

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA
Nucleo di Valutazione

RELAZIONE 2019
NUCLEO DI VALUTAZIONE
SUL FUNZIONAMENTO
COMPLESSIVO E SVILUPPO
DEL SISTEMA DI GESTIONE
DELLA PERFORMANCE



Messina, luglio 2019

Relazione 2019 del Nucleo di valutazione sul funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance

1. Introduzione

La relazione è il documento con cui il Nucleo di Valutazione in funzione di Organismo Indipendente di Valutazione della performance (O.I.V.), ai sensi dell'art. 14, comma 4 lettera a), del D.Lgs 150/2009, come modificato e integrato dal D.Lgs 74/2017, riferisce – relativamente alla pianificazione per il 2019, sul funzionamento complessivo del sistema di gestione della performance, fornendo un quadro sintetico dello stesso, con la finalità di evidenziarne i punti di forza e le criticità, con i collegamenti riguardanti quanto valutato in sede di approvazione del SMVP e di validazione della Relazione sulla performance 2018.

Per questa Relazione il Nucleo di valutazione ha fatto riferimento al documento ANVUR “Linee Guida 2019 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione” del 18 aprile 2019 e alla scheda ivi allegata.

Scheda per l'analisi del ciclo integrato di performance

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
1	Il Piano è stato pubblicato entro i termini previsti dalla legge (31 gennaio 2019)?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<p>A - La Direzione Generale ha comunicato all'ANVUR (con nota del 25/01/19) la necessità di procrastinare l'adozione del Piano Integrato della Performance 2019-2021 per le dimissioni della maggioranza dei componenti del Nucleo di Valutazione e l'insediamento del nuovo Direttore Generale.</p> <p>B – La pubblicazione è avvenuta il 12/04/2019, dopo la validazione del SMVP 2019 da parte del nuovo NdV (insediatosi nel marzo 2019), l'approvazione del Piano da parte del CdA (11/04/19), con lieve ritardo rispetto alla data indicata nella nota di cui al punto precedente.</p>
2	Il Piano presenta variazioni nella programmazione strategica rispetto all'anno precedente?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	
3	Si fa riferimento al coinvolgimento dei dipartimenti (o altre strutture decentrate) nella definizione delle strategie riportate nel Piano Integrato?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	
4	Sono previsti degli obiettivi strategici nel Piano Integrato?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<p>A – Le linee e gli obiettivi strategici, approvati dal Consiglio d'Amministrazione nella seduta del 30 novembre 2016, sono quelli su cui è stato costruito il Piano Integrato 2019-2021. Si tratta di 5 linee programmatiche sviluppate in 23 obiettivi strategici.</p> <p>B – L'articolazione si sviluppa, come anzi detto, su linee e obiettivi strategici.</p> <p>C – Non vi è un Piano Strategico d'Ateneo, vigente per il</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			<p>2019. Nel 2018 sono state redatte le Linee di indirizzo per la programmazione strategica 2020-2021 e presentate alla CEV in occasione dell'accREDITamento ANVUR. Tali linee hanno consentito di avviare un processo di pianificazione strategica dell'Ateneo ad oggi in atto.</p> <p>D – Non vi sono indicatori e target correlati specificatamente agli obiettivi ed alle linee strategiche. La misurazione avviene a livello di obiettivo operativo.</p> <p>E - Le linee e gli obiettivi strategici si sviluppano nell'arco del triennio 2017-2019. Pertanto, il 2019 rappresenta l'ultimo anno.</p>
5	E' prevista un'area/linea/ambito strategico esplicitamente dedicata alla amministrazione/gestione?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<p>A – Delle 5 linee strategiche 2017- 2019 una è dedicata alla <i>“Innovazione dell'organizzazione, sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi e dell'attenzione alla legalità ed alla trasparenza”</i> con maggiore impatto sul sistema amministrativo-gestionale.</p> <p>Come riportato alla lettera C del punto 4, non vi è un Piano Strategico vigente per il 2019.</p> <p>B – Alla linea strategica menzionata vanno ricondotti i seguenti obiettivi strategici: implementare azioni volte al miglioramento della comunicazione e della trasparenza; migliorare e dematerializzare la gestione dei processi amministrativi; migliorare la qualità dei servizi resi all'utenza esterna e interna; prevenire la corruzione e promuovere la legalità e l'integrità.</p> <p>Molti di questi obiettivi sono comuni alle strutture dell'amministrazione centrale, dei Centri e dei Dipartimenti ed in quest'ultimi casi la responsabilità va riconnessa al Direttore del Dipartimento o al Presidente del Centro.</p>
6	Nel Piano Integrato si dà conto esplicitamente di obiettivi conseguiti o mancati nei cicli precedenti?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	
7	Nella pianificazione della	<input checked="" type="checkbox"/> Sì	A – Nel 2019 sono stati assegnati obiettivi operativi

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
	performance sono assegnati gli obiettivi anche alle strutture decentrate?	<input type="checkbox"/> No	<p>tanto ai 12 Dipartimenti quanto ai Centri (Centro Orientamento e Placement d’Ateneo - COP; Sistema Bibliotecario d’Ateneo - SBA; Centro Linguistico Ateneo di Messina - C.L.A.M.; Centro Di Ricerca di Intervento Psicologico – CERIP; Centro Medico Sportivo Riabilitativo; Centro Orto Botanico; Cell Factory; SIR). Tali obiettivi sono equiparabili, in quanto a modalità di pianificazione, rendicontazione e verifica, <i>in toto</i> a quelli dell’Amministrazione Centrale e sono fondati su un sistema di misurazione che prevede l’individuazione di indicatori così come previsto dal SMVP per quelli dell’Amministrazione Centrale.</p> <p>B – Gli obiettivi assegnati prevedono attività che coinvolgono, oltre il personale tecnico amministrativo, anche il corpo docente, in quanto sono collegati alle diverse linee strategiche che spaziano dalla ricerca, all’internazionalizzazione sino alla didattica.</p> <p>C – Gli obiettivi organizzativi delle strutture decentrate sono stati incardinati nelle Strutture apicali di primo livello e delegati dai loro Responsabili, a cascata, tramite il sistema informatico di Ateneo (SIP), di seguito descritto, a loro sottostrutture (unità organizzative, operative e di staff). Quest’ultime unità, ove delegatarie, svolgono un ruolo attivo nella fase di monitoraggio e rendicontazione, attraverso la piattaforma SIP, ma il Direttore del Dipartimento o Presidente del Centro rimane, in attuazione del SMVP 2019, comunque responsabile della gestione degli obiettivi.</p>
8	È stato attivato un sistema di controllo di gestione?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<p>A - Il Ciclo della Performance è gestito in Ateneo tramite la piattaforma informatica denominata con l’acronimo S.I.P, ovvero “Sistema Informativo della Performance”. Trattasi di una piattaforma informatica avanzata di gestione dei flussi informativi delle procedure legate sia alla Performance organizzativa che alla Performance individuale. Attraverso l’accesso alla piattaforma è possibile effettuare e consultare il monitoraggio in itinere e la rendicontazione degli obiettivi delle Strutture da parte dei Responsabili e dei Dirigenti, così come è possibile effettuare le operazioni</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			<p>di valutazione del comportamento organizzativo e la conseguente assegnazione dei punteggi di Performance individuale di tutti i dipendenti.</p> <p>Al momento il nuovo Nucleo di valutazione non ha ancora realizzato gli approfondimenti in base ai quali giudicare la coerenza tra il sistema basato sulla Piattaforma informatica SIP e ciò che in letteratura (e da parte di Anvur) si intende per controllo di gestione. In ogni caso la partecipazione al progetto Good Practices assicura la rilevazione di una serie di indicatori gestionali specifici per il settore tecnico-amministrativo.</p> <p>B – Il sistema di contabilità analitica è sviluppato dal punto di vista tecnico-ragionieristico e di costruzione del budget ma è in fase di affinamento dal punto di vista del raccordo con il ciclo della performance.</p> <p>C –L’attività di monitoraggio, da avviare nei mesi di agosto/settembre, prevedrà, come nei precedenti cicli, una sessione per il controllo intermedio degli obiettivi fissati nel Piano, mediante la rendicontazione in itinere su piattaforma SIP degli obiettivi organizzativi. Tale attività di monitoraggio consentirà di segnalare le criticità intervenute e di proporre, laddove necessario, al Direttore Generale una rimodulazione degli obiettivi.</p>
9	Nel SMVP e nel Piano Integrato ci sono riferimenti all’ascolto dell’utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<p>A – Nell’ultimo aggiornamento del SMVP (2019) vi è esplicitato il principio per cui i bisogni dei portatori di interessi devono essere al centro dei processi di programmazione valutazione e, difatti, gli stakeholder sono inclusi, dallo stesso SMVP, tra i soggetti coinvolti nel Ciclo della Performance.</p> <p>B– Nel Piano 2019 l’attenzione all’ascolto dell’utenza si concretizza con una serie di obiettivi operativi finalizzati a verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi offerti dall’Ateneo, in un’ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.</p> <p>Vi sono tanto obiettivi organizzativi focalizzati sulla customer quanto obiettivi individuali dei dirigenti volti alla promozione di indagini ed alla valorizzazione dei</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			<p>risultati di indagini già consolidate.</p> <p>In particolare, il Dipartimento amministrativo dei Servizi Didattici e Alta Formazione ha tra i propri obiettivi quello di analizzare e riprogettare i servizi dedicati agli studenti, attraverso il design partecipativo, partendo dal punto di vista dell'utente e coinvolgendo le associazioni studentesche e i Consigli degli studenti. Altro obiettivo del Dipartimento, prima citato, è di tipo quantitativo e prevede il miglioramento della soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi erogati dalle segreterie ed altri uffici ed è costruito sulla base di un sistema costruito in house denominato "SMILE for UNIME". Nel corso del 2019 l'Ateneo intende, inoltre, capitalizzare anche con riferimento alla gestione del ciclo della performance i dati e le informazioni scaturenti dall'indagini di c.s. svolte nell'ambito del progetto <i>Good Practice</i>.</p> <p>C – Le indagini di customer citate vedono coinvolta tanto l'utenza studentesca quanto l'utenza, più ampia, dei servizi "a sportello" a cui l'indagine è correlata.</p> <p>Pertanto, Unime partecipa al progetto Good Practices e realizza le previste rilevazioni di customer satisfaction sulla qualità dei servizi amministrativi, che coinvolgono anche i docenti e il personale amministrativo.</p> <p>D – L'ascolto della utenza, che caratterizza gli obiettivi prima richiamati, tiene conto di strumenti diversi: indagine SMILE for UNIME realizzata dall'Ateneo (sistema <i>user-friendly</i> di rilevazione con dispositivi touch screen per i principali servizi di sportello del Dipartimento interessato) ed altre forme di partecipazione attiva (design partecipativo) esse stesse oggetto di progettazione nel 2019.</p> <p>E – I risultati raggiunti negli obiettivi operativi che prevedono l'ascolto dell'utenza influiscono sulla valutazione della performance organizzativa della struttura coinvolta.</p> <p>F – La rilevazione della soddisfazione dell'utenza degli anni precedenti ha influenzato la programmazione del ciclo corrente nella misura in cui alcuni obiettivi di performance nel 2016-17-18 (indagini realizzate su</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			<p>opinioni degli studenti su servizi bar, call center, trasporti, servizi di segreteria, etc...) hanno evidenziato una buona qualità del servizio ma anche aree di miglioramento e criticità, in risposta alle quali è stato ritenuto sfidante un obiettivo (di cui infra) volto a dare impulso al design partecipativo in cui gli studenti danno il loro contributo per superare le criticità emerse.</p>
10	<p>Ci sono riferimenti di integrazione con il bilancio nel Piano Integrato?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>	<p>A – L’integrazione tra ciclo della performance e budget è rimasta ancora in fase embrionale. Si è proceduto alla stima del fabbisogno finanziario soltanto con riferimento agli obiettivi strategici con talune criticità in ordine all’articolazione sui singoli centri di gestione.</p> <p>B – Nella definizione degli obiettivi 2019 si è tenuto conto, solo in via marginale, dei risultati economici conseguiti dall’Ateneo negli anni precedenti.</p> <p>C – Nel corso del 2019 ha trovato nuovo slancio il processo di integrazione tra il ciclo della performance e il ciclo di bilancio. A tal fine l’Ateneo ha avviato percorsi virtuosi volti ad una effettiva integrazione dei due cicli attraverso una riorganizzazione dell’assetto organizzativo, inserendo la stessa integrazione tra gli obiettivi del Piano Integrato 2019-2021, e ponendo le basi per la costruzione di un cruscotto direzionale, volto ad implementare un efficace sistema di controllo di gestione.</p>
11	<p>Ci sono riferimenti espliciti a un processo di budget?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>	<p>Il raccordo tra la pianificazione strategica ed economico-finanziaria emerge all’interno del Piano Integrato 2019 -2021. In allegato al Piano si riportano il budget 2019 riclassificato per struttura e il budget esploso per obiettivo strategico.</p> <p>A – Il processo di budgeting è pienamente strutturato ed articolato soprattutto per quanto riguarda la parte economico-finanziaria. L’Ateneo da anni si è dotato di una piattaforma informatica sviluppata in house che consente la gestione del ciclo e la raccolta delle proposte delle strutture centrali e decentrate. Il calendario ufficiale predisposto dalla D.A. Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie riguarda la costruzione del budget da punto di vista tecnico-contabile, che al momento non coinvolge i profili di performance. Tuttavia la prassi operativa istaurata nel</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			<p>corso del 2018 prevede uno step dedicato al coordinamento con l'area contabile.</p> <p>B – Le attività mirate alla redazione del bilancio di previsione 2019, pur non essendo ancora pienamente integrate con le attività di pianificazione operativa della performance, sono state implementate con riguardo agli obiettivi strategici dell'Ateneo.</p> <p>C – I soggetti destinatari dell'attribuzione del budget sono tutte le Strutture dell'Ateneo, considerate centri di gestione.</p> <p>D – I richiami, presenti nella nota illustrativa del bilancio di previsione, fanno riferimento al generale funzionamento del ciclo della performance.</p> <p>E – Ogni Centro di gestione predispose la proposta di budget. Il Rettore e il Direttore Generale, nel processo di definizione del budget, danno attuazione ai contenuti stabiliti nelle linee per la programmazione in merito alle assegnazioni ai Centri di Gestione. Il Direttore Generale, al termine del processo di definizione del budget, procede alla predisposizione del Bilancio unico di Ateneo di previsione annuale autorizzatorio, che verrà successivamente presentato dal Rettore all'approvazione del CdA.</p>
12	Qual è stato il grado di coinvolgimento e condivisione della programmazione della performance da parte degli organi di indirizzo politico?		<p>Esiste da tempo una prassi d'Ateneo volta a promuovere una interazione tra la governance e le strutture organizzative nella definizione degli obiettivi di performance.</p> <p>Tale prassi è stata sviluppata e potenziata per volontà del Rettore e della Governance di Ateneo a partire dall'ultimo trimestre 2018, anche attraverso la creazione di apposite strutture amministrative (ulteriormente potenziate nel corso del 2019) a supporto del processo di pianificazione e programmazione. Inoltre, il nuovo D.G. (insediatosi il 31/12/2018) ha strutturato il processo di pianificazione e programmazione degli obiettivi operativi del 2019 attraverso incontri con Dirigenti, Direttori dei Dipartimenti e Presidenti dei Centri, alla presenza del Rettore, in cui sono state illustrate le linee generali di indirizzo per la costruzione degli obiettivi organizzativi. A tali incontri sono seguiti tavoli di confronto che hanno portato alla</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			definizione degli obiettivi organizzativi, consentendo di definire il Piano Integrato 2019 approvato dal C.d.A. nella seduta del 11/04/2019.
13	Quali modalità di informazione, formazione e comunicazione sono state adottate o sono previste per garantire la diffusione e la comprensione del Piano all'interno dell'ateneo?		<p><u>Comunicazione</u> – La sezione Amministrazione Trasparente del sito di Ateneo viene tempestivamente aggiornata con la pubblicazione del Piano, dell'SMVP e della Relazione sulla performance e ciò è avvenuto anche nel 2019. Di anno in anno, sono, inoltre, pubblicati i dati relativi alle premialità ed al loro ammontare complessivo. E', inoltre, attivo un servizio di supporto amministrativo dedicato al ciclo della performance all'indirizzo email: assistenzapformance@unime.it.</p> <p>Viene, infine, tempestivamente aggiornata la sezione "Portale della Performance" del Dipartimento della Funzione Pubblica.</p> <p><u>Informazione</u> - L'informazione relativa al Piano della performance è stata regolare e costante. La Direzione Generale, attraverso gli uffici amministrativi di supporto, ha diffuso circolari informative, relative a tutte le fasi del ciclo della performance, dall'apertura della procedura di delega a cascata degli obiettivi operativi nella Piattaforma S.I.P., alla pubblicazione del Piano della performance, al monitoraggio ed alla rendicontazione finale degli obiettivi.</p> <p><u>Formazione</u> - Il <i>Piano della Formazione del Personale 2018-2020</i> prevede attività formative aventi ad oggetto "Piano integrato della Performance, Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" anche per il 2019.</p>
14	Eventuali altre osservazioni		<p>La gestione del Ciclo della Performance è stata rivista nel corso del 2019, a seguito di una riorganizzazione interna che ha coinvolto gli uffici preposti. Pertanto, il Piano della Performance 2019 e gli obiettivi in esso previsti rappresentano il primo step di un processo in divenire che ha già comunque portato ad una prima modifica del previgente Sistema di Misurazione e Valutazione, oggetto di ulteriori futuri affinamenti.</p> <p>È in divenire anche il processo di pianificazione strategica 2020-2022, che rappresenta l'occasione per</p>

n	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti
			dare concretezza al percorso intrapreso di Performance Management e Performance Budgeting e che consentirà di superare i limiti previgenti e radicalizzare le linee di sviluppo già intraprese.