

Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo del  
sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli  
interni

(art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D.Lgs. n. 150/09)

2013

*f.to Paolo Silvestri*

## Indice

<b>1. PRESENTAZIONE</b>	Pag. 3
<b>2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE</b>	Pag. 4
<b>2.1. Performance organizzativa</b>	Pag. 4
<b>2.2. Performance individuale</b>	Pag. 5
<b>2.3. Processo di attuazione del ciclo della performance</b>	Pag. 7
<b>2.4. Infrastruttura di supporto</b>	Pag. 8
<b>2.5. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione</b>	Pag. 8
<b>2.6. Definizione e gestione degli standard di qualità</b>	Pag. 9
<b>2.7. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione</b>	Pag. 9
<b>2.8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV</b>	Pag. 9
<b>3. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE</b>	Pag. 10
<b>4. ALLEGATI</b>	Pag. 11

## 1. PRESENTAZIONE

Il presente documento è stato redatto dall'**OIV - Organismo Indipendente di Valutazione** dell'Università di Modena e Reggio Emilia.

L'OIV, individuato nel Nucleo di Valutazione di Ateneo (ai sensi del decreto legislativo n. 150 del 2009 e della Delibera CIVIT n. 09/2010) è chiamato a svolgere le funzioni e i compiti, nei limiti legislativamente previsti, richiamati dallo stesso D. Lvo 150/09 e - in particolare - dall'art. 14. Il legislatore ha attribuito all'OIV il compito di "*monitorare, promuovere, verificare, controllare*" in relazione ad importanti settori riguardanti il personale TA: misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, determinazione degli standard dei servizi, trasparenza e integrità dell'amministrazione, promozione delle pari opportunità. E' inoltre compito dell'OIV elaborare annualmente una *relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni* all'Università di Modena e Reggio Emilia, oggetto del presente rapporto.

Questa relazione è, dunque, il risultato di diversi momenti di verifica e monitoraggio sulla corretta applicazione da parte dell'Ateneo delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni dell'ANAC (già CIVIT) nell'attuazione del ciclo di gestione della performance. In particolare tiene conto del monitoraggio sul *Sistema di misurazione e valutazione della performance* (da qui in poi anche *Sistema*), sul *Piano triennale della Performance* e sul *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*. E' stato redatto nel rispetto dei principi di indipendenza e imparzialità dell'operato dell'OIV. La relazione è corredata degli allegati previsti nella delibera ANAC n. 23/2013.

Si precisa che **il documento è redatto nella sua prima versione nel 2014**, a cura del Nucleo di Valutazione nominato il 16/4/2013, dopo una redazione effettuata nel 2012 ma rimasta sostanzialmente in bozza a causa del rinnovo del Nucleo stesso.

Nel seguito si riporta una sintesi delle deliberazioni assunte dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo dal momento della sua nomina ad oggi, corredate dalle informazioni sulle principali misure adottate dagli Organi dell'Ateneo in materia di performance prima dell'aprile 2013.

## 2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

### 2.1. Performance organizzativa

Nel 2011 l'Ateneo ha realizzato la prima applicazione del *Sistema di misurazione e valutazione della performance* (redatto dall'OIV nell'ottobre 2011 e adottato dal CdA nella seduta del 30/11/2011).

Per quell'anno le scelte dell'Ateneo si erano indirizzate verso l'applicazione del modello CAF (*Common Assessment Framework*) nella versione Università<sup>1</sup>, grazie al quale si è proceduto all'autovalutazione su un sistema articolato di obiettivi e indicatori.

Il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo in carica nel 2011 rilevò, tra gli aspetti positivi di quella scelta la possibilità di disporre di un modello comune capace di individuare a priori i fattori critici dell'organizzazione e di guidare all'utilizzo di strumenti di misurazione e alla scelta di indicatori appropriati.

Nell'applicazione del metodo CAF nel 2011 si è acquisita una grande mole di dati (alcuni dei quali mai rilevati prima) anche se è risultato difficoltoso il recupero dei dati presso alcune fonti, la loro interpretazione e la disponibilità di un aggiornamento costante.

Il giudizio del Nucleo di Valutazione in carica nel 2011 sull'applicazione del metodo non è stato completamente soddisfacente, in particolare a causa di due importanti punti di debolezza:

- a) un basso livello di condivisione della metodologia da parte del personale tecnico amministrativo (emerso dalle risultanze dell'indagine CAF) ;
- b) una notevole resistenza al coinvolgimento da parte degli Organi (peraltro in scadenza).

I risultati della misurazione della performance organizzativa del 2011, riepilogati nel *Rapporto di Autovalutazione*<sup>2</sup>, sono stati diffusi nell'aprile 2012 a tutto il personale tramite pubblicazione in rete e comunicazione via posta elettronica.

L'applicazione degli esiti della misurazione, tuttavia, non ha visto la sua naturale prosecuzione in un piano di miglioramento, che non è mai stato definito; gli Organi, preso atto del Rapporto di Autovalutazione a marzo 2012, pur impegnandosi a sviluppare le necessarie azioni correttive nei mesi successivi, a causa del cambio di governance non hanno dato seguito al processo.

Dal 2011 ad oggi, inoltre, non si è ripetuta alcuna misurazione della performance organizzativa; le modifiche organizzative indotte dalla L. 240/10, la definizione del nuovo Statuto e dei regolamenti di Ateneo, oltre che di tutti i processi necessari per l'adeguamento alla L. 240/2010, culminati nell'elezione dei nuovi Organi accademici (2013), hanno certamente contribuito a sospendere per tutto il 2012 e parte del 2013 tali attività per gestire la transizione verso il nuovo modello di governance.

---

<sup>1</sup> Nel 2011 l'Ateneo ha aderito al Laboratorio CAF-Università promosso dalla Fondazione CRUI, dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal MIUR partecipando attivamente ai lavori del gruppo di 38 Atenei italiani.

<sup>2</sup> Documento previsto dalla metodologia CAF approvato dal CdA dell'Ateneo del 20/03/2012 e inviato alla CIVIT in data 23/03/2012

Con riferimento all'anno **2013**, gli obiettivi strategici sono stati definiti in modo coerente con quanto previsto dal *Piano della Performance 2011-2013*, dal *Piano della didattica 2011-2013*, dal *Piano della ricerca 2011-2013* e dalla *relazione di accompagnamento al bilancio di previsione di Ateneo dell'anno 2013*. Sono stati considerati, inoltre, gli obiettivi legati alla trasparenza e integrità (poi enunciati in modo compiuto nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-16, approvato dal CdA a febbraio 2014). Il CdA ha assegnato gli obiettivi al Direttore Generale solamente nella seduta del 30/05/2013.

Anche a causa della tardiva assegnazione degli obiettivi al Direttore Generale e, a cascata, degli obiettivi operativi e dei target attesi a tutto il personale, nel corso dell'anno 2013, inoltre, non si sono effettuati monitoraggi intermedi sullo stato di avanzamento degli obiettivi.

## **2.2. Performance individuale**

A livello di valutazione della performance individuale, l'architettura del Sistema è stata esplicitata nel *Sistema di misurazione e valutazione della performance* e nell'apposito *Regolamento per la misurazione e valutazione della performance individuale* (approvato dal CdA nella seduta del 20/12/2011). Il *Sistema* prevede una individuazione preventiva degli obiettivi da conseguire con una suddivisione di primo livello in a) obiettivi comuni dell'unità organizzativa, b) obiettivi organizzativi e c) obiettivi individuali e una seconda articolazione in obiettivi di tipo 1) prioritario, 2) innovativo, 3) trasversale e 4) di mantenimento/miglioramento dei livelli di efficacia e qualità; seguono, a cura dei responsabili delle Strutture, verifiche periodiche e un riscontro finale contenente la valutazione dei risultati conseguiti. Contestualmente all'individuazione degli obiettivi è prevista la necessaria assegnazione di un peso percentuale, l'evidenziazione delle prestazioni attese (target attesi), degli indicatori e dei criteri di valutazione.

Il *Regolamento per la misurazione e valutazione della performance individuale* è stato applicato a partire dal 2012.

Nell'applicazione del *Regolamento*, tuttavia, **l'assegnazione degli obiettivi individuali sia nell'anno 2012, sia nel 2013** ha scontato notevoli ritardi: la definizione degli obiettivi non è stata effettuata a dicembre dell'anno precedente con una tempistica che non è stata in grado di anticipare la definizione già a dicembre dell'anno precedente, come indicato invece nel *Sistema di misurazione e valutazione della performance* (ad esempio nel 2013 la fase di assegnazione si è conclusa a maggio dello stesso anno).

A livello di assegnazione degli obiettivi, si sono riscontrate criticità per le Strutture decentrate a causa della debole condivisione del Piano strategico e annuale dell'Ateneo, oltre che delle linee di programmazione derivanti. Dal 2014 l'Ateneo ha però avviato un percorso che prevede una maggiore condivisione dell'impianto programmatico.

La fase della valutazione della performance individuale del personale tecnico amministrativo ha previsto, già dal 2012, l'utilizzo di apposite schede di valutazione, differenziate per dirigenti e personale non dirigenziale e comprensive di due elementi di valutazione: i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi assegnati e il comportamento organizzativo.

In tal senso si afferma che il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* individuale dell'Ateneo contempla tutti gli ambiti individuati dal D.Lgs 150/09, art. 9, comma 1<sup>3</sup> anche se occorre segnalare la difficoltà di approntare un sistema di valutazione che tenga conto della disomogeneità del personale e delle strutture (personale tecnico, amministrativo e integrato).

La raccolta dei dati ai fini della misurazione è avvenuta nei tempi e nei modi prestabiliti e opportunamente comunicati a tutto il personale dell'Ateneo: la presa visione della valutazione da parte di tutti i collaboratori è stata garantita sia nel 2012 (con modalità di comunicazione lasciate all'autonomia di ciascun Dirigente), sia nel 2013 (mediante un'apposita procedura informatizzata standardizzata, creata appositamente dal SIA – Sistema Informatico di Ateneo in collaborazione con l'Ufficio Relazioni Sindacali).

Dai dati raccolti si rileva una discreta capacità di differenziazione dei giudizi: nel 2012 il 37% del personale ha ottenuto un giudizio "Eccellente" collocandosi in fascia di valutazione alta, il 59% ha ottenuto un giudizio di "Adeguito/Parzialmente adeguato" e collocato in fascia media e il 5% ha ottenuto il risultato di "Parzialmente adeguato" ed è stato collocato in fascia bassa.

In merito all'applicazione dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione e valutazione (come enunciati nella delibera CIVIT n.89/2010<sup>4</sup>), si riscontra che l'applicazione di tali criteri è ancora parziale. Sebbene sia evidente l'attenzione dedicata alla associazione dei giudizi con gli obiettivi assegnati, si segnala, infatti, la frequente assenza di target e, per quanto riguarda gli indicatori, la maggiore difficoltà nell'individuare quelli di outcome rispetto a quelli di output.

---

<sup>3</sup> **Valutazione individuale del Direttore Amministrativo/Generale, dei Dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità:** a) gli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità; b) il raggiungimento di specifici obiettivi individuali; c) la qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate; d) la capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

**Valutazione individuale del personale tecnico amministrativo:** a) raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali; b) qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate e ai comportamenti professionali e organizzativi.

<sup>4</sup> **Requisiti minimi del Sistema di misurazione e valutazione della performance di ciascuna amministrazione:**

1. chiara definizione degli obiettivi;
2. presenza consistente di indicatori di outcome tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno un impatto su stakeholder esterni;
3. specificazione dei legami tra obiettivi, indicatori e target;
4. caratterizzazione degli indicatori secondo il formato proposto dalla Commissione;
5. rilevazione effettiva della performance, secondo la frequenza e le modalità definite nello schema di caratterizzazione degli indicatori.

Per quel che riguarda il grado di condivisione del Sistema di misurazione e valutazione, i dati disponibili risalgono al 2011, e in particolare agli esiti dell'indagine CAF. In quel momento emerse che la metodologia in uso per la misurazione e valutazione della performance individuale era percepita con intensità differente tra il personale dipendente: fortemente condivisa dai Dirigenti, risultava invece poco chiara e poco trasparente per una consistente quota di personale di livello non dirigenziale, soprattutto per quanto riguarda i criteri di premialità (risultati dell'indagine CAF ampiamente descritti nel *Rapporto di Autovalutazione*). Nel 2011 risultano gestite **n.2 procedure conciliative** relative ai risultati della valutazione individuale; nel 2012 invece non è stata avviata alcuna procedura conciliativa in tema di performance.

Nonostante ci siano stati diversi incontri con le organizzazioni sindacali nelle fasi precedenti l'approvazione del *Sistema di misurazione e valutazione della performance* e del Regolamento attuativo, si rileva la necessità di aumentare la condivisione della metodologia di valutazione individuale all'interno dell'amministrazione, in particolare promuovendo la comunicazione mirata a facilitare il dialogo diretto Dirigente-collaboratore (e non solo Dirigente e Responsabili), in primis sugli aspetti legati alla pianificazione, assegnazione e valutazione degli obiettivi individuali.

### **2.3. Processo di attuazione del ciclo della performance**

Il processo progettato per la gestione del ciclo della performance contempla numerosi soggetti coinvolti, ai quali è chiesto un ingente sforzo di coordinamento e di lavoro specifico.

In generale è possibile affermare che, ad oggi, non sono stati rispettati i tempi previsti per la gestione del ciclo della performance, anche per le importanti contingenze che la normativa sta imponendo in termini di governance delle università, di didattica, di valutazione e di gestione.

Inoltre, nella definizione delle fasi del processo (all'interno del *Sistema di misurazione e valutazione* dell'Ateneo) non risultano ancora esplicitate le modalità per il monitoraggio e, di conseguenza, per la correzione in corso d'opera.

Inoltre il ciclo della performance non risulta integrato al processo di programmazione economico-finanziaria; in relazione al Piano Strategico dell'Ateneo è richiesta la definizione dei soli obiettivi in capo alle Direzioni.

Il nuovo assetto delle strutture, discendente dallo Statuto di Ateneo (ex L.240/2010), ha comportato una riallocazione di risorse e competenze tra le diverse unità organizzative; il *Piano della Performance 2014-2016* dovrà recepire questi cambiamenti e risulterà sicuramente necessario un maggiore sforzo per la condivisione e diffusione del Piano e, in particolare, un maggior coinvolgimento dei Direttori delle nuove strutture.

Ugualmente dovrebbero essere presi in esame meccanismi di maggior coinvolgimento degli stakeholder (ad es. studenti, fornitori, ecc.) nella valutazione dei servizi offerti.

#### **2.4. Infrastruttura di supporto**

Il sistema informativo e/o informatico utilizzato nel 2011 dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della performance si è rivelato capace di supportare nei tempi utili la maggior parte delle richieste, tuttavia tale investimento non è stato sviluppato negli anni successivi.

Nel 2012 e 2013 sono stati pertanto utilizzati diversi strumenti funzionali alla misurazione e valutazione della performance in termini di efficacia ed efficienza, ma manca un raccordo tra questi stessi strumenti e, soprattutto, risulta necessario rafforzare l'utilizzo di rappresentazioni della performance come mappe strategiche, cruscotti della performance a diversi livelli, ecc.

L'Amministrazione non si è dotata della Struttura Tecnica Permanente (di cui all'art. 14, comma 9 del D.Lgs 150/09); le funzioni sono presidiate dall'Ufficio Organizzazione con il supporto dell'Ufficio Relazioni Sindacali.

Per quel che concerne il controllo di gestione (richiamato dalla Delibera 23/2013 tra i sistemi informativi di specifica rilevanza), con il D.lgs 18/2012 e l'introduzione nelle università il sistema di contabilità economico-patrimoniale e analitica, il bilancio unico dovrà essere riprogettato.

#### **2.5 Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione**

L'Ateneo di Modena e Reggio Emilia ha adottato, con delibera del CdA del 6/2/2014 il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016. L'OIV ha provveduto a verificare il rispetto degli obblighi di pubblicazione per le categorie di dati previste dall'ANAC nei monitoraggi di settembre e dicembre 2013 (delibera ANAC n. 71 e n. 77 del 2013).

Nel corso del 2013 gli sforzi sono stati concentrati verso la progettazione del sistema per la trasparenza e l'integrità e alla configurazione e implementazione dell'apposita sezione "Amministrazione trasparente" del sito web.

Il sistema progettato prevede la partecipazione di diversi soggetti (dell'amministrazione centrale e delle strutture decentrate), con una precisa ripartizione delle competenze e sotto il coordinamento del Responsabile per la trasparenza.

Le attività preponderanti per il 2013 sono state lo studio di sistemi automatici di recupero e pubblicazione dei dati nelle apposite sezioni, con particolare attenzione ai dati relativi alle strutture decentrate. Ad oggi il sistema prevede una parte dei dati non recuperata in modo automatico ma elaborata e trasmessa al referente per la pubblicazione dai responsabili previsti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità di Ateneo.

Alcune criticità riscontrate riguardano l'impossibilità di pubblicare parte delle informazioni perché non ancora a disposizione dell'Ateneo; a tal fine sono state intraprese attività per garantire l'adempimento alla normativa in tempi relativamente brevi.



Come previsto dalla normativa, nel 2014 saranno organizzate le “giornate per la trasparenza”, al fine di sensibilizzare tutto il personale dell’Ateneo sulla rilevanza di questi temi.

## **2.6 Definizione e gestione degli standard di qualità**

E’ opportuno precisare che per l’università gli standard di qualità non possono che essere principalmente quelli relativi alla didattica e alla ricerca, per cui sono state definite da parte di ANVUR specifiche linee guida.

Tuttavia, finora, non sono stati definiti standard di qualità, anche se le strutture si stanno preparando per affrontare i futuri processi di accreditamento dei servizi didattici e della ricerca.

## **2.7 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione**

Tenuto conto che il *Sistema di misurazione e valutazione della performance dell’Ateneo* è stato definito a dicembre 2011 e non è più stato aggiornato, che il *Piano della Performance 2011-2013* è stato adottato a marzo 2012 e non è stato seguito da aggiornamenti annuali, l’OIV (insediato a luglio 2013) è al momento impossibilitato ad attestare l’efficacia del Sistema per il miglioramento della performance organizzativa e individuale.

L’OIV ritiene comunque apprezzabile lo sforzo sinora compiuto dall’Ateneo per l’adozione del Sistema per la promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo all’interno dell’amministrazione. A tal proposito si precisa che l’Ateneo ha avviato anche un progetto sull’analisi del benessere organizzativo da integrare nel progetto CAF. La garanzia delle pari opportunità e la promozione del benessere sul lavoro vengono tutelate anche dalla presenza del Comitato Unico di Garanzia (CUG). Le azioni di analisi sinora realizzate (indagine Benessere Organizzativo in Ateneo) hanno messo in evidenza risultati che sono stati la base di partenza per azioni di miglioramento (tra cui lo sportello di accoglienza e ascolto per il disagio lavorativo, attivato a luglio 2012 e tuttora in funzione). Si rilevano i giudizi positivi del personale (ascoltato anche attraverso l’indagine CAF) in merito alla tutela delle pari opportunità sul lavoro.

## **2.8 Descrizione delle modalità di monitoraggio dell’OIV**

Le modalità di monitoraggio da parte dell’OIV, per ognuno degli ambiti considerati nella presente Relazione:

- **Performance organizzativa:** in merito alla misurazione avvenuta nell’anno 2011, la partecipazione diretta dell’OIV al Comitato di Autovalutazione di Ateneo, incaricato di coordinare l’applicazione del CAF Università all’Ateneo, ha consentito di seguire, fase per fase, il processo curando la documentazione e l’analisi dei dati. Per il 2013 l’OIV di recente nomina ha proceduto all’esame della documentazione disponibile.
- **Performance individuale:** la verifica è avvenuta mediante l’esame della documentazione fornita dall’Ufficio Relazioni Sindacali inerente i processi di valutazione vigenti, sia per il personale dirigente sia per il

personale non dirigente. Tra gli i documenti disponibili sono incluse le schede di assegnazione degli obiettivi ai Dirigenti (per gli anni 2009-2013), le Relazioni finali che questi ultimi sono tenuti a formulare (per gli anni 2009-2013) e le schede di valutazione individuale di ciascun Dirigente (per gli anni 2009-2013). In merito agli obiettivi assegnati dai Dirigenti ai Responsabili degli Uffici e alle modalità di valutazione individuale del personale tecnico amministrativo, si è proceduto a campione, selezionando una scheda per ogni Direzione/Ufficio di Staff dell'Amministrazione centrale.

- **Processo di attuazione del ciclo della performance:** la verifica sul funzionamento del Sistema è avvenuta mediante l'analisi degli atti e dei documenti prodotti in ambito performance da parte degli Organi e degli uffici di riferimento.
- **Infrastruttura di supporto:** la verifica è avvenuta mediante l'analisi della documentazione disponibile
- **Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione**

L'OIV ha preso atto, in sede di consultazione, dei documenti relativi ai lavori di preparazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità; per quel che concerne la pubblicazione sul web, il monitoraggio dell'OIV è coadiuvato dalle informazioni e dalle rendicontazioni del Responsabile della Trasparenza

### **3. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

L'Ateneo ha compiuto scelte decisive che riguardano gli assetti organizzativi, regolamentari e di modifica della normativa interna. L'OIV ritiene dunque indispensabile rafforzare il canale di dialogo con l'organo politico-amministrativo, a cui riferire i risultati dei controlli e con cui concordare e condividere proposte di azione. La prossima estensione del processo di accreditamento della didattica e della ricerca disciplinata dall'ANVUR renderà necessario un raffronto puntuale con il Piano della Performance.

## Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente

---

### A. Performance organizzativa

#### A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?

- Nessuna
- Mensile
- Trimestrale
- Semestrale
- Altro: alcune unità organizzative hanno provveduto a un monitoraggio intermedio, altre no, almeno dal punto di vista documentale e di reportistica**

#### A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)

- Organo di vertice politico-amministrativo
- Dirigenti di I fascia e assimilabili
- Dirigenti di II fascia e assimilabili
- Stakeholder esterni
- Altro: i singoli soggetti**

#### A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?

- Sì, modifiche agli obiettivi strategici
- Sì, modifiche agli obiettivi operativi
- Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi**
- No, nessuna modifica
- No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

## B. Performance individuale

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

	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ _	_ _ _ _	<input type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 6	_ _ _ 6	<input checked="" type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ 7 1 4	_ 7 1 4	<input checked="" type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50%-100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%

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

	Sì	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tempistica non rispettata
Non dirigenti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tempistica non rispettata

**C. Processo di attuazione del ciclo della performance  
Struttura Tecnica Permanente (STP)**

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP? (valore assoluto)	_ _ 0
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico gestionali? (valore assoluto)	_ _ _
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	_ _ _
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	_ _ _
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in: Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne <sup>5</sup> )	_ _ _   _ _ _   _ _ _
Costo di eventuali consulenze	_ _ _   _ _ _   _ _ _
Altri costi diretti annui	_ _ _   _ _ _   _ _ _
Costi generali annui imputati alla STP	_ _ _   _ _ _   _ _ _
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

<sup>5</sup> Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ \* 30%= 9.000€).

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

**D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?**

|\_|\_1|

**D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:**

**Tutte le strutture dell'amministrazione**

Tutte le strutture centrali

Tutte le strutture periferiche

Una parte delle strutture centrali (specificare quali) \_\_\_\_\_

una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) \_\_\_\_\_

**D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?**

	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema: <b>Data Mart</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?**

	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?**

	Indicatori ob. strategici	Indicatori ob. operativi
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sì</b> <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sì</b> <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	<b>Obiettivo:</b> Potenziare la formalizzazione della collaborazione con enti  <b>Indicatore:</b> Numero di contratti di collaborazione / convenzioni con enti stipulati nell'anno	<hr/> <hr/>

**D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?**

	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

	<input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</b>	
<b>Dirigenti</b>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> <b>Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input checked="" type="checkbox"/> <b>Comunicazione Telefonica</b> <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> <b>Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</b> <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
<b>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</b>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione Telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> <b>Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</b>	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
<b>Bandi di concorso</b>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <b>Banca dati unica centralizzata</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione Telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> <b>Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</b>	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione



<b>Tipologia Procedimenti</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Archivio cartaceo</b> <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione Telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
<b>Bandi di gara e contratti</b>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> <b>Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</b> <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione Telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> <b>Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</b>	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
<b>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</b>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> <b>Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</b> <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Trasmissione telematica</b> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione Telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Inserimento manuale</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</b> <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

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

<b>Tipologie di dati</b>	<b>Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati</b> (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	<b>Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati</b> (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	<b>Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente"</b> (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
<b>Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica</b>	Scrittura: uffici competenti e singolo dipendente Lettura: tutti	Protocollo informatico (mancanza di programmi di estrazione automatica dell'anagrafica)	Rubrica di Ateneo; Sezione Ateneo del sito; Sezioni delle strutture.
<b>Consulenti e collaboratori</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti	Nessuna	No
<b>Dirigenti</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti	Nessuna	No
<b>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti	Nessuna	No
<b>Bandi di concorso</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti	Nessuna	Sezione Bandi e Gare Albo informatico
<b>Tipologia Procedimenti</b>	Uffici competenti	Nessuna	No
<b>Bandi di gara e contratti</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti	Nessuna	Sezione Bandi e Gare
<b>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</b>	Scrittura: uffici competenti Lettura: tutti		Sezione Bandi e Concorsi – Studenti e Laureati Albo informatico  Sezione su Intranet per personale tecnico amministrativo

## E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

### E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
<b>Strutture centrali</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Avvenuta pubblicazione dei dati</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati</b>	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> <b>Verifica su sito</b> <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> <b>Su un campione di dati</b>	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> <b>Altro (secondo scadenze fissate da ANAC)</b>	<b>Responsabile della Trasparenza di Ateneo</b>	
<b>Strutture periferiche (laddove presenti)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Avvenuta pubblicazione dei dati</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati</b>	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> <b>Verifica su sito</b> <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> <b>Su un campione di dati</b>	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> <b>Altro (secondo scadenze fissate da ANAC)</b>	<b>Responsabile della Trasparenza di Ateneo</b>	

#### E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

	<b>Presenza (Si/No)</b>	<b>Note</b>
<b>Sistemi per contare gli accessi alla sezione</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti</b>	Sì	Google Analytics
<b>Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi</b>	No	
<b>Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati</b>	Sì	
<b>Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione</b>	No	
<b>Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi</b>	Sì	
<b>Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini</b>	No	

---

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

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

## Allegato 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della *performance* in corso<sup>6</sup>

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

	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ _	_ _ _ _	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 6_	_ _ _ 6_	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ 7_ 1_0_ _	_7_ 1_0_ _	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

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

	Sì	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili		<input checked="" type="checkbox"/>	Tempistica non rispettata
Dirigenti di II fascia e assimilabili		<input checked="" type="checkbox"/>	Tempistica non rispettata
Non dirigenti		<input checked="" type="checkbox"/>	Tempistica non rispettata

<sup>6</sup> Per esempio, il monitoraggio effettuato nell'anno 2013 riferisce sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali avvenuta nell'anno 2013