numero dei bandi emessi per il reclutamento di personale docente e ricercatore;
- Pubblicazioni sul Sito Web di Ateneo;
- Firme digitali rilasciate;
- RegISTRAZIONI all'Albo;
- Tempi medi di risposta dell'URP – Raffronto tra istanze evase in più o meno di 20 giorni;
- Numero di richieste di accesso mensili raffrontato con l'anno precedente.

Da una analisi dei report presentati dal Dirigente - tutti contenuti nel Documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)** si rileva che:

- il consumo dell'energia elettrica è diminuito passando da un valore di 44,2 mln di kwh consumati nel 2011 a 40,8 mln di kwh consumati nel 2012 (rilevazione del consumo Kwh periodo nov/gen; feb/apr; mag/lug; ago/ott per ciascuna cabina elettrica). Da un'analisi dei dati del 2012 si evince che circa il 39% del consumo di energia elettrica è da attribuirsi al complesso di Monte Sant'Angelo di via Cinzia;
- il consumo di carta è diminuito passando da un valore di 8870 risme A4 consumate nel 2011 a 7612 risme A4 consumate nel 2012. Da un'analisi dei dati del 2012 si evince che circa il 39% del consumo risme A4 è da attribuirsi alla Ripartizione Relazioni Studenti;
- nel 2012 è stato stipulato un solo contratto riguardante la locazione della struttura Cinema Astra;
- nel 2012 sono state bandite gare per n.7 interventi previsti dal programma edilizio triennale e annesso piano annuale - pervenuti dalla Ripartizione Edilizia e Patrimonio- ed inoltre è stata bandita una gara per un intervento relativo al CUS. Delle 7 gare bandite ne sono state aggiudicate 5;
- nel 2012 sono stati stipulati quattro contratti di consulenza rispondendo, in tal modo, a tutte le richieste pervenute alla struttura;
- nel 2012 sono state aggiudicate 14 gare relative a servizi e forniture; sono state, poi, bandite numero di 14 gare relative a servizi e forniture;
- nell'anno accademico 2011/2012 sono stati stipulati 981 contratti di docenza a fronte dei 1057 inviti alla stipula, in quanto solo 981 di questi rispecchiavano i requisiti di legge per la stipula.
- il tempo medio di emissione del provvedimento di ricostruzione di carriera dei Professori e dei Ricercatori confermati è di 69 giorni;
- le carriere dei docenti e ricercatori bonificate sono 162 a fronte di 2601 (personale docente e ricercatore in servizio al 31.12.2011);
- nel 2012, i bandi emessi per il reclutamento del personale sono stati 29;
- le pubblicazioni sul sito di Ateneo sono state, nel 2012, 4651 mentre nel 2011 sono state pari a 3947;
- le firme digitali rilasciate nel 2012 sono pari a 115 a fronte delle 39 rilasciate nel 2011;
- le registrazioni all'albo sono state 2160 nel 2012 a fronte di 1845 effettuate nel 2011;
- nel 2012, le richieste arrivate all'URP sono state pari a 247. Di queste, 85 sono state evase in meno di 20 giorni.

Ripartizione Affari Generali

Gli indicatori proposti dalla Ripartizione Affari Generali e riportati nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011 sono in numero di 16. Di seguito si elencano quelli monitorati nell'anno 2012:

1. Consorzi/società/associazioni/fondazioni - in disavanzo/perdita - cui partecipa l'Ateneo;
2. Numero di convenzioni di collaborazione scientifica stipulate a livello di Ateneo (aumento/diminuzione rispetto all'anno precedente);
3. Numero di convenzioni per il finanziamento di contratti di ricercatore a tempo determinato stipulate con soggetti esterni (aumento/diminuzione rispetto all'anno precedente);
4. Numero di Spin off costituiti in un anno rispetto all'anno precedente;
5. Numero di sinistri indennizzati sulla polizza assicurativa contro i furti stipulata dall'Ateneo rispetto a quelli denunciati;
6. Numero di progetti presentati in relazione al numero massimo consentito da ogni bando di finanziamento;
7. Numero di progetti approvati rispetto a quelli presentati in relazione ad ogni bando di finanziamento;
8. Ammontare dei progetti approvati rispetto all'importo massimo finanziabile previsto dal bando di finanziamento;
9. Adeguamento dei regolamenti di Ateneo alla Legge 31/12/2010 n. 240 ed al nuovo Statuto di Ateneo;
10. Ammontare dei contributi esterni per l'attivazione di master universitari;
11. Numero di master universitari attivati rispetto a quelli istituiti;
12. Numero di corsi di studio interateneo attivati in ciascun anno rispetto all'anno precedente (laurea, laurea magistrale, master);
13. Numero di corsi di laurea magistrale attivati in ciascun anno rispetto al numero dei corsi di laurea.

Coerentemente con quanto discusso in sede di monitoraggio, per alcuni indicatori il Dirigente ha presentato un unico report annuale in considerazione delle specificità di seguito riportate:

- per quanto riguarda i consorzi e le altre forme associative di diritto privato in discorso cui partecipa l'Ateneo, la rilevazione è annuale in quanto legata ai risultati di bilancio;
- per quanto riguarda il numero di progetti presentati/approvati nonché l'ammontare dei progetti approvati in relazione ad ogni bando di finanziamento (indicatori n. 1, 2 e 3 dell'Ufficio Programmazione universitaria e Affari Speciali), la rilevazione è unica, in quanto legata al bando di finanziamento ed allo sviluppo delle sue fasi (inoltre, nel caso dell'Avviso MIUR 254, considerato che i progetti sono in corso di attuazione, non è ancora rilevabile l'indicatore n. 4 relativo alla capacità di spesa);
- per quanto riguarda gli indicatori collegati all'offerta formativa (a-risorse esterne per i master universitari; b-numero di master attivati rispetto a quelli istituiti; c-numero di corsi di studio interateneo attivati in ciascun anno; d-numero di corsi di laurea magistrale attivati rispetto ai corsi di laurea) la rilevazione è annuale in quanto legata all'anno accademico.

Da una analisi dei report presentati dal Dirigente – tutti contenuti nel documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)**- si rilevano le seguenti informazioni:

- per quanto riguarda gli indicatori relativi alla partecipazione dell'Ateneo ai consorzi ed altre forme associative di diritto privato, è stato rilevato il numero totale di enti il cui bilancio risulta essere in perdita (22 su 79);
- per quanto riguarda le convenzioni di collaborazione scientifica stipulate a livello di Ateneo è stato rilevato un numero di poco inferiore di convenzioni stipulate nel 2012 rispetto al 2011 (19 nel

2012 versus 21 nel 2011), per le convenzioni di finanziamento di contratti di ricercatori a tempo determinato stipulate con soggetti esterni si ha un numero di poco superiore di convenzioni stipulate nel 2012 rispetto al 2011 (5 nel 2012 versus 4 nel 2011);

- in ordine alla costituzione di spin-off è stato rilevato un numero di spin-off autorizzati ed istituiti nel 2012 pari a 4 mentre nel 2011 il numero è pari a 1;

- in riferimento ai sinistri, nel corso del 2012, sono stati denunciati 19 sinistri mentre i sinistri indennizzati sono stati 15;

- relativamente ai progetti di finanziamento, l'Ateneo ha presentato un numero di progetti pari al massimo presentabili previsto nel bando, ossia 5, di cui 3 approvati. L'importo totale finanziato è 38,5 Mln di euro rispetto all'importo massimo previsto dal bando di 135 Mln di euro;

- in riferimento ai 32 regolamenti di Ateneo da adeguare alla Legge Gelmini, nel corso del 2012, si è provveduto all'adeguamento di numero 14 regolamenti di cui 13 già emanati; il Regolamento Didattico di Ateneo non è stato ancora emanato, in quanto in attesa di approvazione ministeriale;

- relativamente all'offerta formativa, per l'offerta formativa post lauream (master) si è evinto che di 44 offerte ne sono state istituite 33, per i corsi di studio interateneo si è passati da 4 nel 2011 a 7 nel 2012 e per i corsi di laurea sono stati attivati un numero pari a 73 per la laurea magistrale e un numero pari a 71 per la laurea.

Ripartizione Relazioni Studenti

Gli indicatori, in numero di 5 (di cui uno valido per tutte le Segreterie Studenti delle ex Facoltà), proposti dalla Ripartizione Relazioni Studenti, il cui Dirigente è il dott. Maurizio Tafuto, sono stati riportati nella Relazione sulla Performance, relativa all'anno 2011 e sono:

1. Analisi delle richieste di rilascio dei verbali di esame da parte dei docenti
2. Numero di pergamene di abilitazione professionale rilasciate a seguito di invio di lettere di convocazione
3. Numero di studenti Erasmus in entrata ed in uscita e loro distribuzione per Facoltà e per Paese di provenienza/destinazione
4. Numero mensile di ruoli attivi nella procedura CSA
5. Resoconto annuale del numero di tirocini curriculari svolti durante il periodo di studi, articolati per CFU acquisibili, tipo di corso di studio, settore economico e luogo di svolgimento.

Da una analisi dei report presentati dal Dirigente - tutti contenuti nel documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)** si rileva che:

- nel 2012 sono stati stampati complessivamente 19344 verbali d'esame per i corsi di laurea, di cui 14221 sono stati trascritti e validati e 5123 sono rimasti inutilizzati; per le scuole di specializzazione di area medica a fronte di 383 verbali stampati ne sono stati utilizzati 381; per le scuole di specializzazione di area non medica e master sono stati utilizzati 832 verbali mentre il mancato utilizzo ha riguardato solo 7 verbali;

- nel 2012 sono stati generati 507 verbali digitali in quanto la procedura è ancora in fase sperimentale;

- per quanto riguarda i ruoli attivi relativi a dottorati ed assegni di ricerca, la rilevazione, (finalizzata a eliminare o attenuare le criticità, dovute ad un eccessivo sovrapporsi di attività di pagamento e per i cui dati di dettaglio si rinvia alla tabella riportata" nell'**allegato 2 monitoraggio indicatori**"), espone tra il 1° ed il 2° semestre un incremento di più di 2.000 unità;

- nel corso del 2012, si rileva che a fronte di 4205 lettere di convocazione spedite dall'Ufficio Esami di Stato, 1413 dottori abilitati hanno ritirato la pergamena di abilitazione;

- relativamente alla mobilità Erasmus, si è rilevato un incremento di mobilità in uscita (dai 626 borsisti dell'anno accademico 2010/2011 a 665 borsisti dell'anno accademico 2011/2012) ed un incremento della mobilità in entrata (da 259 unità nell'a. a. 2010/2011 a 290 nell'a. a. 2011/2012). Viene però segnalato per il primo semestre 2012/2013 un arretramento (si sono accreditati solo 198 studenti). Al riguardo, per completezza, si acclude, nel documento "**Allegati**" il "*Programma Erasmus nell'Ateneo Federico II – Risultati 2011/2012 ed andamento 2012/2013*", redatto dall'Ufficio Relazioni Internazionali (**allegato 3**);

- relativamente ai tirocini, che nel corso del 2012 sono stati pari a 2903, il dirigente segnala che si sono incontrate delle difficoltà nel rappresentare i tirocini per corso di studio, settore e luogo di svolgimento; si riserva, pertanto, nel corso del 2013, di valutare le modalità di superamento di tali difficoltà.

Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione

Gli indicatori proposti dalla Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione, il cui Dirigente è la dott.ssa Paola Balsamo, e riportati nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011 sono in numero di 9. Di seguito si elencano quelli monitorati nell'anno 2012:

- Tassonomia del contenzioso (gestito dall'ufficio per la gestione del contenzioso del lavoro UGCL);
- Monitoraggio sull'andamento del contenzioso (contenzioso civile ed amministrativo);
- Indice di recuperabilità stragiudiziale dei crediti di Ateneo (recupero crediti curata dall'ufficio legale);
- Monitoraggio dati da certificare (rilevazioni universitarie);
- Tempi di risposta alle richieste MIUR;
- Numerosità ricorsi avverso Procedure Elettorali;
- Soddisfazione utenza relativa alle collaborazioni studentesche

Da una analisi dei report presentati dal Dirigente - tutti contenuti nel documento **Allegati (allegato 2 monitoraggio indicatori)** si evidenziano che:

- per quanto riguarda la *tassonomia del contenzioso* gestito dall'ufficio per la gestione contenzioso del lavoro, è stato rilevato che il numero di ricorsi- notificati nel 2012 (distinti per aree di contenzioso)- risulta nettamente inferiore, rispetto ai ricorsi notificati nel triennio precedente, tranne che per il contenzioso relativo al personale utilizzato nella Azienda Ospedaliera Universitaria che risulta aumentato. Le tipologie di contenzioso considerate sono le seguenti:

- retribuzione ed altri emolumenti (-97,5%);
- materia pensionistica (-88,89%);
- mobbing (-100%);
- progressioni economiche (-100%);
- procedimenti disciplinari (-90%);
- risoluzione del rapporto di lavoro ed altre vicende (-71,43%);
- riconoscimento del rapporto di lavoro/co.co.co (-75%);
- personale AOU (+ 66,67%);
- materia sindacale (-100%);
- responsabilità degli appalti (0%);

- per quanto riguarda il *monitoraggio sull'andamento del contenzioso civile ed amministrativo*, si è analizzato il rapporto tra il numero di ricorsi e citazioni-suddivisi per categoria-relativi all'anno 2012 e il numero di ricorsi e citazioni dell'anno precedente, che risulta essere:
 - per le procedure concorsuali complessivamente inferiore del 13,51%, segnalandosi un aumento del 600% in riferimento alla procedure per l'accesso ai Corsi di Laurea e di Specializzazione di Medicina e Chirurgia;
 - per il contenzioso generico comunque promosso dal personale docente e ricercatore complessivamente inferiore al 51,52%;
 - per il contenzioso appalti complessivamente aumentato del 25%;
 - per il contenzioso generico comunque promosso dagli studenti complessivamente inferiore del 40%;
 - per il contenzioso finanziamenti pubblici complessivamente inferiore del 100%
- per quanto riguarda *l'indice di recuperabilità stragiudiziale dei crediti*, risulta essere stata recuperata, su un importo complessivo pari ad Euro 875.411,90, una percentuale pari al 22,77%, per un importo complessivo di Euro 199.344,25;
- per quanto riguarda il *monitoraggio dei dati da certificare ed ai tempi di risposta alle richieste del MIUR*, si precisa che tali indicatori sono stati applicati alle rilevazioni sull'istruzione universitaria (studenti). Da quanto esibito si evince che, dei circa 10248 dati relativi alle carriere degli studenti, numero 1573 dati sono stati rielaborati per adeguarli al format di richiesta dell'ufficio statistico del MIUR e pertanto si sono resi necessari altrettanti interventi correttivi. Relativamente ai tempi di risposta alle richieste del MIUR, è stato dichiarato che i dati vengono forniti al MIUR in anticipo rispetto alla scadenza.
- per quanto riguarda *la Numerosità ricorsi avverso Procedure Elettorali*, si segnala che, nel corso dell'anno 2012 si sono svolte le elezioni del CUN e le elezioni delle Rappresentanze Unitarie del personale tecnico amministrativo (RSU). In relazione alle elezioni del CUN non sono pervenuti ricorsi ed è pervenuto un solo ricorso in riferimento alle elezioni RSU;
- per quanto riguarda *la soddisfazione dell'utenza sulle collaborazioni studentesche*, si rileva che sono state somministrate le schede di valutazione ai 440 studenti assegnatari di collaborazione. Il Dirigente dichiara che è stata superata la soglia minima di soddisfazione.

Polo delle Scienze e delle Tecnologie

Gli indicatori, in numero di 4, proposti dal Polo delle Scienze e delle Tecnologie (disattivato alla data del 01.01.2013), il cui Dirigente – fino al 30.09.2012 è stata la dott.sa Paola Balsamo - sono di seguito riportati:

- Costo del servizio di protocollazione;
- Efficacia dei procedimenti di gara;
- Tempo necessario alla implementazione di attività volte a valorizzare i prodotti della ricerca;
- Tasso di errore nell'ambito della predisposizione delle delibere del Consiglio di Polo.

Non sono stati esibiti report dal dirigente .

Polo delle Scienze e Tecnologie per la Vita e Polo delle Scienze Umane e Sociali

L'indicatore proposto dal dott. Antonino Calogero, in qualità del Direttore del Polo SUS e di Direttore ad interim del Polo STV (entrambi disattivati alla data del 01.01.2013) è il seguente:

- Incidenza dei documenti contabili pagati in ritardo.

In sede di monitoraggio, il Dirigente ha illustrato un ulteriore indicatore che consiste nel:

- tempo di inserimento dei dati sulle malattie nella procedura CSA.

In sede di produzione della relazione finale, il Dirigente ha anche fornito un indicatore relativo ai costi delle visite fiscali, con l'intento di determinare il costo medio di una visita, valutare lo scostamento rispetto al budget definito e, quindi, eventualmente ridefinire lo stanziamento.

Dalla documentazione esibita in maniera approssimativa per entrambi i Poli (sono state esibite le relazioni redatte dai capi Ufficio dei Poli per l'ottenimento dell'indennità di risultato e non una esposizione riassuntiva del Dirigente tesa ad illustrare in maniera unitaria il monitoraggio per ciascuno dei Poli), si evince che:

- in riferimento ai documenti contabili pagati in ritardo si sono riscontrati 116 procedimenti rispetto ai 1193 procedimenti conclusi al 30.10.2012 che hanno superato il termine di 45 giorni fissato con decreto rettorale in applicazione della Legge 69/2009 (relazione del capo ufficio ragioneria Polo SUS);

- in riferimento ai tempi di inserimento dei dati sulle malattie sono stati rispettati i tempi indicati dall'UPTA per l'emanazione tempestiva dei provvedimenti di decurtazione (relazione capo ufficio personale Polo SUS e Polo STV);

- con riferimento all'indicatore relativo ai costi delle visite fiscali, il Dirigente ha ritenuto che il budget stanziato nel bilancio di previsione per l'anno 2012, pari a € 19100, per il pagamento delle visite fiscali possa essere riconfermato.

OBBIETTIVO STRATEGICO 1.2: PROGETTAZIONE DI UN MODELLO PER L'ANALISI DELLE POSIZIONI ORGANIZZATIVE

L'obiettivo strategico "Progettazione di un modello per l'analisi delle posizioni organizzative" prevede, nel triennio 2011-2013, il seguente obiettivo operativo pluriennale:

- Sperimentazione di un modello per l'analisi delle posizioni organizzative per l'Amm.ne Centrale

L'obiettivo operativo annuale per l'anno 2012 è:

- Progettazione del modello per l'analisi delle posizioni organizzative (Dirigente Gabriella Formica)

L'obiettivo annuale è stato assegnato alla dott.ssa Gabriella Formica, Dirigente della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS.

Come già illustrato nella Relazione sulla performance redatta per l'anno 2011, l'obiettivo strategico "Progettazione di un modello per l'Analisi delle Posizioni organizzative" prevede, nel triennio 2011-2013, la sperimentazione, in una sola Ripartizione, di un modello di analisi delle posizioni organizzative.

Il target atteso al 2013 è l'analisi delle posizioni organizzative di una Ripartizione dell'Amministrazione Centrale. Per il 2012 l'obiettivo operativo ha come target la progettazione di un modulo di intervista e la progettazione di una scheda profilo posizione.

Corre l'obbligo di precisare che la progettazione degli strumenti per l'analisi delle posizioni organizzative - modulo di intervista e scheda di analisi delle posizioni organizzative - è stata effettuata già nel 2011 (come riportato nella Relazione sulla Performance relativa al 2011). Pertanto, anche come concordato durante il monitoraggio avvenuto in data 12.09.2012 presso la Direzione Generale, in seguito alla convocazione intervenuta con nota prot. 92554 del 5.9.2012, il risultato da conseguire entro il 2012 è la sperimentazione del modello presso due uffici della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. Tale risultato è coerente con il piano operativo presentato dal Dirigente.

Nel corso dell'anno 2011 il dirigente in parola ha proposto – al termine di un approfondimento sui sistemi di valutazione esistenti in letteratura – un modello di analisi delle posizioni riconducibile al sistema di valutazione per fattori.

Dal piano operativo presentato nell'anno 2011 – nel quale sono state illustrate le azioni intraprese nel predetto anno - risulta uno scostamento in positivo del target atteso; infatti il Dirigente in parola ha provveduto non solo ad effettuare un'analisi dei modelli di valutazione esistenti ma ha progettato anche una scheda tipo per l'analisi delle posizioni organizzative, nonché un apposito modulo di intervista da sottoporre ai titolari delle posizioni organizzative della Ripartizione prescelta, individuata nella Ripartizione personale contrattualizzato, trattamento pensionistico e Affari speciali.

L'intervista diretta con i titolari delle posizioni organizzative, il cui contenuto viene riportato nell'apposito modulo di intervista, si pone come atto prodromico rispetto alla delineazione del contenuto di ciascuna posizione organizzativa.

Nell'anno 2012 il Dirigente ha provveduto a somministrare il sopra citato modulo di intervista ai titolari di n. 2 uffici della suddetta Ripartizione:

- l'Ufficio relazioni sindacali trattamento accessorio (URSTA);
- l'Ufficio Affari Speciali del personale (UASP).

Il modulo in parola è strutturato in modo tale da fornire un quadro di sintesi degli elementi quantitativi (numero e categoria professionale di inquadramento dei collaboratori del titolare della posizione organizzativa); del contesto in cui opera il titolare medesimo, con riguardo alla descrizione generale dell'attività gestita dall'ufficio; delle principali problematiche affrontate; delle principali relazioni interne ed esterne nonché delle principali aree di responsabilità.

Contestualmente ai medesimi soggetti sono state somministrate specifiche schede per l'analisi delle posizioni organizzative. Lo scopo è quello di fornire un'analisi dettagliata delle posizioni organizzative che, in linea teorica, dovrebbero essere presenti nell'ufficio, tenuto conto delle competenze specifiche e delle aree di responsabilità dell'ufficio medesimo.

La scheda somministrata è strutturata secondo i seguenti fattori di analisi:

- competenze e conoscenze;
- capacità gestionale;
- gestione risorse umane;
- responsabilità;
- capacità relazionali;
- complessità organizzativa;
- caratteristiche attitudinali.

Per ciascun fattore, il titolare della posizione organizzativa ha individuato, in un range da 0 a 10, il profilo richiesto per ciascuna posizione organizzativa teorica. Al fine di fornire un ausilio nella compilazione della scheda è stata predisposta una specifica legenda esplicativa dei fattori di analisi.

Pertanto rispetto agli indicatori dell'obiettivo "Progettazione del Modulo di Intervista" e "Progettazione delle Schede Profilo Posizione", sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- a. il modulo è stato già progettato nel 2011
- b. la scheda è stata già progettata nel 2011

Nel 2012, coerentemente con il Piano Operativo e con quanto emerso durante il monitoraggio, la scheda è stata somministrata a due uffici della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. Si allegano n.2 moduli intervista e n.7 schede profilo (**vedi allegato 4- Posizioni organizzative- del documento Allegati**)

OBIETTIVO STRATEGICO 1.3: DEFINIZIONE DI UN PIANO DELLA FORMAZIONE

L'obiettivo strategico "Definizione di un Piano della Formazione" prevede, nel triennio 2011-2013, il seguente obiettivo operativo pluriennale:

- Elaborazione di un Piano della Formazione

L'obiettivo operativo annuale per l'anno 2012 è:

- Definizione del Piano Formativo (Dirigente Gabriella Formica)

L'obiettivo annuale è stato assegnato alla dott.ssa Gabriella Formica, Dirigente della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS.

Per quel che concerne l'obiettivo strategico "Definizione di un Piano della Formazione", il Piano della performance 2011-2013, prevedeva, quale target atteso al 2013, la definizione di un Piano della formazione.

In sede di aggiornamento del Piano della performance per l'anno 2012, la redazione del Piano della Formazione, prevista originariamente per il 2013, è stata anticipata all'anno 2012, in considerazione della solerzia con cui il Dirigente ha posto in essere tutte le attività prodromiche al piano già nell'anno 2011.

La costruzione del Piano formativo ha reso necessario- in via preliminare -effettuare un'analisi dei fabbisogni formativi, al fine di individuare i percorsi formativi destinati al personale tecnico amministrativo ed al personale dirigente, oltre ai percorsi formativi obbligatori scaturenti dalle norme in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e anticorruzione.

Nel corso dell'anno 2011, a conclusione dell'analisi delle metodologie in essere, in considerazione della struttura complessa che caratterizza l'Ateneo si è ritenuto opportuno adottare un sistema misto di analisi del fabbisogno formativo rilevato attraverso i seguenti strumenti:

- 1) prototipo di questionario da sottoporre nell'anno 2012 a tutti i Dirigenti dell'Ateneo nonché ad un campione significativo di Direttori di Dipartimenti Universitari e di Centri, scelti in base a un criterio duplice: dimensione (numero di personale, entità del bilancio, articolazione funzionale della struttura dipartimentale) e macro-aree disciplinari di afferenza (umanistiche, mediche e scientifiche);
- 2) successivi incontri con i responsabili individuati come campione;
- 3) analisi degli esiti scaturenti dal modello in essere, a decorrere dal 2011, per la valutazione della performance individuale e collettiva di parte del personale.

A tal fine è stato predisposto il prototipo di questionario da sottoporre alle suddette tipologie di personale.

Nel corso dell'anno 2012 è stata, quindi, effettuata, attraverso la somministrazione di un questionario, la ricognizione dei fabbisogni formativi mediante l'avvio di un piano di interviste, finalizzate a rilevare i fabbisogni formativi del personale appartenente alle diverse aree professionali. Tali interviste sono state rivolte, come sopra precisato, a tutti i Dirigenti dell'Ateneo e ad un campione significativo di Direttori di Dipartimenti Universitari e di Centri, individuati con i criteri sopra evidenziati.

Per ogni unità organizzativa ed in riferimento ad ogni singola categoria ed area professionale, sono stati individuati 6 ambiti di competenza per ognuno dei quali sono stati elencati diversi ambiti di comportamento organizzativo. Per ciascun comportamento organizzativo, è stata indicata una scala di giudizio da 1 a 6.

Nello specifico è stato chiesto, per ciascuna area professionale, di indicare gli ambiti di comportamento organizzativo con il maggiore impatto sulle performance organizzative delle strutture. Per ciascuno di tali ambiti di comportamento organizzativo sono stati identificati, assumendo come riferimento la totalità dei propri collaboratori che ricoprono l'area professionale in esame, gli indicatori di comportamento target, ossia indicatori che contribuiscono in maniera ottimale al raggiungimento delle performance organizzative della Struttura. Tali indicatori di comportamento target hanno costituito la base di partenza per la definizione dei percorsi formativi prioritari.

In data 14 maggio 2012, i Dirigenti sono stati invitati ad un incontro finalizzato all'illustrazione dei contenuti del questionario e delle modalità da utilizzare per la corretta compilazione dello stesso.

Nel mese di giugno 2012, i Direttori dei Dipartimenti e dei Centri, costituenti il campione da intervistare sono stati invitati a fornire eventuali suggerimenti finalizzati all'integrazione del questionario mediante l'individuazione di ulteriori competenze caratterizzanti le professionalità tecniche. Successivamente, gli stessi sono stati invitati a compilare il questionario.

I questionari sono pervenuti, debitamente compilati dagli intervistati, entro il mese di ottobre 2012.

Conclusa la fase d'intervista, si è provveduto ad esaminare i risultati per ciascuna categoria di personale e ad individuare le esigenze formative, mantenendo la distinzione tra i dati scaturenti dall'analisi delle schede provenienti dall'Amministrazione centrale, dai Poli (in essere fino al 31.12.2012) e i dati provenienti dai Dipartimenti e dai Centri.

In riferimento al campione di Dipartimenti e Centri, sono emersi come fabbisogni formativi prioritari quelli relativi allo *"sviluppo/rafforzamento delle competenze relative al lavoro di gruppo"* ed al *"problem solving"*, rientranti nell'ambito delle competenze trasversali, cioè competenze di tipo organizzativo e relazionale, che prescindono dalla specificità tecnico-operativa dei processi lavorativi.

Ulteriori fabbisogni formativi -emersi come prioritari- sono relativi alle competenze professionali, in riferimento alla *"padronanza ed autonomia nell'utilizzo dei sistemi informatici"* ed alle *"conoscenze professionali"*.

In considerazione del riassetto organizzativo ,avvenuto nell'Ateneo a decorrere dall'01.01.2013, l'analisi dei fabbisogni formativi per i dipartimenti e la relativa individuazione dei percorsi formativi, allegati al Piano della formazione, si è fermata all'individuazione degli obiettivi formativi trasversali. Si ritiene, pertanto, opportuno, nel corso dell'anno 2013, far validare ai nuovi Direttori dei dipartimenti universitari i percorsi formativi individuati, con l'invito a formulare ulteriori proposte, laddove fossero dettate da esigenze scaturenti dal nuovo riassetto organizzativo.

Per la corretta definizione degli interventi formativi ,relativi alle *"conoscenze ed alle competenze professionali"*, è stato necessario organizzare una riunione con i Dirigenti dell'Amministrazione centrale, nel corso della quale è stato chiesto ai presenti di prendere in considerazione le specificità relative ai processi lavorativi delle diverse strutture, le attività svolte dai singoli operatori, le norme e le procedure, i sistemi informativi utilizzati.

I Dirigenti hanno quindi avanzato le proposte formative idonee alle specifiche esigenze rilevate.

In concomitanza con la rilevazione dei fabbisogni formativi del personale tecnico amministrativo, si è proceduto anche alla rilevazione del medesimo fabbisogno per i Dirigenti stessi.

I fabbisogni sono stati identificati sulla base di due fonti di informazione:

- a) i risultati della valutazione dei comportamenti organizzativi correlati a competenze, relativa al 2011, effettuata dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo
- b) l'analisi di alcuni cambiamenti organizzativi indotti dalla normativa, in particolare il DLgsv 150 e la "spending review".

Per quanto riguarda il primo aspetto, si evidenzia che i comportamenti organizzativi contemplati nel sistema di valutazione della performance individuale dei Dirigenti sono stati i seguenti:

- Capacità di raggiungimento degli obiettivi complessivi
- Orientamento al cliente (interno/esterno)
- Leadership
- Gestione e valorizzazione dei collaboratori
- Capacità di programmazione
- Problem solving.

A ciascuno di tali comportamenti sono stati associati specifici indicatori di comportamento, attraverso i quali si è giunti alla valutazione dei comportamenti (in una scala di valori da 1 a 4).

Dall'analisi dei risultati della valutazione per il 2011 sono emersi due comportamenti che necessitano di un rafforzamento:

- la capacità di programmazione
- la leadership.

Per quanto riguarda la programmazione, due sono in particolare gli indicatori di comportamento che richiedono un rafforzamento:

- la capacità di monitoraggio e valutazione. Tale indicatore presenta, in 9 casi su 11, un valore pari a 2.
- l'utilizzo appropriato di tecniche e piani di controllo. Tale indicatore presenta, in 4 casi su 11, un valore pari a 2 ed in 1 caso un valore pari a 1.

Per quanto riguarda la leadership, gli indicatori di comportamento da rafforzare risultano essere:

- la ricerca di nuove soluzioni organizzative. Tale indicatore presenta, in 4 casi su 11, un valore pari a 2.
- l'implementazione di nuove soluzioni. Tale indicatore presenta, in 3 casi su 11, un valore pari a 2.

Le necessità di rafforzamento delle competenze manageriali, collegate all'implementazione della gestione del ciclo della performance e della "spending review", trovano in buona parte corrispondenza rispetto ai risultati dell'analisi sopra riportati. Anche in tal caso emerge infatti il bisogno di rafforzare le competenze relative alla capacità di programmazione. In particolare è richiesta al Dirigente la capacità di pianificare, monitorare e controllare il ciclo della performance lungo tutto "l'albero della performance".

Il Dirigente dovrà quindi essere in grado di:

- tradurre gli obiettivi strategici dell'Amministrazione in obiettivi operativi della propria unità organizzativa, attraverso l'utilizzo di appropriati strumenti e tecniche;
- assegnare ai propri collaboratori obiettivi di performance individuali coerenti con la mission dell'Ateneo e con gli obiettivi operativi dell'unità organizzativa;
- monitorare in itinere le performance organizzative ed individuali;
- definire ed attuare, coinvolgendo il personale, interventi di miglioramento della performance, organizzativa ed individuale;
- assicurare la necessaria integrazione tra la programmazione ed il controllo della performance operativa e la programmazione ed il controllo economico finanziario;

Gli indicatori di comportamento sopra riportati possono essere considerati come obiettivi formativi di un'iniziativa formativa da rivolgere ai Dirigenti. Gli approcci didattici dovrebbero privilegiare, fatto salvo un indispensabile iniziale inquadramento teorico e metodologico, la sperimentazione sul campo ed il confronto tra i partecipanti.

Alla luce dei risultati dell'analisi effettuata, emerge anche la necessità di una iniziativa formativa finalizzata al rafforzamento della capacità di gestione dei collaboratori. In particolare, gli obiettivi formativi di tale iniziativa dovrebbero essere:

- acquisire conoscenza degli approcci metodologici alla valutazione delle performance individuali;
- sviluppare la capacità di appropriato utilizzo degli strumenti di valutazione delle performance individuali;
- sviluppare la capacità di gestione del colloquio di feedback con il valutato;
- sviluppare la capacità di analizzare il fabbisogno di sviluppo individuale dei collaboratori e di definire, di concerto con essi, adeguati interventi di sviluppo.

Anche nel caso di tale intervento formativo, andrà privilegiata la sperimentazione sul campo ed il confronto tra i partecipanti.

Per quanto riguarda i percorsi formativi destinati al personale dirigente, individuati sulla base delle risultanze dell'analisi sopra evidenziata, si rinvia alla tabella riportata **nel documento Allegati(allegato 5 - Piano della Formazione)**.

Con la presentazione del piano formativo si considera raggiunto anche il target dell'obiettivo strategico "Definizione di un piano della formazione". Pertanto nel corso del 2013 vi sarà l'attuazione del Piano Formativo, compatibilmente con i vincoli economici-finanziari, ed il suo aggiornamento.

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1 SVILUPPO DEI SISTEMI INFORMATIVI

L'obiettivo strategico "Sviluppo dei Sistemi Informativi" prevede, nel triennio 2011-2013, i seguenti obiettivi operativi pluriennali:

- 2.1.1 Dematerializzazione dei provvedimenti amministrativi
- 2.1.2 Analisi per la ricognizione dei flussi informativi di supporto al Controllo di Gestione e proposte di miglioramento

L'obiettivo pluriennale "Dematerializzazione dei provvedimenti amministrativi" prevede i seguenti obiettivi operativi per l'anno 2012:

- 2.1.1.1 Dematerializzazione degli Ordini di Servizio
- 2.1.1.2 Realizzazione degli Ordinativi Informatici (Mandati/Reversali)
- 2.1.1.3 Incremento dell'utilizzo della PEC per comunicazioni ai consorzi
- 2.1.1.4 Incremento dell'utilizzo della PEC per le note di addebito delle utenze di telefonia mobile
- 2.1.1.5 Incremento dell'utilizzo della PEC per le comunicazioni (senza allegati) inviate ad Avvocatura, Imprese ed Avvocati

L'obiettivo pluriennale "Analisi per la ricognizione dei flussi informativi di supporto al CdG e proposte di miglioramento" prevede il seguente obiettivo operativo per l'anno 2012:

- 2.1.2.1 Ricognizione dei sistemi informativi a supporto del CdG e proposte di miglioramento

2.1.1.1 Dematerializzazione degli Ordini di Servizio

L'obiettivo operativo 2012 "Dematerializzazione degli Ordini di Servizio" (predisposti dalle Ripartizioni ed emanati dal Direttore Generale) è stato assegnato a tutte le Ripartizioni. L'obiettivo operativo ha come target la dematerializzazione del 100% degli Ordini di Servizio. A partire da gennaio 2012 ,tutti i predetti ordini di servizio sono stati dematerializzati, grazie alle misure organizzative adottate dai Dirigenti- nell'ambito delle strutture di competenza- per garantire l'effettiva attuazione della dematerializzazione, secondo il flusso progettato dalla Direzione Generale.

In particolare, sulla base della progettazione avviata nel 2011, la complessità dell'obiettivo è da leggersi nell'attuazione del nuovo flusso per la gestione dei provvedimenti sopra indicati che vede il coinvolgimento di diversi attori. I flussi operativi per la gestione digitale dell'iter di approvazione e di registrazione degli ordini di servizio si differenziano a seconda della presenza o

meno dell'impegno di spesa. Nel documento "Allegati" (all. 6 – **dematerializzazione ordini servizio**) si riporta la descrizione dei flussi operativi per la gestione digitale dell'iter di approvazione e di registrazione degli ordini di servizio. L'implementazione di questi nuovi iter ha implicato un forte coinvolgimento, da parte delle ripartizioni e dei relativi uffici, per adeguarsi al nuovo modello cooperativo di lavoro e di utilizzo delle nuove tecnologie dell'Informazione e Comunicazione per la sottoscrizione con firma digitale dei succitati decreti. Quindi, a partire dal 2012, tutti gli ordini di servizio emanati sono stati gestiti in tutto il loro ciclo di vita, dalla redazione fino alla emanazione, in modalità digitale. La peculiarità della soluzione è che il provvedimento contiene in modo inscindibile l'evidenza informatica che lo collega all'iter di approvazione mediante l'utilizzo di un timbro crittografico bidimensionale.

2.1.1.2 Realizzazione degli Ordinativi Informatici (Mandati/Reversali)

L'obiettivo operativo annuale 2012 "Realizzazione degli Ordinativi Informatici" è stato assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, il cui Dirigente è la dott.ssa Colomba Tufano. Tale obiettivo operativo ha- come target- l'emissione in formato informatico del 50% degli ordinativi. Nel 2012, la dott.ssa Colomba Tufano ha svolto una serie di riunioni con il personale tecnico del CSI e i referenti dell'Istituto Cassiere, al fine di predisporre la procedura informatica per l'avvio della sperimentazione e, quindi, della personalizzazione della piattaforma di gestione degli ordinativi informatici di incasso e di pagamento, in funzione delle specifiche esigenze gestionali dell'Ateneo. La sperimentazione di tale procedura, per la realizzazione del 50% degli ordinativi informatici, non è stata avviata, in quanto è mancata la disponibilità tecnica dell'Istituto Cassiere ad accogliere la trasmissione degli ordinativi di incasso e di pagamento in formato elettronico, nonostante ciò sia espressamente richiesto dal capitolato tecnico di gara e dal contratto sottoscritto oltre che sollecitato con nota prot. n. 68360 del 21.06.2012 e con successive comunicazioni per le vie brevi.

Per completezza espositiva si ritiene di segnalare che la sperimentazione, nell'ambito del sistema di contabilità integrata CIA, qualora adottata, avrebbe comunque comportato la necessità di un riadattamento della piattaforma al nuovo sistema di contabilità UGOV, utilizzato in Ateneo a partire dal 1.1.2013. Tuttavia la mancata collaborazione dell'Istituto Cassiere non ha consentito di effettuare dei test di integrazione tra il Banco di Napoli e l'Ateneo che si sarebbero rilevati utili per la messa a punto del sistema integrato con U-GOV.

In considerazione della complessità del cambiamento introdotto con la procedura di U-GOV e dell'impatto di tale cambiamento sulla piattaforma, nel corso del 2013 ,si valuteranno tutte le iniziative da porre in essere per avviare la sperimentazione ; tale attività non è stata esplicitamente inserita nell'aggiornamento 2013 del Piano della Performance sebbene se ne darà conto nella Relazione sulla Performance del 2014.

Pertanto rispetto all'indicatore dell'obiettivo "% degli ordinativi informatici sul totale ordinativi emessi"- il cui target è 50% -il risultato è pari allo 0% per le motivazioni suddette.

2.1.1.3 Incremento dell'utilizzo della PEC per le comunicazioni ai consorzi

L'obiettivo operativo annuale 2012 "Incremento dell'utilizzo della PEC" per le comunicazioni ai consorzi è stato assegnato alla Ripartizione Affari Generali, il cui Dirigente è il

dott. Francesco Bello. Tale obiettivo operativo ha come target l'invio di tutte le comunicazioni ai consorzi tramite PEC. Come emerso durante il monitoraggio, l'inoltro via PEC della comunicazione a tutti i consorzi a firma del Dirigente non è stata avviata fino ad ottobre, in quanto vi sono state difficoltà nel reperimento della PEC di alcuni consorzi. A partire da ottobre, tutte le comunicazioni ai Consorzi sono state inviate tramite PEC.

2.1.1.4 Incremento dell'utilizzo della PEC per le note di addebito delle utenze di telefonia mobile

L'obiettivo operativo 2012 "Incremento dell'utilizzo della PEC" per le note di addebito delle utenze di telefonia mobile è stato assegnato alla Ripartizione Affari Attività Contrattuale, Relazione con il Pubblico, Professori e Ricercatori, il cui Dirigente ad interim è il dott. Francesco Bello. Tale obiettivo operativo ha come target l'invio alle strutture di Ateneo di tutte le note di addebito, tramite PEC. Al riguardo si precisa, come già segnalato dal dirigente nel colloquio di monitoraggio, che, diversamente da quanto previsto in sede di definizione dell'obiettivo operativo, l'inoltro alle strutture delle note di addebito -relative alle spese di telefonia mobile- non è stato realizzato mediante l'utilizzo della PEC. Difatti è risultato più efficiente e meno gravoso, dopo la firma digitale delle note di addebito da parte del Dirigente, l'inoltro delle stesse mediante il protocollo informatico. L'utilizzo, in tal caso, della PEC sarebbe diventato superfluo, in considerazione della completa dematerializzazione del processo.

2.1.1.5 Incremento dell'utilizzo della PEC per le comunicazioni (senza allegati) inviate ad Avvocatura, Imprese ed Avvocati

L'obiettivo operativo 2012 "Incremento dell'utilizzo della PEC" per le comunicazioni (senza allegati) inviate ad Avvocatura, Imprese ed Avvocati è stato assegnato alla Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione, il cui Dirigente è la dott.ssa Paola Balsamo. Tale obiettivo ha come target l'invio tramite PEC del 40% delle comunicazioni (senza allegati) inviate ad Avvocatura, Imprese ed Avvocati. Il Dirigente ha dichiarato che, laddove l'ufficio della Ripartizione sia in possesso dell'indirizzo PEC di riferimento, le comunicazioni sono state inviate secondo tale modalità. Tuttavia, il Dirigente afferma di non essere in grado di indicare la percentuale di comunicazioni inviate via PEC.

2.1.2.1 Ricognizione dei sistemi informativi a supporto del CdG e proposte di miglioramento

L'obiettivo annuale è stato assegnato ai Dirigenti di tutte le Ripartizioni e Poli.

Tutte le Ripartizioni, ad eccezione della Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione, hanno redatto e presentato la scheda per la ricognizione dei sistemi informativi a supporto del Controllo di Gestione. Le predette schede sono contenute nel **documento "Allegati" (allegato 7 ricognizione sistemi informativi)**.

Il Direttore del Polo STV e SUS non ha presentato la scheda ma ha elencato gli strumenti informatici in uso e come proposta di miglioramento ha ritenuto opportuno evidenziare la necessità dell'incremento nell'utilizzo della PEC.

Il Direttore del Polo ST non ha esibito la scheda di ricognizione.

Con la presentazione delle schede di ricognizione dei sistemi informativi e delle proposte di miglioramento si considera raggiunto anche il target dell'obiettivo strategico "Analisi per la ricognizione dei sistemi informativi di supporto al controllo di gestione e proposte di

miglioramento". Pertanto, nel corso del 2013, si analizzeranno le proposte di miglioramento emerse per valutare la loro fattibilità.

Di seguito si riportano le proposte di miglioramento emerse dalla ricognizione effettuata dal Dirigente della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS.:

- creazione di un'apposita area riservata del sito di Ateneo, dove ciascun responsabile-preposto alla valutazione del personale tecnico-amministrativo – possa inserire i dati di rispettiva pertinenza, per consentire un aggiornamento costante a cui possa attingere sia il Nucleo di valutazione , sia l'ufficio competente alla liquidazione dei premi di produttività;
- Assegnazione ad ogni unità di personale tecnico amministrativo di una casella di posta elettronica certificata, al fine di snellire e velocizzare le attività di notifica dei provvedimenti nei confronti degli stessi.

Di seguito si riportano le principali proposte di miglioramento emerse dalla ricognizione effettuata dal Dirigente della Ripartizione Affari Generali:

- implementazione per l'UAG (Ufficio Affari Generali) di un database per il monitoraggio di dati utili ai fini della gestione delle partecipazioni dell'Ateneo in enti esterni. Attualmente vi è una scheda descrittiva dei consorzi che non permette una elaborazione delle informazioni utili per la gestione;
- creare un coordinamento tra UPUAS (Ufficio Programmazione Universitaria e Affari Speciali) e l'ufficio Contabilità per accedere, in sola lettura, alle informazioni contabili sulle spese da rendicontare relativamente ai progetti finanziati.

Di seguito si sintetizzano le principali proposte di miglioramento emerse dalla ricognizione effettuata dal Dirigente della Ripartizione Attività Contrattuale, Relazioni con il Pubblico, Professori e Ricercatori:

- organizzazione preventiva (previo raccordo con i competenti Uffici) della trasmissione telematica o su supporto informatico - all'Ufficio Relazione con il Pubblico- degli atti potenzialmente oggetto di richieste di accesso ,nel caso di procedimenti di particolare complessità sul piano numerico (come le procedure di accesso ai corsi laurea a numero programmato)
- dematerializzazione delle autorizzazioni di spesa emesse dall'ufficio Economato.

Di seguito si riporta la proposta di miglioramento emersa dalla ricognizione effettuata dal Dirigente della Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione:

- implementare una procedura standard e relativa modulistica di supporto sia per la fase di analisi preliminare che per la redazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi.

Di seguito si sintetizzano le principali proposte di miglioramento emerse dalla ricognizione effettuata dal Dirigente della Ripartizione Edilizia e Patrimonio:

- Implementazione della procedura per l'individuazione degli interventi da inserire nel piano annuale e relativo programma triennale edilizio;
- dematerializzazione dei processi e allocazione dei documenti in formato digitale sul server condiviso dalla Ripartizione Edilizia e Patrimonio e dalla Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione.

Di seguito si riporta la proposta di miglioramento emersa dalla ricognizione effettuata dal dirigente della Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo:

-Necessità di ridurre la tempistica per l'assunzione di impegni di spesa derivanti da decreti rettorali e direttoriali.

Di seguito si riporta la proposta di miglioramento emersa dalla ricognizione effettuata dal dirigente della Ripartizione Studenti:

Necessità di ridurre i tempi, nei procedimenti di rimborso tasse studentesche, tra istanza di rimborso ed emanazione del decreto rettorale di rimborso.

Relativamente alla Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione, il Dirigente ha dichiarato che gli uffici della Ripartizione hanno indicato gli applicativi utilizzati dalle strutture (sia di tipo istituzionale che non) ed ha rilevato che solo operando sulle banche dati si potranno ottenere dei miglioramenti.

OBIETTIVO STRATEGICO 2.2: MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE A FAVORE DEGLI STUDENTI

L'obiettivo strategico "*Miglioramento dei servizi di internazionalizzazione a favore degli studenti*" prevede, nel triennio 2011-2013, come obiettivo operativo pluriennale il miglioramento dei servizi di internazionalizzazione agli studenti, mediante analisi di soddisfazione degli stessi. Detto obiettivo è stato assegnato alla Ripartizione Relazioni Studenti, il cui Dirigente è il dott. Maurizio Tafuto.

L'obiettivo operativo prevede, per il 2012, i seguenti obiettivi operativi:

- 2.2.1.1 Customer satisfaction sui servizi di internazionalizzazione;
- 2.2.1.1 Elaborazione dei certificati di esame in lingua inglese.

2.2.1.1 Customer satisfaction sui servizi di internazionalizzazione.

In relazione a tale obiettivo operativo annuale, corre l'obbligo di precisare che il Dirigente aveva già, nel corso del 2011, provveduto a somministrare il questionario agli studenti Erasmus in ingresso ed in uscita. Per gli studenti Erasmus in entrata, il questionario è stato predisposto sia in inglese che in italiano. Nello stesso anno 2011, i questionari raccolti sono stati esaminati ed è stata attivata la procedura di iscrizione on line destinata agli studenti stranieri.

Relativamente all'attività di somministrazione e raccolta dei questionari compilati, effettuata nell'anno 2012, si segnala che il questionario è stato somministrato alla totalità degli studenti Erasmus e che, per quanto riguarda gli studenti Erasmus in entrata, hanno risposto 270 studenti sui 290 ,ai quali è stato somministrato il questionario. E' stata, pertanto, raggiunta una percentuale (93%) maggiore di quella rilevata nell'anno 2011 (90%) .

E' stato registrato, pertanto, per l'anno 2012, rispetto all'anno 2011, un aumento del feed – back da parte degli studenti cui è stato somministrato il questionario.

L'analisi dei questionari mostra una valutazione complessiva positiva dell'esperienza Erasmus e anche l'accoglienza dell'Ufficio Relazioni Internazionali è stata valutata positivamente dall'85% degli studenti sia entranti che uscenti.

Complessivamente, la mobilità in uscita ha registrato un incremento passando da 626 studenti nel 2011 a 665 studenti nel 2012. Come per la mobilità in uscita, anche la mobilità in entrata, ha fatto registrare un andamento in crescita passando da 259 a 290.

Inoltre l'analisi dei questionari e l'esperienza maturata hanno permesso di individuare le criticità che, con molta probabilità, hanno impattato sullo scarso incremento della mobilità in entrata:

1. scarsa offerta formativa in lingua inglese che rende, al di fuori del solo programma Erasmus, poco appetibile il nostro Ateneo allo studente straniero;
2. disallineamento tra le scadenze previste dal nostro Ateneo nell'ambito delle procedure di selezione degli studenti in mobilità e quelle previste dagli Atenei stranieri partners (in particolare del nord – Europa) per consentire l'iscrizione ai corsi e l'eventuale prenotazione degli alloggi. Al riguardo, sarebbe, quindi, opportuno anticipare le scadenze previste nell'ambito delle procedure di selezione del nostro Ateneo.
3. scarsa comunicazione e pubblicità da parte dell'Ateneo.

Il Dirigente ha intrapreso delle azioni per migliorare il servizio Erasmus reso agli studenti Erasmus, che si sono sostanziate in:

- standardizzazione, in collaborazione con il CSI, della procedura di iscrizione on-line, che si è rivelata uno strumento molto utile anche ai fini della valutazione dell'ateneo da parte degli studenti stranieri;
- bando di una gara di appalto, andata a buon fine, che per due anni assegna la ricerca alloggi per ospiti stranieri ad una società esterna, senza oneri a carico degli ospiti proprio per incentivare la presenza di ospiti stranieri e aiutarli a trovare sistemazioni alloggiative più decorose.

Inoltre, nel corso del 2012, l'Ateneo – anche in considerazione della farraginoso normativa in materia di ingresso in Italia di cittadini di paesi terzi e il non sempre semplice dialogo con lo Sportello Unico per l'Immigrazione e la Questura - si è comunque adoperato per contribuire a migliorare la mobilità in entrata dei dottorandi provenienti da paesi extracomunitari, avvalendosi, tra l'altro, della procedura *on-line*, gestita dal Ministero. Pertanto, rispetto all'obiettivo operativo relativo alla "*Customer satisfaction sui servizi di internazionalizzazione*", si è raggiunto il seguente risultato:

- proseguire nella somministrazione e nell'analisi dei questionari distribuiti agli studenti Erasmus, con iniziative di miglioramento a vantaggio degli studenti stranieri in entrata.

2.2.1.2 Elaborazione dei certificati di esame in lingua in inglese

Tale obiettivo prevede per il 2012 l'emanazione di certificati- redatti in lingua inglese- per 4 Facoltà (soppresse per la Legge Gelmini dal 15 febbraio 2013).

Si ribadisce, come già precisato nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011, che i certificati di esami/laurea/storici - redatti in lingua inglese- sono un servizio utile agli

studenti italiani, in quanto evitano l'onere, a carico degli stessi, di provvedere alla traduzione in forma ufficiale degli atti certificativi da esibire all'università ospitante.

Nel corso del 2012, le ex Facoltà per le quali è stato concluso il processo di traduzione dei certificati, consentendo l'emanazione degli stessi in lingua inglese, sono:

- ex Facoltà di Economia;
- ex Facoltà di Giurisprudenza;
- ex Facoltà di Scienze Biotechologiche;
- ex Facoltà di Sociologia.

Pertanto rispetto all'indicatore dell'obiettivo "N° 4 Facoltà coperte con certificazione degli esami in inglese rispetto alle 9 Facoltà rimanenti" si è raggiunto il seguente risultato:

- 4 ex Facoltà sono state coperte così come previsto dal target.

OBIETTIVO STRATEGICO 3.1: MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI RESI DA TUTTE LE RIPARTIZIONI E POLI

L'obiettivo strategico "Miglioramento dei servizi resi da tutte le Ripartizioni e dai Poli" prevede, nel triennio 2011-2013, i seguenti obiettivi operativi pluriennali:

- Implementazione miglioramenti nei servizi di competenza

Questo obiettivo è stato assegnato a tutte le Ripartizioni e Poli che, nel corso del 2011, hanno individuato possibili miglioramenti. Nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011, sono stati riportati i miglioramenti proposti da ciascuna ripartizione che hanno dato luogo a specifici obiettivi operativi annuali per il 2012. Per chiarezza espositiva, tali obiettivi sono articolati per ripartizione e poli.

Di seguito, quindi, si riportano gli obiettivi operativi annuali- per l'anno 2012- relativi ai miglioramenti proposti ed i risultati raggiunti.

Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo (Dirigente dott.ssa Colomba Tufano)

Gli obiettivi operativi 2012 relativi ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo sono:

1. Semplificazione del processo di registrazione contabile degli stipendi del personale;
2. Miglioramento dei rapporti con le Strutture Decentrate ;

Per quanto riguarda la *semplificazione del processo di registrazione contabile degli stipendi del personale*, l'obiettivo prevede -come target al 2012- l'invio informatico del 100% delle note nominative per la liquidazione delle ritenute e dei contributi previdenziali ed erariali (da Uff. Stipendi ad Uff. Contabilità). L'invio delle predette note in formato elettronico ha avuto inizio – come previsto dal relativo Piano Operativo – a partire dal mese di febbraio 2012 ,a seguito della definizione dell'assetto organizzativo da parte dell'Ufficio Contabilità per la contabilizzazione delle note stesse.

Per quanto riguarda il *miglioramento dei rapporti con le Strutture Decentrate*, l'obiettivo prevede come target la progettazione delle seguenti aree:

- Area del Sito Web Bilancio e Controllo
- Area del Sito Web Fiscale
- Area del Sito Web Servizio Help Desk.

Nel corso del 2012, è stata la richiesta al CSI la disponibilità di realizzare tali aree e sono state svolte azioni tese a condividere le diverse esigenze espresse dagli Uffici in merito alle funzionalità che si intendono attribuire alle aree web da realizzare e a definire gli elementi e le caratteristiche comuni alle aree web, al fine di facilitare il lavoro di realizzazione da parte del CSI. Tali azioni sono state necessarie per la progettazione delle tre aree. I risultati raggiunti, coerentemente con il target, sono:

- Progettazione di un'Area riservata del sito di Ateneo dedicata al Bilancio e Controllo. In relazione a tale fase, sono stati presi contatti con il personale tecnico del CSI ed è stata elaborata una proposta di progettazione dell'Area riservata in questione.
- Progettazione di un'Area riservata del sito di Ateneo dedicata alle tematiche Fiscali. In relazione a tale fase, sono stati presi contatti con il personale tecnico del CSI ed è stata elaborata una proposta di progettazione dell'Area riservata in questione.
- Progettazione di un servizio di Help Desk di supporto per la Ricerca. A tale riguardo è stata svolta un'analisi di fattibilità tecnico-organizzativa del servizio che si intende proporre, il cui documento di sintesi contiene anche gli elementi principali caratterizzanti il servizio di Help Desk in questione.

Nel documento "**Allegati**" (**allegato 8 miglioramenti rapporti strutture decentrate** -) è inserita una descrizione dettagliata (nota n. 64067 del 08.07.2013) della Progettazione in discorso.

Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. (Dirigente dott.ssa Gabriella Formica)

L'obiettivo operativo annuale 2012 relativo ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. è:

- Caricamento nella procedura CSA dell'inquadramento ai sensi della L.21/91 e L.63/89 per il personale tecnico-amministrativo avente titolo.

Il target previsto e raggiunto è il caricamento nella procedura CSA del 100% del personale tecnico-amministrativo avente titolo. Nello specifico, sono stati caricati nella procedura CSA tutti i provvedimenti di carriera in argomento, pari a n. 681 inquadramenti ex Lege n. 63/89 e n. 191 inquadramenti ex Lege 21/91 per un totale complessivo di n. 872, come da prospetto allegato alla scheda finale.

Nell'ottica di una implementazione dei dati contenuti nei sistemi informativi in uso nell'Ateneo si è, inoltre, provveduto a porre in essere anche le seguenti attività da parte dell'ufficio Pensioni e dell'Ufficio affari speciali del personale (UASP).

In particolare, per quanto concerne l'ufficio Pensioni, si è provveduto a:

1) inserire nella procedura C.S.A. i provvedimenti emessi dal 25.9.2003 e, a ritroso, per tutto l'anno 2002, nonché quelli rinvenuti nei fascicoli esaminati anche se emessi negli anni precedenti, relativi al personale dirigente, tecnico-amministrativo, docente e ricercatore, per n. 966 provvedimenti;

2) implementare la banca dati unificata dell'INPDAP (BDU), attraverso l'applicativo informatico PASSWEB, con tutti i decreti direttoriali e rettorali di riscatto, computo e ricongiunzione emessi per il personale docente e non docente dal 2009 in poi, nonché con i decreti emessi negli anni precedenti, rinvenuti nei fascicoli esaminati, per n. 119 provvedimenti.

Per quanto concerne l'ufficio Affari speciali del personale, si è provveduto, al fine di implementare il sistema di reporting, a caricare nella procedura informatica CSA, le autorizzazioni allo svolgimento degli incarichi extraistituzionali rilasciate al personale dirigente e t.a. negli anni 2004, 2003 e da settembre a dicembre 2002, ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. 165/01.

In particolare:

1) per l'anno 2002 (settembre-dicembre), sono stati caricati i dati relativi alle 19 autorizzazioni concesse;

2) per l'anno 2003 sono stati caricati i dati relativi alle 163 autorizzazioni concesse.

Nell'anno 2004 sono state rilasciate n. 192 autorizzazioni.

Attività contrattuale, Relazioni con il Pubblico, Professori e Ricercatori (Dirigente ad interim dott. Francesco Bello)

Gli obiettivi operativi 2012, relativi ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Attività Contrattuale, Relazioni con il Pubblico, Professori e Ricercatori sono:

- Customer Satisfaction;
- Miglioramento del processo di gestione delle valutazioni comparative per il reclutamento di PA e PO;
- Bonifica dei dati relativi alle carriere del personale Docente e Ricercatore.

Relativamente all'obiettivo di *Customer Satisfaction*, il target prevede che tutti gli uffici progettino un questionario di customer satisfaction. Come già riportato nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2011, il Dirigente aveva già proceduto alla progettazione di un questionario di customer satisfaction per ciascun ufficio della propria ripartizione e si proponeva di somministrarlo nell'anno 2012.

Nel corso del 2012, a partire dal mese di settembre, si è avviata la distribuzione del questionario all'utenza interna ed esterna recatisi presso l'Ufficio Personale Docente e Ricercatore (raccolti n. 55 questionari compilati) e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (raccolti n. 8 questionari compilati).

Come evidenziato durante il colloquio di monitoraggio, per l'Ufficio Economato, l'Ufficio Gare e Contratti per Servizi e Forniture e l'Ufficio Gare e Contratti Lavori e Immobili è emersa una criticità in relazione alle modalità di diffusione del questionario, in quanto non vi è un rapporto diretto con l'utenza esterna. Si è, pertanto, cercato di individuare una modalità di diffusione del questionario che garantisca l'anonimato e che sia di semplice somministrazione e riconsegna.

In particolare, si è ipotizzato di poter superare tali criticità in sede di realizzazione del nuovo sito web di Ateneo, attualmente in corso, mediante l'utilizzazione di applicativi informatici liberamente disponibili sul web (ad esempio, Google Form), che consentono la compilazione on line del questionario e l'elaborazione dei risultati. L'accesso alla compilazione del questionario dovrebbe avvenire attraverso l'area riservata del nuovo sito web, in modo da garantire il dovuto controllo nell'accesso al questionario.

Per quanto riguarda *il miglioramento del processo di gestione delle valutazioni comparative per il reclutamento di professori associati e Professori Ordinari*, il target di tale obiettivo prevede la ricezione on line di tutte le domande di partecipazione alla procedura di valutazione comparativa. Nell'anno 2012, sono state attivate on line tutte le procedure per la chiamata di professori ordinari e associati ai sensi dell'art. 18 della Legge n. 240/2010 e del Regolamento di Ateneo in materia (n. 2 procedure per professori ordinari – in protocollo informatico bandi PO/01-02/2012 - e n. 7 procedure per professori associati – in protocollo informatico bandi PA/01-02-03-04-05-06-07/2012).

Per quanto riguarda *la bonifica dei dati relativi alle carriere del personale Docente e Ricercatore*, il target di tale obiettivo prevede una bonifica dei dati pari al 5 % del personale docente e ricercatore di Ateneo, in servizio al 31.12.2011 (2601 unità). Nel corso del 2012, si è provveduto a bonificare i dati relativi alle carriere di 162 unità (pari al 6,23%), così ripartite:

- n. 24 Professori di I fascia;
- n. 40 Professori di II fascia;
- n. 98 Ricercatori universitari

Ripartizione Affari Generali (Dirigente dott. Francesco Bello)

Gli obiettivi operativi 2012 relativi ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Affari Generali sono:

1. integrazione dei Regolamenti didattici dei Corsi di Laurea, con le modifiche intervenute nel corso del tempo;
2. gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico per le convenzioni di collaborazione scientifica.

Per quanto riguarda l'obiettivo operativo concernente l' *integrazione dei regolamenti didattici dei corsi di Laurea con le modifiche intervenute nel corso del tempo*", corre l'obbligo di precisare che esso consiste, in particolare, nella redazione di un testo coordinato e nella relativa emanazione.

Si evidenzia che l'esigenza di procedere alla redazione di un testo regolamentare coordinato deriva dalla circostanza che il testo del regolamento -inizialmente emanato -viene successivamente modificato in alcune parti senza che si provveda ad nuova emanazione in un testo coordinato. Ciò determina il sovrapporsi, con riferimento allo stesso corso di studio, di più decreti relativi al regolamento didattico, con conseguenti difficoltà pratiche nella ricostruzione del testo vigente, sia da parte degli uffici competenti – chiamati ad applicare il regolamento - sia da parte degli studenti, nella consultazione delle informazioni ad essi destinate.

La redazione di un testo regolamentare coordinato realizza, pertanto, un miglioramento di servizi, considerato che, una volta completato il procedimento di integrazione e coordinamento dei testi dei regolamenti, si potrà procedere alla loro pubblicazione sul sito web in apposita sezione dedicata all'offerta formativa dei corsi di laurea e di laurea magistrale.

Il target relativo all'obiettivo in discorso prevede di effettuare la redazione di un testo coordinato e la relativa emanazione per tutti i Corsi di Laurea di una Facoltà. In sede di monitoraggio, il Dirigente ha comunicato che la Facoltà scelta è la ex Facoltà di Medicina Veterinaria.

Nel corso del 2012, si è quindi realizzata una ricognizione dei regolamenti didattici dei corsi di laurea e di laurea magistrale della predetta Facoltà per determinare i corsi di laurea che hanno già un regolamento come testo unico e i corsi di laurea che invece presentano un regolamento iniziale e successive modifiche. La ricognizione è stata archiviata in un file excel.

Pertanto ,per i corsi di studio relativi alla Facoltà prescelta, che non presentavano un regolamento unico, si è provveduto nel 2012 ad emanare un regolamento unico.

Per quanto riguarda l'obiettivo *di gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico per le convenzioni di collaborazione scientifica* (in termini di: scannerizzazione delle convenzioni ed archiviazione in cartelle condivise) il target prevede la digitalizzazione delle convenzioni stipulate nell'arco temporale di due anni. Il Dirigente ha precisato che, per tutte le convenzioni di collaborazioni di ricerca stipulate negli anni 1999-2000, è stato creato un fascicolo elettronico.

Inoltre è stata avviata la creazione di un fascicolo elettronico per gli anni successivi fino al 2005.

Ripartizione Relazioni Studenti (Dirigente dott. Maurizio Tafuto)

Gli obiettivi operativi 2012 relativi ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Relazioni Studenti sono:

- Revisione del processo di gestione dei verbali di esame
- Analisi del funzionamento del sistema gedas per migliorare l'efficienza di elaborazione delle informazioni da parte degli uffici che ne fanno utilizzo

Per quanto riguarda *il processo di gestione dei verbali di esame*, come già rappresentato nella Relazione sulla Performance precedente, l'attenzione si è focalizzata sulla gestione del verbale di esame digitale. Nel corso del 2012, il Dirigente ha analizzato le modalità di implementazione del verbale digitale, anche tenendo conto dell'esperienza avuta nel 2011 sull'utilizzo del verbale stesso. Detta analisi, svolta anche in collaborazione con il CSI, ha dato luogo alla pianificazione di un insieme di azioni per la diffusione del verbale digitale, nel senso che è stato redatto un piano operativo per la diffusione del verbale digitale.

Le azioni che saranno sviluppate nel corso del 2013, così come rappresentato nel Piano di Diffusione del Verbale Digitale riportato nel **Documento "Allegati" (allegato 9 - diffusione del verbale digitale)**, prevedono la:

- creazione di un gruppo di lavoro, composto dal personale delle segreterie studenti e dai docenti;
- analisi delle difficoltà incontrate e dei tempi di assistenza necessari da parte del personale del CSI per meglio dimensionare il numero di docenti da coinvolgere negli anni successivi.

Si precisa che la diffusione del verbale digitale è strettamente collegata alla consegna della firma digitale necessaria per l'utilizzo del verbale digitale in merito alla quale non si riscontrano difficoltà.

Il target dell'obiettivo operativo per il 2012 è il *"Report di analisi di benchmarking sulla gestione dei verbali d'esami da parte degli uffici, con modalità di trasferimento buone pratiche."* Come concordato in sede di monitoraggio, il dirigente ha presentato un piano operativo per la diffusione del verbale digitale.

Per quanto riguarda *l'analisi del sistema Gedas*, come già rappresentato nella Relazione sulla Performance precedente, l'attenzione si è focalizzata sull'adeguamento del sistema GEDAS in relazione alle carriere degli iscritti ai corsi di Tirocinio Formativo Attivo (TFA) e quindi alla gestione delle procedure concorsuali per la selezione dei partecipanti al concorso per l'ammissione ai corsi di TFA attraverso Segrepass.

Nel corso del 2012, la procedura GEDAS è stata adeguata per poter gestire le carriere degli iscritti al TFA ed è stata utilizzata a partire dall'anno 2013. Inoltre è stata realizzata ed utilizzata la procedura di presentazione delle domande per l'ammissione ai corsi TFA tramite Segrepass.

Per completezza espositiva si rappresenta che il numero di partecipanti alle selezioni per l'ammissione ai corsi di TFA è stato pari a circa n. 9.000 unità.

Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione (Dirigente dott.ssa Paola Balsamo)

Gli obiettivi operativi 2012 relativi ai miglioramenti assegnati alla Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione sono:

- Definizione di un Regolamento per la scelta, nell'impossibilità di ricorso all'Avvocatura dello Stato, degli avvocati di libero foro;
- Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico dei ricorsi, notificati nel 2012, di primo grado al TAR e al Giudice del Lavoro.

Per quanto riguarda il Regolamento per la scelta, nell'impossibilità di ricorso all'Avvocatura dello Stato, degli avvocati di libero foro, il target previsto è la *"Proposta al CdA della bozza di detto Regolamento"*. Il Dirigente ha presentato in data 4 luglio 2013 l'ipotesi di Regolamento (inserita nel documento *"Allegati" – allegato 10 regolamento avvocati libero foro*) ma non ha sottoposto la stessa al Consiglio di Amministrazione -entro la data del 31.12.2012 -corredata dalla relazione istruttoria.

Per quanto riguarda *la Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico dei ricorsi*, il Dirigente ha dichiarato che tutti i ricorsi di I grado al TAR e al Giudice del Lavoro -notificati nel 2012- sono tenuti in fascicoli elettronici, contenuti in specifiche cartelle di lavoro gestite dall'Ufficio Legale e dall'Ufficio Contenzioso del Lavoro.

Ripartizione Edilizia e Patrimonio (Dirigente arch. Pasquale Palomba)

Gli obiettivi operativi 2012 relativi ai miglioramenti proposti dalla Ripartizione Edilizia e Patrimonio sono:

1. Miglioramento continuo delle attività di gestione dei procedimenti extra preditt (procedimenti non rientranti nel programma edilizio triennale e nel piano annuale – lavori di importo pari o inferiore a 100.000 euro)

2. Miglioramento del grado di conoscenza delle membrature portanti degli edifici in uso all'amministrazione centrale
3. Sviluppo di un metodo analitico su basi oggettive per la misurazione e la valutazione dell'avanzamento dei progetti nell'ambito del sistema gestione qualità.

Relativamente al miglioramento continuo delle attività di gestione dei procedimenti extra-predit, il target previsto consiste nel:

- presentare un report di analisi dei fabbisogni formativi del personale rispetto alle conoscenze normative necessarie;
- individuare i procedimenti extra-predit da allineare al sistema di qualità;
- report di progettazione dell'Archivio progetti extra-predit.

In merito all'individuazione dei fabbisogni formativi, il Dirigente ha posto in essere, nel corso del 2012 anche in sinergia con le riunioni indette dal Dirigente dott.ssa Gabriella Formica in tema di formazione, le attività necessarie per la determinazione dei fabbisogni formativi. Tali attività si sono sostanziate in:

- a) identificazione delle norme di riferimento connesse alla progettazione e alla ISO 9001:2008;
- b) compilazione della modulistica per l'autovalutazione delle competenze fornita dall'ufficio Formazione;
- c) raccolta dei dati attraverso la distribuzione a tutto il personale tecnico e di supporto della modulistica;
- d) descrizione degli interventi formativi specifici per ciascuna disciplina progettuale ai fini dell'allegazione degli stessi al piano di formazione di Ateneo.

In merito ai procedimenti extra-predit da allineare al sistema di qualità, in sede di monitoraggio, il Dirigente ha chiarito di aver preso in considerazione tutti i procedimenti relativi ai lavori in economia e non solo quelli di importo inferiore a 100.000 €, al fine di allineare al sistema di qualità le varie tipologie dei predetti lavori previste dall'art. 125 del dlgs 163/2006 s.m.i.. A tal riguardo è stata predisposta - in sinergia con la Ripartizione Prevenzione, Protezione e manutenzione - la procedura operativa denominata "*Gestione Unificata degli interventi in economia*", corredata dalla modulistica di supporto. Detta procedura operativa ha lo scopo di uniformare e standardizzare l'intero processo connesso ai lavori da gestire mediante l'emissione di buono d'ordine e ha per oggetto tutte le attività inerenti all'effettuazione di spese correlate ai lavori di manutenzione ovvero interventi non programmabili in materia di sicurezza di importo inferiore o pari a 200.000 €. La descrizione della gestione unificata suddetta, riportata nel documento Allegati (**allegato n. 11 *Gestione Unificata degli interventi in economia***) individua i vari soggetti che intervengono nelle procedure (Direttore Generale, Dirigente, RUP, Responsabile Qualità), descrive i vari compiti, i flussi operativi nonché la modulistica di supporto per le varie fasce di spesa individuate.

Inoltre, sempre nel 2012, è stato attivato un archivio informatizzato dei dati relativi ai procedimenti extra predit e a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria. Questo ha comportato una modifica al sistema di codifica degli interventi per poter individuare facilmente gli interventi extra predit e di manutenzione ordinaria da quelli relativi al predit. Si è quindi reso necessario attivare una istruzione Operativa "Codice identificativo del Procedimento", inserita a sistema con il Codice Ripedit/IOP/CIP209 rev. 01, e concordare delle regole condivise tra le Ripartizioni Bilancio, Finanza e Sviluppo, Edilizia e Patrimonio, Prevenzione Protezione e Manutenzione, Attività contrattuale e relazioni con il pubblico per la gestione di tali codici. Tale istruzione operativa, attualmente applicata agli interventi extra predit e di manutenzione ordinaria, verrà utilizzata anche per quelli inseriti nel predit a partire dal 2014. Sarà, inoltre, possibile codificare i procedimenti anche per tipologia di intervento e, a partire dal 2013, gli interventi extra predit sono gestiti ed archiviati in formato digitale sul server di Ateneo al link: \\child03\Ufftec\PROCEDIMENTI APERTI.

Relativamente al *miglioramento del grado di conoscenza delle membrature portanti degli edifici in uso all'amministrazione centrale*, il Dirigente ha dichiarato che nessuna struttura è stata censita e che l'attività svolta è consistita nella redazione di un modello di scheda per il rilevamento della vulnerabilità fisica e nella redazione di un manuale per la compilazione della scheda predetta. Il target, pertanto, non è stato raggiunto.

Relativamente allo *Sviluppo di un metodo analitico su basi oggettive per la misurazione e la valutazione dell'avanzamento dei progetti nell'ambito del sistema di gestione qualità*, sono stati valutati tutti i progetti in essere nell'anno 2012, mediante utilizzo dell'indicatore GAP il quale, originariamente strutturato per la misurazione della progettazione, è stato in corso d'anno adattato per la misurazione delle fasi di affidamento, esecuzione e collaudo.

Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione (Dirigente ad interim arch. Pasquale Palomba)

Gli obiettivi operativi di miglioramento assegnati –per l'anno 2012- alla Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione sono:

1. Miglioramento continuo delle attività di gestione della manutenzione ordinaria per gli edifici dell'amministrazione centrale
2. Individuazione aree di miglioramento

Relativamente al "*miglioramento continuo delle attività di gestione della manutenzione ordinaria per gli edifici dell'amministrazione centrale*", il target previsto consiste nel:

- presentare un report dei fabbisogni formativi del personale rispetto alle conoscenze normative necessarie;
- completamento della banca dati sulla normativa;
- inserimento di tutti gli impianti tecnici gestiti dalla Amministrazione Centrale all'interno del sistema informativo di anagrafica.

In merito ai fabbisogni formativi, la Ripartizione ha proceduto alla rilevazione degli stessi mediante compilazione di modulistica predisposta per l'autovalutazione delle competenze. A valle di tale attività, è stato redatto un report di sintesi dell'analisi dei fabbisogni formativi.

Per quanto riguarda la banca dati normativa, nel corso dell'anno 2012 è stata completata la raccolta delle fonti legislative e regolamentari in materia di manutenzione e sicurezza. Le predette fonti sono state pubblicate su di un apposito server e sono consultabili al link \\child03\area.comune\regole\da.pubblicare.

Per quanto riguarda l'inserimento degli impianti tecnici all'interno del sistema SIRE, si precisa che la costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica degli impianti dell'amministrazione centrale è stata inserita nell'ambito del database del contratto di facility management, giacché il sistema SIRE (Sistema Informativo delle Ripartizioni Edilizie) non è stato realizzato per mancanza di risorse economiche. L'anagrafica tecnica consiste nella sintesi, per ciascun impianto, dei seguenti dati: 1) vetustà dell'impianto; 2) certificazione dell'impianto; 3) funzionalità dell'impianto; 4) manutenzione programmata (in sostituzione della manutenzione per guasto).

Relativamente all'obiettivo "*individuazione aree di miglioramento*", il Dirigente ha individuato come area di miglioramento la "Gestione Informatizzata della Sorveglianza Sanitaria". In particolare, il Dirigente ha segnalato che l'informatizzazione del servizio muove dall'esigenza di gestire i flussi di dati provenienti dalla sorveglianza sanitaria coinvolgendo tutti i soggetti preposti alla gestione della procedura per approdare, con la reingegnerizzazione dei processi, ad un sistema integrato che inglobi anche i dati relativi agli infortuni. A tal riguardo, è stato redatto un piano operativo che prevede le azioni da porre in essere nei prossimi anni.

Polo Scienze Umane e Sociale e Polo Scienze e Tecnologie per la Vita (Direttore Antonino Calogero)

L'obiettivo di miglioramento per l'anno 2012 assegnato ai Poli SUS e STV è il seguente:

- rilevazione e reportistica delle informazioni necessarie alla valutazione della ricerca scientifica.

Il target di tale obiettivo è un report contenente le informazioni e i dati necessari alla valutazione della ricerca scientifica (ANVUR).

In relazione a tale obiettivo, per il Polo SUS il Dirigente ha presentato una scheda "*analitica degli obiettivi per la corresponsione della retribuzione di risultato*" al dott. Donato Tenga – alla data del 31.12.2012 capo dell'ufficio Ricerca del Polo SUS nonché la relativa relazione prodotta dal dott. Tenga in data 28.12.2012. Da tale relazione si ricava che l'Ufficio Ricerca, ai fini del raggiungimento dell'obiettivo, ha acquisito le informazioni dai Dipartimenti afferenti al Poli e li ha trasmessi, poi, al comitato di Ateneo per la valutazione della Ricerca 2004-2010, predisponendo un modello di report, al fine di agevolare il monitoraggio e la valutazione da parte del predetto comitato. Non è stato prodotto il report contenente le tipologie di informazioni richieste e trasmesse al comitato per la valutazione della ricerca scientifica. Per il Polo STV, il dirigente ha prodotto la relazione predisposta, al 31.12.2012, dal dott. Giovanni Cantilena – capo dell'Ufficio Ricerca STV - dalla quale si rileva che l'attività dell'Ufficio Ricerca del Polo STV, in ordine al tale obiettivo, è stata identica a quella svolta dal Polo SUS.

OBIETTIVO STRATEGICO 3.2: GESTIONE DEI BENI IMMOBILI DETENUTI DALL'ATENEO

Questo obiettivo strategico è stato articolato in due obiettivi operativi pluriennali:

- 3.2.1 Mappatura dei beni immobili detenuti dall'Ateneo, assegnato alla Ripartizione Edilizia e Patrimonio (Dirigente ad interim arch. Pasquale Palomba) e ai Poli (Dirigenti dott. Antonino Calogero e dott.ssa Paola Balsamo)
- 3.2.2 Rilevazione degli effetti fiscali derivante dalla ricognizione patrimoniale, assegnato alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo (Dirigente dott.ssa Colomba Tufano)

Gli obiettivi operativi per il 2012 sono i seguenti:

- 3.2.1.1 Mappatura, ai fini della gestione del patrimonio, dei beni immobili di pertinenza dell'Amministrazione Centrale, assegnato all'arch. Pasquale Palomba, Dirigente ad interim della Ripartizione Edilizia e Patrimonio

- 3.2.1.2 Mappatura dei beni immobili di pertinenza delle Strutture Decentrate, assegnato a tutti i Poli

- 3.2.1.3 Mappatura, ai fini manutentivi, dei beni immobili di pertinenza dell'Amministrazione Centrale (assegnato all'arch. Pasquale Palomba, in qualità di Dirigente ad interim della Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione).

Si precisa che, essendo l'obiettivo della rilevazione degli effetti fiscali consequenziale rispetto alla mappatura dei beni immobili, non si poteva effettuare la ricognizione fiscale in assenza della mappatura degli immobili. Pertanto, nel 2012, non vi è un obiettivo operativo annuale sulla rilevazione fiscale che, invece, sarà presente nel 2013.

3.2.1.1 Mappatura, ai fini della gestione del patrimonio, dei beni immobili di pertinenza dell'Amministrazione Centrale

Si è provveduto, per ciascun immobile dell'Amministrazione Centrale, ad effettuare la ricognizione dei dati catastali e si è redatta una scheda riportante le seguenti informazioni: a) la superficie complessiva; b) la categoria catastale; c) il numero di particella; d) il foglio e la sezione urbana; e) il valore catastale del cespite al 31.12.2011.

3.2.1.2 Mappatura dei beni immobili di pertinenza delle Strutture Decentrate

Il Direttore del Polo SUS, così come già rilevato in sede di monitoraggio, per criticità organizzative evidenziate nel corso dell'anno, non ha potuto raggiungere il target previsto pari alla mappatura del 20% degli immobili dei Poli ma ha provveduto alla mappatura dell'Edificio di via Marina 3.

Il Direttore del Polo STV, così come già rilevato in sede di monitoraggio, per criticità organizzative evidenziate nel corso dell'anno, non ha potuto raggiungere il target previsto pari alla mappatura del 20% degli immobili dei Poli, ma ha provveduto alla mappatura dei seguenti edifici:

- edificio n° 84 via Università, Portici;

- relativamente al complesso di Via Cappella Cangiani: Corpo A, Corpo B, Corpo C (cantinato e Piano Terra), Corpo Stecca (locali tecnici+CSIAS), sottocentrale termica, ex deposito rifiuti tossici, box dipartimenti, locale Cabina Mt/Bt; Locale Spettrometria di massa, ufficio tecnico, 3 depositi dipartimento, locali assegnati al servizio di pulizia, locali assegnati al servizio di manutenzione, alloggio custode, guardiola;

- edificio Redentore: piano terra, primo piano, piano di copertura.

Pertanto rispetto all'indicatore dell'obiettivo "% Beni immobili dell'Amm.ne sottoposti a mappatura" si è raggiunto il seguente risultato (si riporta anche il target previsto):

- 50%dei beni immobili dell'Amm.ne Centrali (target 50%)

3.2.1.3 Mappatura, ai fini manutentivi, dei beni immobili di pertinenza dell'Amministrazione Centrale

Nel corso del 2012, è stato mappato, ai fini manutentivi, il 75% del patrimonio di pertinenza dell'amministrazione centrale. In linea con quanto previsto dal Piano Operativo sono stati raccolti dati di tipo metrico e sono state predisposte e/o modificate le planimetrie degli immobili in formato digitale. Dette planimetrie sono consultabili sul server di Ateneo al link [\\child03\area.comune\regole\da.pubblicare](http://child03.area.comune/regole/da.pubblicare).

OBIETTIVI DI CONTINUITÀ: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2012

Anche nel corso dell'anno 2012, gli obiettivi di continuità, facendo riferimento alle attività ordinarie svolte nell'ambito di alcune strutture dell'Ateneo hanno determinato il monitoraggio di quanto segue:

1. l'efficienza degli uffici nella esecuzione delle proprie attività;
2. i tempi di risoluzione dei problemi tecnici nel processo di immatricolazione on line degli studenti (ore di interruzione del sistema);
3. i tempi di risposta ai reclami pervenuti tramite Contact Center all'interno del processo di immatricolazione on line degli studenti;
4. la percentuale di evasione delle richieste bibliografiche inoltrate alle biblioteche.

Relativamente al punto 1, anche per il 2012 si è monitorato la capacità degli uffici di realizzare i provvedimenti di competenza tempestivamente rispetto ai tempi fissati dal Regolamento di Ateneo in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti (emanato con Decreto del Decano n. 2294 del 02/07/2010 e ss.mm.ii.). In particolare, il monitoraggio è avvenuto su un solo procedimento per ogni ufficio dell'Amministrazione Centrale e dei Poli.

L'analisi dei risultati di tale obiettivo di continuità considerando tutti gli uffici afferenti alle 9 Ripartizioni dell'Amministrazione Centrale - per un totale di 57 strutture - ha registrato i seguenti valori:

- il 70,1% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 8,8% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 90% ed il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;

- il 8,8% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra l'80% ed il 90% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 5,2% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 70% ed l'80% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 3,5% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 60% ed il 70% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 1,8% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 40% ed il 50% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto
- il 1,8% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 30% ed il 40% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto

L'analisi dei risultati di tale obiettivo di continuità, considerando i 9 uffici afferenti al Polo delle Scienze e Tecnologie sottoposti a valutazione, ha registrato i seguenti valori:

- l' 100% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;

L'analisi dei risultati di tale obiettivo di continuità, considerando i 6 uffici afferenti al Polo delle Scienze e delle Tecnologie per la Vita (POLO STV), ha registrato i seguenti valori:

- il 67,7% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 33,3% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 90% ed il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto.

L'analisi dei risultati di tale obiettivo di continuità, considerando gli 10 uffici afferenti al Polo delle Scienze Umane e Sociali (POLO SUS) sottoposti a valutazione, ha registrato i seguenti valori:

- il 50% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 30% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 90% ed il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto.
- il 10% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 70% ed l'80% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto.
- il 10% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 60% ed il 70% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto

Relativamente al punto 2, l'analisi dei risultati della valutazione mostra che l'88,9% dei problemi tecnici, che comportano l'interruzione del sistema utilizzato per l'immatricolazione on-line, è risolto in un tempo inferiore alle 8 ore.

Relativamente al punto 3, l'analisi dei risultati mostra che il 91,3% dei reclami pervenuti tramite Contact Center relativamente al processo di immatricolazione on line degli studenti riceve una risposta entro le 48 ore.

Relativamente al punto 4, l'analisi dei risultati mostra che, per le 35 biblioteche sottoposte a monitoraggio (suddivise in 13 Biblioteche di Facoltà - di cui 1, quella di Ingegneria, suddivisa in

due sedi: Agnano e P.le Tecchio - e 22 Biblioteche Dipartimentali), registrano i seguenti valori percentuali di evasione delle richieste bibliografiche:

- 71,4% delle biblioteche evade il 100% delle richieste bibliografiche;
- 17,1 % delle biblioteche evade tra il 90% ed il 100% delle richieste bibliografiche;
- 8,6 % delle biblioteche evade tra l'80% ed il 90% delle richieste bibliografiche;
- il 2,9% Biblioteca di Scienze Chimiche - n.p.

IL DIRETTORE GENERALE

F.to Dott.sa Maria Luigia LIGUORI