



università di ferrara

PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' 2011 – 2013

(ai sensi dell'art. 11 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150/2009)

Approvato dal **Senato Accademico** nella seduta del 14 dicembre 2011 e dal
Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20 dicembre 2011

A cura della Ripartizione Audit Interno e della Ripartizione Risorse Umane

Presentazione

1. Selezione dei dati da pubblicare
2. Descrizione delle modalità di pubblicazione *on line* dei dati
3. Descrizione delle iniziative
4. Sezione programmatica
5. Collegamenti con il Piano delle *performance*
6. Descrizione del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*
7. Posta elettronica certificata (PEC)
8. Giornate della trasparenza

PRESENTAZIONE

L'Università degli Studi di Ferrara realizza il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità come previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 150/2009, sulla base delle linee guida fornite con la delibera 105/2010 dalla commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT).

Per l'Ateneo ferrarese, che già dal 2006 si è impegnato ad una rendicontazione del proprio operato nei confronti dei cittadini di tutti gli stakeholders attraverso la redazione del Bilancio Sociale, si tratta di modificare, per ciò che riguarda l'approfondimento in alcuni casi e per ciò che riguarda la qualità delle informazioni in altri, una strada già imboccata.

La novità sostanziale che caratterizza questa fase è il concetto di "trasparenza" intesa come "accessibilità totale (...) delle informazioni" secondo il paradigma della "libertà d'informazione" come espressione dell'*open government*, con una connotazione quindi differente rispetto a quella di cui agli artt. 22 e ss della L. 241/1990, dove il concetto è legato al diritto di accesso ed alla titolarità di un interesse.

La pubblicazione sui siti istituzionali dei dati indicati, tra gli altri, dal D. Lgs. 150/2009 è lo strumento con cui si realizza l'accessibilità totale, allo scopo dichiarato di perseguire obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, consentendo ai cittadini di conoscere l'azione della Pubblica Amministrazione ed instaurando una partecipazione alla cosa pubblica più consapevole.

Da questo nuovo concetto di trasparenza può quindi derivare un sistema di accountability nei confronti dei cittadini immediato e dinamico, che può far emergere criticità e comportamenti di eccellenza dell'Amministrazione, attraverso il circolo virtuoso della gestione della performance, che consente all'organizzazione di gestire il proprio lavoro in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni interne e dei servizi resi all'esterno.

Proprio per questo motivo il programma triennale per la trasparenza e l'integrità deve essere strettamente correlato con il Piano della performance e deve consentirne la piena conoscibilità di ogni componente e dello stato di realizzazione.

L'orizzonte temporale del programma e la sua caratteristica di scorrimento ne confermano la natura dinamica e l'importanza che anche a livello strategico il legislatore gli riconosce.

Gli obiettivi del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità sono quindi di garantire un livello di trasparenza adeguato, lo sviluppo della cultura dell'integrità e della legalità.

Come si vedrà nel prosieguo, i dati che saranno pubblicati sono quelli previsti dalla normativa vigente, oltre ad una serie di ulteriori informazioni che l'Ateneo ritiene utili per il cittadino al fine di una corretta valutazione dell'attività dell'organizzazione.

La sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" si presenta quindi come la vetrina nella quale l'Università di Ferrara espone le informazioni che divengono il biglietto da visita della stessa organizzazione, del suo management, dei suoi componenti e dei suoi comportamenti.

L'Università di Ferrara individua quale referente del procedimento di formazione, adozione ed attuazione del Programma, dell'intero processo di realizzazione di tutte le iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, il Dirigente dell'Area amministrativa, dott. Alessandro Perfetto.

1 - SELEZIONE DEI DATI DA PUBBLICARE

I dati sono pubblicati dall'Università di Ferrara all'interno del proprio sito web www.unife.it, nell'apposita sezione raggiungibile dal link in home page, e denominata "Trasparenza, Valutazione e Merito".

Tali dati, esposti secondo quanto previsto dalla delibera CIVIT 105/2010, riguardano:

- 1) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione¹;
- 2) Piano e Relazione sulla performance²; per ciò che riguarda la Relazione sulla performance, questa sarà disponibile dal 2012
- 3) Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:
 - a) informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici);
 - b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, indicazione della casella di posta elettronica certificata dell'Ateneo³;
 - c) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale⁴;
 - d) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti⁵;
 - e) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati⁶;
 - f) carta della qualità dei servizi relativi al Servizio Bibliotecario d'Ateneo.
- 4) Dati informativi relativi al personale:
 - a) curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato⁷, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale⁸, ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti⁹;
 - b) curricula dei titolari di posizioni organizzative¹⁰; nello specifico sono stati pubblicati i curricula dei responsabili di Ripartizione, dei Direttori di Dipartimento e di Centro e dei Presidi di Facoltà;
 - c) curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto; in particolare sono pubblicati i dati relativi al Rettore, ai componenti del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione;
 - d) nominativi e curricula dei componenti del Nucleo di Valutazione^a e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance¹¹;
 - e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale¹², nonché il ruolo dei dipendenti pubblici¹³; a tal proposito si precisa che il dato viene pubblicato quando il cartellino orario relativo mese di riferimento è chiuso, quindi da regolamento sull'orario di lavoro, 60 giorni dopo la fine del mese;

^a La Delibera Civit 105/2010 prevede la pubblicazione dei nominativi e dei curricula dei componenti degli OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) che nelle Università coincidono con il Nucleo di Valutazione (Delibera CIVIT 9/2010)

- f) ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti¹⁴; questo dato sarà disponibile dal 2012 poiché il primo anno di applicazione della cosiddetta "Riforma Brunetta" è il 2011;
- g) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti¹⁵; questo dato sarà disponibile dal 2012 poiché il primo anno di applicazione della cosiddetta "Riforma Brunetta" è il 2011;
- h) codici di comportamento¹⁶.

5) Dati relativi a incarichi e consulenze:

- a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti¹⁷.

Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informazioni è necessario indicare: soggetto incaricato, curriculum di tale soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto, dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi).

6) Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:

- a) servizi erogati agli utenti finali e intermedi¹⁸, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento¹⁹, da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance;
- b) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa²⁰. A tal proposito si precisa che il cittadino può verificare i risultati ottenuti a seguito della Contrattazione Collettiva Integrativa Locale, prendendo visione degli obiettivi assegnati ai diversi responsabili delle strutture organizzative finalizzati al miglioramento dei servizi erogati. L'elenco dei suddetti obiettivi e le relative finalità costituisce parte integrante del Piano della Performance;
- c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.

7) Dati sulla gestione dei pagamenti:

- a) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente²¹. L'indicatore di tempestività dei pagamenti ed i tempi medi di definizione delle più significative procedure connesse all'erogazione di servizi e forniture sono in fase di elaborazione e si prevede saranno disponibili nel corso del 2012. In questa sezione sono pubblicate inoltre le misure organizzative adottate dall'Ateneo al fine di garantire la tempestività dei pagamenti.

8) Dati relativi alle buone prassi:

a) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico²². In questa sezione sono disponibili i dati relativi ai principali servizi che l'Università di Ferrara eroga e che sono monitorati all'interno del Progetto Good Practice unitamente alle informazioni relative al sistema di gestione della qualità. Per quanto riguarda alcuni dei servizi rivolti direttamente agli studenti l'Università di Ferrara sta avviando il progetto "Mettiamoci la faccia".

9) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica:

a) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica²³. In questa sezione sono disponibili i dati relativi alle graduatorie degli studenti beneficiari di agevolazioni concesse direttamente dall'Ateneo.

10) Dati sul "public procurement":

a) dati previsti dall'articolo 7 del d. lg. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Oltre a quanto previsto dalla delibera Civit 105/2010, sono stati pubblicati alla voce "Altre informazioni" atti, documenti, relazioni previsti dalla normativa in vigore o di possibile utilità per i portatori di interesse, in particolare:

- Bilancio Sociale - documento di rendicontazione delle attività intraprese e dei risultati conseguiti con particolare riferimento alle ricadute sui portatori di interesse;
- Programmazione strategica triennale - documento triennale di definizione della mission e di fissazione dei macro obiettivi dell'Ateneo con relativi monitoraggi periodici;
- Relazione del Nucleo di Valutazione - relazione annuale contenente la valutazione delle attività di formazione, di ricerca e amministrative;
- Relazione del Rettore art. 3-quater, legge 9 gennaio 2009, n. 1 - relazione annuale sui risultati conseguiti nel campo della formazione, ricerca, trasferimento tecnologico nonché dei fondi pubblici e privati acquisiti;
- Relazione annuale acquisto di beni e servizi secondo il sistema delle convenzioni - Consip - relazione annuale sui risparmi di spesa conseguiti attraverso il sistema delle convenzioni pubbliche;
- Schede di monitoraggio e dati relativi alla certificazione della spesa delle autovetture in dotazione all'Amministrazione – la cui pubblicazione è prevista, ai fini della corretta attuazione dei principi della trasparenza, dalla Direttiva 6/2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- Progetto DEMA – progetto d'Ateneo avente l'obiettivo di introdurre la gestione documentale elettronica ed erogare servizi più rapidi ed efficienti non solo verso un'utenza giovane e dinamica come quella studentesca ma anche verso tutta la comunità universitaria estense.

2 - DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI PUBBLICAZIONE *ON LINE* DEI DATI

Le pagine del sito web d'Ateneo seguono le "Linee guida per i siti web della PA" in relazione alla trasparenza ed ai contenuti minimi dei siti pubblici, alla visibilità dei contenuti, all'aggiornamento, all'accessibilità e all'usabilità, alla classificazione e alla semantica, ai formati aperti e ai contenuti aperti.

Nel corso del 2011 saranno adeguate le eventuali parti non conformi.

Allo scopo di facilitare la consultazione dei documenti disponibili, è data possibilità al cittadino di reperire gratuitamente l'applicativo Adobe Reader, tramite link al sito dedicato.

L'home page della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" è organizzata con l'elenco delle macroaree di dati previsto dalla delibera 105/2010 sulla sinistra della pagina; cliccando sulle varie voci si potrà accedere alle informazioni relative alla voce di interesse. Sulla destra della pagina sono riportati il logo e il link di ciascuno dei tre premi che l'Università di Ferrara si è aggiudicata nel 2011:

- Premio Nazionale per l'Innovazione – III Edizione
- Premio Qualità PPAA – III Edizione
- Premio "Meno Carta più Valore", nella Sezione "Dematerializzazione dei flussi documentali"

Se il contenuto della voce non è pubblicato viene indicata la data prevista per la pubblicazione. Accanto ad ogni link del contenuto è riportata la data di pubblicazione/modifica. Ogni contenuto è contestualizzato, attraverso l'indicazione del periodo di riferimento e dell'ufficio che lo ha prodotto.

Da qualsiasi pagina della sezione è possibile accedere alla compilazione di un form "Contattaci" che garantisce la possibilità di feedback per gli utenti. E' stata attivata la funzione di notifica automatica degli aggiornamenti - RSS (*Really Simple Syndication*), attualmente per l'intera sezione, entro il 2011 si provvederà ad rendere disponibile la possibilità di richiedere gli aggiornamenti anche solo per particolari argomenti.

La sezione Trasparenza, Valutazione e Merito sarà aggiornata costantemente per garantire un alto livello di trasparenza.

Al fine di garantire la completezza, correttezza ed omogeneità dei dati sono in fase di redazione delle linee guida, che saranno diffuse a tutto il personale, contenenti le indicazioni metodologiche e tecniche necessarie.

Al fine di rendere più immediata e semplice la fruizione delle informazioni, è allo studio una nuova home page della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito" che si prevede di pubblicare nel corso del 2012.

3 – DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE

Accogliendo l'auspicio indicato nella delibera CIVIT 105/2010, l'Università degli studi di Ferrara, ha pianificato per l'anno 2011 un incontro di formazione con tutto il personale tecnico-amministrativo, avente ad oggetto la trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, con lo scopo, tra l'altro, di acquisire nozioni e casi pratici che possano aiutare, in un'ottica preventiva e correttiva, ad individuare aree sensibili e comportamenti a rischio. Per gli anni futuri è prevista la calendarizzazione di almeno un incontro all'anno su tali tematiche.

Tra le iniziative, già consolidate presso l'Università di Ferrara, che denotano l'attenzione che già da tempo l'Ateneo presta all'argomento trasparenza, spiccano le indagini di clima ed il sistema di valutazione del personale, per il quale si rinvia agli approfondimenti contenuti nel Sistema di Valutazione d'Ateneo.

Dal 2006 sono infatti previste indagini di clima triennali, indirizzate a tutto il personale. L'indagine di clima consiste nell'analisi della percezione del personale relativamente ad una serie di affermazioni riguardanti alcuni aspetti organizzativi e gestionali dell'Ateneo, raccolte attraverso la somministrazione di un questionario anonimo. Le affermazioni contenute nel questionario sono raggruppate per tematica in modo da fornire un'immagine sintetica delle percezioni espresse dal personale.

I risultati delle indagini 2006 e 2009 sono disponibili sul sito dell'Ufficio Sviluppo Organizzativo^b. La prossima è prevista per il 2012.

^b Indirizzo web <http://www.unife.it/Ateneo/sviluppo-organizzativo/progetti/efficienti-perche-pubblici/iib0-fase-indagine-di-clima>

4 – SEZIONE PROGRAMMATICA

In conformità alle indicazioni del paragrafo 4 della delibera CiVIT 105/2010 e all'art. 11, comma 7 del d.lgs 150/09, la presente sezione contiene informazioni relative ai seguenti elementi:

- a. Modalità di attuazione e azioni previste;
b. Tempi di attuazione;
c. Strutture competenti per l'elaborazione ed esecuzione del Programma;
d. Risorse dedicate;
e. Strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative.
- a. Modalità di attuazione e azioni previste.
Il Programma triennale 2011-2013 sarà aggiornato per scorrimento entro il 31 gennaio di ciascun anno garantendo la coerenza con i documenti programmatici dell'Ateneo e in particolare con il Piano della performance.
Le azioni previste dal Programma e il relativo stato di attuazione sono riassunte nell'allegato 1, che verrà aggiornato con cadenza semestrale. L'aggiornamento avverrà da parte di un referente individuato dall'Ateneo e coordinato dal Dirigente responsabile.
- b. Tempi di attuazione.
L'Ateneo procederà alla pubblicazione delle informazioni inerenti il grado di raggiungimento di ciascun obiettivo di trasparenza con previsione di completamento entro il 31 dicembre 2011.
- c. Strutture competenti per l'elaborazione ed esecuzione del Programma.
Il Programma vedrà il coinvolgimento di tutte le aree dell'Ateneo, ciascuna per le parti di rispettiva competenza con riferimento alla natura delle relative informazioni.
- d. Risorse dedicate.
Per la realizzazione del Programma è stato costituito, con OD Rep. 723/2011 del 14 luglio 2011, un gruppo di lavoro interno con competenze differenziate.
L'attuazione del Programma ed il periodico aggiornamento saranno coordinati dal Dirigente dell'Area amministrativa che opererà in stretta collaborazione con l'OIV dell'Ateneo, sulla base delle decisioni del Consiglio di amministrazione dell'Ateneo.
- e. Strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative.
Ai fini del monitoraggio relativo all'attuazione del presente Programma, l'Amministrazione attuerà processi infrannuali di riscontro dell'efficacia del Programma, partendo dai quali elaborerà e pubblicherà sul sito lo stato di attuazione del Programma con cadenza semestrale.
Il monitoraggio avviene tramite l'invio, ogni sei mesi, da parte del Responsabile della Trasparenza ai responsabili delle informazioni pubblicate^c, di un form con l'indicazione delle attività o delle informazioni di pertinenza, della scadenza dell'"adempimento", del rispetto o meno di tale data, dell'eventuale motivazione del mancato rispetto e delle azioni intraprese o da intraprendere per consentire di raggiungere il risultato previsto.

^c E' prevista l'individuazione di un responsabile per ciascuna struttura organizzativa intendendosi per tale ogni ufficio di staff, ogni Ripartizione, ogni Scuola e ogni Dipartimento

5 – COLLEGAMENTI CON IL PIANO DELLA PERFORMANCE

In questa sezione sono indicati:

Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità viene redatto successivamente alla conclusione della sessione di programmazione degli obiettivi organizzativi ed individuali per l'anno 2011, pertanto il Piano della performance dell'Ateneo 2011 attualmente non contiene obiettivi specifici legati al tema della trasparenza.

Fermo restando l'impegno dell'Ateneo ad inserire tra i contenuti del prossimo Piano 2012, tali obiettivi corredati dai relativi indicatori e target, si sottolinea che sono comunque presenti nel suddetto Piano obiettivi organizzativi ed individuali volti a dare corso a quanto disposto dal D.Lgs 150/2009 (Tab. 1).

- a. Attraverso la pubblicazione del *Sistema di misurazione e valutazione delle performance* e del *Piano della performance* nella Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"^d, si realizza la trasparenza delle informazioni relative alla *performance*, in particolare si rende pubblica e condivisa la programmazione del triennio 2011-2013 mettendo in evidenza gli obiettivi, le azioni, gli indicatori ed i valori attesi, coerenti con la programmazione strategica e finanziaria dell'Ateneo.

Tab. 1 – Obiettivi operativi anno 2011

OBIETTIVO ORGANIZZATIVO	OBIETTIVO INDIVIDUALE
E3 Misurazione della Performance Organizzativa dell'Ateneo in base alle direttive del D. Lgs. 150/2009	DIRETTORE AMMINISTRATIVO Coordinamento delle attività al fine di promuovere la redazione da parte del Nucleo di Valutazione del Documento di Misurazione e Valutazione della performance da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.
	DIRETTORE AMMINISTRATIVO Coordinamento delle attività necessarie alla redazione del Piano della Performance previsto dall'art. 10 del D. Lgs. 150/2009 per la presentazione del testo agli organi di governo dell'Ateneo.
	DIRIGENTE dell'AREA AMMINISTRATIVA Cura delle relazioni sindacali per l'applicazione del Sistema di misurazione e valutazione delle performance individuale.
	RESPONSABILE RIPARTIZIONE AUDIT INTERNO D.Lgs. 150/2009: supporto alla misurazione della performance organizzativa del NdV e del CdA – anche attraverso l'utilizzo dei dati derivanti dal progetto Good Practice 2011.
	RESPONSABILE RIPARTIZIONE RAGIONERIA E CONTABILITA' D.Lgs. 150/2009: supporto alla rilevazione dei dati necessari per la determinazione degli indicatori per la misurazione degli obiettivi della performance organizzativa.
	RESPONSABILE RIPARTIZIONE RISORSE UMANE Definizione dei profili di competenza per le posizioni dirigenziali.
	TUTTI I RESPONSABILI DI RIPARTIZIONE Implementazione del sistema di misurazione dei KPI, delle strutture di riferimento, e verifica raggiungimento target 2011 entro il 30.11.2011.
	RESPONSABILE UFFICIO PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO Redazione delle linee guida per i procedimenti disciplinari ai sensi del vigente CCNL e del D.Lgs. 165/2001 mod. dal D. Lgs. 150/2009.

^d Vedere indirizzo web <http://www.unife.it/Ateneo/trasparenza/piano-della-performance>

6 - DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER*

L'Università di Ferrara ha sempre rivolto ampio spazio al dialogo e al coinvolgimento della società in genere e degli stakeholder in particolare, con particolare riferimento agli studenti, alle loro famiglie, alle istituzioni, alle imprese, alla comunità scientifica, ai media e in senso lato al contesto sociale del territorio.

Alla luce di ciò possiamo distinguere due principali categorie di Stakeholder dell'Ateneo:

- gli studenti e le loro famiglie;
- il contesto sociale e imprenditoriale del territorio

Di seguito verranno descritti i principali processi attuati dall'Ateneo per coinvolgere gli Stakeholder.

6.1 Descrizione del processo di coinvolgimento degli *Stakeholder*: gli studenti e le loro famiglie

Tra i più importanti portatori di interesse dell'Ateneo figurano certamente gli studenti che rappresentano i clienti del processo di formazione. L'attenzione dell'Ateneo verso questo particolare *stakeholder* è testimoniata dall'inserimento, tra gli obiettivi strategici prioritari, della qualità della didattica e dei servizi a supporto del cliente–studente.

Il coinvolgimento degli studenti nelle attività decisionali dell'Ateneo viene assicurato sia attraverso la previsione statutaria di uno specifico organo di rappresentanza, il Consiglio degli Studenti, sia grazie alla partecipazione attraverso i propri rappresentanti in ciascuno dei due principali organi decisionali dell'Università, il Consiglio di Amministrazione e il Senato Accademico. Sempre attraverso propri rappresentanti, periodicamente eletti dal corpo studentesco, viene assicurato il loro coinvolgimento nei principali progetti innovativi che impattano sulle attività ad essi più strettamente inerenti. Sul fronte dei servizi sono state introdotte importanti innovazioni, soprattutto nell'ottica della tutela del diritto allo studio universitario e del miglioramento della qualità della vita universitaria.

Primo tra tutti va ricordato il completamento, avviato nel 2008, del percorso di certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001 che richiede annualmente una verifica di mantenimento dei requisiti, nell'ambito della quale è prevista un'indagine di *customer satisfaction*, i cui risultati, completi di pianificazione delle azioni di miglioramento, sono reperibili sul sito dell'Unità Qualità^e.

In ogni fase del percorso di apprendimento lo studente può disporre inoltre dei servizi di orientamento, che comprendono iniziative di orientamento in ingresso a favore degli studenti dell'ultimo anno delle scuole secondarie superiori e degli studenti immatricolati, attività di sostegno a favore degli universitari e programmi di supporto *post lauream*, mirati ad agevolare l'inserimento professionale delle risorse formate.

Da alcuni anni è attiva la rete dei Manager Didattici di Ateneo, nata con l'obiettivo di migliorare i servizi connessi alla didattica e facilitare l'interazione tra studenti, docenti e personale amministrativo. A tal fine, il Manager Didattico opera come facilitatore del processo formativo, supportando, da un lato, la direzione didattica e amministrativa dei diversi corsi di studi, dall'altro gli studenti. Composta da 17 membri, la rete è coordinata da un Manager d'Ateneo ed è distribuita su tutti i corsi di laurea.

^e al seguente link http://www.unife.it/Ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/unita-qualita/cs_servizi/risultati-customer-satisfaction-servizi

6.2 Descrizione del processo di coinvolgimento degli Stakeholder: il contesto sociale e imprenditoriale del territorio

Il coinvolgimento degli *Stakeholder* nella programmazione e gestione delle attività dell'Ateneo discende direttamente dalla *mission* che inquadra l'Università di Ferrara anzitutto come istituzione di ricerca, leader a livello nazionale e internazionale e allo stesso tempo profondamente radicata nel proprio territorio.

La rendicontazione sociale promossa da UNIFE negli ultimi anni ha visto la realizzazione di vari *focus group* con differenti portatori di interesse. In particolare si ricordano quelli realizzati nel 2009 con i rappresentanti delle sedi didattiche sul territorio e quelli nel campo della tutela ambientale con i rappresentanti delle varie istituzioni politiche a livello comunale, provinciale e regionale. In generale con il Bilancio Sociale, l'Ateneo ha voluto contribuire allo sviluppo durevole dei rapporti con tutti i soggetti i cui interessi ed attese influenzano e sono reciprocamente influenzati dalle attività dell'Università. A tale scopo si è proceduto, nel marzo 2010, alla realizzazione di un incontro di confronto con la Camera di Commercio di Ferrara, multistakeholder di riferimento degli interessi economici del territorio ferrarese. L'incontro ha inteso dar vita ad un confronto sul tema del trasferimento tecnologico alle aziende del territorio e sul ruolo del nuovo Tecnopolo di Ferrara. All'incontro hanno partecipato, oltre al Presidente della Camera di Commercio, il Rettore, il Prorettore, il Direttore amministrativo, il Vice-Presidente del Consiglio della ricerca dell'Ateneo, il Direttore IUSS Ferrara 1391, il Delegato del Rettore per il trasferimento tecnologico ed i componenti del gruppo di controllo del Bilancio sociale. Dagli esiti dell'indagine e dal dibattito seguito alla presentazione sono emerse importanti considerazioni circa le aspettative delle imprese del territorio nei confronti dell'Ateneo ed in particolare verso la necessità di un'efficace azione di trasferimento tecnologico quale elemento chiave di competizione sui mercati. A conclusione dell'incontro sono state individuate le seguenti sfide:

- per la Camera di Commercio, una migliore e più efficace comprensione dei fabbisogni d'innovazione delle imprese del territorio per meglio individuare e programmare le azioni di supporto;
- per l'Università di Ferrara, nell'ambito dei settori d'impatto selezionati per il nuovo Tecnopolo, il rafforzamento delle azioni di coinvolgimento e sensibilizzazione delle imprese in merito al tema dell'innovazione per rafforzare la capacità dell'Ateneo di proporsi come partner privilegiato della ricerca scientifica per il trasferimento tecnologico.

L'interazione con il contesto sociale ed istituzionale esterno si manifesta anche attraverso la previsione di rappresentanza di soggetti esterni nella struttura di *governance* dell'Ateneo e con la parallela presenza dell'Università nelle strutture di governo ed operative di enti ed organismi esterni. La struttura di *governance* dell'Università riflette l'attenzione particolare rivolta agli interlocutori esterni: lo Statuto dell'Ateneo prevede esplicitamente, all'articolo 17, il Comitato dei Sostenitori (CdS) fra i propri organi. Nel corso del 2009 è stato avviato l'iter per estendere la partecipazione al CdS della Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo. Nel 2009 il Comitato ha contribuito finanziariamente all'attività di ricerca scientifica dell'Ateneo, ottemperando al proprio scopo di promuovere un efficace collegamento con le realtà culturali, sociali e produttive del territorio ferrarese, favorendo lo sviluppo delle attività dell'Università e delle ricadute derivanti da tali attività. Alla presenza degli *stakeholder* esterni nella propria struttura di governo corrisponde, simmetricamente, un'attiva partecipazione dell'Università in enti ed organismi del territorio che operano a scopi di utilità sociale e la cui attività presenta ricadute significative sul territorio.

Un ambito di relazione con il territorio particolarmente significativo sotto il profilo sociale è rappresentato dall'integrazione fra risorse universitarie e sistema sanitario locale, con riferimento sia all'attività assistenziale che alle attività di ricerca e didattica.

L'integrazione interessa molteplici ambiti: il personale universitario eroga servizi di assistenza e contribuisce al coordinamento delle attività di assistenza ospedaliera del territorio; i risultati delle attività di ricerca conducono a definire modalità di trattamento innovative di alcune patologie; il personale universitario, oltre ad espletare una parte consistente della propria formazione presso le strutture sanitarie del territorio, coopera con queste per l'erogazione di alcune attività didattiche.

Inoltre, nei confronti della città di Ferrara, l'Ateneo ha proposto il proprio piano di sviluppo come parte integrante della crescita di una Città che ha assunto come propria vocazione la promozione della cultura e della ricerca ai massimi livelli. In questo senso il progetto di "Città Universitaria" implica una forte integrazione fra le iniziative delle diverse Istituzioni ed un loro incardinamento nel piano strategico e nel piano di sviluppo e qualificazione urbanistica della Città. Tale coordinamento si realizza oltre che per effetto del Comitato dei Sostenitori quale organo di Ateneo, grazie alla presenza nel Consiglio di Amministrazione dell'Università del Presidente della Camera di Commercio di Ferrara, in rappresentanza del Governo. Ulteriormente, il Presidente della Provincia partecipa al Consiglio di Amministrazione della Fondazione universitaria Nicolò Copernico.

7 – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Livello di funzionamento della PEC

L'Università di Ferrara ha istituito il seguente indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC): Ateneo@pec.unife.it

Alla casella PEC si possono inviare le istanze e i documenti di carattere ufficiale per i quali è necessaria una ricevuta che certifichi l'invio e la ricezione degli atti.

La trasmissione via PEC deve essere fatta solo da utenti PEC, cioè da utenti che scrivano da una propria casella di posta elettronica certificata.

Gli allegati alle istanze devono pervenire preferibilmente nel formato PDF/A o PDF, eventualmente in formato grafico (jpeg) e comunque in formato non modificabile (non sono accettati file word, excel etc). In ogni caso la dimensione complessiva della e-mail non deve superare 5 megabytes.

Per tutte le altre comunicazioni di carattere generale quali: richieste di informazioni sull'Ateneo ed i corsi di laurea, inviti a manifestazioni e pubblicità di eventi, delucidazioni sui servizi offerti dall'Università, si rimanda agli indirizzi degli uffici competenti reperibili sul portale.

A tal proposito nella sezione riguardante i dati informativi sull'organizzazione è disponibile una pagina contenente gli indirizzi istituzionali degli uffici, con accorgimenti anti-spam.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento della normativa

La PEC è stata agganciata al gestionale del protocollo informatico e la sua ricezione e spedizione viene presidiata dall'Ufficio protocollo.

E' in previsione l'acquisizione di indirizzi di PEC anche per le Aree Organizzative omogenee che verranno istituite con la riorganizzazione dell'Ateneo secondo il nuovo Statuto, da adottare a seguito dalla Riforma Gelmini (legge 240/2010).

8 – GIORNATE DELLA TRASPARENZA

L'Università degli Studi di Ferrara organizza ogni anno diversi eventi volti a far conoscere alle diverse categorie di stakeholder la performance e i risultati conseguiti dall'Ateneo.

In particolare ogni anno viene organizzata la **giornata di monitoraggio del Piano Strategico**, con lo scopo di illustrare a tutto il personale e alle Istituzioni locali l'andamento annuale degli indicatori presenti nella programmazione strategica triennale dell'Ateneo, relativi alla Ricerca, alla Didattica, al Personale e all'Edilizia. Tale giornata viene anche trasmessa in streaming con collegamento tramite il portale dell'Ateneo.

Nel mese di dicembre viene inoltre organizzata la **giornata di presentazione del Bilancio Sociale**.

Il primo Bilancio Sociale dell'Università di Ferrara nasce nell'anno 2007 in un contesto di profonda trasformazione, sia dell'ambiente esterno, con cui l'istituzione universitaria si rapporta ed interagisce nello svolgimento della propria missione, sia internamente allo stesso Ateneo. Il volume riveste l'importante funzione di rafforzare e valorizzare la comunicazione all'esterno degli impegni assunti e dei risultati conseguiti non solo in termini economici, ma anche sotto il profilo sociale, culturale e ambientale, in una logica di interazione e dialogo con gli stakeholder di riferimento: gli studenti e le loro famiglie, le istituzioni, la comunità scientifica, le imprese, i cittadini, il territorio nel suo complesso. Il Bilancio Sociale è scaricabile dal sito d'Ateneo^f.

Al momento è allo studio l'organizzazione di **giornate dedicate alla presentazione del Piano della Performance** e del **Programma per la Trasparenza e l'Integrità** e, a partire dal giugno prossimo, della **Relazione sulla Performance**, aperte a tutti i portatori di interesse, con particolare riguardo alle associazioni di consumatori, alla cittadinanza, agli utenti dei servizi, al personale.

^f reso disponibile all'indirizzo: <http://www.unife.it/bilanciosociale/>

-
- ¹ articolo 11, comma 8, lettera a), del d. lg. n. 150 del 2009
- ² articolo 11, comma 8, lettera b), del d. lg. n. 150 del 2009
- ³ articolo 54, comma 1, lettera d), del d. lg. n. 82 del 2005
- ⁴ articolo 54, comma 1, lettera b), del d. lg. n. 82 del 2005
- ⁵ individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera c), del d. lg. n. 82 del 2005
- ⁶ ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010
- ⁷ articolo 11, comma 8, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009
- ⁸ articolo 21 della l. n. 69 del 2009
- ⁹ Gli incarichi di cui trattasi sono quelli conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004)
- ¹⁰ articolo 11, comma 8, lettera f), del d. lg. n. 150 del 2009
- ¹¹ all'articolo 14 comma 10 del d. lg. n. 150/2009
- ¹² articolo 21 della l. n. 69 del 2009
- ¹³ articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957
- ¹⁴ articolo 11, comma 8, lettera c), del d. lg. n. 150 del 2009
- ¹⁵ articolo 11, comma 8, lettera d), del d. lg. n. 150 del 2009
- ¹⁶ articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d. lg. n. 150 del 2009
- ¹⁷ articolo 11, comma 8, lettera i), del d. lg. n. 150 del 2009 e articolo 53 del d. lg. n. 165 del 2001
- ¹⁸ Per questa tipologia di dato la delibera CIVIT fa riferimento all'articolo 10, comma 5, del d. lg. 7 agosto 1997, n. 279, che prevede, tra l'altro, che la valutazione di efficienza, efficacia ed economicità del risultato della gestione avvenga sulla base di indicatori ottenuti anche grazie all'adozione da parte delle amministrazioni pubbliche di un sistema di contabilità economica fondato su rilevazioni analitiche per centri di costo. Attualmente il sistema contabile dell'Università di Ferrara non consente di ottenere tali dati; l'Università già dal 2000 tuttavia partecipa al Progetto Good Practice, che si propone di realizzare il benchmarking nazionale sui servizi amministrativi delle università, nel quale ad oggi sono coinvolti circa 20 atenei italiani. La scelta è quindi quella di fornire i dati resi disponibili dalla partecipazione a tale progetto.
- ¹⁹ articolo 11, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009
- ²⁰ articolo 55, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009
- ²¹ articolo 23, comma 5, della l. n. 69 del 2009
- ²² Per l'indicazione delle buone prassi la delibera CIVIT 105/2010 fa riferimento all'articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009. Anche in questo caso la scelta dell'Università di Ferrara è quella di utilizzare il dato proveniente dalla partecipazione al Progetto Good Practice.
- ²³ articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000