

“Giornata della Trasparenza 2016”

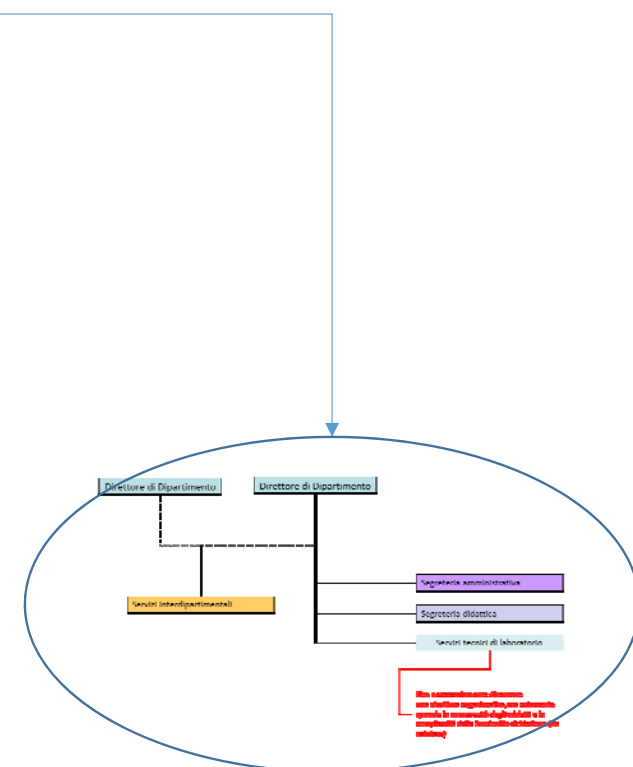
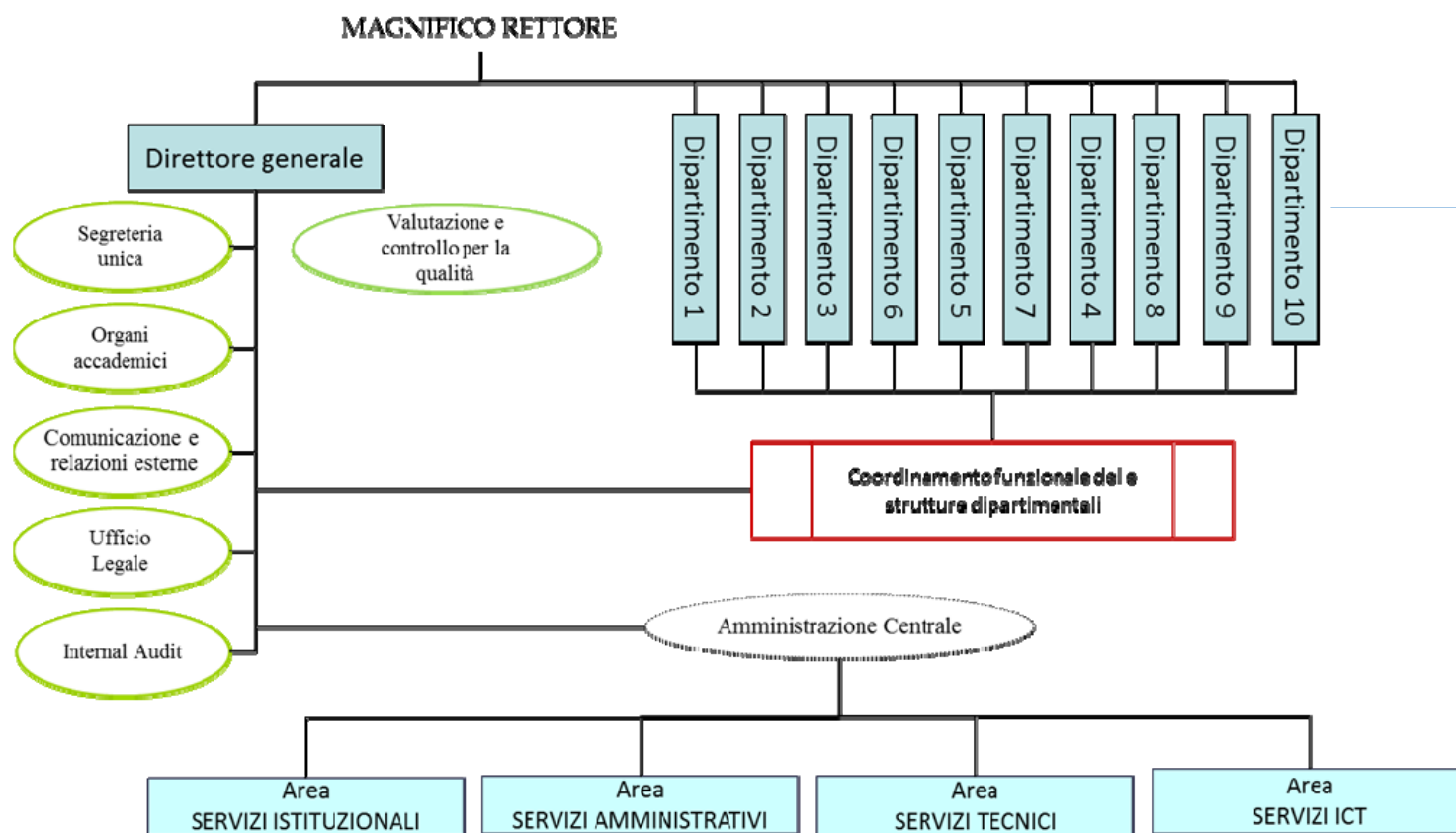
La performance delle strutture di supporto



organizzazione e funzionigramma



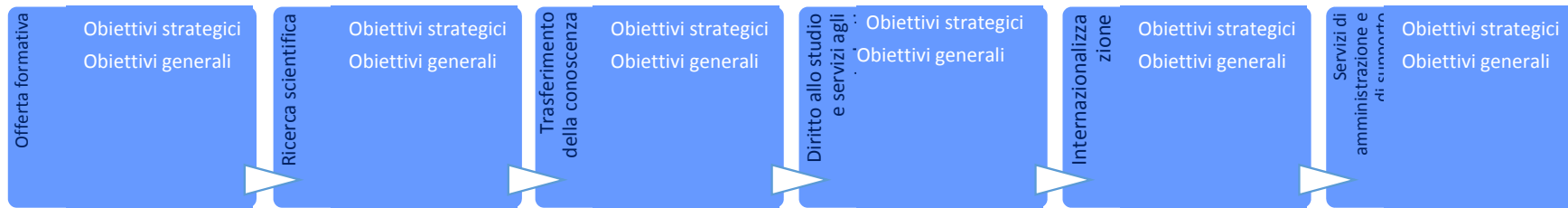
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE



Piani e programmi: articolazione e complessità degli strumenti e dei documenti

PIANO STRATEGICO/PIANO TRIENNALE 2016-2018

Triennale: orizzonte di medio-lungo periodo
annuale

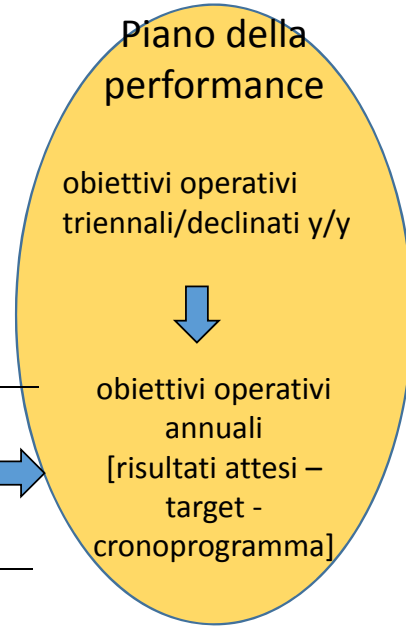


+ Piani e programmi con i quali il Piano Strategico fa rinvio



ELENCO ANNUALE LAVORI

BUDGET UNICO
PROGRAMMA FORNITURE BENI E SERVIZI



Il sistema di pianificazione e programmazione



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

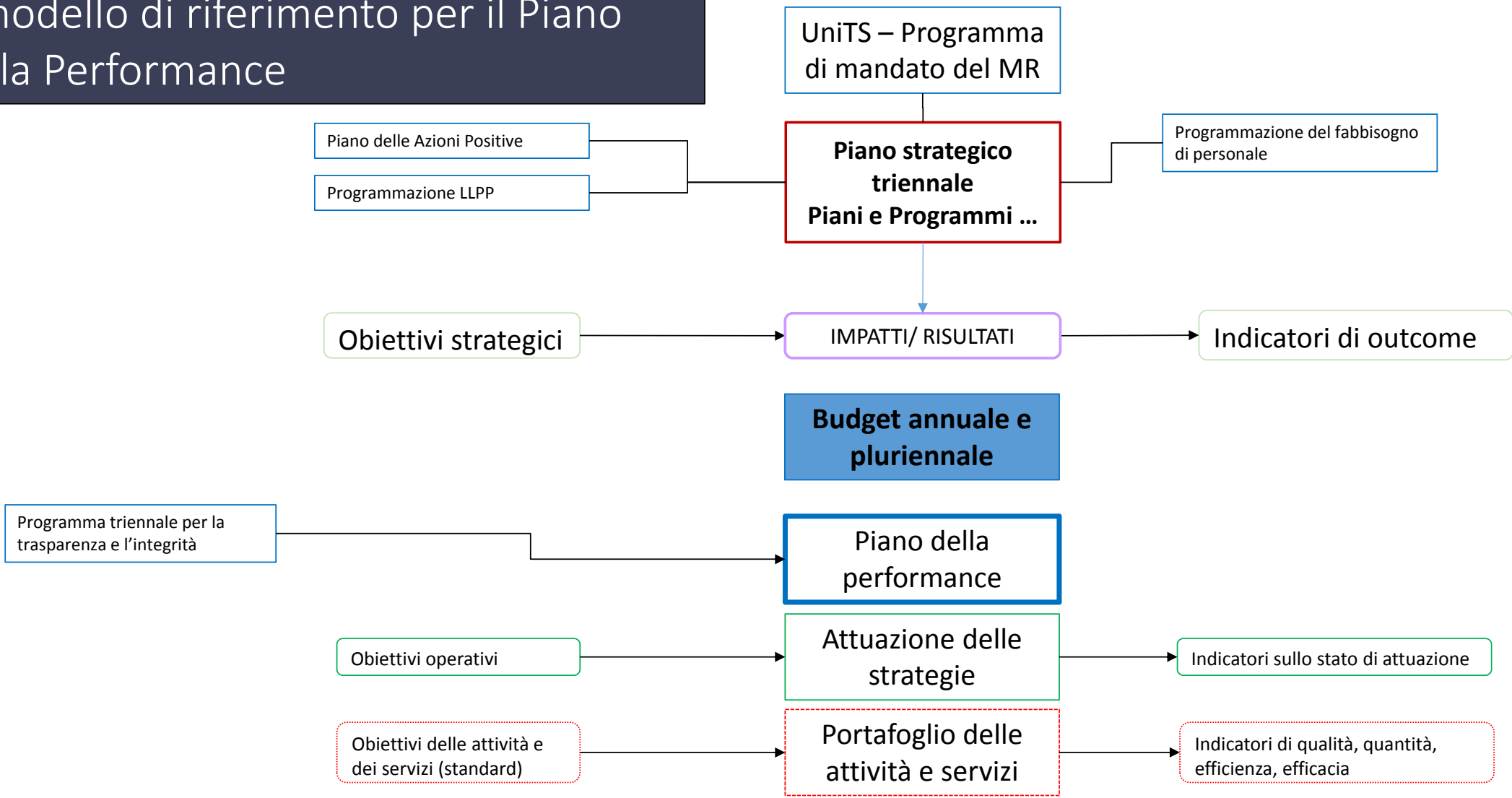


- missione
- visione
- swot
- obiettivi strategici
- obiettivi settoriali

- Obiettivi e risultati attesi dell'organizzazione
- performance
 - trasparenza
 - integrità

- monitoraggio
- gestione degli imprevisti

Il modello di riferimento per il Piano della Performance



Performance

- Piano della Performance e Relazione sulla Performance sono i nostri strumenti per «raccontare» quello che facciamo
- Sono *documenti amministrativi*! Ma possiamo rendere leggibile ed accessibile per tutti il loro contenuto
- Sono ancora *parziali*: quest'anno faremo uno sforzo per descrivere i servizi che erogiamo
- Dal questionario sulla soddisfazione degli studenti anche un feed back per i servizi tecnici e amministrativi di supporto: aprire un dialogo per capire in che direzione migliorare

Prevenzione della corruzione:

1. nuovo sistema di individuazione e valutazione del rischio: analisi di dati raccolti in modo più strutturato attraverso i seguenti canali di informazione:
 - Monitoraggio dei reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - Segnalazioni di casi di cattiva amministrazione pervenute direttamente al RPC dai c.d. whistleblower;
 - Indicazioni derivanti dall'analisi dei tempi medi di conclusione dei procedimenti, e da eventuali sforamenti dei termini massimi procedimentali;
 - Monitoraggio annuale sui procedimenti disciplinari, in particolare per violazioni al Codice di comportamento;
 - Primo ciclo di Internal Audit

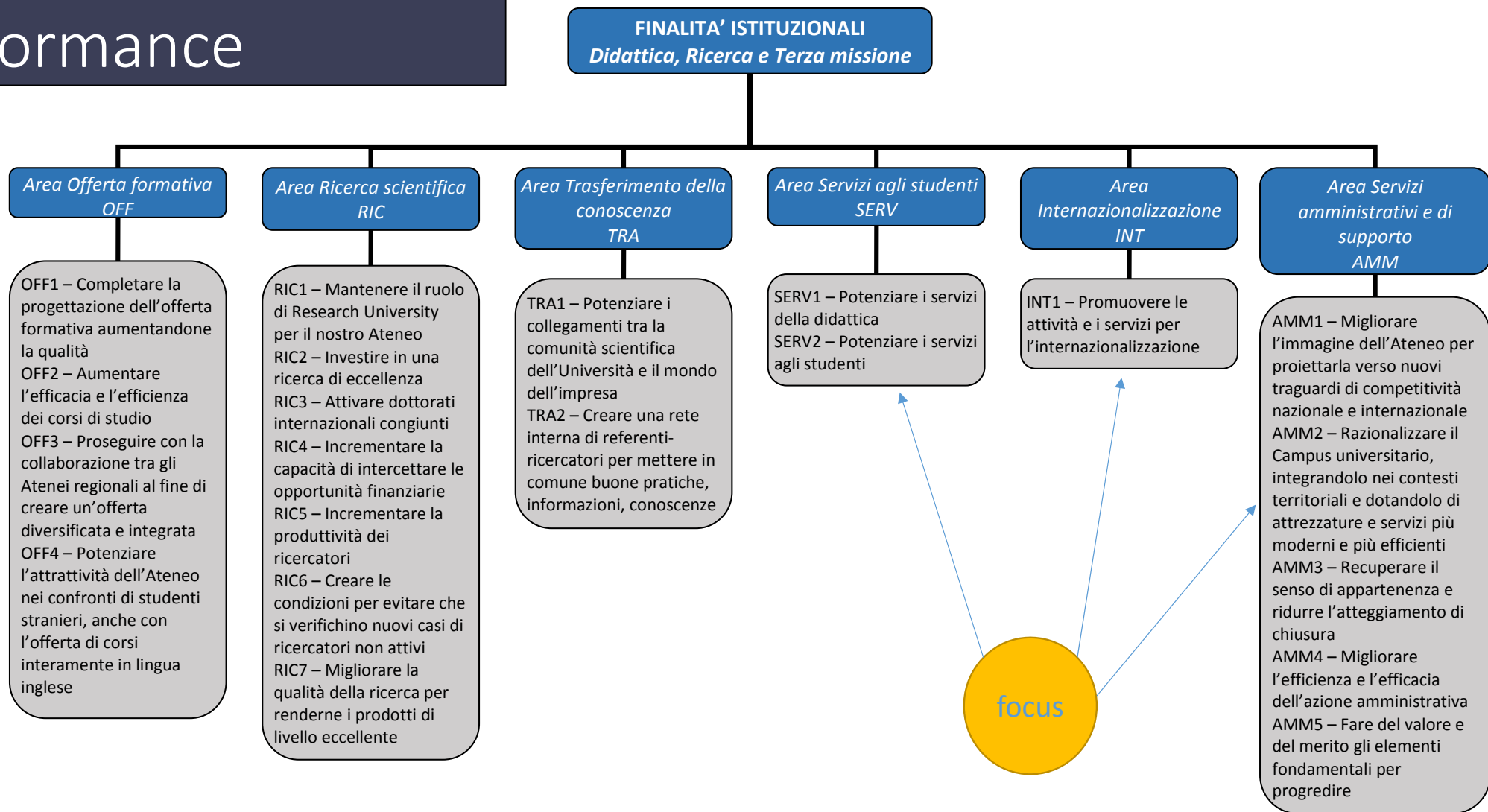
Prevenzione della corruzione:

2. concentrare l'attenzione sull'Area di rischio contratti pubblici, prevedendo:
 - l'avvio della programmazione annuale anche degli acquisti in economia di beni, servizi e lavori
 - l'applicazione dei patti integrità negli affidamenti
 - predisposizione e divulgazione di un modello di bando di gare che preveda l'inserimento della condizione soggettiva di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e non aver attribuito incarichi a ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Ateneo

Prevenzione della corruzione:

3. assistenza nei confronti delle società ed enti controllati e partecipati dall'Ateneo per l'applicazione delle disposizioni loro riservate in materia di anticorruzione e trasparenza, in considerazione dei numerosi interventi, normativi e da parte dell'Authority che si sono susseguiti, in quest'ambito, nel corso dell'ultimo anno;
4. aggiornamento del Codice di comportamento dell'Università degli studi di Trieste, in considerazione di quanto prescritto dall'ANAC nell'aggiornamento 2015 al PNA, più volte citato.

L'albero della performance



Gli obiettivi operativi: in generale

Controllo di gestione dei servizi erogati	Definizione del sistema di indicatori e progettazione del sistema di monitoraggio - targeting (sperimentale)
Gestione della qualità dei servizi	Miglioramento della copertura e dell'informatività del questionario sull'esperienza complessiva e sui servizi
	Miglioramento della gestione dei feedback dei soggetti ospitanti sui tirocinanti/stagisti
Comunicazione	Nuovo Sito web ateneo Rifacimento in modalità responsive della grafica dei siti di dipartimento Semplificazione/normalizzazione pagina offerta formativa/offerta didattica Struttura sito web di dottorato

Gli obiettivi operativi: per i servizi agli studenti

Area	obiettivi	
Procedimenti amministrativi dell'area didattica	Dematerializzazione dei flussi documentali <ul style="list-style-type: none"> ○ Completi <ul style="list-style-type: none"> ✓ Immatricolazione ✓ Esami ✓ Libretto ✓ Conseguimento titolo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Previsti nel 2016 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tirocinii <input type="checkbox"/> Learning agreement <input type="checkbox"/> Dematerializzazione della tesi di laurea
	Semplificazione, conoscibilità, imparzialità dei procedimenti amministrativi: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nuovo Regolamento Master <input type="checkbox"/> Nuovo Regolamento Mobilità Internazionale <input type="checkbox"/> Regolamento Tasse 	
	Coordinamento ed integrazione tra UniTS e ARDISS per <ul style="list-style-type: none"> - Scaletta adempimenti - Semplificazione procedimenti 	
Sportelli	Revisione dei servizi di front-office	
	Armonizzazione degli orari di servizio, di apertura al pubblico e di lavoro	

Gli obiettivi operativi: per i servizi agli studenti

Area	obiettivi	
Internazionalizzazione	Incremento mobilità internazionale degli studenti: <ul style="list-style-type: none"> • Incremento n° studenti, n° mesi, importi borse • Incentivi per studenti svantaggiati e premi per conseguimento CFU 	
	Nuova Residenza Universitaria ex Ospedale Militare	
	Riorganizzazione dei servizi di Welcome Office	
Orientamento	Potenziamento dei servizi e nuove iniziative: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipazione a fiere ✓ Presentazioni nelle scuole ✓ Materiale informativo di Ateneo ✓ Flash Forward ✓ Lezioni Aperte ✓ Moduli Formativi 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Orientamento LAUREE MAGISTRALI <input type="checkbox"/> Comunicazione tramite ESSE3
Placement	Rifacimento sito web Sportello Lavoro Introduzione contratti di Alto Apprendistato Gestione progetto PIPOL	

Gli obiettivi operativi: per i servizi agli studenti

Area	obiettivi
Internazionalizzazione	Mobilità internazionale degli studenti: Incremento n° studenti, n° mesi, importi borse Incentivi per studenti svantaggiati e premi per conseguimento CFU
Logistica e facility	Costituzione di un sistema informativo unico di Ateneo per le richieste di intervento e facility dell'utenza
	Piano annuale delle manutenzioni Analisi delle esigenze di intervento e loro calendarizzazione secondo scala di priorità
	Censimento, indagine e valutazione del rischio aule e laboratori didattici in previsione dei sopralluoghi CEV
	Classificazione aule e laboratori didattici e definizione piano di interventi di adeguamento
Servizi bibliotecari	Ridefinizione piano edilizio biblioteche
Servizi ICT	Incremento della copertura della rete wireless
	Servizi ed attrezzature per l'e-learning <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 corsi <i>blended</i> ✓ Aule attrezzate ✓ Servizi di supporto per nuove formule
	<input type="checkbox"/> Prosecuzione programma con priorità per CdS interateneo e «grandi numeri»

Customer satisfaction

La rilevazione dell'opinione degli studenti è molto importante per il processo di miglioramento dei servizi erogati

La useremmo per:

1. delineare le priorità di intervento
2. Individuare la direzione

E, con la collaborazione delle rappresentanze studentesche, progettare i miglioramenti da apportare ai servizi erogati dall'Ateneo.

Una proposta per procedere

- Una discussione in 3 tappe:
 1. **I questionari:** possono essere migliorati, sia in estensione che in profondità.
 2. **I servizi:** le risposte del questionario ci parlano del livello di soddisfazione ma non delle cause.
 3. **Il miglioramento:** va progettato e reso possibile, compatibilmente con le risorse.

Una proposta per procedere

- Una discussione con le rappresentanze degli studenti in 3 tappe:

1. I questionari: possono essere migliorati, sia in estensione che in profondità.

Nella prima tappa proponiamo di esaminare congiuntamente (studenti-Presidio di Qualità) i questionari per integrarli e/o modificarli, con l'obiettivo di:

- Condividere i servizi da valutare
- Condividere le modalità di valutazione (formulare meglio le domande)
- Condividere le modalità di somministrazione (per migliorare la significatività delle risposte)

Una proposta per procedere

- Una discussione in 3 tappe:

2. I servizi: le risposte del questionario ci parlano del livello di soddisfazione ma non delle cause.

Nella seconda tappa proponiamo di esaminare congiuntamente (studenti – Responsabili Strutture operative) le criticità lamentate per i servizi oggetto di valutazione della soddisfazione, con l'ausilio dei commenti depositati dagli studenti per:

- Condividere i fattori di qualità di ciascun servizio
- Individuare le criticità principali
- Condividere le esigenze di miglioramento

Una proposta per procedere

- Una discussione in 3 tappe:

3. Il miglioramento: va progettato e reso possibile, compatibilmente con le risorse.

Nella terza tappa proponiamo di esaminare congiuntamente le proposte operative per il miglioramento dei servizi oggetto di valutazione elaborate dalle strutture operative dell'Ateneo per:

- Condividere gli obiettivi di miglioramento
- Condividere i risultati attesi

Customer satisfaction

La rilevazione dell'opinione degli studenti è molto importante per il processo di miglioramento dei servizi erogati

Per i servizi erogati da altre *agenzie*, l'opinione degli studenti può fornire una base di discussione per far crescere positivamente la rete di relazioni partenariali che possono collaborare con l'Ateneo per farne crescere l'attrattività e migliorare la capacità di offrire servizi di prossimità agli studenti