

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI “FEDERICO II”

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

ANNO DI RIFERIMENTO 2013

Napoli, 04.07.2014

INDICE

| | |
|---|-----|
| PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE..... | 3# |
| I risultati degli obiettivi strategici del triennio 2011-2013 | 10# |
| Obiettivo Strategico 1.1: Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione..... | 11# |
| Obiettivo Strategico 1.2: Progettazione di un modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative | 16# |
| Obiettivo Strategico 1.3: Definizione di un Piano della Formazione | 18# |
| Obiettivo Strategico 2.1 Sviluppo dei sistemi informativi..... | 21# |
| Obiettivo Strategico 2.2: Miglioramento dei servizi di internazionalizzazione a favore degli studenti | 26# |
| Obiettivo Strategico 3.1: Miglioramento dei servizi resi da tutte le Ripartizioni e Poli..... | 28# |
| Obiettivo Strategico 3.2: Gestione dei beni immobili detenuti dall'Ateneo..... | 44# |
| OBIETTIVI DI CONTINUITÀ: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2013 | 47# |

PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

L'anno 2013 conclude il triennio di prima applicazione del nuovo quadro normativo introdotto dalla riforma Brunetta che, come è noto, ha avviato un profondo processo di cambiamento dell'apparato pubblico mediante l'introduzione, tra l'altro, di nuovi sistemi di valutazione e misurazione della performance.

La presente relazione, redatta ai sensi dell'art. **10 del d.lgs. nr. 150 del 27.10.2009**, descrive i risultati organizzativi conseguiti per effetto dell'avvio del ciclo della performance, che mira ad adeguare gli apparati amministrativi ai canoni del *new public management*, ad una maggiore aderenza delle pubbliche amministrazioni ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, nonché al trinomio trasparenza, performance e merito.

Poiché l'approccio dell'Ateneo, rispetto agli strumenti di pianificazione previsti dal legislatore, è stato quello dell'*apprendere facendo*, si è cercato di orientare i comportamenti dei dirigenti nel senso di:

- non focalizzare l'attenzione sulla sola correttezza formale dei provvedimenti;
- integrare sinergicamente il proprio bagaglio cognitivo con altri saperi e discipline per dare tenuta e solidità ad un sistema fondato su strumenti di natura aziendalistica (redazione di piani operativi, riunioni di monitoraggio, utilizzo di report periodici per la verifica dell'andamento delle attività programmate).

E' proseguita nell'anno in discorso l'attività di adeguamento dell'assetto organizzativo dell'Ateneo alle novità introdotte dalla legge Gelmini.

Si evidenzia, in primo luogo, che con **delibera del S.A. nr. 3 del 29 gennaio 2013**, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione espresso con delibera nr. 7 in pari data, sono state approvate una serie di modifiche di disposizioni dello Statuto di Ateneo emanato con **D.R. nr. 1660 del 15.5.2012**, considerata la necessità di alcune precisazioni emersa in sede di prima applicazione.

Tali modifiche sono state finalizzate, in primo luogo, all'introduzione, come articolo 31, della previsione dei "*Centri speciali per la Didattica*".

Ulteriori precisazioni sono state finalizzate ad assicurare la coerenza complessiva del testo statutario, come di seguito riassunte:

- composizione del Senato Accademico (art. 18) con la previsione della rappresentanza **anche del personale dirigenziale** oltre che tecnico amministrativo;
- previsione uniforme della durata degli organi in anni solari e non accademici;
- possibilità che possano fare parte del Collegio di Disciplina (art. 28) tutti i ricercatori e non solo quelli a tempo indeterminato;
- adeguamenti in ordine all'organizzazione amministrativa interna dei Dipartimenti (art. 29);
- svolgimento da parte dei Dipartimenti delle attività didattiche relative agli insegnamenti dei settori scientifico disciplinari funzionali al progetto culturale del Dipartimento (e non dei settori scientifico disciplinari di riferimento);
- previsione della possibilità di derogare in sede di prima applicazione, per l'istituzione delle Scuole di cui all'art. 49, al limite numerico di 300 professori e ricercatori previsto a regime dall'art. 30 comma 8;

- introduzione della previsione che l'elettorato passivo per le cariche accademiche e il conferimento di incarichi in strutture previste dallo Statuto sono riservati, per i ricercatori a tempo determinato, a coloro la cui durata residua del contratto sia essere pari ad almeno due anni.

Con nota prot. nr. 9063 del 12 aprile 2013 il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha formulato alcuni rilievi in ordine al nuovo articolo rubricato «*Articolo 31 – Centri speciali per la didattica*».

Con **delibera del S.A. nr. 2 del 13 giugno 2013**, sulla base dei predetti rilievi ministeriali, è stata approvata, con parere favorevole del Consiglio di Amministrazione, la riformulazione del nuovo articolo 31 il quale prevede, in particolare, che *“Il Consiglio di Amministrazione, previo parere del Senato Accademico, può istituire Centri speciali per la didattica, collocati ad un livello interscuola, in relazione alla particolare complessità organizzativa della didattica derivante dalla presenza diffusa in molteplici strutture delle competenze necessarie a realizzare l'attività formativa in determinati ambiti culturali, allo scopo di assicurare le necessarie attività di coordinamento dei relativi corsi di studio incardinati in più Dipartimenti afferenti a Scuole diverse”*.

Il testo così modificato dello Statuto è stato emanato con **D.R. nr. 2897 del 4.9.2013**.

A decorrere dal **15 febbraio 2013** sono state disattivate le Facoltà, che pertanto hanno cessato di svolgere le loro funzioni, ed è stato emanato il regolamento di Ateneo per l'organizzazione ed il funzionamento delle Scuole (strutture di raccordo tra più dipartimenti previste dall'art. 30 dello statuto di Ateneo in conformità a quanto contemplato dall'art. 2 comma 2, lettera c della legge 240/2010).

Con **D.R. nn. 572 e 573 del 14.2.2013** sono state istituite ed attivate rispettivamente la Scuola Politecnica e delle Scienze di Base e la Scuola di Medicina e Chirurgia..

Successivamente, con **D.R. n.2728 del 30 luglio 2013**, è stata, altresì, istituita ed attivata la Scuola delle Scienze Umane e Sociali.

Nelle more della costituzione degli organi, per effetto delle norme transitorie previste dal succitato regolamento di organizzazione, le funzioni di presidente della scuola sono state assunte dal decano dei direttori di dipartimento aderenti a ciascuna scuola, mentre le funzioni del Consiglio sono state assunte da un comitato ordinatore composto da tutti i Direttori di Dipartimento aderenti alla scuola nonché dai coordinatori dei corsi di studio incardinati nei Dipartimenti medesimi.

Con **D.R. nr. 569 del 14.2.2013** è stato emanato il regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo e del Centro di Ateneo per le Biblioteche che ha individuato e disciplinato le strutture del sistema stesso che risultano essere:

- Biblioteche di area (sostitutive delle Biblioteche di Facoltà);
- Biblioteche interdipartimentali e di Dipartimento;
- Biblioteca digitale il cui funzionamento implica l'accesso alle risorse elettroniche, lo sviluppo di cataloghi online per le risorse bibliografiche di Ateneo, la gestione dell'archivio aperto di ateneo (FedOA = Federico II Open Archive) ed i servizi connessi all'accesso aperto alla letteratura scientifica, la produzione di contenuti e servizi digitali, la promozione di pubblicazioni digitali ad accesso aperto;

- Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB) che coordina e gestisce l'intero sistema, ponendo tra l'altro in essere un specifica attività di monitoraggio mediante la rilevazione periodica di indicatori e misure per la valutazione dei servizi erogati agli utenti e attraverso la predisposizione di un rapporto annuale sullo stato del sistema, sulla base delle relazioni trasmesse dalle Biblioteche di Area, interdipartimentali e di Dipartimento e delle rilevazioni statistiche curate dal centro stesso.

In data **7 e 8 maggio 2013** si sono svolte le elezioni dei componenti del S.A., nella nuova strutturazione prevista dallo statuto, sulla base della disciplina di dettaglio contenuta nel Regolamento Generale di Ateneo emanato con **D.R. nr. 1020 del 25.03.2013**. I membri eletti (8 rappresentanti dei Direttori di Dipartimento, 16 rappresentanti di professori ordinari, associati e ricercatori; 4 rappresentanti del personale tecnico – amministrativo e dirigenziale) sono stati nominati con **D.R. nr. 1745 del 15.05.2013**.

Il neo istituito Senato Accademico si è insediato in data **13 giugno 2013**.

Nel corso dell'anno 2013 è stata, altresì, avviata, ai sensi dell'art. 53 dello Statuto, la riorganizzazione dei centri interdipartimentali di ricerca e di servizio con le modalità di seguito illustrate.

Con **delibera n. 29 del 29/01/2013** del Consiglio di Amministrazione, è stata istituita una Commissione con il compito di provvedere all'elaborazione di una proposta per la riorganizzazione dei Centri Interdipartimentali dell'Ateneo.

Con successiva **delibera nr. 8 del 29/07/2013**, il Consiglio di Amministrazione, previo parere favorevole del Senato Accademico espresso con delibera nr. 4 assunta in pari data, nel condividere le risultanze del lavoro istruttorio svolto dalla Commissione, ha approvato la proposta di riorganizzazione dei Centri Interdipartimentali, disponendo, tra l'altro, la disattivazione di tre Centri, la riorganizzazione di altri tre (per trasformazione della tipologia di struttura o per confluenza in altro Centro interdipartimentale) nonché la riduzione numerica per fusione dei Centri Interdipartimentali dell'area di Architettura ed infine il monitoraggio dell'attività di altri due Centri in quanto discontinua.

In esecuzione di quanto deliberato dal C.d.A.:

- con **D.R. nr. 3282 del 15/10/2013**, sono stati disattivati i seguenti Centri; a) Centro interdipartimentale di studi Italo-Spagnoli; b) Centro interdipartimentale di ricerca per la Storia Comparata delle società rurali in età moderna e contemporanea; c) Centro interdipartimentale di ricerca sul Turismo;
- con **D.R. nr. 3283 del 15/10/2013**, è stato disposto che il Centro Interdipartimentale di Ricerche per la Gestione delle Risorse idrobiologiche e per l'Acquacoltura (CRIAcq) confluisce nel Centro di Ateneo per l'Innovazione e lo sviluppo dell'Industria Alimentare (CAISIAL).

Inoltre, ai fini della riorganizzazione dei restanti Centri Interdipartimentali di ricerca e di servizio:

- con nota rettorale prot. n. 97618 del 06/11/2013, i Direttori di Dipartimento sono stati invitati ad adottare apposita delibera consiliare con la quale eventualmente confermare l'interesse dei neocostituiti Dipartimenti ad aderire, per quanto di rispettiva competenza, ai pre-esistenti Centri;

- con nota rettorale prot. n. 98200 del 07/11/2013, i Direttori dei Centri Interdipartimentali di ricerca e di servizio interessati sono stati informati della richiesta inviata ai Direttori di Dipartimento.
- con nota rettorale prot. n. 100431 del 13/11/2013, il Direttore del Dipartimento di Architettura e i Direttori dei Centri dell'Area di Architettura sono stati invitati ad addivenire in tempi rapidi ad accordi per la riduzione dei Centri in parola.

Sulla base delle delibere conseguentemente assunte dai Dipartimenti interessati, il Consiglio di Amministrazione (del. n. 43 del 17/12/2013) ha approvato:

- 1) la disattivazione del Centro interdipartimentale di servizio Metodologie Chimico-Fisiche e del Centro Interdipartimentale di servizio di Analisi Strumentale (CSIAS);
- 2) la riorganizzazione degli altri Centri Interdipartimentali già esistenti, ai sensi degli artt. 33 e 34 del nuovo Statuto, secondo quanto risulta dalla tabella seguente:

| CENTRO | DIPARTIMENTI AFFERENTI |
|--|--|
| Centro interdipartimentale di servizio per l'Analisi Geomineralogica (CISAG) | 1) Dip. di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse 2) Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile ed Ambientale |
| Centro interdipartimentale di ricerca in Farmacoeconomia e Farmacoutilizzazione | 1) Dip. di Farmacia 2) Dip. di Scienze Biomediche Avanzate |
| Centro interdipartimentale di ricerca per l'Analisi e la Sintesi dei Segnali (CIRASS) | 1) Dip. di Studi Umanistici 2) Dip. di Neurosc. Sc. Riproduct. Ed Odontost. |
| Centro interdipartimentale di ricerca Preclinica e Clinica di Medicina Sessuale (C.I.R.M.S.) | 1) Dip. di Farmacia 2) Dip. di Neurosc. Sc. Riproduct. Ed Odontost. |
| Centro interdipartimentale "Vincenzo Arangio-Ruiz" di studi storici e giuridici sul mondo antico | 1) Dip. di Studi Umanistici 2) Dip. di Giurisprudenza |
| Centro interdipartimentale di Ingegneria per i Beni Culturali - C.I.Be.C. | 1) Dip. di Studi Umanistici 2) Dip. di Scienze Chimiche 3) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 4) Dip. di Ingegneria Chimica dei Materiali e della Produzione 5) Dip. di Architettura 6) Dip. di Ingegneria Industriale 7) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale |
| Centro interdipartimentale di ricerca "Ambiente" (CIRAM) | 1) Dip. di Biologia 2) Dip. di Scienze Chimiche 3) Dip. di Scienze Politiche 4) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 5) Dip. di Ingegneria Chimica dei Materiali e della Produzione Industriale 6) Dip. di Architettura 7) Dip. di Scienze della Terra dell'Ambiente e delle Risorse 8) Dip. di ingegneria Industriale 9) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale 10) Dip. di Agraria |
| Centro interdipartimentale di ricerca sui Biomateriali (CRIB) | 1) Dip. di Scienze Biomediche 2) Dip. di Medicina Molecolare e Biotecnologie 3) Dip. di Biologia 4) Dip. di Scienze Chimiche 5) Dip. di Farmacia 6) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 7) Dip. di Ingegneria Chimica dei Materiali e della Produzione 8) Dip. di Scienze Mediche 9) Dip. di Neurosc. Sc. Riproduct. Ed Odontost. |

| | |
|---|--|
| Centro interdipartimentale di studi per la Magna Grecia | 1) Dip. di Studi Umanistici 2) Dip. di Scienze della Terra dell'Ambiente e delle Risorse 3) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura |
| Centro interdipartimentale di servizio di Radiologia Veterinaria | 1) Dip. di Scienze Biomediche 2) Dip. di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali |
| Centro interdipartimentale di ricerca "Laboratorio di Urbanistica e di Pianificazione Territoriale" (L.U.P.T.) | 1) Dip. di Studi Umanistici 2) Dip. di Biologia 3) Dip. di Scienze Sociali 4) Dip. di Scienze Politiche 5) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 6) Dip. di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali 7) Dip. di Architettura 8) Dip. di Giurisprudenza 9) Dip. di Scienze della Terra dell'Ambiente e delle Risorse 10) Dip. di Ingegneria Industriale 11) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale |
| Centro interdipartimentale di ricerca in Urbanistica Alberto Calza Bini | 1) Dip. di Scienze Politiche 2) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 3) Dip. di Architettura 4) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale |
| Centro interdipartimentale di ricerca in Scienze Immunologiche di Base e Cliniche (CISI) | 1) Dip. di Scienze Biomediche Avanzate 2) Dip. di Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche 3) Dip. di Scienze Mediche Traslazionali 4) Dip. di Neurosc. Sc. Riproduct. Ed Odontost. |
| Centro di ricerca interdipartimentale sulla Risonanza Magnetica Nucleare per l'Ambiente, l'Agro-Alimentare ed i Nuovi Materiali (CERMANU) | 1) Dip. di Scienze Biomediche Avanzate- 2) Dip. di Biologia 3) Dip. di Ingegneria Chimica dei Materiali e della Produzione 4) Dip. di Agraria |

- 3) con riferimento ai Centri Interdipartimentali di Ricerca dell'area di Architettura, il C.d.A. **preso atto** delle determinazioni assunte dal Dipartimento di Architettura, dalla Scuola Politecnica e delle Scienze di Base, dai Dipartimenti che hanno deliberato l'adesione ai Centri in questione, ne ha approvato la riorganizzazione secondo quanto risulta dalla tabella che segue:

| DENOMINAZIONE CENTRO | DIPARTIMENTI AFFERENTI | NOTE |
|--|--|---|
| Centro per i Beni Architettonici ed Ambientali e per la Progettazione Urbana | 1) Dip. di Architettura 2) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale | Dall'aggregazione di: - Centro interdipartimentale di ricerca per l'Archivio e l'interpretazione del progetto architettonico e urbanistico contemporaneo - Centro interdipartimentale di ricerca per l'Analisi e la Progettazione Urbana "Luigi Piscioti" |
| Centro interdipartimentale di ricerca "Iconografia della Città Europea" | 1) Dip. di Architettura 2) Dip. di Studi Umanisti 3) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale | |
| Centro interdipartimentale di ricerca "URBAN/ECO" | 1) Dip. di Strutture per l'Ingegneria e l'Architettura 2) Dip. di Scienze Chimiche 3) Dip. di Architettura | |
| Centro interdipartimentale di ricerca per lo studio delle tecniche tradizionali dell'area mediterranea - CITTAM- | 1) Dip. di Ingegneria Chimica dei Materiali e della Produzione Industriale 2) Dip. di Scienze della Terra dell'Ambiente e delle Risorse | INCARDINATO nella Scuola Politecnica e delle Scienze di Base |

| | | |
|--|--|--|
| | 3) Dip. di Architettura 4) Dip. di Ingegneria Civile Edile e Ambientale | |
|--|--|--|

- 4) ai fini della riattivazione dei Centri riorganizzati come sopra, il C.d.A. ha infine approvato, per quanto di competenza, l'iter procedurale da seguire per la piena operatività dei Centri riorganizzati (in particolare per l'elezione del Direttore su convocazione del corpo elettorale da parte del Decano del Centro).

Contemporaneamente, è stata avviata l'elaborazione degli Schemi-tipo di Regolamento interno di organizzazione e funzionamento dei Centri Interdipartimentali di ricerca e dei Centri Interdipartimentali di servizio, da sottoporre all'esame e all'approvazione dei competenti organi collegiali ad inizio 2014.

Si evidenzia, altresì, che con l'entrata in vigore del D.M. n. 47/2013 e del sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditemento) nell'anno 2013 sono stati posti in essere per la prima volta i complessi adempimenti relativi alla "Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)" ai fini dell'attivazione dei corsi di studio per l'anno accademico 2013/2014.

La Scheda Unica Annuale, articolata nelle due sezioni "Qualità" e "Amministrazione", è un documento di sintesi nel quale sono riportate tutte le informazioni rilevanti sui corsi di studio dell'Ateneo, attraverso il quale è possibile pervenire ad una razionale ed efficace gestione degli stessi.

La sezione "Qualità" è lo strumento principale del sistema di Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accreditemento introdotto dalla L. 240/2010 ed attuato dal Decreto Legislativo 19/2012 e dal DM 47/2013. In tal senso la SUA-CdS mira a:

- definire la domanda di formazione;
- esplicitare l'offerta formativa;
- chiarire ruoli e responsabilità che attengono alla gestione del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo;
- riesaminare periodicamente l'impianto del Corso di Studio e i suoi effetti per apportare le necessarie modifiche.

Nell'ambito del sistema di Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accreditemento un ruolo centrale è svolto dal Presidio di Qualità di Ateneo, costituito con **D.R. nr. 823 del 7/3/2013**.

Nella sezione "Amministrazione" confluiscono tutti i dati relativi alle fasi (precedentemente separate) di istituzione (Ordinamenti didattici – Banca dati RAD) e di attivazione dei Corsi di Studio (OFF.F).

Il Decreto ministeriale di Accreditemento dei Corsi di Studio dell'Ateneo, per l'a.a. 2013/14, è intervenuto in data 14.6.2013.

Una rilevante novità normativa - intervenuta nell'anno 2013 - è stata l'entrata in vigore, in data 20 Aprile, del *Decreto Trasparenza (d.lgs. nr. 33 del 14.03.2013)* attuativo delle prescrizioni dettate dalla Legge n. 190/2012 (*Legge anti corruzione*), che ha riordinato ed in parte riformato la materia della trasparenza, disciplinando in un unico testo normativo i vari obblighi di pubblicazione; ciò ha implicato – nel Maggio 2013 – un attento aggiornamento del programma per la trasparenza già adottato dall'Ateneo, con conseguente attuazione dei molteplici obblighi di

pubblicazione prescritti (dati relativi alla scelta del contraente in materia di servizi, lavori e forniture; dati reddituali e patrimoniali dei componenti degli organi di indirizzo politico di Ateneo, dati relativi agli enti vigilati e partecipati; informazioni identificative degli immobili posseduti nonché canoni di affitto percepiti; costo complessivo del personale a tempo indeterminato articolato per aree professionali etc.).

Si è provveduto, inoltre, all'aggiornamento delle tabelle allegate al regolamento di Ateneo in materia di procedimento amministrativo e accesso agli atti, secondo quanto previsto dagli artt. 24 e 35 del decreto legislativo 33/2013.

In particolare, si è provveduto all'implementazione delle tabelle mediante inserimento di ulteriori informazioni previste dal legislatore; di notevole importanza appare l'obbligo di indicare nominativamente, e per ciascun procedimento, il responsabile dell'istruttoria, il responsabile del provvedimento ed il responsabile del potere sostitutivo in caso di inerzia.

Le tabelle sono state, inoltre, integrate con:

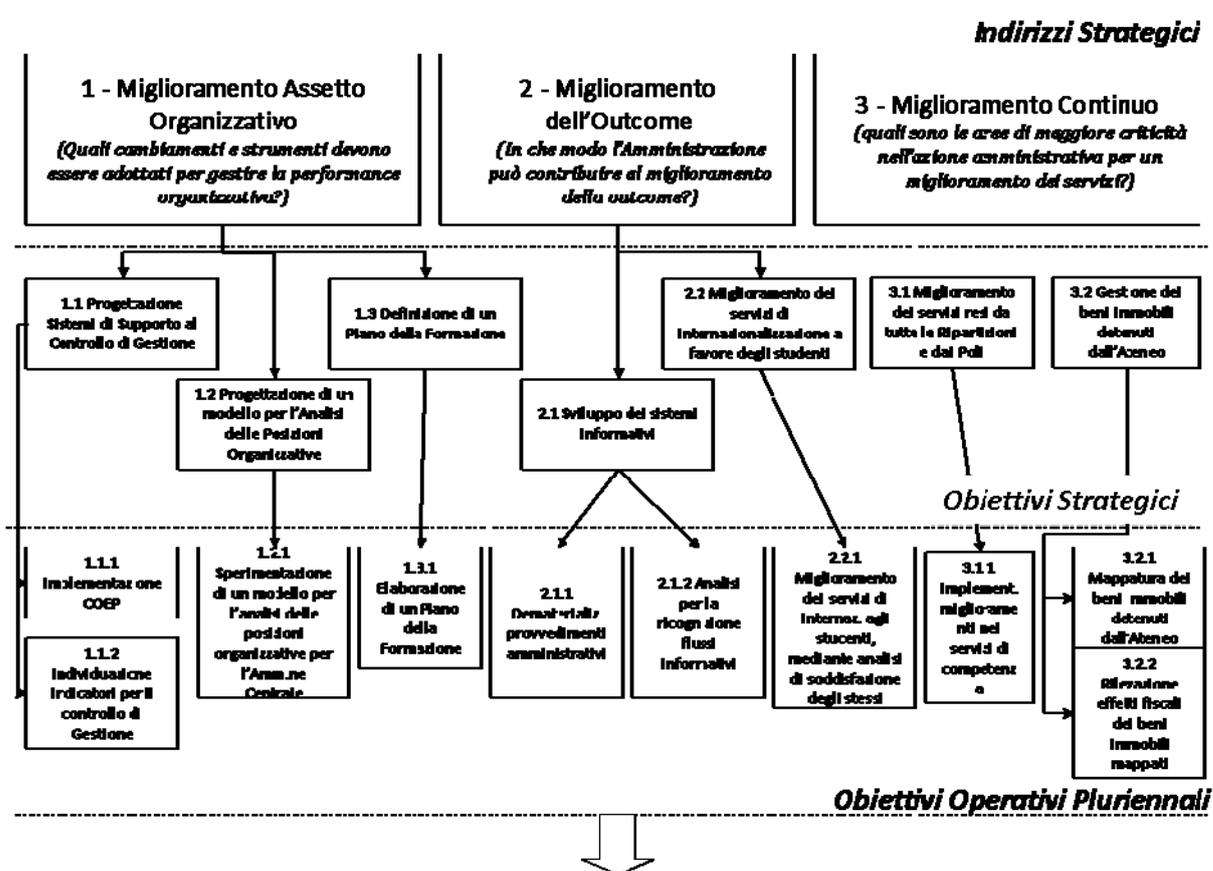
- l'indicazione dei tempi medi risultanti dal monitoraggio periodico del rispetto dei termini procedurali;
- l'indicazione degli strumenti di tutela amministrativi e giurisprudenziali riconosciuti dalla legge;
- le modalità di effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari;
- eventuali indagini di customer satisfaction per la qualità dei servizi.

L'adeguamento sopra descritto è stato approvato con **D.R. nr. 4256 del 30.12.2013**.

I RISULTATI DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI DEL TRIENNIO 2011-2013

Nell'albero della performance sono rappresentati, innanzitutto, gli indirizzi strategici triennali fissati dal Rettore. Quest'ultimo, in relazione a ciascun indirizzo strategico, stabilisce – a cascata - gli obiettivi strategici su base triennale da assegnare al Direttore Generale con relativi target ed indicatori. Gli obiettivi strategici riportati nel Piano vengono tradotti in obiettivi operativi pluriennali dai quali scaturiscono, di anno in anno, gli obiettivi operativi annuali dei Dirigenti.

L'albero della Performance è riportato nella figura 1 senza gli obiettivi operativi annuali per rendere la rappresentazione di più semplice comprensione.



- Figura 1: Albero della Performance Triennio 2011-2013

Nelle precedenti relazioni relative agli anni 2011 e 2012 si è ampiamente illustrato l'albero della performance e l'analisi di contesto da cui sono scaturiti gli obiettivi strategici che il Rettore ha individuato, di concerto con il Direttore Generale, coerentemente con gli indirizzi strategici di Ateneo.

La presente relazione illustra il raggiungimento del target per ciascun obiettivo strategico rispetto al triennio di riferimento 2011-2013, esplicitando le attività svolte nel 2013 per il raggiungimento del target previsto per gli obiettivi operativi annuali 2013.

Nei seguenti paragrafi si analizzano singolarmente i 7 obiettivi strategici presenti nel Piano della Performance 2011-2013.

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

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
|--|--|---|-----------------------|---|
| 1.1 Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione | 1.1.1 Implementazione della Contabilità Economico-Patrimoniale (d'ora innanzi denominata COEP) | - Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | % Strutture in COEP | Attivazione COEP nel 100% delle strutture |
| | 1.1.2 Individuazione indicatori per il Controllo di Gestione | - Tutte le Ripartizioni - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | % Indicatori attivati | Attivazione Cruscotto di indicatori (100% degli indicatori misurabili monitorati) |

L'obiettivo strategico "Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione" prevede, nel triennio 2011-2013, il raggiungimento di due target distinti:

Target 1: Attivazione della COEP nelle strutture dell'Ateneo

Target 2: Attivazione di un cruscotto di indicatori

Target 1: Attivazione della COEP nelle strutture dell'Ateneo

L'Ateneo ha attivato la COEP in tutte le strutture, a partire dal 1 gennaio 2013. Nel corso del triennio, l'attivazione della COEP ha comportato un intenso lavoro da parte della Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, con il coinvolgimento anche dei Poli, per adattare la *Configurazione del sistema informativo U-GOV contabilità* alla specificità della struttura organizzativa dell'Ateneo Federico II. E' stata, inoltre, progettata ed erogata una formazione specifica per gli addetti alle attività contabili nel corso del 2012. Infine, corre l'obbligo di segnalare che il Dirigente della Ripartizione in discorso, a seguito della mancata emanazione dei decreti attuativi previsti dal d.lgs 18/2012, ha ritenuto opportuno predisporre una proposta di specifico Regolamento di Ateneo per l'attuazione della contabilità economico-patrimoniale in luogo delle parti (di propria competenza) del Regolamento di Finanza e Contabilità, nelle more di una compiuta definizione del quadro normativo di riferimento. Il testo regolamentare predisposto veniva approvato – con opportune modifiche - 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 e veniva emanato con decreto n. 11 del 2 gennaio 2013. Fa parte integrante di detto Regolamento il piano dei conti di contabilità economico-patrimoniale (COGE-COAN) e la sua correlazione con la tassonomia SIOPE, correlazione necessaria per la riclassificazione del bilancio in contabilità finanziaria, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 18/2012.

Sebbene l'obiettivo strategico abbia raggiunto il target con l'attivazione della COEP a partire dal 1 gennaio 2013, nell'anno 2013 sono stati assegnati i sotto indicati ulteriori obiettivi operativi annuali correlati al suddetto obiettivo strategico.

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 | | | | | |
|--|---|--|--------------------------------------|--|--|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 1.1 Progettazione di Sistemi di Supporto al Controllo di Gestione | 1.1.1 Implementazione della Contabilità Economico-Patrimoniale (d’ora innanzi denominata COEP) | 1.1.1.1 Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | Elaborazione delle parti del Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità di propria competenza | Sì entro il 15 ottobre (<u>data stabilita nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) |
| | | 1.1.1.2 Supervisione e coordinamento delle procedure di utilizzo relative alla COEP | | Relazione sulle azioni messe in atto per guidare le strutture ad un utilizzo corretto delle procedure relative alla COEP | Sì |

Obiettivo Operativo Annuali 1.1.1.1: “Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità”

La dott.ssa Tufano ha elaborato le parti del Regolamento di propria competenza e le ha inviate nel termine del 15 ottobre 2013, stabilito in sede di monitoraggio. Il suddetto Regolamento è frutto di un lavoro intenso svolto da una Commissione Interdisciplinare – costituita con D.R. 364/2013 - composta da: Prof. Lucio Annunziato, Prof. Nicola Mazzocca, Prof. Roberto Tizzano, Prof. Roberto Vona, Dott. Pier Paolo Angelini, Dott.ssa Micol Bertamino Valente (sostituita dalla Dott.ssa Silvia Renna con D.R. 1849/2913). Successivamente, la Commissione è stata integrata con i Proff. Giovanni Leone e Lorenzo Zoppoli - con D.R. 1081/2013 - e con l’Arch. Pasquale Palomba e il Dott. Giovanni Notarnicola con DR 2645/2013. Come riferisce il Dirigente, il testo regolamentare si adatta alle novità introdotte dalla Legge Gelmini, sia rispetto all’adozione del sistema COEP sia rispetto al Bilancio Unico di Ateneo e garantisce alle strutture decentrate un adeguato livello di autonomia di gestione di bilancio e dei flussi di cassa, autonomia compatibile con l’attuale assetto normativo. L’autonomia delle Strutture decentrate è regolata da un modello di pianificazione e controllo autorizzatorio, volto alla salvaguardia degli equilibri economici, finanziari e patrimoniali dell’Ateneo.

Il testo regolamentare proposto dalla dott.ssa Tufano è contenuto nel documento *Allegati* come **Allegato 1**.

Obiettivo Operativo Annuale 1.1.1.2: “Supervisione e coordinamento delle procedure di utilizzo relative alla COEP”

Il Dirigente dott.ssa Colomba Tufano ha illustrato, nella Scheda finale, le attività poste in essere per guidare le strutture all’utilizzo della procedura, di seguito sintetizzate:

a) organizzazioni di incontri di coordinamento, per area scientifica omogenea: sono stati organizzati 4 incontri, tre dei quali con il coinvolgimento, non solo dei responsabili dei processi contabili dei Dipartimenti, ma anche dei Direttori delle predette Strutture. Gli incontri hanno avuto la finalità di

fornire indicazioni per la predisposizione del Bilancio di Previsione annuale autorizzatorio e del Bilancio Preventivo di Ateneo non autorizzatorio (anno 2013) nonché di approfondire gli aspetti tecnici per una corretta applicazione della contabilità economico-patrimoniale, anche con il supporto di guide preparate ad hoc;

b) attività di supporto (telefonico e tramite e-mail) alle Strutture che ne hanno fatto richiesta;

c) elaborazione di linee guida, faq e circolari.

Il Dirigente riferisce che, attualmente, tutte le strutture di Ateneo utilizzano il sistema U-GOV per la contabilità economico-patrimoniale. Corre l'obbligo di segnalare notevoli difficoltà - rappresentate alla Direzione Generale - dalle strutture decentrate nell'avvio e nell'ordinario funzionamento del nuovo sistema.

Target 2: Attivazione di un cruscotto di indicatori

Il cruscotto degli indicatori da monitorare annualmente è stato definito analizzando le proposte dei Dirigenti e tenendo conto del monitoraggio avvenuto nel 2012 e 2013.

Nella Relazione della Performance 2012 sono stati descritti puntualmente gli indicatori per ciascuna Ripartizione. Al termine del triennio 2011-2013, si è scelto, pertanto, un sottoinsieme di indicatori utili per la Direzione Generale.

Di seguito, si illustrano gli indicatori prescelti e, nel documento *Allegati*, viene inserito il cruscotto di indicatori ai fini del monitoraggio da parte della Direzione Generale (**Allegati 2**). Tale cruscotto sarà aggiornato sulla base dei dati forniti dagli uffici.

Relativamente alla Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo risulta utile l'indicatore della media dei pagamenti delle carte contabili. Si sottolinea che l'elaborazione fornita dal Dirigente riporta soltanto il tempo medio di pagamento delle suddette carte ma, al fine di poter comprendere la dinamica delle attività degli uffici contabili e adottare eventuali azioni correttive, si ritiene opportuno acquisire anche il dato relativo alla varianza dei tempi. Infatti, tale indicatore evidenzia lo scostamento dei tempi dei singoli pagamenti rispetto alla media.

Relativamente alla Ripartizione Affari Generali, Professori e Ricercatori, gli indicatori prescelti sono:

- "Numero di consorzi/società/associazioni/fondazioni cui partecipa l'Ateneo il cui ultimo bilancio disponibile registra un disavanzo/perdita superiore a €5.000,00"; l'indicatore risulta essere utile perché permette di accertare eventuali situazioni di crisi, che possano esporre l'Ateneo a rischi di natura finanziaria;

- "Sinistri denunciati ed indennizzati sulla polizza assicurativa contro i furti stipulata dall'Ateneo"; l'indicatore risulta essere utile sia al fine di valutare la necessità di attivare eventuali modifiche della polizza per ridurre il numero di furti non oggetto di indennizzo, sia al fine di verificare la necessità di adottare misure organizzative per diminuire le possibilità di furto (soprattutto nel caso in cui non risulti possibile incidere sulla polizza);

"Offerta post lauream attivata/Offerta post lauream istituita"; l'indicatore risulta utile per poter rappresentare agli organi di governo l'attrattività dei percorsi formativi post lauream istituiti.

Relativamente alla Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali, si evidenzia che tutti gli indicatori proposti e monitorati dal Dirigente sono ritenuti utili, in quanto espressivi di una molteplicità di aspetti riguardanti la distribuzione delle categorie di personale tecnico – amministrativo nell'ambito delle Strutture e le modalità di estrinsecazione delle prestazioni di lavoro di tale personale e di quello dirigenziale.

Relativamente alla Ripartizione Edilizia e Patrimonio, risulta utile monitorare l'indicatore *GAP* (rapporto tra la percentuale di avanzamento reale dei piani annuali correlati ai programmi edilizi e la percentuale di avanzamento atteso) affinché sia nota la percentuale di progetti che rispettano la tempistica preventivata e la percentuale di progetti che, invece, presentano forti ritardi; ciò per comprendere le cause delle criticità ed adottare le necessarie misure correttive.

Relativamente alla Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione, risulta utile monitorare il seguente indicatore:

- *CO.MA* (Costo Manutenzioni); l'indicatore monitora il rapporto tra i costi direttamente 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. L'utilità dell'indicatore è rappresentata dal fatto che esso consente di individuare gli interventi "aggiuntivi", il cui costo globale aumenta notevolmente rispetto a quanto previsto nel contratto

Relativamente alla Ripartizione Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico, gli indicatori prescelti sono:

- L'indicatore relativo al consumo dell'energia elettrica e quello relativo al consumo della carta, in quanto risulta utile monitorare l'andamento dei consumi nel corso dell'anno al fine di individuare, ove necessario e possibile, opportune misure di contenimento

Relativamente alla Ripartizione Relazioni Studenti, il Dirigente ha monitorato, tra l'altro, il rapporto tra i verbali di esame "stampati" dalle Segreterie Studenti, quelli "utilizzati" e quelli, invece, rimasti "inutilizzati", al fine di individuare le opportune misure correttive da adottare per ridurre il numero di verbali stampati inutilmente e snellire il lavoro delle Segreterie Studenti. Risulta, però, più utile, in vista dell'attuazione della procedura di verbalizzazione digitalizzata, utilizzare quale indicatore la percentuale di docenti che adotta il verbale digitale alla data del 31 dicembre di ciascun anno.

Relativamente alla Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione, gli indicatori da utilizzare ai fini del cruscotto sono i seguenti:

- l'indicatore relativo alla tassonomia del contenzioso gestito dall'Ufficio Gestione Contenzioso del Lavoro, che dà evidenza del numero di ricorsi notificati all'Ateneo in ciascun anno, distinti per aree di contenzioso;
- l'indicatore relativo al contenzioso civile ed amministrativo che analizza il numero di ricorsi e citazioni suddivisi per categoria;
- l'indicatore relativo all'indice di recuperabilità stragiudiziale dei crediti.

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

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
|--|---|--|---------------------|--|
| 1.2 Progettazione di un Modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative | 1.2.1 Sperimentazione di un modello per l'analisi delle posizioni organizzative per l'Amm.ne Centrale | - Rip. Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali | % uffici analizzati | Analisi delle posizioni organizzative del 100% degli uffici di 1 Ripartizione dell'Amm.ne Centrale |

L'obiettivo strategico "Progettazione di un Modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative" prevede, nel triennio 2011-2013, il raggiungimento del seguente target:

Target: Analisi delle posizioni organizzative del 100% degli uffici di una Ripartizione dell'Amm.ne Centrale

Le posizioni organizzative di tutti gli uffici afferenti alla Ripartizione Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali sono state analizzate.

Gli uffici presso i quali si è analizzata la posizione organizzativa sono:

- Ufficio Personale Tecnico Amministrativo (UPTA)
- Ufficio Formazione
- Ufficio Reclutamento Personale Contrattualizzato
- Ufficio Pensioni
- Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio
- Ufficio Affari Speciali del Personale
- Ufficio Assenze e Presenze personale contrattualizzato

Nel corso del triennio 2011-2013, tale obiettivo strategico è stato attuato partendo da una iniziale attività di approfondimento sui sistemi di valutazione esistenti in letteratura, per giungere ad un modello di analisi delle posizioni riconducibile al sistema di valutazione per fattori. Partendo da tale modello, sono stati progettati una *scheda - tipo* per l'analisi delle posizioni organizzative ed un modulo di intervista, da sottoporre ai titolari delle posizioni organizzative della Ripartizione personale contrattualizzato, trattamento pensionistico e Affari speciali. La *scheda - tipo* per l'analisi delle posizioni organizzative presenta un quadro di sintesi:

- degli elementi quantitativi relativi alle posizioni organizzative esaminate (numero e categoria professionale di inquadramento dei collaboratori del titolare della posizione organizzativa);
- del contesto in cui opera il titolare della posizione organizzativa, con particolare 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.

I fattori di analisi scelti per l'inserimento nella scheda da somministrare – che variano in un range da 0 a 10 - per l'analisi del profilo di ciascuna posizione organizzativa teorica sono:

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

In allegato alla scheda di analisi è stata anche redatta una legenda esplicativa dei fattori di analisi.

Le interviste sono iniziate nel corso dell'anno 2012, durante il quale è stata effettuata l'analisi delle posizioni organizzative per l'Ufficio relazioni sindacali trattamento accessorio (URSTA) e per l'Ufficio Affari Speciali del personale (UASP).

Per l'anno 2013, l'obiettivo operativo annuale è indicato nella Tabella che segue:

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 | | | | | |
|--|--|--|--|---|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 1.2 Progettazione di un Modello per l'Analisi delle Posizioni Organizzative | 1.2.1 Sperimentazione di un modello per l'analisi delle posizioni organizzative per l'Amm.ne Centrale | Sperimentazione del modello per l'analisi delle posizioni organizzative presso la Ripartizione Personale | - Rip. Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali | a) % Uffici restanti della Ripartizione Personale Analizzati b) Report di analisi della sperimentazione ed individuazioni eventuali azioni correttive prima della sua applicazione alle altre Ripartizioni | a) 100% b) SI |

In attuazione dell'obiettivo operativo annuale, nel corso del 2013, in coerenza con il target previsto, sono state analizzate le posizioni organizzative per tutti gli uffici della Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali ed è stato redatto il report di analisi della sperimentazione di detto modello presso tutti gli uffici della Ripartizione; sono state, altresì, individuate le azioni correttive da adottare per l'applicazione del modello medesimo alle altre ripartizioni che si sostanziano nella revisione della modulistica precedentemente predisposta. In particolare, la complessità organizzativa è stata considerata elemento descrittivo del contesto piuttosto che fattore di valutazione della posizione organizzativa. Inoltre, la scheda è stata integrata da una matrice di responsabilità che, per ogni area di responsabilità, individua le posizioni organizzative teoriche coinvolte e le modalità di tale coinvolgimento (responsabile, supervisore, esecutore operativo, responsabile di specifiche fasi, esecutore delle movimentazioni, esecutore di attività semplici).

Le specifiche analisi delle posizioni organizzative relative ai 5 uffici, i moduli intervista redatti per gli stessi, il report di analisi della sperimentazione e le azioni correttive da adottare sono presentate nel documento *Allegati* (**Allegati da 3 a 3S**).

OBIETTIVO STRATEGICO 1.3: DEFINIZIONE DI UN PIANO DELLA FORMAZIONE

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
|--|---|--|--------------------------------|--|
| 1.3 Definizione di un Piano della Formazione | 1.3.1 Elaborazione di un Piano della Formazione | - Rip. Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali | Piano della Formazione (SI/NO) | Definizione del Piano della Formazione |

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

Target : Definizione del Piano della Formazione

Nel corso del triennio 2011-2013, è stato dato avvio ad un processo strutturato per l'individuazione dei percorsi formativi, partendo dall'analisi dei fabbisogni formativi, rappresentati dai Dirigenti e Direttori di Dipartimento. Il modello adottato per l'analisi del fabbisogno formativo dell'Ateneo si fonda sull'impiego dei seguenti strumenti:

1. prototipo di questionario da somministrare a tutti i Dirigenti dell'Ateneo e ad un campione significativo di Direttori di Dipartimenti Universitari e di Centri, scelti in base a un criterio duplice:
 - dimensione della Struttura (numero di personale, entità del bilancio, articolazione funzionale della struttura dipartimentale)
 - macro-aree disciplinari di afferenza (umanistiche, mediche e scientifiche);
2. interviste ai responsabili di Struttura 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.

Nel corso dell'anno 2012 si è proceduto alla somministrazione del questionario, alla ricognizione dei fabbisogni formativi e alla redazione del Piano della Formazione che è stato allegato al contratto collettivo integrativo del Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università, approvato con delibera CdA n°27 del 23 luglio 2013.

L'obiettivo operativo annuale 2013, collegato al suddetto obiettivo strategico, è riportato nella Tabella che segue:

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 | | | | | |
|--|---|--|--|---|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 1.3 Definizione di un Piano della Formazione | 1.3.1 Elaborazione di un Piano della Formazione | Attuazione ed aggiornamento del Piano Formativo rispetto ai vincoli economici-finanziari | - Rip. Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali | a) Attuazione del Piano Formativo presentato compatibilmente con i vincoli economici-finanziari b) Aggiornamento del Piano Formativo | a) Si b) SI |

Il piano formativo, in coerenza con il target fissato, è stato attuato, nel corso dell'anno 2013, compatibilmente con i vincoli economici-finanziari, mediante erogazione di corsi (sia

obbligatori che facoltativi) destinati a formare, complessivamente, **n. 1467 unità di personale, come di seguito indicato:**

a) Corsi non obbligatori

(percorsi formativi ritenuti necessari dall'ente e da realizzare nel rispetto dei vincoli di cui al comma 13 dell'art. 6 della legge n. 122/2010)

- Prosecuzione Corso di formazione on line "Il Collegato Lavoro in tema di lavoro Pubblico – Legge 183/2010";
- Prosecuzione Corso di formazione on line "La Sicurezza sui Luoghi di Lavoro";
- Prosecuzione Corso di formazione on line "Le manovre finanziarie 2010/2011, con particolare riguardo alle disposizioni applicabili all'Università;
- Prosecuzione Corso di formazione on line "Il Codice dei Contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- Prosecuzione Corso di formazione on line "Incontrare la disabilità";
- "Corso di formazione su il nuovo sistema di reclutamento dei professori e ricercatori universitari" della durata di 1 giorno organizzato dall'ITA Formazione;
- "Giornata di studio su: Previdenza obbligatorie e Previdenza complementare" organizzato dall'Università di Roma La Sapienza;
- "Corso di formazione su il massimario di selezione del fascicolo di studente universitario" organizzato dal CoInFo;
- "Corso di specializzazione in Prevenzione incendi" organizzato dall'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Napoli;

b) Corsi obbligatori

(percorsi formativi per i quali disposizioni di legge prevedono specifici interventi che fanno venir meno la discrezionalità dell'ente)

- "Corso di formazione sulla nuova legge anticorruzione";
- "Aggiornamento professionale dei Coordinatori per la progettazione e per l'esecuzione dei lavori, ai sensi dell'art. 98 c. 2 D. lgs. n. 81/2008 e s.m.i.", della durata di n. 40 ore, erogato in presenza nei giorni 9, 10, 13, 14 e 15 maggio 2013 per un totale di n. 1 edizione, In attuazione della convenzione sottoscritta in data 9 maggio 2013 tra l'Ateneo Fridericiano e il Laboratorio di Urbanistica e di Pianificazione del Territorio" (L.U.P.T.);
- "Corso di formazione e addestramento per Addetti Antincendio, ai sensi dell'art. 37 c. 9 D. lgs. n. 81/2008 e s.m.i.", della durata di n. 16 ore, erogato in presenza nell'anno 2013 per un totale di n. 5 edizioni, In attuazione della convenzione sottoscritta il 17 giugno 2013 tra l'Ateneo Fridericiano e la Direzione Regionale dei Vigili del Fuoco Campania;
- Incontro formativo Area 1 dal titolo "Delitti dei pubblici ufficiali contro la Pubblica Amministrazione", della durata di n. 1,30 ore, erogato in presenza in data 20 giugno

2013, in attuazione del piano di Prevenzione della Corruzione di questo Ateneo, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 31 del 22/03/2013;

- Incontro formativo Area 2 dal titolo "Il Risk Management", della durata di n. 4 ore, erogato in presenza in data 14 e 28 novembre 2013, in attuazione del piano di Prevenzione della Corruzione di questo Ateneo, approvato con delibera del Consiglio di;
- "Corso di formazione ed addestramento per Addetti al Primo Soccorso", ai sensi dell'art. 3 del D.M. n. 388/2003, della durata di n. 12 ore, erogato in presenza in data 9 e 11 dicembre 2013, per un totale di n. 1 edizione, in attuazione della convenzione sottoscritta il 4 novembre 2013 tra l'Ateneo Fridericiano ed il Dipartimento di Sanità Pubblica dello stesso Ateneo;
- Seminario formativo dal titolo "Le Pari Opportunità negli Atenei Campani, esperienze a confronto in un'Università che cambia, della durata di n. 3,30 ore, erogato in presenza in data 16 dicembre 2013, in attuazione del Piano Triennale di Azioni Positive a favore delle Pari Opportunità tra uomo e donna 2010/2013;
- "Corso di formazione per Dirigenti, Rador e Preposti come individuati all'art. 10, comma 1, lett.a) del regolamento di Ateneo, per l'applicazione delle norme sulla Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro, emanato con D.R. 800 del 05/03/2013 " erogato in presenza nell' anno 2013, in attuazione della convenzione sottoscritta il 23 settembre 2013 tra l'Ateneo Fridericiano ed il Dipartimento di Sanità Pubblica dello stesso Ateneo;
- Partecipazione al progetto "Good Practice 2013/2014" coordinato dal Politecnico di Milano, finalizzato alla definizione e misurazione degli standard di qualità che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance". Convenzione stipulata con il MIP, da avviare nel 2014;
- "Formazione generale on line per i lavoratori in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi del D.lvo 81/2008 integrato dall'accordo stato regione del 21/12/2001", della durata di n. 4 ore in attuazione della convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2014 tra l'Ateneo Fridericiano ed il Dipartimento di Sanità Pubblica dello stesso Ateneo, a seguito della delibera del CdA n. 21 del 17/12/2013, da avviare nel 2014;
- Corso di aggiornamento per Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, ai sensi dell'art. 32, comma 6, del D.Lgs. 81/2008 – Accordo Stato Regioni 26.1.2006 in attuazione della convenzione sottoscritta in data 17/12/2013 con il Laboratorio di Urbanistica e di Pianificazione del Territorio" (L.U.P.T.), da avviare nel 2014.

Per quanto riguarda l'aggiornamento del Piano della Formazione, nel 2013, si è proceduto alla validazione dei percorsi formativi individuati nel 2012 per i Dipartimenti e non validati, nel corso del predetto anno, a causa del riassetto organizzativo, avvenuto nell'Ateneo a decorrere dall'01.01.2013. Pertanto, nel 2013, è stato chiesto ai Direttori dei neo – costituiti dipartimenti universitari di validare i percorsi formativi definiti nel 2012, con l'invito a formulare ulteriori proposte, laddove fossero dettate da esigenze scaturenti dal nuovo riassetto organizzativo.

Come risulta nel Piano di Formazione 2013/2015, i fabbisogni formativi specifici emersi come prioritari per i Dipartimenti e i Centri in essere 31/12/2012, riguardavano le competenze

professionali ed in particolare la “padronanza ed autonomia nell’utilizzo dei sistemi informatici” e le “conoscenze professionali”.

L’individuazione dei contenuti specifici delle attività formative è stata demandata ad alcuni nuovi Dipartimenti in essere a partire dall’1.01.2013 (Dipartimento di Biologia, Dipartimento di Fisica, Dipartimento di Ingegneria Chimica, dei Materiali e della Produzione Industriale, Dipartimento di Giurisprudenza, Dipartimento Universitario di Neuroscienze e Scienze Riproduttive e Odontostomatologiche), in continuità con le strutture campione individuate nel corso dell’anno 2012. Infatti, analogamente a quanto avvenuto nel 2012, i Direttori dei predetti Dipartimenti ed il Presidente del CSI sono stati invitati ad avanzare idonee proposte formative, prendendo in considerazione, per ciascuna categoria professionale, le specificità relative ai processi lavorativi dei distinti Uffici Dipartimentali, le attività svolte dai singoli operatori, le norme e le procedure da attuare, i sistemi informativi da utilizzare.

Hanno dato riscontro alla richiesta il Dipartimento di Biologia, il Dipartimento di Ingegneria chimica, dei materiali e della produzione industriale ed il Centro Servizi Informativi (CSI). Gli obiettivi formativi individuati sono variegati ma un numero significativo degli stessi è rivolto ad accrescere la competenza informatica, sia di base che specialistica. Nell’aggiornamento del Piano Formativo 2013-2015, sono riportati tutti gli obiettivi formativi rilevati, suddivisi per dipartimento.

Nel 2013, è stato anche rilevato il fabbisogno formativo del personale inquadrato nell’area delle Biblioteche e quello addetto alla distribuzione del materiale librario, a seguito della riorganizzazione del sistema bibliotecario intervenuta in attuazione dell’art. 38 del nuovo Statuto In particolare, è stato intervistato il Presidente del Centro di Ateneo per le Biblioteche ed è stato elaborato un riepilogo di fabbisogno formativo per ciascuna categoria di personale bibliotecario. Tale riepilogo riporta, in ordine decrescente, per ogni competenza, il valore medio dello scostamento tra comportamenti attesi e comportamenti osservati.

Per ciascuna competenza è stato riportato il valore medio dello scostamento che si riferisce alla media dei valori degli scostamenti di tutti gli indicatori di comportamento relativi ad una data competenza. Nel Piano Formativo si riportano i risultati ottenuti che saranno approfonditi nel corso del 2014 con il Presidente del CAB, per definire meglio gli obiettivi formativi.

Infine, nell’aggiornamento del Piano Formativo, si è tenuto conto anche di quanto rilevato dal Dirigente della Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione in merito all’attivazione di percorsi formativi in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, percorsi formativi necessari per effetto del mutato assetto organizzativo dell’Ateneo e delle significative modifiche occorse nella normativa di riferimento. Tali attività formative rientrano tra quelle obbligatorie ai sensi del D.Lgs 81/2008.

Il Piano della Formazione ed il relativo aggiornamento è inserito nel documento ***Allegati (Allegato 4)***.

OBIETTIVO STRATEGICO 2.1 SVILUPPO DEI SISTEMI INFORMATIVI

| <i>Obiettivo Strategico</i> | <i>Obiettivo Operativo Pluriennale</i> | <i>Ripartizioni Coinvolte</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Target al 2013</i> |
|--------------------------------------|--|---|--|---|
| 2.1 Sviluppo dei Sistemi Informativi | 2.1.1 Dematerializzazione provvedimenti amministrativi | - Tutte le Ripartizioni - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | % provvedimenti de materializzati (per tipologia) | Dematerializzazione provvedimenti amministrativi e potenziamento PEC |
| | 2.1.2 Analisi per la ricognizione dei flussi informativi | - Tutte le Ripartizioni - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | Avvenuta ricognizione dei sistemi informativi a supporto del | Ricognizione dei sistemi informativi a supporto del CdG e proposte di |

| | | | | |
|--|--|--|---|---------------|
| | | | CdG ed avvenuta proposta di miglioramento | miglioramento |
|--|--|--|---|---------------|

L'obiettivo strategico "Sviluppo dei Sistemi Informativi" prevede, nel triennio 2011-2013, il raggiungimento di due target distinti:

Target 1: Dematerializzazione provvedimenti amministrativi e potenziamento PEC

Target 2: Ricognizione dei sistemi informativi a supporto del Controllo di Gestione e proposte di miglioramento

Target 1: Dematerializzazione provvedimenti amministrativi e potenziamento PEC

Nel corso del triennio 2011-2013 sono state portate avanti iniziative caratterizzate dal significativo utilizzo delle tecnologie della informazione e della comunicazione (ICT) e dall'introduzione, nella pratica amministrativa, di nuove soluzioni tecnologiche con valore e validità giuridica.

In particolare nel 2011, sono stati dematerializzati i Decreti Rettorali e Direttoriali che vengono firmati digitalmente e registrati in specifici repertori nell'ambito del sistema del protocollo informatico. Inoltre è stata definita e messa in esercizio la procedura informatica per la produzione delle copie conformi dei suddetti decreti. Tale procedura è eseguita mediante il protocollo informatico e consente la produzione automatica di un documento in formato PDF (stampabile) contenente, tra l'altro, il riquadro con la dichiarazione di conformità recante la seguente locuzione "ai sensi dell'articolo 23 comma 3 bis del Dlgs 82/2005 e s.m.i si attesta che il presente atto è conforme all'originale, documento firmato digitalmente e registrato nel sistema di protocollo informatico". La procedura prescelta del contrassegno elettronico è stata menzionata come Best Practice dall'Agenzia per l'Italia Digitale (circolare n°62 del 30 aprile 2013 "Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente ai sensi dell'articolo 23-ter, comma 5 del CAD"). Si riporta, per completezza espositiva, il numero dei Decreti Rettorali e Direttoriali emanati in ciascuno dei tre anni: n° 3762 Decreti Rettorali e n° 1694 Decreti Direttoriali nel 2011; n° 4196 Decreti Rettorali e n° 1677 Decreti Direttoriali nel 2012; n° 4256 Decreti Rettorali e n° 1744 Decreti Direttoriali nel 2013.

Nel 2012, è stato dato avvio al flusso informatico di emanazione e registrazione degli ordini di servizio del Direttore Amministrativo (ora Direttore Generale) in sostituzione del flusso cartaceo. Il numero di ordini di servizio dematerializzati è stato pari a n° 383 nel 2012 e n° 312 nel 2013.

Inoltre, si è provveduto ad ampliare, nell'anno 2012, il servizio UNINAPEC, come di seguito indicato:

- studenti: immatricolati a partire dall'anno accademico 2011/2012;
- uffici segreterie studenti;
- tutte le unità di personale docente e ricercatore, anche a tempo definito (al fine di consentire al competente ufficio del personale l'invio tramite PEC delle comunicazioni ed atti relativi all'aggiornamento del loro stato giuridico);
- le comunicazioni ai Consorzi (a partire da ottobre 2012);
- le comunicazioni (senza allegati) inviate ad Avvocatura, Imprese ed Avvocati (laddove il destinatario è in possesso dell'indirizzo PEC).

Si rappresenta che, nel corso dell'anno 2013, come già anticipato nella Relazione della Performance relativa all'anno 2012, sono state condotte, da parte della Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo, le attività tecniche - strumentali per l'attuazione degli ordinativi informatici - di analisi di impatto derivante dal cambio del sistema di contabilità che, a partire dal 1 gennaio 2013, ha comportato l'entrata in esercizio del nuovo sistema informatico U-GOV-CO in luogo del precedente sistema informatico CIA. L'attività ha anche tenuto conto delle direttive emanate in materia dall'Associazione Bancaria Italiana. Sono stati, dunque, definiti i requisiti tecnici per l'integrazione del sistema di gestione dell'ordinativo informatico con il sistema U-GOV contabilità. Detto sistema di gestione cura il flusso di autorizzazione dei mandati e delle reversali nonché la trasmissione degli stessi all'ente cassiere, dando evidenza degli esiti delle trasmissioni medesime.

Nel 2013, l'obiettivo operativo pluriennale "Dematerializzazione provvedimenti amministrativi" si è articolato negli obiettivi operativi riportati nella seguente tabella.

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 | | | | | |
|---|--|--|--|--|-------------------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 2.1 Sviluppo dei Sistemi Informativi | 2.1.1 Dematerializz. provvedimenti amministrativi | 2.1.1.1 Definizione dei requisiti tecnici per la progettazione di una procedura informatizzata necessaria alla gestione guidata dei processi relativi a progetti edilizi presenti e non presenti nel Piano Edilizio Triennale secondo le norme di qualità ISO 9001 | Rip. Edilizia e Patrimonio | Redazione di un documento con i requisiti tecnici | SI |
| | | 2.1.1.2 Dematerializzazione degli attestati di frequenza ai corsi di formazione | Rip. Personale contrattualizzato, trattamento pensionistico ed affari speciali | % di attestati di frequenza ai corsi di formazione dematerializzati | 100% a partire da giugno 2013 |
| | | 2.1.1.3 Dematerializzazione degli omissis dei verbali degli organi collegiali delle strutture dipartimentali e trasmissione degli stessi agli uffici competenti | Rip. Attività di Supporto Istituzionale | % di Strutture coinvolte nella sperimentazione della dematerializzazione dei verbali degli Organi Collegiali | 100% |
| | | 2.1.1.4 Dematerializzazione dei Decreti Dirigenziali | Rip. Attività di Supporto Istituzionale | Attuazione della dematerializzazione dei Decreti Dirigenziali | SI |
| | | 2.1.1.5 Dematerializzazione dei Decreti Dirigenziali di competenza | Tutte le Ripartizioni (ad eccezione della Rip. Affari Legali, Procedure elettorali e attività di valutazione e | % Decreti Dirigenziali dematerializzati | 100% |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|-------------------------------|
| | | | della Rip. Attività di supporto istituzionale) i cui Dirigenti emanano propri Decreti | | |
| | | 2.1.1.6 Dematerializzazione delle note a firma del Dirigente con firma digitale | Rip. Affari legali, Procedure elettorali e attività di valutazione | % Note inviate all'Avvocatura Distrettuale (senza allegati) a firma del Dirigente dematerializzate con firma digitale | 100% a partire da giugno 2013 |
| | | 2.1.1.7 Progettazione di un repertorio informatico dei contratti stipulati dall'Ateneo | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | Report di progettazione di un repertorio informatico dei contratti stipulati dall'Ateneo | SI |
| | | 2.1.1.8 Verbale d'esame digitale | Rip. Relazioni Studenti | "a) n° di docenti coinvolti b) analisi di criticità nell'utilizzo del verbale digitale e interventi migliorativi | a) almeno 30 b) SI |

Di seguito si illustrano i risultati raggiunti per ciascun obiettivo operativo annuale 2013.

2.1.1.1. Obiettivo Operativo Annuale 2013 "Definizione dei requisiti tecnici per la progettazione di una procedura informatizzata necessaria alla gestione guidata dei processi relativi a progetti edilizi presenti e non presenti nel Piano Edilizio Triennale secondo le norme di qualità ISO 9001"

Nel corso del 2013, sono stati definiti (vedi **Allegato 5** del documento *Allegati*) i requisiti tecnici necessari per la progettazione di una procedura informatizzata ai fini della gestione dei Progetti presenti e non presenti nel Piano Edilizio Triennale (Predit), secondo le norme di Qualità ISO 9001. Il sistema progettato, denominato SIRE (Sistema Informativo delle Ripartizioni Edilizie), è stato anche messo in esercizio nell'anno 2013. Le principali funzionalità del sistema implementato, nel corso del 2013, sono:

- pannello di monitoraggio del Predit (interventi superiori a 100.000 €);
- pannello di monitoraggio extra - Predit (interventi inferiori a 100.000 €);
- pannello di monitoraggio degli incarichi (progettazione, direzione lavori, collaudo) affidati alle unità di personale afferenti alle Ripartizioni Edilizie
- pannello di raccolta dati relativi alle esigenze manutentive del patrimonio immobiliare.

Il sistema SIRE è stato progettato in maniera tale da poter essere integrato con ulteriori basi di dati relative ad altri aspetti di interesse dell'Ateneo (consistenza patrimonio immobiliare, titoli di proprietà, ecc.).

2.1.1.2. Obiettivo Operativo Annuale 2013 "Dematerializzazione degli attestati di frequenza ai corsi di formazione"

A partire da gennaio 2013, gli attestati di frequenza ai corsi di formazione sono stati rilasciati solo in modalità dematerializzata per un totale di n. 977 attestati.

2.1.1.3 Dematerializzazione degli omissis dei verbali degli organi collegiali delle strutture dipartimentali e trasmissione degli stessi agli uffici competenti

A partire dall'anno 2013, gli omissis dei verbali di tutti i Consigli di Dipartimento e delle Giunte di Dipartimento sono sottoscritti digitalmente dal Capo dell'Ufficio Organi Collegiali per copia conforme e vengono poi inviati agli Uffici competenti (ai fini dei relativi adempimenti) mediante protocollo informatico. E' stata pertanto realizzata la piena dematerializzazione del flusso documentale di tali atti. Ciò è avvenuto anche per gli omissis dei verbali degli organi collegiali delle Scuole istituite.

2.1.1.4 Dematerializzazione dei Decreti Dirigenziali

Nel corso dell'anno 2013 è stata data piena attuazione alla dematerializzazione dei decreti dirigenziali con avvio, a partire dal 1 gennaio 2013, del flusso informatico – in sostituzione di quello cartaceo – di emanazione e registrazione degli stessi in un apposito repertorio del sistema di protocollo informatico, implementato dalla segreteria della Direzione Generale.

2.1.1.5 Dematerializzazione dei Decreti Dirigenziali di competenza

Il processo di dematerializzazione ha riguardato tutti i Decreti Dirigenziali emanati nel corso dell'anno 2013; non si sono riscontrate criticità nell'attuazione del flusso informatico e, pertanto, non si è verificata l'ipotesi eccezionale di utilizzo della modalità cartacea. Il numero di decreti dirigenziali emanati nell'anno 2013 è stato pari a 161.

2.1.1.6 Dematerializzazione delle note a firma del Dirigente con firma digitale

Il Dirigente ha rappresentato che la procedura prevede che le note da inviare all'Avvocatura Distrettuale siano redatte in formato pdf e trasmesse al Dirigente per l'apposizione della firma digitale. Il file firmato digitalmente viene inviato per e-mail all'ufficio del Protocollo ai fini dell'attribuzione alla nota del numero di protocollo informatico. La nota viene poi spedita tramite posta elettronica certificata. In questo modo si evita l'utilizzo della carta stampata con conseguenti risparmi anche economici. Il Dirigente riferisce che, a partire da giugno 2013, tutte le note inviate all'Avvocatura Distrettuale sono state dematerializzate.

2.1.1.7 Progettazione di un repertorio informatico dei contratti stipulati dall'Ateneo

Il Dirigente rappresenta che, nel corso del 2013, ha realizzato la progettazione del repertorio informatico dei contratti. In particolare, ai fini di tale progettazione, è stato necessario individuare gli elementi necessari del registro ai sensi della vigente normativa, verificare la possibilità di utilizzo di applicativi collegati al sistema di Protocollo informatico di Ateneo e prendere opportuni contatti con i competenti funzionari delle Agenzie Entrate e Territorio di Napoli.

La soluzione tecnico-organizzativa individuata con la collaborazione del CSI implica:

- a) la definizione del repertorio dei contratti, denominato "UR" (i documenti inseriti nel repertorio sono anche automaticamente protocollati nel registro di protocollo generale di Ateneo);
- b) la definizione della nuova "Unità Organizzativa Responsabile (UOR)", denominata "Ufficiale Rogante";
- c) la creazione di una o più postazioni di lavoro nell'ambito della predetta UOR, ciascuna assegnata all'Ufficiale Rogante e ai suoi sostituti, pertanto associata a una persona fisica identificata e opportunamente autorizzata;

Operativamente il Contratto da inserire nel repertorio, redatto in word e convertito in pdf, viene firmato digitalmente dalle parti (Direttore generale o Dirigente, legale rappresentate della Ditta, Ufficiale Rogante) e quindi registrato nel suddetto repertorio "UR" dall'Ufficiale Rogante o da un suo sostituto. In sede di download o di stampa, sul margine del contratto sarà apposta la segnatura di protocollo, completa anche della indicazione dei sottoscrittori.

Il Dirigente ha riferito che il CSI ha già realizzato l'ambiente di test.

2.1.1.8 Verbale d'esame digitale

Il Dirigente ha rappresentato che, al 31.12.2013, n. 67 docenti risultano utilizzare la procedura di verbalizzazione digitale degli esami di profitto e che il numero di verbali digitali redatti nell'anno 2013 è di 978, a fronte dei 323 compilati nell'anno 2012. Tale incremento è ascrivibile anche all'attività di diffusione della firma digitale ai docenti e ricercatori afferenti ai Dipartimenti, attività posta in essere (dalla Direzione Generale in collaborazione con il CSI) nel corso dell'anno 2013, proprio per garantire l'utilizzazione del verbale digitale da parte dei docenti.

Il Dirigente ha segnalato che, allo stato, essendo ancora molto limitato l'utilizzo del verbale digitale, sono state rilevate delle criticità soprattutto riconducibili a perplessità di carattere soggettivo nei confronti del nuovo strumento. Ai fini del superamento di tale criticità, si sono rilevate molto utili le riunioni illustrative tenute dal CSI, perché hanno creato uno spazio di dialogo e di confronto con i docenti. Inoltre, si sono riscontrati elementi di criticità dovuti a problematiche concernenti la potenziale assenza di segnale di collegamento wifi alla rete in alcune aule. Al riguardo, sono stati chiesti interventi per il miglioramento o l'estensione della rete internet nelle aule in cui essa non era ancora presente o il segnale risultava debole.

Target 2: Ricognizione dei sistemi informativi a supporto del Controllo di Gestione e proposte di miglioramento

Il suddetto target è stato raggiunto nel 2012 e le azioni svolte sono state rappresentate nella Relazione sulla Performance relativa all'anno 2012.

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

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
|---|--|---------------------------------|--|--|
| 2.1 : Miglioramento dei Servizi di Internazionalizzazione a favore degli studenti | 2.1.1 : Miglioramento dei Servizi di Internazionalizzazione agli studenti mediante analisi di soddisfazione degli stessi | Ripartizione Relazioni Studenti | Indice di soddisfazione degli studenti | Implementazione di almeno 1 miglioramento nei servizi di internaz.ne agli studenti |

L'obiettivo strategico "Miglioramento dei Servizi di Internazionalizzazione a favore degli studenti" prevede, nel triennio 2011-2013, il raggiungimento del seguente target:

Target: Implementazione di almeno 1 miglioramento nei servizi di internazionalizzazione agli studenti

Nel corso del triennio 2011-2013, sono stati attuati alcuni interventi per il miglioramento dei servizi di internazionalizzazione. Così come rappresentato nella precedente Relazione sulla Performance, già nel corso del 2012, si sono intraprese azioni per migliorare il servizio Erasmus reso agli studenti, che si sono sostanziate nella standardizzazione della procedura di iscrizione on-line da parte degli studenti stranieri e nell'affidamento ad una società esterna del servizio di ricerca alloggi per ospiti stranieri.

Tanto premesso, gli obiettivi operativi annuali 2013 connessi al suddetto obiettivo strategico sono riportati nella tabella che segue:

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 | | | | | |
|---|--|--|-------------------------------|---|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 2.1 : Miglioramento dei Servizi di Internazionalizzazione a favore degli studenti | 2.1.1 : Miglioramento dei Servizi di Internazionalizzazione agli studenti mediante analisi di soddisfazione degli stessi | 2.1.1.1 Customer satisfaction sui servizi di internazionalizzazione | Rip. Relazioni Studenti | Report sulla valutazione dei questionari ed individuazione di aree di miglioramento | a) Si |
| | | 2.1.1.2 Elaborazione certificati di esame in inglese | Rip. Relazioni Studenti | % dei corsi di laurea restanti per le quali è presente la certificazione esami in inglese | 100% |

2.1.1.1 Customer satisfaction sui servizi di internazionalizzazione

Il Dirigente ha prodotto delle statistiche sul grado di soddisfazione e valutazione dell'esperienza Erasmus da parte degli studenti sia in uscita che in entrata. Da tali statistiche –

elaborate sulla base dei dati riportati nei questionari somministrati agli studenti e restituiti compilati dagli stessi – risulta che, per quanto riguarda la mobilità in entrata, circa l’85% degli studenti che hanno risposto al questionario (198 su 273) ha valutato positivamente l’accoglienza dell’Ufficio Relazioni Internazionali; per quanto riguarda la mobilità in uscita, il 98% degli studenti ha consegnato, al rientro, il questionario compilato e la maggioranza degli studenti ha evidenziato la necessità di una maggiore organizzazione e comunicazione tra l’Ateneo e le altre Università europee. Il Dirigente ha segnalato che permangono criticità relative, in particolare, alla mancanza di corsi offerti in lingua inglese e alla mancanza di informazioni aggiornate e tradotte in inglese, nonché criticità in ordine alla difficoltà di reperire, da parte degli studenti, informazioni aggiornate ed attendibili sui tempi e le modalità di svolgimento del periodo di studio all’estero. A tal fine, il Dirigente ritiene che dovrebbe essere predisposto del materiale informativo sull’Ateneo e dovrebbe essere costantemente aggiornato il sito per la parte di Internazionalizzazione in lingua inglese. Si dovrebbero, infine, porre in essere tutti gli adempimenti amministrativi necessari per consentire l’attivazione di percorsi formativi in lingua inglese, che costituirebbero un elemento di maggiore attrattività per gli studenti stranieri in entrata.

2.1.1.2 Elaborazione certificati di esame in inglese

Il Dirigente rappresenta che, nel 2013, sono stati informatizzati i dati riguardanti i corsi di studio afferenti alle aree didattiche di Agraria e Sociologia; i certificati attestanti le carriere dei relativi studenti sono emessi anche in lingua inglese. Segnala che restano da completare i dati relativi alle aree didattiche di “Lettere e Filosofia” e “Medicina e Chirurgia”.

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

| <i>Obiettivo Strategico</i> | <i>Obiettivo Operativo Pluriennale</i> | <i>Ripartizioni Coinvolte</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Target al 2013</i> |
|---|--|---|---|--|
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazione di miglioramenti nei servizi di competenza | - Tutte le Ripartizioni - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | Indicatori individuabili in base al miglioramento selezionato | Implementazione di miglioramenti nei servizi di competenza |

L’obiettivo strategico “Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli” prevede nel triennio 2011-2013 il raggiungimento del seguente target:

Target: Implementazione di miglioramenti nei servizi di competenza

Nel piano operativo redatto nell’anno 2011, ciascun Dirigente ha definito le azioni di miglioramento da attuare - nell’ambito dei servizi di competenza della propria Ripartizione - nel triennio 2011-2013.

Alcune azioni, che di seguito sinteticamente si riportano, hanno trovato compiuta definizione già nell’anno 2012 e, di esse, si è dato conto in maniera puntuale nella Relazione sulla Performance relativa all’anno 2012.

Nel corso del 2013, sono stati attuati ulteriori interventi di miglioramento e sono stati portati a termine gli interventi già avviati nel 2012. Di seguito, si descrivono gli obiettivi operativi annuali 2013, collegati a detti interventi di miglioramento, articolati per Ripartizione.

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

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|--|----------------------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazione e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Semplificazione del processo di registrazione contabile degli stipendi al personale mediante dematerializzazione delle note nominative di liquidazione dei ruoli stipendiali | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | % Note nominative firmate digitalmente per la liquidazione dei ruoli stipendiali trasmesse informaticamente | 100% da ottobre 2013 |
| | | Attivazione delle aree web "Bilancio e Controllo", "Fiscale", "Help Desk Ricerca" | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | a) Attivazione Area Bilancio e Controllo b) Attivazione Area Fiscale c) Attivazione Help Desk d) report sull'utilizzo delle aree da parte degli utenti, eventuali criticità da risolvere, domande più frequenti (FAQ) | a) SI b) SI c) SI d) SI |

Obiettivo Operativo Annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

Il Dirigente ha attuato una politica di restrizione delle richieste di missione.

Obiettivo Operativo Annuale "Semplificazione del processo di registrazione contabile degli stipendi al personale mediante dematerializzazione delle note nominative di liquidazione dei ruoli stipendiali".

Il Dirigente ha rappresentato che l'acquisizione della firma digitale da parte del Capo dell'ufficio Stipendi – avvenuta in aprile – ha permesso la trasmissione in formato elettronico all'ufficio Contabilità di tutte le note nominative relative alle ritenute extraerariali a partire da luglio, con conseguente risparmio di tempo e di carta. Attualmente sono regolarmente inviati in formato elettronico tutti i ruoli paga, compresi quelli già inviati in formato cartaceo, consentendo di avere un archivio informativo dei ruoli paga relativi all'intero anno 2013.

Obiettivo Operativo Annuale "Attivazione delle aree web "Bilancio e Controllo", "Fiscale", "Help Desk Ricerca"

Tale obiettivo è stato parzialmente realizzato giacché, nell'anno 2013, sono state attivate solo 2 delle 3 aree web ossia "Bilancio e Controllo" ed "Help Desk".

Nell'area web riservata "Uninabox" per il "Bilancio e Controllo", sono pubblicati documenti, circolari, linee guida diramate dall'Ufficio Bilancio e Controllo e destinate alle strutture decentrate con autonomia gestionale di bilancio. Tale area è accessibile solo mediante le credenziali di posta elettronica e consente di ricercare e stampare i documenti inseriti.

Nell'area web "Help Desk Ricerca", è stata inserita una pagina delle FAQ, strutturata, per ogni tipologia di finanziamento, nel seguente modo:

- Soggetti ammissibili
- Limiti alla partecipazione
- Modalità di partecipazione
- Caratteristiche dei progetti
- Rendicontazione dei progetti e ammissibilità dei costi
- Modalità di erogazione del finanziamento
- Valutazione delle proposte
- Varie/Documentazione/Modulistica

E' stato rilevato che l'area web è poco utilizzata, probabilmente per una non adeguata confidenzialità degli utenti con questo nuovo strumento di comunicazione.

Inoltre, è stato attivato il servizio di help desk tramite la casella di posta elettronica ufirps.contactcenter@unina.it (il servizio attivo da settembre). E' stato rilevato che, nel periodo settembre-dicembre, sono stati presentati all'help desk 11 quesiti, la maggior parte dei quali riguardanti la rendicontazione dei progetti.

Quanto sopra risulta dal report presentato dal Dirigente della Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo.

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

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. | | | | | |
|--|--|---|--|--|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Libretto Formativo del Dipendente | Rip. Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. | Individuazione di una soluzione per l'adozione del libretto formativo per il personale | SI |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|----|
| | | | | contrattualizzato | |
| | | Miglioramento dell'iter di caricamento delle malattie del personale TA facente parte del contingente dell'azienda ospedaliera Federico II | Rip. Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e AA.SS. | Individuazione di una soluzione finalizzata alla semplificazione dell'attuale iter di caricamento delle malattie del personale T.A. facente parte del contingente dell'AOU Federico II | SI |

Obiettivo Operativo Annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

In relazione a tale obiettivo, il Dirigente - che ha redatto il Regolamento per il funzionamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo e del Centro di Ateneo per le Biblioteche - ha previsto, in tale regolamento, la centralizzazione degli acquisti ad opera del Centro, con conseguente risparmio di spesa, in quanto si evitano duplicazioni degli stessi acquisti.

Nel predetto regolamento è anche previsto che il Presidente del CAB svolga attività propulsiva e di coordinamento, con conseguente ottimizzazione delle risorse umane del personale tecnico-amministrativo assegnato alle varie biblioteche di area.

In secondo luogo, ai fini del possibile contenimento della spesa, il Dirigente propone l'utilizzo del sistema e-documento. Il sistema e-Documento è una piattaforma che gestisce l'intero ciclo di vita dei documenti informatici, consentendo la creazione, il salvataggio, la classificazione e la fascicolazione, la ricerca, il versamento e la conservazione a norma dei fascicoli e dei documenti. Inoltre, è un sistema che interagisce con gli altri sistemi di Ateneo e permette la sottoscrizione con firma digitale, la registrazione del protocollo e la trasmissione via PEC. La Ripartizione intende utilizzare, come prima sperimentazione, tale piattaforma per la consegna elettronica degli attestati di formazione e per la notifica dei certificati di servizio.

Obiettivo Operativo Annuale "Libretto Formativo del Dipendente"

In relazione al *Libretto Formativo del Dipendente* - il cui format era già stato creato dall'Ufficio Formazione nel 2011 - il Dirigente ha rappresentato che la soluzione ritenuta più conveniente per attuare detto libretto formativo è l'utilizzo della piattaforma eDocumento, all'interno della quale esso può essere inserito.

L'alternativa al sistema eDocumento avrebbe potuto essere anche l'utilizzo di un modulo di U-GOV, denominato "Sviluppo e Formazione" che consente di gestire - in modo coerente con la pianificazione strategica dell'Ateneo - tutte le attività legate alla stesura del piano di formazione compresa la gestione integrata del Curriculum Formativo. Tale soluzione è stata discussa con il Direttore Tecnico dell'area competente del CSI e con il CINECA ma il costo per l'impiego della stessa (22.000,00 €anno per convenzione triennale) è risultato non conveniente, anche alla luce della disponibilità, da parte dell'Ateneo, della citata piattaforma eDocumento, che verrà utilizzata nella fase di sperimentazione.

Obiettivo Operativo Annuale "Miglioramento dell'iter di caricamento delle malattie del personale TA facente parte del contingente dell'azienda ospedaliera Federico II"

Il Dirigente rappresenta che la soluzione ottimale per il miglioramento dell'iter di caricamento delle malattie del personale tecnico amministrativo facente parte del contingente dell'AOU consiste nella creazione di una tabella (attualmente in fase di creazione) di corrispondenza tra i codici relativi agli istituti di assenza dal servizio contenuti nella procedura CSA (utilizzata dall'Ateneo) e quelli contenuti nella distinta procedura informatica utilizzata dall'Azienda Ospedaliera (AOU). Infatti, per la gestione delle assenze del personale, l'AOU non usa la procedura informatica CSA, ma adotta una differente procedura informatica, situata sui propri sistemi e su basi di dati non gestite dal CSI, ma dal Centro di calcolo dell'Azienda stessa. Nella procedura CSA non è possibile recepire in automatico le informazioni caricate in altre procedure e memorizzate in altre basi di dati. Tuttavia, il caricamento dei dati secondo particolari tracciati di record permetterebbe l'automatico trasferimento in CSA, grazie ad apposite procedure implementate dal CSI.

- Ripartizione Attività contrattuale, Relazioni con il Pubblico (Dirigente dott.ssa Carla Camerlingo)

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Attività Contrattuale e Relazione con il Pubblico | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Customer satisfaction sui servizi resi dall'Ufficio Relazioni con il pubblico | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | Report sulla valutazione dei questionari ed individuazione di aree di miglioramento | SI |
| | | Formulazione di una proposta di Regolamento per l'acquisizione in economia di servizi e forniture | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | Proposta al Consiglio di Amministrazione del Regolamento per l'acquisizione in economia di servizi e forniture | SI entro luglio 2013 |
| | | Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | Elaborazione delle parti del Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità di propria competenza | SI entro il 15 ottobre (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) |
| | | Aggiornamento dei dati presenti nel sistema GUTTEL alla luce del nuovo assetto organizzativo | Rip. Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico | % dei dati presenti in GUTTEL aggiornati | 15% (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) |

Obiettivo Operativo Annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

A seguito del riassetto dell'Università e, in particolare, della disattivazione dei Poli e della scadenza dei contratti di vigilanza armata degli edifici afferenti agli ex Poli SUS e ST, nel corso del 2013, anche in nell'ottica di conseguire risparmi di spesa, è stata verificata – con il supporto di un gruppo di lavoro nominato dal Consiglio di Amministrazione - la possibilità di sostituire i presidi ed i pattugliamenti armati con i **più economici** servizi di portierato, custodia e guardiania (**con un risparmio di spesa di almeno 4 euro ad agente/ora**).

Nella seduta del 23 luglio 2013, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la proposta di sostituire il servizio di vigilanza armata con il più economico servizio di portierato presso alcune sedi dell'Ateneo.

Obiettivo Operativo Annuale "Customer satisfaction sui servizi resi dall'Ufficio Relazioni con il pubblico"

Il Dirigente ha rappresentato che, in linea con quanto progettato nel corso dell'anno 2012, nel corso del 2013 è stata realizzata, a cura dell'URP, un'indagine di customer satisfaction, condotta mediante la somministrazione di schede che sono state poi compilate dagli utenti. Su 93 schede compilate, 68 riguardano l'accesso agli atti, 19 il rilascio del kit di firma digitale e 6 le richieste di informazioni. Dall'esame delle schede compilate dagli utenti è risultata una valutazione, nel complesso, più che discreta, delle attività dell'ufficio e che l'utenza esterna all'Ateneo si è rivelata più critica di quella interna.

Per quanto riguarda i possibili miglioramenti nei servizi resi all'utenza, all'esito dell'indagine, è risultato che potrebbe essere utile fornire agli utenti indicazioni più precise in ordine all'ubicazione dell'Ufficio, al fine di evitare che gli utenti vengano indirizzati presso strutture con denominazioni parzialmente coincidenti (Ufficio Relazioni Internazionali, Ripartizione Relazioni Studenti) con quella dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Pertanto, dovrebbe essere utilizzata una cartellonistica precisa e ben visibile che eviterebbe tali fraintendimenti.

Il Dirigente, inoltre, ha rappresentato che altra ricorrente proposta di miglioramento, per gli utenti che si sono rivolti all'Urp per l'accesso, concerne l'invio a domicilio dei relativi atti. In merito, il Dirigente ha rappresentato che si è parzialmente già provveduto (per i casi in cui richiesta di rilascio in copia semplice degli atti ne ha consentito la riproduzione in formato elettronico, non occorrendo in tal caso l'apposizione di alcuna forma di sottoscrizione digitale per autentica) e che si stanno comunque compiendo i passi opportuni per gli atti da rilasciare in copia conforme. Infatti, l'estensione della firma digitale a tutti i responsabili di procedimento consentirà agli stessi di sottoscrivere gli atti in formato elettronico i quali, pertanto, potranno essere agevolmente inoltrati per e-mail, ordinaria o certificata con contestuale azzeramento dei costi di riproduzione (in assenza del supporto cartaceo).

Obiettivo operativo annuale "Formulazione di una proposta di Regolamento per l'acquisizione in economia di servizi e forniture"

In merito, il Dirigente ha rappresentato che, entro il termine del 31 luglio, è stato predisposto il testo di un Regolamento articolato in tre parti, due delle quali redatte a cura della Ripartizione Attività contrattuale e Relazioni con il pubblico (parte I Disposizioni comuni ; parte II Acquisizione di servizi e forniture in economia) ed una delle quali a cura delle Ripartizioni Edilizia e Patrimonio e Prevenzione, Protezione e Manutenzione (parte III Lavori in economia).

Il testo predisposto è stato inviato dal Dirigente alla Direzione Generale con nota n. 74349 del 02.08.2013 ed è inserito come **Allegato 6** nel documento **Allegati**.

Obiettivo operativo annuale "Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità"

Il Dirigente ha elaborato le parti di Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità relativamente alla parte che disciplina l'Attività contrattuale dell'Università, predisponendo un testo inserito come **Allegato 7** nel documento **Allegati**.

Obiettivo operativo annuale "Aggiornamento dei dati presenti nel sistema GUTTEL alla luce del nuovo assetto organizzativo"

Il Dirigente ha rappresentato che l'attività di bonifica dei dati presenti nel sistema FASTGUTTEL, nel corso del 2013, ha riguardato 2500 utenze, pari al 28% delle utenze complessive.

- Ripartizione Affari Generali, Professori e Ricercatori (Dirigente dott. Francesco Bello)

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Attività Contrattuale e Relazione con il Pubblico | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Bonifica dei dati relativi alle carriere del personale Docente e Ricercatore | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | % del personale in servizio al 31.12.2012 la cui bonifica è stata effettuata nel 2013 | 5% |
| | | Integrazione dei Regolamenti dei Corsi di Laurea con le modifiche intervenute nel tempo | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | % dei Regolamenti dei Corsi di Laurea integrati per 4 delle ex facoltà | 100% |
| | | Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico per le convenzioni di collaborazione scientifica | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | N. anni digitalizzati | 6 anni dal 2002 al 2007 |
| | | Regolamento Generale di Ateneo | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | Proposta al CdA del Regolamento Generale di Ateneo | SI |
| | | Valutazione dei questionari di Customer Satisfaction somministrati dall'Ufficio personale Docente e Ricercatore | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | Report sulla valutazione dei questionari ed individuazione di aree di miglioramento | SI |
| | | Regolamento relativo alle modalità di funzionamento delle Scuole e elezione degli organi | Rip. Affari Generali, Professori e ricercatori | a) Emanazione del Regolamento di organizzazione e funzionamento | a) si b) si: emanazione del Regolamento |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | delle Scuole e di elezione degli organi b) Emanazione dei regolamenti di organizzazione e di funzionamento delle Scuole istituite ed attivate, i cui organi siano stati formalmente costituiti e abbiano proposto un'ipotesi di regolamento (modificato nel monitoraggio del 17.09.2013) | per il 100% delle scuole istituite ed attivate, i cui organi siano stati formalmente costituiti e abbiano proposto un'ipotesi di regolamento (modificato nel monitoraggio del 17.09.2013) |
|--|--|--|--|---|---|

Obiettivo operativo annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

Il Dirigente ha individuato due azioni di contenimento della spesa, che si sostanziano:

- nel potenziamento dell'utilizzo della PEC nell'ambito dei seguenti uffici afferenti alla Ripartizione: in particolare, il Dirigente ha riferito che, nell'ambito dell'Ufficio Affari Generali, lo strumento della Pec (già impiegato nel 2012 per le comunicazioni dirette ai Consorzi ed alle altre forme associative di diritto privato cui partecipa l'Ateneo), nel corso del 2013, è stato utilizzato per tutte le altre comunicazioni di competenza dell'Ufficio indirizzate a destinatari dotati di casella di posta elettronica certificata;

- nell'utilizzazione della firma digitale per tutte le comunicazioni che, sottoscritte dal Dirigente, possono essere inviate tramite il sistema di protocollo informatico (comunicazioni con destinatari interni all'Ateneo) o tramite Posta Elettronica Certificata.

Obiettivo operativo annuale "Bonifica dei dati relativi alle carriere del personale Docente e Ricercatore"

Il Dirigente ha rappresentato che, nel corso del 2013, sono state bonificate 125 carriere relative al personale docente e ricercatore (n. 37 Professori di I fascia; n. 72 Professori di II fascia, n. 16 Ricercatori Universitari), pari al 5% delle unità di personale docente e ricercatore in servizio al 31.12.2012 (n. 2449), a fronte delle 165 carriere bonificate nell'anno 2012. A tal riguardo, si segnala che la complessità dell'attività di bonifica dipende dal ruolo considerato; ad esempio, nel caso di professore ordinario, la bonifica comprende, di norma, anche la carriera progressa di associato e di ricercatore. Pertanto, la bonifica di un professore ordinario ha un impatto maggiore rispetto a quella di ricercatore.

Obiettivo operativo annuale "Integrazione del Regolamenti dei Corsi di Laurea con le modifiche intervenute nel tempo"

La realizzazione di tale obiettivo avrebbe consentito di pervenire alla redazione di un testo regolamentare coordinato, facilmente leggibile, che tenesse conto di tutte le modifiche intervenute, negli anni, nell'ambito dei regolamenti di Ateneo recanti la disciplina dei corsi di laurea e che consentisse, quindi, di reperire velocemente le informazioni su ciascun corso.

L'utilità della realizzazione di tale obiettivo, come rappresentato dal Dirigente stesso, è venuta meno in quanto, nel corso del 2013, è entrata in funzione la nuova Banca dati dell'Offerta formativa con la Scheda Unica Annuale (SUA), in cui confluiscono tutte le informazioni relative all'ordinamento didattico (prima contenute nella Banca dati RAD) e alla didattica programmata (prima contenute nel D.R. di emanazione del Regolamento didattico del corso e nel Manifesto degli studi). In sostanza, la SUA dei corsi di studio e la programmazione della didattica assorbono i contenuti dei regolamenti didattici dei corsi di laurea e laurea Magistrale. Pertanto, il perseguimento dell'obiettivo in discorso avrebbe comportato soltanto un aggravio in termini di tempi delle risorse umane senza apportare alcun beneficio.

Obiettivo operativo annuale "Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico per le convenzioni di collaborazione scientifica"

L'obiettivo viene attuato mediante la scannerizzazione delle convenzioni di collaborazione scientifica e la loro archiviazione informatica in cartelle di file condivise. Nell'anno 2013, sono state archiviate informaticamente - con conseguente creazione di un fascicolo elettronico - le convenzioni di collaborazione scientifica riferite al periodo 2002/2007 (nel 2012 si era creato un fascicolo elettronico per le convenzioni in discorso dal 1999 al 2001).

Obiettivo operativo annuale "Regolamento Generale di Ateneo"

Il Regolamento Generale di Ateneo è stato approvato dal Senato Accademico (delibera n.17 del 14/02/2013), su parere del Consiglio di Amministrazione (delibera n.30 del 14/02/2013), trasmesso al MIUR, per i controlli di competenza dello stesso, ed emanato, a seguito dell'esito positivo del controllo ministeriale, con Decreto Rettoriale n.1020 del 25/03/2013.

Obiettivo operativo annuale "Valutazione dei questionari di Customer Satisfaction somministrati dall'Ufficio personale Docente e Ricercatore",

Il Dirigente ha rappresentato che la valutazione dei questionari di Customer Satisfaction si è basata su n. 263 questionari, compilati dall'utenza esterna ed interna che ha usufruito dei servizi dell'ufficio. Dall'analisi dei questionari è stata rilevata una soddisfazione dell'utenza pari al 93% e, dalle risposte fornite nei questionari, sono emersi i seguenti suggerimenti a fini di miglioramento:

1. necessità di verificare la modulistica dell'ufficio, per renderla più chiara nella formulazione e per garantire una facilità nell'utilizzazione della stessa;
2. necessità di una migliore organizzazione, all'interno del sito web di Ateneo delle informazioni relative al personale docente e ricercatore. Si precisa che tale aspetto andrà verificato a seguito della messa in esercizio del nuovo portale di Ateneo.

Obiettivo operativo annuale "Regolamento relativo alle modalità di funzionamento delle Scuole e elezione degli organi"

Il Regolamento di Ateneo per l'organizzazione e funzionamento delle Scuole è stato emanato con Decreto Rettoriale n. 571 del 14/02/2013. Sono stati anche emanati i Regolamenti elettorali degli organi della Scuola Politecnica e della Scienze di Base (giusto Decreto Rettoriale n.2261 del 25/06/2013) e della Scuola di Medicina e Chirurgia (giusto Decreto Rettoriale n.2908 del 5/09/2013). Inoltre, come già rappresentato nella riunione di monitoraggio del 17 settembre 2013, i Regolamenti di organizzazione e funzionamento di ciascuna Scuola avrebbero dovuto essere

proposti dalle Scuole stesse e, pertanto, sarebbe stata necessaria la costituzione degli organi delle Scuole stesse. Nel corso del 2013, solo la Scuola Politecnica ha costituito i propri organi; la Scuola, tuttavia, non ha proposto il proprio regolamento di organizzazione e funzionamento.

- Ripartizione Relazioni Studenti (Dirigente dott. Maurizio Tafuto)

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Relazioni Studenti | | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|--|---|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Relazioni Studenti | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Gestione del sistema di help desk on line da parte delle segreterie studenti | Rip. Relazioni Studenti | a) Testing della procedura per l'help desk on line b) 100% dei ticket di propria competenza gestiti attraverso la procedura help desk | a) SI entro agosto b) 100% dopo il testing |

Obiettivo operativo annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

Il Dirigente ha proposto di procedere alla gestione del flusso documentale relativo al procedimento di conferma delle dichiarazioni sostitutive di certificazione ricevute da altri enti attraverso il sistema e-Documento, grazie al quale sarà possibile riscontrare le predette richieste di conferma senza stampare alcun documento ed inoltrando poi via pec la risposta, dopo l'apposizione della firma digitale e la protocollazione da parte del Dirigente. Questo iter consentirà di eliminare completamente le spese postali sostenute per il riscontro alle richieste di conferma delle dichiarazioni sostitutive di certificazione, ridurrà i tempi complessivi di completamento di tutto l'iter in questione e determinerà anche vantaggi indiretti in termini di risparmio di risorse umane e strumentali.

Obiettivo operativo annuale "Gestione del sistema di help desk on line da parte delle segreterie studenti"

Il Dirigente ha rappresentato che:

- nel mese di aprile 2013 il personale delle Segreterie Studenti è stato addestrato all'utilizzo dello strumento HDA, software utilizzato per la gestione dei ticket (richieste di assistenza);
- dal mese di maggio al mese di giugno è stato effettuato il periodo di prova nella nuova procedura, per individuare le criticità in relazione alle problematiche più frequenti (in particolare, a partire dal mese di giugno 2013, tutti gli uffici di Segreteria Studenti sono stati abilitati per l'erogazione del supporto on line e per le attività di prova);

- a partire dal mese di settembre è stato attivato lo smistamento automatico delle richieste alle diverse Segreterie Studenti.

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

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | | | | | |
|--|---|--|--|--|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazione e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | elaborazione di una proposta (modificato nel <u>monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Ricognizione dei vari archivi cartacei dell'Ateneo e proposta di razionalizzazione | Rip. Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | Proposta di razionalizzazione degli archivi dell'Ateneo | SI |
| | | Manuale di scarto | Rip. Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | Redazione dello schema del manuale di scarto | SI |
| | | Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico delle pratiche in materia Penale | Rip. Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | % Fascicoli elettronici delle pratiche in materia Penale degli ultimi 5 anni | 100% |
| | | Realizzazione del database relativo ai medici "ex gettonati" per i quali l'Inps sta proponendo o proporrà ricorso. Il database conterrà le notizie utili all'istruttoria del ricorso | Rip. Affari Legali, Procedure Elettorali e Attività di Valutazione | Realizzazione del database relativo ai medici "ex gettonati" per i quali l'Inps sta proponendo o proporrà ricorso. Il database conterrà le notizie utili all'istruttoria del ricorso | SI |

Obiettivo operativo annuale "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

Il Dirigente ha proposto una soluzione tesa ad eliminare le spese postali che l'amministrazione sostiene annualmente per la spedizione, tramite raccomandata a/r o semplice o posta prioritaria, di comunicazioni e/o avvisi agli studenti con particolare riferimento a quelli dichiarati decaduti dagli studi e a chi deve ritirare la pergamena di abilitazione all'esercizio della professione. Corre l'obbligo di segnalare che un gran numero di dette comunicazioni non perviene al destinatario per i cambi di residenza/domicilio non segnalati dagli interessati all'Amministrazione. In particolare, la proposta formulata dal Dirigente è incentrata sulla pubblicazione *on line*, sul sito di Ateneo, e nel rispetto della normativa privacy, sia della

comunicazione di decadenza dagli studi che di specifici avvisi riportanti, per ogni sessione di esami, le matricole degli abilitati la cui pergamena di abilitazione all'esercizio dell'attività professionale è disponibile al ritiro presso l'Ufficio competente.

Obiettivo operativo annuale "Ricognizione dei vari archivi cartacei dell'Ateneo e proposta di razionalizzazione"

Il Dirigente rappresenta che, nel corso del 2013, ha provveduto, con l'ausilio degli uffici tecnici, a realizzare una mappatura topografica dei locali dell'Ateneo adibiti ad archivio di deposito. Detta mappatura consente una più semplice e rapida identificazione dei documenti conservati. Il Dirigente ha precisato che un progetto di razionalizzazione efficiente avrebbe dovuto mirare ad riorganizzare i vari locali adibiti ad archivio di deposito per "materia" o per "ufficio", prevedendo un accorpamento della medesima tipologia di atti in spazi limitrofi. Tale soluzione non è stata ritenuta praticabile perché avrebbe richiesto ingenti risorse per lo spostamento di grandi moli di documenti da un archivio all'altro.

Obiettivo operativo annuale "Manuale di scarto"

Il Dirigente ha rappresentato di aver provveduto alla redazione di una proposta di massimario di selezione e scarto dei documenti contenuti nel fascicolo dello studente. Ha segnalato che alla redazione di tale proposta si è pervenuti a seguito di:

- specifici approfondimenti delle leggi e delle norme in materia di scarto documentale,
- esame dei lavori relativi al massimario di selezione e scarto redatti da altri enti pubblici
- elaborazione delle informazioni acquisite dagli uffici di segreteria studenti circa i documenti relativi al fascicolo dello studente.

Il massimario (con i relativi allegati 1, 2 e 3) è inserito come **Allegato 8 nel documento Allegati**

Obiettivo operativo annuale "Gestione e tenuta, in parallelo al fascicolo cartaceo, di un fascicolo elettronico delle pratiche in materia Penale"

Il Dirigente ha rappresentato che tutte le pratiche in materia penale degli ultimi 5 anni, nel corso del 2013, sono state archiviate in fascicoli elettronici.

Obiettivo operativo annuale "Realizzazione del database relativo ai medici "ex gettonati" per i quali l'Inps sta proponendo o proporrà ricorso. Il database conterrà le notizie utili all'istruttoria del ricorso"

Il Dirigente rappresenta che il database è stato realizzato nel corso del 2013. In detto database possono essere reperiti immediatamente i precedenti giurisprudenziali riguardanti i singoli gettonati ricorrenti, nonché l'indicazione precisa, ricavata dai certificati rilasciati negli anni, del periodo di gettonamento.

Ripartizione Edilizia e Patrimonio (Dirigente arch. Pasquale Palomba)

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Edilizia e Patrimonio | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|--|---|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Edilizia e Patrimonio | elaborazione di una proposta <u>(modificato nel monitoraggio del 17.09.2013)</u> | a) SI |
| | | Cruscotto di indicatori per la valutazione dell'avanzamento dei progetti a diversa complessità nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità | Rip. Edilizia e Patrimonio | Definizione delle caratteristiche del cruscotto <u>(modificato nel monitoraggio del 17.09.2013)</u> | SI |
| | | Miglioramento del grado di conoscenza delle membrature portanti degli edifici non rientranti nella competenza dei Poli al 31.12.2012 per la verifica della vulnerabilità sismica | Rip. Edilizia e Patrimonio | % Strutture esaminate per le quali sia stata compilata la scheda di vulnerabilità | 100% delle seguenti strutture: - Complesso Sede Centrale - Palazzo Uffici - Castello dell'Orto Botanico <u>(modificato nel monitoraggio del 17.09.2013)</u> - V. Parthenope |
| | | Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità | Rip. Edilizia e Patrimonio | Elaborazione delle parti del Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità di propria competenza | SI |
| | | Applicazione della procedura operativa semplificata ai procedimenti non inseriti nel programma edilizio (extra-predit) | Rip. Edilizia e Patrimonio | % di procedimenti extra-predit gestiti con una procedura semplificata | 100% |

Obiettivo operativo: "Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa"

Il Dirigente ha presentato "Linee guida per la progettazione architettonico strutturale ed impiantistica finalizzata all'efficientamento energetico e proposta sulla gestione del patrimonio immobiliare dell'Ateneo", inserite come **Allegato 9** nel documento **Allegati**. Le suddette linee guida individuano criteri, soluzioni e tecnologie necessarie al conseguimento di una riduzione nei costi di realizzazione, di uso e di manutenzione delle opere edilizie e impiantistiche.

Le linee guida sono articolate rispetto al tipo di progettazione da realizzate, ossia:

- progettazione architettonica/strutturale;
- progettazione elettrica;
- progettazione meccanica;
- gestione del patrimonio immobiliare.

Si evidenzia che per la progettazione architettonica, il Dirigente individua come strumento di risparmio energetico la metodologia progettuale fondata sul concetto di "architettura sostenibile" che significa realizzare un progetto sulla combinazione di diversi elementi tra i quali:

- l'utilizzo idoneo delle risorse energetiche come l'adozione di fonti rinnovabili;
- l'osservanza di fattori atti alla riduzione del consumo energetico come la coibentazione dell'involucro edilizio;
- l'utilizzo di materiali bioecologici;
- il riuso, laddove possibile, di materiali e di strutture evitando il consumo di suolo e di materie prime;
- l'utilizzo, laddove possibile, di strutture portanti in acciaio rispetto a quelle in legno o cemento armato.

Per la progettazione elettrica e meccanica, le linee guida fanno riferimento tra l'altro:

- alla tipologia di fornitura di energia elettrica necessaria in base alla richiesta reale e alla potenza contrattuale fornita e alla possibilità di introdurre impianti di generazione per l'autonomia energetica, quali il fotovoltaico e/o cogenerazione;
- alla necessità di prevedere un sistema di illuminazione dedicata negli ambiti – o parti di esso – non totalmente utilizzati e di valutare il controllo di un flusso luminoso in presenza di una buona illuminazione naturale;
- alla progettazione meccanica di impianti alimentati da fonti rinnovabili.

Nell'ambito della gestione del patrimonio immobiliare, il Dirigente prospetta la necessità di ridurre nel medio lungo termine il numero degli immobili tenuti in locazione.

Obiettivo operativo: "Cruscotto di indicatori per la valutazione dell'avanzamento dei progetti a diversa complessità nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità"

Il Dirigente ha definito il cruscotto di indicatori per valutare l'avanzamento di progetti a diversa complessità. Esso riporta l'elenco descrittivo dei lavori articolati per classe di intervento; i progetti sono, infatti, divisi in 5 categorie di cui 2 categorie a bassa complessità (A e B) e tre ad alta complessità (C,D, E) tenuto conto degli importi dei lavori. Per ciascuna classe, al fine di rendere le categorie omogenee in fase di monitoraggio, è stato stabilito un coefficiente k che misura il livello di complessità e quindi determina un tempo massimo di ritardo nella realizzazione dell'opera superato il quale occorre intervenire con azioni correttive. Ad esempio, il tempo di realizzazione di un edificio da costruire ex-novo ha indubbiamente una maggiore possibilità di generare ritardo rispetto ad un lavoro di semplice ritinteggiatura di un edificio esistente. Il coefficiente k varia – come valore – da 1 a 1,20. Come appare evidente esso è progressivamente crescente, partendo dall'intervento meno complesso (classe A) fino a raggiungere il massimo nella classe estremamente complessa (classe E). Il coefficiente ha l'obiettivo di minimizzare i ritardi accumulati sui grandi progetti, ma anche di quello di focalizzare l'attenzione sui piccoli e medi progetti che costituiscono il cuore operativo delle ripartizioni tecniche. Si evidenzia che, dall'analisi fatta nel corso degli anni 2011 e 2012, le maggiori criticità operative sono state riscontrate negli interventi di minore complessità e ciò ha richiesto azioni correttive (sostituzione di componenti del gruppo di progettazione). Il cruscotto è inserito nel documento *Allegati* come **Allegato 10**.

Obiettivo operativo "Miglioramento del grado di conoscenza delle membrature portanti degli edifici non rientranti nella competenza dei Poli al 31.12.2012 per la verifica della vulnerabilità sismica"

Il Dirigente ha presentato un documento di analisi della vulnerabilità sismica relativamente ai seguenti edifici: Complesso Sede Centrale (prospetto dell'edificio centrale su Corso Umberto), Palazzo Uffici, Castello dell'Orto Botanico, V. Parthenope. Siffatta analisi risulta dagli **Allegati 11 A), B), C) e D)** nel documento *Allegati*.

Relativamente all'obiettivo operativo annuale "*Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità*", sono state elaborate le parti del Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità di propria competenza.

Obiettivo operativo annuale "*Applicazione della procedura operativa semplificata ai procedimenti non inseriti nel programma edilizio (extra-predit)*"

Si rammenta che la certificazione di qualità ottenuta dall'Ateneo ha avuto ad oggetto la procedura per la elaborazione di progetti di valore superiore ai 100.000 €. Nel corso dell'anno 2012, in sede di applicazione di detta procedura certificata in qualità, si è constatato che, per i progetti di valore inferiore, la stessa presentava un'elevata complessità e si è, quindi, deciso di elaborarne una versione semplificata da applicare a tutti le progettazioni extra-predit nel corso dell'anno 2013. Il Dirigente riferisce che per il 100% delle progettazioni extra-predit è stata adottata la procedura operativa semplificata mediante utilizzo, tra l'altro, della sotto indicata modulistica:

- 1) documento preliminare alla progettazione
- 2) riunione di KO/piano dei progettazioni/riunione di verifica e coordinamento
- 3) piano di progettazione struttura progetto

La procedura semplificata in discorso è inserita come **Allegato 12** nel documento *Allegati*.

Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione (Dirigente ing. Maurizio Pinto)

| <i>Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione</i> | | | | | |
|---|---|--|---|--|-----------------------|
| <i>Obiettivo Strategico</i> | <i>Obiettivo Operativo Pluriennale</i> | <i>Obiettivo Operativo Annuale</i> | <i>Ripartizioni Coinvolte</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Target al 2013</i> |
| 3.1 Miglioramento dei servizi resi da tutte le ripartizioni e poli | 3.1.1 Implementazioni e di miglioramenti nei servizi di competenza | Proposta, nell'ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa | Rip. Prevenzione, Protezione e Manutenzione | elaborazione di una proposta (<u>modificato nel monitoraggio del 17.09.2013</u>) | a) SI |
| | | Formulazione di una proposta di Regolamento per lo svolgimento di lavori di manutenzione ordinaria in economia | Rip. Prevenzione, Protezione e Manutenzione | Proposta di Regolamento per lo svolgimento di lavori di manutenzione ordinaria in economia | SI |
| | | Redazione del documento Valutazione dei Rischi(DVR) | Rip. Prevenzione, Protezione e Manutenzione | Numero di DVR redatti nel 2013 | 16 |
| | | Definizione delle procedure di qualità ISO 9001 per la redazione del Documento | Rip. Prevenzione, Protezione e Manutenzione | Definizione delle procedure | SI |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|----|
| | | Valutazione dei Rischi (DVR) | | | |
| | | Proposta di un Piano di manutenzione ordinaria programmata | Rip. Prevenzione, Protezione e Manutenzione | Piano di manutenzione ordinaria programmata | SI |

Obiettivo operativo annuale “Proposta, nell’ambito della Ripartizione di propria competenza, di un piano per il contenimento della spesa”

Il Dirigente ha presentato le “linee guida per una corretta programmazione della manutenzione ed un uso razionale delle risorse destinate a garantire il funzionamento degli immobili (servizi ed utenze)”. Le suddette linee guida suggeriscono sia i comportamenti da attuare per una continua attenzione al risparmio energetico ma anche individuano criteri, soluzioni e tecnologie necessarie al miglioramento dell’efficienza energetica attraverso lavori di manutenzione, sostituzione o di riparazione. Le linee guida sono articolate rispetto al tipo di intervento da realizzate, ossia:

- interventi sull’involucro (climatizzazione, coibentazione e/o altri interventi edili);
- interventi sui dispositivi di illuminazione, degli elevatori ecc;
- interventi per il miglioramento dell’efficienza degli impianti (generazione di energia elettrica, cogenerazione/trigenerazione) e delle apparecchiature.

Le suddette linee guida sono inserite come **Allegato 13** nel documento **Allegati**.

Inoltre, si è presentata un’ulteriore proposta che consiste nella dematerializzazione e standardizzazione dei processi. La gestione digitalizzata, laddove applicabile, avviene sia per i documenti - archiviati sul server di ateneo – sia per il flusso procedurale e l’avanzamento dei processi relativi alla manutenzione - gestiti attraverso il sistema informativo delle ripartizioni edilizie (SIRE). E’, inoltre, in fase di avvio anche l’emissione dei DVR (Documenti di valutazione dei rischi) in maniera completamente digitale, attuabile attraverso la conversione in formato digitale dei documenti, delle procedure e della modulistica di supporto.

Obiettivo operativo annuale “Formulazione di una proposta di Regolamento per lo svolgimento di lavori di manutenzione ordinaria in economia”

La proposta è stata elaborata in collaborazione con la Ripartizione Attività Contrattuale e Relazioni con il Pubblico. La finalità di detta proposta è di uniformare l’azione amministrativa dei vari centri di spesa dell’Ateneo per quegli aspetti che non sono determinati in modo univoco dalle norme primarie.

Il testo è inserito come **Allegato 14** nel documento **Allegati**.

Obiettivo operativo annuale “Redazione del documento Valutazione dei Rischi(DVR)”

Nel corso del 2013 sono stati emessi 21 DVR superando il target previsto di 16 DVR.

Le schede di DVR sono inserite come **Allegato 15** nel documento **Allegati**.

Obiettivo operativo annuale “Definizione delle procedure di qualità ISO 9001 per la redazione del Documento Valutazione dei Rischi (DVR)”

Nel corso del 2013 è stato redatto un documento descrittivo delle attività da porre in essere per la corretta valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro e la compilazione esaustiva del documento di valutazione dei rischi. In allegato al documento è stata elaborata una modulistica di supporto (questionari per i responsabili di laboratorio e per i lavoratori). La procedura delineata fa riferimento agli standard della Norma ISO 9001:2008 “Sistemi di Gestione per la Qualità”, ampiamente utilizzata per misurare la conformità di prodotti o servizi ai requisiti prestabiliti. E’ prevista una valutazione periodica da un team di valutatori esterni che certificano la conformità delle attività svolte alla procedura adottata.

Obiettivo operativo annuale “Proposta di un Piano di manutenzione ordinaria programmata”

Il Dirigente ha effettuato, con la collaborazione dei capi uffici tecnici della Ripartizione, la ricognizione delle esigenze manutentive riscontrate negli immobili in uso in Ateneo ed ha elaborato un piano di manutenzione consistente in un elenco di interventi distinti per edificio in cui sono riportate le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell’intervento
- tipologia di intervento (architettonico, impiantistico etc.)
- livello di priorità
- costo stimato

Il Dirigente riferisce che il piano in discorso è stato inserito all’interno del sistema informatico SIRE alla voce “esigenze patrimonio immobiliare” e che lo stesso verrà aggiornato annualmente aggiungendo eventuali nuove esigenze manutentive sopravvenute o non valutate. Si evidenzia che il piano dà priorità assoluta agli interventi relativi alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Suddetta proposta è inserita come **Allegato 16** nel Documento *Allegati*.

OBIETTIVO STRATEGICO 3.2: GESTIONE DEI BENI IMMOBILI DETENUTI DALL’ATENE0

| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
|---|---|--|--------------------------------------|--|
| 3.1 Gestione dei beni immobili detenuti dall’ateneo | 3.1.1 Mappatura dei beni immobili detenuti dall’Ateneo | - Ripartizione Edilizia e Patrimonio - Poli SUS, STV, ST (in essere fino al 31.12.2012) | % Beni immobili mappati | Mappatura di tutti i beni immobili dell’Ateneo |
| | 3.1.2 Rilevazione degli effetti fiscali derivante dalla ricognizione patrimoniale | - Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo | % Beni immobili rilevati fiscalmente | Rilevazione degli effetti fiscali derivanti dalla ricognizione dei beni immobili |

L’obiettivo strategico “*Gestione dei beni immobili detenuti dall’ateneo*” prevede, nel triennio 2011-2013, il raggiungimento di due target distinti:

Target 1: Mappatura di tutti i beni immobili dell'Ateneo

Target 2: Rilevazione degli effetti fiscali derivanti dalla ricognizione dei beni immobili

Si precisa che il Target 1 ed il Target 2 del suddetto obiettivo strategico sono stati parzialmente raggiunti. Già nella Relazione sulla Performance relativa al 2012 si evidenziava la non raggiungibilità dei target e tale scostamento è stato tenuto in conto nel Piano della Performance 2011-2013 per l'annualità 2013. Infatti i target individuati per gli obiettivi operativi annuali 2013 collegati al suddetto obiettivo strategico sono tali da non permettere il raggiungimento dell'obiettivo strategico in discorso.

Target 1: Mappatura di tutti i beni immobili dell'Ateneo

Il target prevedeva come risultato la mappatura di tutti i beni immobili dell'Ateneo nelle cui schede si riportavano le informazioni riguardanti *superficie, destinazione d'uso, struttura di attribuzione, rendita catastale*.

La mappatura si sostanzia in una scheda che riporta le seguenti informazioni:

- Identificativi catastali (catasto terreni o fabbricati, codice comune, sezione urbane, foglio, n° particella, subalterno, categoria catastale);
- superficie complessiva lorda mq (laddove è stato possibile rilevarla)
- superficie complessiva aree pertinenziali mq;
- rendita catastale

Si precisa che, in tale mappatura, come destinazione d'uso si è intesa la categoria catastale dell'immobile che definisce la tipologia di immobile (ad esempio uffici pubblici, biblioteche, scuole e laboratori scientifici).

Per il 2013, l'obiettivo operativo annuale è stato il seguente:

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Edilizia e Patrimonio | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|--|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Gestione dei beni immobili detenuti dall'ateneo | 3.1.1 Mappatura dei beni immobili detenuti dall'Ateneo | Mappatura dei beni immobili di pertinenza dell'Ateneo (superficie, destinazione d'uso, struttura di attribuzione, rendita catastale) | Rip. Edilizia e Patrimonio | a) % di completamento della mappatura dei beni immobili di pertinenza, fino al 31.12.2012, dell'Amm.ne Centrale b) % di completamento della mappatura dei beni immobili di pertinenza, fino al 31.12.2012, dei Poli | a) 100% b) 50% |

Nel 2013, sono stati mappati tutti gli immobili afferenti all'Amministrazione Centrale e il 50% degli immobili afferenti agli ex-Poli.

Target 2: Rilevazione degli effetti fiscali derivanti dalla ricognizione dei beni immobili

Il target prevedeva come risultato la rilevazione degli effetti fiscali derivanti dalla nuova mappatura dei beni immobili detenuti dall'Ateneo.

L'obiettivo operativo annuale per l'anno 2013 è il seguente:

| Obiettivi Operativi Annuali 2013 - Ripartizione Bilancio, Finanza e Sviluppo | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|
| Obiettivo Strategico | Obiettivo Operativo Pluriennale | Obiettivo Operativo Annuale | Ripartizioni Coinvolte | Indicatore | Target al 2013 |
| 3.1 Gestione dei beni immobili detenuti dall'ateneo | 3.1.2 Rilevazione degli effetti fiscali derivante dalla ricognizione patrimoniale | Rilevazione degli effetti fiscali derivanti dalla mappatura dei beni immobili detenuti dall'Ateneo | Rip. Bilancio, Finanza e Sviluppo | % beni immobili mappati rilevati fiscalmente | 10% |

Corre l'obbligo di precisare che alcune informazioni della suddetta mappatura – superficie dei beni immobili - sono state utili per la determinazione della Tarsu.

Per quanto riguarda l'IMU, a seguito della nuova mappatura, si è pervenuti alla determinazione di liquidare l'imposta, per l'anno 2013, esclusivamente su tutti gli immobili non utilizzati per attività di ricerca e didattica.

OBIETTIVI DI CONTINUITÀ: RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2013

Anche nel corso dell'anno 2013, 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. i tempi di risposta ai reclami pervenuti tramite Contact Center;
5. la percentuale di evasione delle richieste bibliografiche inoltrate alle biblioteche.

Relativamente al punto 1, anche per il 2013 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 76 strutture - ha registrato i seguenti valori:

- il 64,5% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 13,2% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 90% ed il 100% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 15,8% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra l'80% ed il 90% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 1,3% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 70% ed l'80% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il 3,9% delle strutture emana - prima dei tempi fissati dal regolamento - tra il 60% ed il 70% dei provvedimenti relativi al procedimento scelto;
- il restante 1,3% è rappresentato dall'Ufficio Scuola delle Scienze Umani e Sociali e dall'Ufficio Area Didattica di Economia (Ripartizione Affari Generali, Professori e Ricercatori) che non hanno trasmesso i relativi dati per il monitoraggio dei tempi.

Relativamente al punto 2, l'analisi dei risultati della valutazione mostra che il 91,67% 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 99,56% 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 il 97,82% dei reclami pervenuti tramite Contact Center riceve una risposta entro le 48 ore.

Relativamente al punto 5, l'analisi dei risultati mostra che, per le 32 biblioteche sottoposte a monitoraggio suddivise in 12 Biblioteche di Area e 20 Raccolte librerie di Dipartimento, si registrano i seguenti valori percentuali di evasione delle richieste bibliografiche:

- 78,79% delle biblioteche evade il 100% delle richieste bibliografiche;
- 15,15 % delle biblioteche evade tra il 90% ed il 100% delle richieste bibliografiche;
- 6,06 % delle biblioteche evade tra l'80% ed il 90% delle richieste bibliografiche.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.sa Maria Luigia LIGUORI