



Università degli Studi dell'Aquila

*PROGRAMMA TRIENNALE PER LA  
TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ  
ANNUALITÀ 2012*

1. Introduzione.....	- 3 -
2. Dati pubblicati sul sito dell'Ateneo <a href="http://www.univaq.it">www.univaq.it</a> .....	- 3 -
2.1 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione.....	- 4 -
2.2 Sistema di misurazione e di valutazione della performance, Piano e Relazione sulla Performance .-	4 -
2.3 Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti.....	- 4 -
2.4 Dati informativi relativi al personale .....	- 4 -
2.5 Dati relativi a incarichi e consulenze .....	- 5 -
2.6 Dati sui servizi erogati .....	- 6 -
2.7 Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici .....	- 6 -
2.8 Dati sulla gestione dei pagamenti: indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti).....	- 7 -
3. Descrizione delle modalità di pubblicazione on line dei dati .....	- 7 -
4. Descrizione delle ulteriori iniziative di trasparenza.....	- 8 -
5. Sezione programmatica.....	- 8 -
6. Posta elettronica certificata .....	- 9 -
7. Schede iniziative .....	10

## 1. Introduzione

Il Decreto legislativo n. 150 del 27.10.2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” ha introdotto importanti disposizioni in materia di trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni.

Ai sensi dell’art. 11, c. 1 del suddetto decreto, la trasparenza è definita come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali; più in generale, il presupposto della trasparenza così intesa è l’accesso da parte dell’intera collettività a tutte le “informazioni pubbliche”.

Si tratta di una nozione diversa da quella contenuta nella L. 241/90, dove la trasparenza è considerata nei più ristretti termini di diritto di accesso ai documenti amministrativi, che è consentito solo a coloro che sono titolari di un interesse e sottoposto a specifici requisiti e limiti.

La finalità ultima di introdurre nelle Pubbliche Amministrazioni strumenti volti a rendere accessibili informazioni di interesse pubblico a tutti i cittadini, è favorire forme diffuse di controllo sociale riguardo all’operato delle P.A., sia per consentire un miglioramento dei servizi offerti, sia per estendere ad un maggior numero possibile di persone la conoscenza dei servizi resi dalle amministrazioni e la modalità di erogazione, sia per prevenire fenomeni di corruzione e promuovere una cultura della legalità e dell’integrità.

Rispetto a questo ultimo aspetto, è riconoscibile un legame tra la disciplina della trasparenza e la disciplina della lotta alla corruzione in quanto la trasparenza è uno strumento utile per porre in evidenza attività che nelle P.A. possono essere maggiormente a rischio di illecito o di conflitto di interesse.

Pertanto è obbligatorio per tutte le Amministrazioni Pubbliche, ai sensi dell’art. 11, c. 2 del decreto sopra citato, adottare un Piano triennale per la trasparenza e l’integrità, da aggiornare annualmente, che indichi le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza e per la diffusione della cultura della legalità e integrità.

Ai sensi dell’art. 13, c. 6 lett. e) del D.lgs 150/2009 la Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), con la delibera n. 105 del 2010, ha adottato le linee guida per la predisposizione, da parte di ciascuna amministrazione, del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità.

Si ritiene opportuno sottolineare che l’Università degli Studi dell’Aquila, ancor prima dell’entrata in vigore del D.lgs. 150/2009, pubblicava sul proprio sito una serie di informazioni utili all’utente, quali per esempio l’elenco di tutte le strutture che compongono l’Amministrazione, i numeri telefonici di tutti i dipendenti, sia del personale docente e ricercatore, sia del personale amministrativo. Inoltre venivano pubblicati i bandi di concorso, tutti gli atti e le relative graduatorie oltre ai bandi e avvisi di gara e gli esiti finali delle procedure di affidamento.

Con l’entrata in vigore dell’obbligo di adozione di un Piano triennale della trasparenza e dell’obbligo di pubblicare in un’apposita sezione del sito dell’Ateneo, denominata “Trasparenza, valutazione e merito”, documenti e dati relativi all’organizzazione, ai procedimenti e al personale, così come elencati al comma 8 dell’art. 11, sono aumentate le informazioni pubblicate sul sito disponibili all’utente e più in generale ai cittadini.

Di seguito l’elenco dei dati oggetto di pubblicazione sulla base delle disposizioni normative vigenti, con l’indicazione dello stato di pubblicazione, del relativo link al sito, delle strutture amministrative che si occupano di redigere ciascun documento o dato elencato e del numero di dipendenti dedicati. Tale elenco è disponibile anche nella forma di prospetto riepilogativo che riporta in modo sintetico le informazioni relative alle azioni del Programma e il relativo stato di attuazione.

## 2. Dati pubblicati sul sito dell’Ateneo [www.univaq.it](http://www.univaq.it)

L’elenco sotto riportato comprende tutti i dati da pubblicare così come disposto dall’art. 11 c. 8, dalla delibera CIVIT n. 105/2010, che al punto 4.2 individua tutti i dati non elencati dall’art. 11, c. 8 ma og-

getto di pubblicazione ai sensi di altre normative vigenti, nonché dall'allegato n. 1 della delibera CIVIT n. 2/2012 "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", che modifica e integra quanto disposto al punto 4.2 della delibera 105/2010.

### **2.1 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione**

- riferimento normativo: art. 11, c. 8 lett. a) del D.lgs. 150/2009;
- stato di pubblicazione: in corso di pubblicazione nella sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito", link: <http://www.univaq.it/include/utilities/blob.php?item=file&table=allegato&id=1251>;
- strutture competenti: Direzione Amministrativa – Ufficio Controllo di Gestione – responsabile: dott. Massimiliano Amicarella;
- contatti: [massimiliano.amicarella@cc.univaq.it](mailto:massimiliano.amicarella@cc.univaq.it).

### **2.2 Sistema di misurazione e di valutazione della performance, Piano e Relazione sulla Performance**

- riferimento normativo: art. 11, c. 8 lett. b) del D.lgs. 150/2009;
- stato di pubblicazione: il Sistema di Valutazione e il Piano sono pubblicati nella sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito", link: <http://www.univaq.it/section.php?id=1343>. La Relazione sulla Performance dell'anno 2011 sarà pubblicata entro giugno 2012;
- strutture competenti: Direzione Amministrativa – Ufficio Controllo di Gestione – responsabile: dott. Massimiliano Amicarella;
- contatti: [massimiliano.amicarella@cc.univaq.it](mailto:massimiliano.amicarella@cc.univaq.it).

### **2.3 Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti**

#### **a. Informazioni concernenti l'organizzazione**

- riferimento normativo: art. 54, c. 1 lett. a) del D.lgs. 82/2005;
- stato di pubblicazione: sono presenti sul sito tutte le strutture che compongono l'Ateneo, nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito » Articolazione amministrativa", link: <http://www.univaq.it/section.php?id=15>.

L'organigramma, che si riferisce alla sola struttura amministrativa, è in corso di pubblicazione poiché deve essere aggiornato;

- strutture competenti: per l'aggiornamento del sito relativamente alle strutture Area gestione servizi centrali - Settore Servizi di Ateneo – responsabile: dott.ssa Berardinella Castellani – per l'organigramma Area gestione delle risorse umane - Settore Personale tecnico-amministrativo – responsabile: dott.ssa Anna Maria Marcotullio;
- contatti: [annamaria.marcotullio@cc.univaq.it](mailto:annamaria.marcotullio@cc.univaq.it).

#### **b. elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive**

- riferimento normativo: art. 54, c. 1 lett. d) del D.lgs. 82/2005;
- stato di pubblicazione: sono presenti sul sito tutti i recapiti di posta elettronica istituzionale e i recapiti telefonici dei dipendenti dell'Ateneo. I recapiti si trovano nella sezione "Chi e dove", link: <http://www.univaq.it/section.php?id=394>;
- strutture competenti: per quanto attiene alla creazione, gestione e chiusura delle caselle di posta istituzionali: Area gestione servizi centrali - Settore Reti e Sicurezza – responsabile: sig. Claudio Rossi;
- contatti: [claudio.rossi@cc.univaq.it](mailto:claudio.rossi@cc.univaq.it).

### **2.4 Dati informativi relativi al personale**

#### **a. curricula e retribuzione dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, numero telefono ad uso professionale, casella di posta elettronica, data di inquadramento nella fascia di appartenenza ecc., decorrenza e termine incarichi conferiti**

- riferimento normativo: art. 11, c. 8, lett. f) e g) del D.lgs. 150/2009, art. 21 della L. 69/2009 e art. 19, cc. 3 e 4 del D.lgs. 165/2001;

- stato di pubblicazione: pubblicati nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1345>;

- strutture competenti: Area gestione delle risorse umane - Settore Personale tecnico-amministrativo – responsabile: dott.ssa Anna Maria Marcotullio;

- contatti: [annamaria.marcotullio@cc.univaq.it](mailto:annamaria.marcotullio@cc.univaq.it).

#### ***b. curricula, retribuzioni compensi e indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo***

- riferimento normativo: art. 11, c. 8, lett. h) del D.lgs. 150/2009;

- stato di pubblicazione: pubblicati nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1347>;

- strutture competenti: Segretariato generale di Ateneo – coordinatrice: dott.ssa Francesca Chiusi;

- contatti: [francesca.chiusi@cc.univaq.it](mailto:francesca.chiusi@cc.univaq.it).

#### ***c. nominativi e curricula dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione e valutazione della performance di cui all'art. 14***

- riferimento normativo: art. 11, c. 8, lett. e) del D.lgs. 150/2009;

- stato di pubblicazione: vista l'autonomia delle Università e considerate le indicazioni fornite dalla CI-VIT con delibera n. 9/2010, non è stato istituito l'OIV all'interno dell'Università degli Studi di Bergamo ma le sue funzioni sono state in parte delegate al Nucleo di Valutazione, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1348>;

- strutture competenti: Osservatorio statistico di Ateneo e struttura di supporto al NUV – responsabile: dott.ssa Emanuela Ciammola;

- contatti: [emanuela.ciammola@univaq.it](mailto:emanuela.ciammola@univaq.it).

#### ***d. tassi di assenza e maggiore presenza del personale***

- riferimento normativo: art. 21 della L. 69/2009;

- stato di pubblicazione: pubblicati i prospetti delle assenze relative a ciascun mese a partire da luglio 2009, riferite a tutte le strutture dell'Ateneo e non solo agli uffici di livello dirigenziale, nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1254>;

- strutture competenti: Area gestione delle risorse umane - Settore Personale tecnico-amministrativo – responsabile: dott.ssa Anna Maria Marcotullio;

- contatti: [annamaria.marcotullio@cc.univaq.it](mailto:annamaria.marcotullio@cc.univaq.it).

#### ***e. ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti***

- riferimento normativo: art. 11, c. 8 lett. c) del D.lgs. 150/2009;

- stato di pubblicazione: durante il corso dell'anno saranno pubblicati i prospetti relativi alla ripartizione del Fondo Accessorio nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”;

- strutture competenti: Ufficio Relazioni Sindacali – responsabile: dott.ssa Assunta Del Grande;

- contatti: [assunta.delgrande@cc.univaq.it](mailto:assunta.delgrande@cc.univaq.it);

#### ***f. codice etico***

- riferimento normativo: art. 55, c. 2 del D.lgs. 165/2001 così come modificato dall'art. 68 del D.lgs. 150/2009;

- stato di pubblicazione: pubblicato nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito” link <http://www.univaq.it/section.php?id=1410>;

- strutture competenti: Segretariato generale di Ateneo – coordinatrice: dott.ssa Francesca Chiusi;

- contatti: [francesca.chiusi@cc.univaq.it](mailto:francesca.chiusi@cc.univaq.it).

### ***2.5 Dati relativi a incarichi e consulenze***

- riferimento normativo: art. 11, c. 8 lett. i) del D.lgs. 150/2009;

- stato di pubblicazione: sono costantemente aggiornate le informazioni relative agli incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati, pubblicati nella sezione del sito denominata “Trasparenza, valutazione e merito”, link: <http://www.univaq.it/section.php?id=980>;

- strutture competenti: tutti i servizi che conferiscono incarichi. La raccolta definitiva dei dati relativi ad incarichi e consulenze, per la trasmissione al sito ministeriale PERLA, è a cura dell'Area gestione delle risorse umane - Settore Affari generali del personale, concorsi - responsabile dott.ssa Rossella Cantalini;
- contatti: [rossella.cantalini@cc.univaq.it](mailto:rossella.cantalini@cc.univaq.it).

## **2.6 Dati sui servizi erogati**

### ***a. carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio***

- riferimento normativo: art.11 del d.lgs.286/1999;
- stato di pubblicazione: entro l'anno 2012 sarà pubblicata la carta della qualità dei servizi nella sezione del sito denominata "Trasparenza, valutazione e merito";
- strutture competenti: Area Cittadinanza Studentesca - Settore Promozione, Sviluppo e Gestione Qualità (ISO 9000) - responsabile. dott.ssa Gilda Elvira Elisabetta Vitacolonna;
- contatti: [gilda@cc.univaq.it](mailto:gilda@cc.univaq.it);

### ***b. informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati***

- riferimento normativo: art. 11 del D.lgs. 150/2009 e indicazioni CIVIT' delibere n. 88/2010 e n. 3/2012;
- stato di pubblicazione: nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito » Articolazione amministrativa" del sito è possibile accedere alle informazioni di ciascun settore, con l'indicazione del responsabile del servizio, degli orari di apertura al pubblico, delle caselle di posta elettronica e dei nominativi di tutti i dipendenti afferenti al servizio;
- strutture competenti: per l'aggiornamento del sito relativamente alle strutture Area gestione servizi centrali - Settore Servizi di Ateneo – responsabile: dott.ssa Berardinella Castellani;
- contatti: [nella.castellani@cc.univaq.it](mailto:nella.castellani@cc.univaq.it);

## **2.7 Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici**

### ***a. servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei costi per servizio erogato***

- riferimento normativo: art. 11, c. 4 del D.lgs. 150/2009;
- stato di pubblicazione: non ancora predisposta una contabilizzazione dei costi dei servizi erogati; l'imminente passaggio dalla contabilità finanziaria a quella economico-patrimoniale permetterà di intraprendere l'analisi dei costi per i servizi erogati;

### ***b. contratti integrativi stipulati***

- riferimento normativo: art. 40-bis, c. 4 del D.lgs. 165/2001 così come modificato dall'art. 55 del D.lgs. 150/2009;
- stato di pubblicazione: i contratti integrativi insieme a tutti gli accordi sindacali, sono pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito » Contrattazione decentrata - Accordi sindacali", link <http://www.univaq.it/section.php?id=961>;
- strutture competenti: Ufficio Relazioni Sindacali – responsabile: dott.ssa Assunta Del Grande;
- contatti: [assunta.delgrande@cc.univaq.it](mailto:assunta.delgrande@cc.univaq.it);

### ***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***

- riferimento normativo: art. 8 del D.L. 98/2011, convertito con modificazione nella L. 111/2011;
- stato di pubblicazione: elenco delle società pubblicate nella sezione "Partecipazione dell'Università in enti esterni", link <http://www.univaq.it/section.php?id=658>;
- strutture competenti: Settore Trasferimento tecnologico e spin off – responsabile: dott. Alessandro Di Cesare;
- contatti: [alessandro.dicesare@cc.univaq.it](mailto:alessandro.dicesare@cc.univaq.it);

### ***d. "piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati***

- riferimento normativo: art. 19, c. 1 e art. 20, c. 1 del D.lgs. 91/2011;

- stato di pubblicazione: la Relazione del Rettore relativa al Bilancio preventivo 2012 è pubblicata unitamente ai bilanci di previsione ed ai conti consuntivi degli anni precedenti nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1168>.
- strutture competenti: Area Gestione delle Risorse Finanziarie – coordinatore: rag. Pasquale Sebastiani;
- contatti: [pasquale.sebastiani@cc.univaq.it](mailto:pasquale.sebastiani@cc.univaq.it);

### **2.8 Dati sulla gestione dei pagamenti: indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)**

- riferimento normativo: art. 23, c. 5 della L. 69/2009;
- stato di pubblicazione: i dati verranno pubblicati nel corso del 2012
- strutture competenti: Area Gestione delle Risorse Finanziarie – coordinatore: rag. Pasquale Sebastiani;
- contatti: [pasquale.sebastiani@cc.univaq.it](mailto:pasquale.sebastiani@cc.univaq.it);

## **3. Descrizione delle modalità di pubblicazione on line dei dati**

Nelle “Linee Guida siti Web” del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione e nella delibera 105/2010 della CIVIT, al punto 4.1, sono fornite le indicazioni riguardo al formato che devono avere i documenti presenti sul sito, alla loro immediata reperibilità da parte degli utenti interessati e ai requisiti tecnici dei siti *web* istituzionali.

Per quanto attiene alla facile consultazione d’informazioni e dati, la modalità di pubblicazione on-line utilizzata dall’Amministrazione, per i documenti già presenti nel sito, rispetta quasi integralmente le indicazioni fornite: la maggior parte delle informazioni ad oggi disponibili sono state pubblicate nella sezione denominata “Trasparenza, valutazione e merito”, creata nei primi mesi del 2010, e più volte modificata al fine di consentire una lettura immediata di quanto pubblicato.

Inoltre nella *home page* dell’Ateneo c’è un link che rimanda direttamente alla sezione in oggetto, pertanto si intende rispettato il requisito del facile accesso e consultazione.

La sezione tuttavia non è organizzata secondo la classificazione delle informazioni così come è stata proposta dalla CIVIT, inizialmente al punto 4.2 della delibera n. 105/2010 e, successivamente, a seguito dell’entrata in vigore di nuovi adempimenti normativi legati alla trasparenza, all’allegato 1 della delibera n. 2/2012.

Pur utilizzando il criterio di suddividere le informazioni in macro-aree, le terminologie adottate per denominarle e l’organizzazione espositiva della sezione sono differenti rispetto a quanto indicato nei documenti sopra citati, ma ad ogni modo d’immediata comprensibilità circa i documenti contenuti nelle singole voci, così come si evince dalla ricognizione di cui al precedente punto 2.

Accedendo alla sezione “Trasparenza, valutazione e merito” direttamente dall’*home page*, nel menù centrale sono presenti i link delle macro-aree dei dati pubblicati e cliccando su ciascuna di esse, nella parte centrale della pagina, vengono elencate tutte le informazioni presenti.

I documenti sono pubblicati in *.pdf*, formato diventato formalmente uno standard aperto, pertanto facilmente visualizzabili e stampabili da tutte le piattaforme. Inoltre, la maggior parte dei contenuti informativi pubblicati è contestualizzata rispetto ai riferimenti normativi, all’oggetto e al periodo cui si riferisce, sia per quanto riguarda le indicazioni riportate nella pagina *web* in cui sono caricati, sia nel file medesimo, così che, se l’accesso avviene tramite motori di ricerca, sia facilmente individuabile la natura e la validità dei dati.

Si precisa infine che una serie di dati già pubblicati o che saranno pubblicati nei prossimi mesi, non sono contenuti nella sezione dedicata alla trasparenza ma caricati direttamente nelle pagine *web* dei servizi interessati, in quanto di più immediata reperibilità per l’utente. Per esempio, si ritiene più opportuno pubblicare le informazioni relative a un servizio, quali l’indicazione del responsabile e i nominativi di tutti i dipendenti che vi afferiscono, gli orari di apertura al pubblico, le caselle di posta elettronica, etc, direttamente nella pagina del servizio medesimo e non nella sezione trasparenza: in ogni caso sono raggiungibili anche dalla pagina “Trasparenza, valutazione e merito” cliccando sul link “Articolazione amministrativa”.

## 4. Descrizione delle ulteriori iniziative di trasparenza

### a. L'Albo Ufficiale di Ateneo

È possibile consultare l'Albo Ufficiale di Ateneo, direttamente accessibile dalla *home page*, link <http://www.univaq.it/section.php?id=1391>.

### b. Dati statistici

Sul sito dell'Ateneo si possono trovare una serie di dati statistici relativi alla comunità universitaria. Per raggiungere questa sezione il percorso è “Home » Ateneo » Dati statistici”, link <http://www.univaq.it/section.php?id=247>.

Inoltre sono consultabili le relazioni annuali redatte dal Nucleo di Valutazione nella pagina del Nucleo di Valutazione, link <http://www.univaq.it/section.php?id=973>.

### c. Giornate della Trasparenza

In occasione delle diverse edizioni del salone dello Studente si è proceduto alla presentazione dell'Ateneo ai principali stakeholders.

### d. Mettiamoci la faccia

L'Università dell'Aquila aderisce all'iniziativa dal titolo “Mettiamoci la faccia” a cura del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, nata per promuovere la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* nelle Pubbliche Amministrazioni attraverso l'utilizzo delle *emoticon* (o *smiley*, in italiano “faccina” ) che consentono al cittadino di esprimere in maniera diretta e semplice il proprio livello di qualità percepita in merito al servizio ottenuto. L'iniziativa risponde anche alle indicazioni contenute nella riforma della P.A. (D.lgs. 150/09) che prevede, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, “la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive”.

La soddisfazione dell'utenza viene normalmente rilevata attraverso indagini, analisi dei reclami, *focus group*, ovvero modalità che hanno la caratteristica di rilevare la qualità percepita in modo periodico e non consentono la raccolta, in tempo reale e continuo, dei pareri dei cittadini/utenti sul servizio ottenuto. L'iniziativa del Ministero consente invece la rilevazione continua e in tempo reale della *Customer Satisfaction*, allo sportello, al telefono oppure *online*, attraverso l'utilizzo di *emoticon*.

L'Università dell'Aquila, a partire dal 2 novembre 2010, ha avviato la sperimentazione negli sportelli delle Segreterie Studenti di ogni singola Facoltà, nell'attuale sede della ex Scuola Superiore G. Reiss Romoli, nell'Ufficio Relazioni Internazionali e in quelli dell'Area Cittadinanza studentesca.

In prima attuazione essa è effettuata con riferimento al solo canale di erogazione del servizio allo sportello e successivamente potrà essere ampliata anche al web e al telefono.

La raccolta del giudizio avviene attraverso terminali *touchpad* installati presso ciascuno sportello dove lo studente è abilitato ad esprimere il suo giudizio mediante l'uso di *emoticon* (giudizio “positivo”: faccina verde; giudizio “sufficiente”: faccina gialla; giudizio “negativo”: faccina rossa) e, in caso di insoddisfazione, può dettagliarne i motivi attraverso 4 alternative di risposta: prolungati tempi di attesa, necessità di tornare, professionalità dell'impiegata/o oppure risposta negativa.

## 5. Sezione programmatica

### a. Revisione della sezione del sito denominata “Trasparenza, valutazione e merito”

Si ritiene opportuno modificare la classificazione dei documenti pubblicati nella sezione in oggetto al fine di uniformarsi con le indicazioni presenti nelle delibere della CIVIT (n. 105/2010, n. 2/2012, n. 3/2012). Tale revisione avverrà nel corso del 2012.

### b. Pubblicazione di ulteriori dati oggetto di obblighi normativi

Per l'elenco di tali informazioni si rimanda al punto 2 di cui sopra, che riporta in modo analitico le informazioni relative allo stato di avanzamento del presente Programma, che verrà pubblicato nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, link: <http://www.univaq.it/section.php?id=1343>.

### c. Giornate della Trasparenza

Anche per il 2012 si procederà alla presentazione dell'Ateneo ai principali stakeholders in occasione degli Open Days.

## **6. Posta elettronica certificata**

L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata attive è consultabile da ogni pagina del portale di Ateneo, in cui si trova in basso una barra dei comandi in cui vi, tra le altre, l'indicazione "PEC", link <http://www.univaq.it/section.php?id=1344>.

## 7. Schede iniziative

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle initiatives</b>
Pubblicazione del bilancio di Ateneo	Progettazione (2012) e Pubblicazione (2013-14) di una versione del Bilancio in una forma significativa concordata attraverso la collaborazione con gli <i>stakeholder</i> .	2012: 40% 2013: 30% 2014: 30%	Area gestione Risorse Finanziarie		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle initiatives</b>
Pubblicazione del bilancio sociale di Ateneo	Progettazione (2012) Redazione (2013) e pubblicazione (2014) del bilancio sociale di Ateneo.	2012: 30% 2013: 40% 2014: 30%	Ufficio controllo di gestione		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle initiatives</b>
Nominativi recapiti curricula e indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico-amministrativo, dei componenti degli organismi di valutazione e del responsabile della misurazione della performance	Aggiornamento dati	2012: 100%	Segretariato generale di Ateneo		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle initiatives</b>
Nominativi recapiti curricula e retribuzioni dei dirigenti e titolari di posizioni organizzative	Aggiornamento dati	2012: 100%	Area gestione Risorse Umane		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Articolazione amministrativa – Unità organizzative, staff e mansioni	Aggiornamento dati	2012: 100%	Staff Direzione Amministrativa, Settore Sistemi di Ateneo		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Contrattazione decentrata – accordi sindacali	Aggiornamento dati	2012: 100%	Segretariato generale di Ateneo (URS)		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Elenco dei collaboratori esterni e dei consulenti	Aggiornamento dati	2012: 100%	Area gestione Risorse Umane		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Regolamento sulla tempistica e conclusione dei procedimenti	Aggiornamento regolamento e Pubblicazione (2012-13)	2012: Aggiornamento=100% 2013: Pubblicazione= 100%	Segretariato generale di Ateneo (URP)		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Indicatori sui tempi di conclusione dei procedimenti	Progettazione e Pubblicazione (2012-13)	2012: Progettazione= 100% 2013: Pubblicazione= 100%	Segretariato generale di Ateneo (URP)		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Normativa di Ateneo – Statuto, Regolamenti	Aggiornamento dati	2012: 100%	Segretariato generale di Ateneo		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Albo dei fornitori	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: 100%	Settore contratti		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Elenco delle forniture di lavori, beni e servizi	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: Progettazione= 100% 2013: Pubblicazione= 100%	Settore contratti		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Impiego risorse 5 per mille	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: 100%	Area gestione Risorse Finanziarie		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Piano della performance	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: 100%	UCG		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Relazione sulla performance	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: 100%	UCG		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati ed attribuiti ed analisi differenziazione utilizzo premialità	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: Pubblicazione= 100	Staff Direzione Amministrativa		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Dati mensili tassi assenza/presenza personale TA	Aggiornamento dati	2012: 100%	Area gestione Risorse Umane		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Dati immatricolazioni ed iscrizioni	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: 100%	Segretariato generale di Ateneo (OSA)		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Dati progetto "mettiamoci la faccia"	Aggiornamento dati	2012: 100%	AGESC		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Albo online	Aggiornamento dati	2012: 100%	Dirigente Dipartimento II		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Indicatori tempestività di pagamento	Pubblicazione completa ed aggiornamento dati	2012: Progettazione= 100% 2013: Pubblicazione= 100%	Area gestione risorse finanziarie		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.

<b>Iniziativa</b>	<b>modalità di attuazione/azioni previste</b>	<b>tempi di attuazione e percentuale di raggiungimento dell'obiettivo<sup>2</sup></b>	<b>strutture competente e contatti<sup>3</sup></b>	<b>n. risorse di organico dedicate<sup>4</sup></b>	<b>strumenti di verifica e monitoraggio dell'efficacia delle iniziative</b>
Giornate della trasparenza	Progettazione e realizzazione delle giornate della trasparenza in occasione delle diverse edizioni del salone dello Studente e/o dei career days	Progettazione e realizzazione= 100%	Segretariato generale di Ateneo (ufficio comunicazione e URP)		Sondaggi, questionari. Giornate della Trasparenza.