



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI
FEDERICO II

PROGRAMMA PER LA TRASPARENZA E
L'INTEGRITA' DELL'UNIVERSITA'

(Art. 11, comma 8 del D.Lgs. 150/2009)

INDICE

INTRODUZIONE 3

PARTE I – TRASPARENZA

1. Il concetto di trasparenza 3
2. Trasparenza e tutela della privacy 5
3. Iniziative poste in essere nel 2011 5

PARTE II – ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE

1. Modalità di selezione dei dati 7
2. Modalità di pubblicazione dei dati 10
3. Stato di attuazione del programma e azioni di programma 12
4. Iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità 15
5. Coinvolgimento degli *STAKEHOLDERS* 17
6. Posta elettronica certificata 19
7. Giornata della trasparenza 23

INTRODUZIONE

Il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità è un documento previsto dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, in attuazione dei principi contenuti nella legge delega 4 marzo 2009 n. 15.

Il decreto nel prevedere l'attivazione di un ciclo generale di gestione della performance, al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche di organizzare il proprio lavoro in un'ottica di miglioramento delle prestazioni e dei servizi resi, ha individuato il principio di trasparenza quale riferimento portante per la realizzazione degli obiettivi sopradetti, attraverso un sistema di esplicitazione immediato e dinamico a favore dei cittadini, allo scopo di fare emergere criticità e "buone pratiche" delle Pubbliche Amministrazioni.

Sulla base di tali principi, il presente documento viene redatto seguendo le linee guida stabilite dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT) con delibera n.105 del 14 ottobre 2010 e delibera n.2 del 05 gennaio 2012.

Ferma restando la responsabilità di ciascun dirigente per l'area di propria competenza e in considerazione della carenza di personale dirigenziale creatasi nell'Ateneo Federico II, anche per effetto di cessazioni dal servizio, assume temporaneamente la funzione di responsabile del presente programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità la dott.ssa Maria Luigia Liguori, Direttore Amministrativo.

PARTE I - TRASPARENZA

1. Il concetto di trasparenza

Negli ultimi decenni si è assistito nel nostro ordinamento ad una consistente evoluzione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa, dalla legge sul procedimento amministrativo del 1990 alle modifiche introdotte dal legislatore del 2005, fino alle riforme più recenti, volte a favorire forme diffuse di controllo in ordine all'effettivo rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità da parte dell'Amministrazione.

Risale già al 1908 la nota affermazione di Filippo Turati secondo cui "dove un

superiore pubblico interesse non imponga un momentaneo segreto, la casa dell'amministrazione dovrebbe essere di vetro", ma è solo con la legge n. 241/1990 che viene rivoluzionato il rapporto tra la P.A. e i cittadini, fino ad allora considerati meri "sudditi" di fronte a scelte dell'Amministrazione permeate dal principio di segretezza.

Sulla scorta dei principi elaborati nel corso degli anni dalla dottrina, il legislatore del 1990 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano una serie di istituti diretti a garantire la trasparenza dell'agere amministrativo: la motivazione provvedimento, il responsabile del procedimento, la partecipazione procedimentale degli interessati e, soprattutto, il diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Successivamente, con la legge n.15 del 2005 il principio di trasparenza è stato "positivizzato" nell'art. 1 della legge n. 241/1990 quale principio cardine dell'azione amministrativa, accanto ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità. Viene, inoltre, precisato che il diritto di accesso attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione.

Con le recenti riforme (L. n. 15/2009, L. n. 69/2009 e D.lgs. n. 150/2009) si va ancora oltre: si passa dall'accesso agli atti, quale diritto puntuale del singolo, ad un concetto di accessibilità totale, con uno spirito non lontano dal paradigma dell'open government di origine statunitense.

Si assiste, infatti, ad un deciso cambio di rotta: nella Legge n. 241 del 1990 il diritto di accesso, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, viene solennemente sancito quale "principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza", ma il suo esercizio concreto da parte dei cittadini è comunque riferito a singoli atti dell'Amministrazione e, in ogni caso, presuppone la sussistenza di "un interesse diretto, concreto e attuale" alla visione dell'atto; viene, tuttavia, espressamente escluso per le informazioni in possesso di un'amministrazione pubblica che non abbiano la forma di documento amministrativo e non può essere finalizzato ad un controllo generalizzato dell'operato delle PPAA.

Con il d.lgs. n. 150 del 2009 la trasparenza viene, invece, intesa 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, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Nello spirito della riforma, la trasparenza amministrativa non è, dunque, solo

un fine da perseguire, ma soprattutto un mezzo volto a garantire forme di controllo diffuso sull'andamento dell'azione amministrativa, anche con riferimento alla performance delle amministrazioni pubbliche e al raggiungimento degli obiettivi.

Si va oltre, dunque, la mera pubblicazione di dati esistenti, già prevista negli ultimi anni da puntuali previsioni normative, e si mira a consolidare il dialogo dell'Amministrazione con gli stakeholders. A tal fine, assume un rilievo fondamentale la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, che deve indicare le iniziative per garantire un adeguato livello di trasparenza - anche sulla base delle linee guida elaborate dalla Commissione centrale per la valutazione, la trasparenza e l'integrità (CIVIT) – nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

2. Trasparenza e tutela della privacy

Nella redazione e nella applicazione del presente Programma l'Università Federico II di Napoli, in conformità con gli obblighi di legge, si propone di attivare politiche di trasparenza e integrità, assicurando la protezione dei dati personali.

E' opportuno ricordare che il D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di Protezione dei Dati Personali), all'art. 1 dispone: *«Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano. Le notizie concernenti lo svolgimento delle prestazioni di chiunque sia addetto ad una funzione pubblica e la relativa valutazione non sono oggetto di protezione della riservatezza personale»*.

Tutti i dati degli addetti allo svolgimento di una funzione pubblica, dunque, devono essere resi accessibili, in quanto la trasparenza, come afferma la CIVIT, nella delibera del 14 ottobre 2010, n. 105, *«costituisce espressione di quei valori di buon andamento e imparzialità delle pubbliche amministrazioni, che trovano un tradizionale riconoscimento negli articoli 97, 98 nonché 3 della Costituzione»*.

3. Iniziative poste in essere nel 2011

Nel corso del 2011 l'Ateneo Federico II, pur non redigendo un vero e proprio programma per la trasparenza e l'integrità, ha continuato ad implementare il proprio sito istituzionale con i dati e le informazioni sottoelencate.

Publicazione del Piano delle Performance e del Sistema di misurazione e valutazione della performance dei dirigenti

Publicazione sul sito dei dati sull'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, nominativi dirigenti, attività svolta dalle Aree) con relativi link alla rubrica di ateneo
--

Publicazione degli indirizzi di posta elettronica certificata PEC
Regolamento dei procedimenti amministrativi, elenco tipologie di procedimento, scadenze, termini e modalità di adempimento dei procedimenti individuati
Carta della qualità dei servizi del Centro per i Sistemi Informativi
Publicazione sul sito web dei dati dei titolari di posizioni organizzative e di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo
Dati relativi ai dirigenti
Componenti Nucleo di Valutazione
Tassi di assenza e presenza del personale
Codice disciplinare
Consulenze ed altri incarichi conferiti
Normativa e circolari su incarichi di collaborazione e di consulenza
Elenco contratti di didattica
Regolamento degli incarichi didattici e di tutorato
Contratti integrativi stipulati, relazione e certificazione
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui l'Amministrazione fa parte
Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati a Studenti e laureati
Dati relativi all'utilizzo delle autovetture
Sistema di misurazione e di valutazione dei dirigenti

Si segnala in particolare la pubblicazione dei fogli risposta per i candidati al concorso per l'accesso ai corsi di laurea delle professioni sanitarie (5000 utenti coinvolti); tale pubblicazione ha consentito di ridurre in maniera incisiva il ricorso all'istituto dell'accesso agli atti da parte dei candidati esclusi, con positive ricadute, non solo in termini di semplificazione e celerità, ma anche sul piano della organizzazione del lavoro a seguito della contrazione delle istanze da riscontrare in forma cartacea.

E' presente inoltre dal 2010 l'*Albo Ufficiale on line* raggiungibile dalla Home page all'indirizzo: www.unina.it/ateneo/albo.

PARTE II - ARTICOLAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE

1. Modalità di selezione dei dati

Vengono di seguito elencati i dati che, tenuto conto di quanto previsto dall'allegato n.1 della delibera CIVIT 2/2012, sono inseriti, o di cui è previsto l'inserimento, all'interno del sito web dell'Università di Napoli (www.unina.it), ed alla sezione Trasparenza, Valutazione e Merito.

La pubblicazione del Programma dovrà avvenire con periodicità, in formato aperto e standard, secondo le prescrizioni di legge in materia di trasparenza, le disposizioni in materia di dati personali, nonché la specifica natura dei settori di attività e dei procedimenti realizzati da parte dell'Università.

Gli stati d'attuazione precedenti vanno lasciati a disposizione sul sito e resi accessibili tramite link dalla pagina dove è pubblicato il Programma triennale.

- 1.1. **Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità** e relativo stato di attuazione
- 1.2. **Piano della Performance e Relazione sulla Performance** (art. 11, c.8 D.Lgs n° 150/09).
 - 1.2.1. Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale e risultato della sua applicazione.
- 1.3. **Dati sull'organizzazione e sui procedimenti**
 - 1.3.1. Organigrammi e articolazione degli uffici
 - 1.3.2. Funzioni di ciascuna unità organizzativa
 - 1.3.3. Caselle di posta elettronica istituzionali, con specifiche indicazioni nel caso di posta elettronica certificata
 - 1.3.4. Procedimenti amministrativi realizzati da ciascuna articolazione organizzativa, nominativo del responsabile, l'indicazione dei termini procedurali.
 - 1.3.5. Bilancio consolidato di Ateneo.
- 1.4. **Dati relativi al personale**
 - 1.4.1. Dati relativi ai dirigenti (curricula e retribuzioni)

- 1.4.2. Curricula dei titolari di posizioni organizzative
- 1.4.3. Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico- amministrativo
- 1.4.4. Nominativi e curricula dei componenti del Nucleo di Valutazione di Ateneo e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance
- 1.4.5. Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale, distinti per uffici di livello dirigenziale
- 1.4.6. Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance e premi distribuiti
- 1.4.7. Codice di comportamento e codice disciplinare.

1.5. Dati relativi a incarichi e consulenze conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti

- 1.5.1. Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'Università di Napoli ai propri dipendenti in seno alla stessa Università o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private
- 1.5.2. Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'Ateneo ai dipendenti di altra amministrazione
- 1.5.3. Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, dallo stesso Ateneo a soggetti esterni.
Vengono pubblicati: nominativo e curriculum del soggetto incaricato, oggetto e durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico, tipo di rapporto.

1.6. Dati sulla gestione economico-finanziaria

- 1.6.1. Contabilizzazione dei costi dei servizi erogati e monitoraggio del loro andamento (art. 11, comma 4, del D. Lgs. 150/09), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance
- 1.6.2. contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse alla Corte dei Conti (art. 55, comma 4, del D. Lgs. 150/09)
- 1.6.3. consorzi, enti e società di cui l'Ateneo fa parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione.

1.7. Dati relativi alla gestione dei pagamenti

- 1.7.1. 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 precedente (art. 23, comma 5, della L. 69/09).

1.8. Dati relativi alle buone prassi

1.8.1. Buone prassi per l'erogazione di servizi al pubblico

1.8.2. Carte dei servizi

1.9. Dati relativi a sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica

1.9.1. Provvidenze di natura economica a favore di soggetti, ivi comprese le persone fisiche.

2. Modalità di pubblicazione dei dati

I dati e, in generale, le informazioni indicate precedentemente, sono già in parte pubblicati nell'apposita sezione Trasparenza, Valutazione e Merito, raggiungibile da un link diretto posto nella *home page* del sito internet dell'Università di Napoli.

Nella successiva **tabella 1** sono riportati i dati già pubblicati sul sito di ateneo nella sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito", insieme a quelli già pubblicati in altre sezioni del sito, nonché i dati in corso di definizione.

Il portale Unina sarà oggetto di una operazione di *restyling*, che avverrà entro il primo semestre del 2013; in questa ottica, sarà attivato un servizio Customer Relationship Management per gli studenti.

Parallelamente all'operazione di *restyling* del portale, l'area *Trasparenza, Valutazione e Merito* verrà arricchita dalla pubblicazione di iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità, le cui caratteristiche sono elencate nella **tabella 2**, ritenendo di poter migliorare l'utilità resa ai vari soggetti *portatori di interesse*.

Le modalità tecniche utilizzate per la pubblicazione dei dati nel sito si adegneranno a quanto stabilito dalle "Linee guida per i siti web della P.A." disponibili sul sito del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione. Nello specifico, le caratteristiche di visibilità e accessibilità previste riguardano:

(a) trasparenza e contenuti minimi del sito;

(b) aggiornamento e visibilità dei contenuti: è garantita la **tempestività della pubblicazione** ove ci fossero delle modificazioni del dato o dell'informazione; per ogni contenuto informativo è chiarita la **storia delle revisioni**, con il riferimento alla data delle stesse;

(c) accessibilità e usabilità;

(d) classificazione e semantica: **ogni informazione è contestualizzata**, con un riferimento chiaro al tipo di dati contenuti, al periodo, alla struttura/ufficio cui l'informazione stessa si riferisce e alla struttura/ufficio che ha creato il contenuto

informativo;

(e) possibilità per gli utenti di interagire con l'Università di Napoli grazie **all'invio di feedback e valutazioni** relative alla qualità delle informazioni pubblicate, attraverso una specifica funzione inserita all'interno della sezione stessa.

Il pieno adeguamento alle modalità di pubblicazione dei dati appena descritte sarà portato a completamento con il passaggio a una nuova piattaforma di gestione del sito dell'Ateneo, attualmente in fase di progettazione.

3. Stato di attuazione del programma e azioni di programma

Si rappresenta, di seguito, lo stato di attuazione del programma con l'indicazione delle strutture di riferimento.

– Tabella 1

1) Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013	E' costituito dal presente documento	URP
2) Piano e Relazione sulla performance del triennio		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Piano della performance 2011-2013	Publicato	Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali
Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale	Publicato per I dirigenti	Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali / URSTA
Pubblicazione dei risultati dell'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale	In fase di definizione	Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali / URSTA
3) Dati sull'organizzazione e sui procedimenti		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Organigramma e articolazione degli uffici	Attualmente reperibile sul sito alla voce <i>Organigramma</i> e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	URP
Funzioni di ciascuna unità organizzativa	Parzialmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	URP
Posta Elettronica Certificata (PEC)	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	CSI
Procedimenti amministrativi delle singole funzioni; indicazione del responsabile;	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce	URP

termini procedurali	Trasparenza	
Bilancio consolidato di ateneo	In fase di definizione	Ufficio Bilancio
4) Dati relativi al personale		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Dati relativi ai dirigenti	pubblicato	URP / UPTA
Curricula dei titolari di posizioni organizzative	pubblicato	URP
Curricula e retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di carattere politico amm.vo	pubblicato	URP
Curricula dei componenti del Nucleo di Valutazione	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	Ufficio Pianificazione Strategica e Valutazione
Tassi di assenza e maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	Publicato	Ufficio Personale Tec. - Amm.vo - Ufficio Personale - Polo ST - Segreteria Presidenza e Direzione - Personale e Risorse Umane - Polo STV - Ufficio Personale e Organi del Polo - Polo SUS
Ammontare complessivo dei premi collegati alle performance e premi distribuiti	In fase di definizione	Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali / URSTA
Codice di comportamento e codice disciplinare	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	Uff. Affari Speciali del Personale
Codice etico	In fase di definizione	
5) Dati relativi a incarichi e consulenze conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
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	Attualmente reperibile sul sito e in fase di ampliamento e trasferimento alla voce Trasparenza	URP
Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce	URP

dipendenti di altra amministrazione	Trasparenza	
Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, dallo stesso Ateneo a soggetti esterni	Pubblicato	URP
6) Dati sulla gestione economico-finanziaria		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Contabilizzazione dei costi dei servizi erogati e monitoraggio del loro andamento (art. 11, comma 4, del D. Lgs. 150/09), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla Performance	In fase di definizione	Ripartizione Bilancio Finanza e Sviluppo
Contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse alla Corte dei Conti (art. 55, comma 4, del D. Lgs. 150/09)	Attualmente reperibile sul sito e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	Ripartizione Personale Contrattualizzato, Trattamento Pensionistico e Affari Speciali / URSTA
Consorti, enti e società di cui l'Ateneo fa parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione	Pubblicato	Affari Generali
7) Dati relativi alla gestione dei pagamenti		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
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 precedente (art.23 comma 5 L. 69/09)	In fase di definizione	Ripartizione Bilancio Finanza e Sviluppo / URP
8) Dati relativi alle buone prassi		
Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Buone prassi per l'erogazione di servizi al pubblico	In fase di definizione in vista della realizzazione del nuovo portale	URP
Carte dei servizi	Attualmente reperibili sul sito del CSI e in fase di riedizione e trasferimento alla voce Trasparenza	URP
9) Dati relativi a sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica		

Azione di programma	Stato di Attuazione	Struttura di riferimento
Provvidenze di natura economica a favore di soggetti, comprese persone fisiche	Attualmente reperibile sul sito per quanto riguarda gli studenti e in fase di definizione ed ampliamento	URP

4. Iniziative volte a garantire le legalità e lo sviluppo dell'integrità

L'attuazione della disciplina della trasparenza non si esaurisce nella pubblicazione *on line* di dati, ma prevede ulteriori strumenti. L'articolo 11, comma 2, del D.Lgs. n. 150 del 2009, infatti, fa riferimento a iniziative volte a garantire un adeguato livello di trasparenza nonché a favorire la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

In tale prospettiva vanno lette le azioni di seguito specificate:

- Tabella 2

Iniziative	Destinatari	Risultato	Attuazione
Potenziamento dei servizi on line agli studenti mediante un <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGMENT</i> Forum on line e archivio feedback	Studenti	Favorire una ampia interazione con gli studenti, fornire loro risposte e ottenere suggerimenti per il miglioramento dei servizi a loro rivolti	In fase di definizione - pubblicazione sul nuovo portale di ateneo
Creazione di un indirizzo di posta elettronica <i>trasparenza@unina.it</i>	Tutti gli interessati	Dare spazio a domande, suggerimenti e feedback per ridurre la distanza tra Università e cittadini	In fase di definizione
Dati sull'attività ispettiva	Tutti gli interessati	Evidenziare all'interno ed all'esterno le metodologie e i risultati relativamente alle informazioni sull'organizzazione e i procedimenti	In fase di attuazione
Dati sul sistema della responsabilità disciplinare	Tutti gli interessati	Evidenziare all'interno ed all'esterno le metodologie e i risultati relativi al personale	In fase di attuazione
Elenco dei progetti avviati dall'ateneo per migliorare i processi di gestione ed organizzazione amministrativa (p.es.	Tutti gli interessati	Pubblicizzare, all'interno e all'esterno dell'ateneo, la realizzazione dei nuovi sistemi di gestione e semplificazione	In fase di definizione

dematerializzazione documentale)		dei servizi	
Relazioni periodiche su costituzione di spin off e partecipazione del personale universitario alle attività dello stesso	Tutti gli interessati		In fase di definizione
Rilevazione della Customer Satisfaction UNINA PEC	Utenti del servizio UNINA PEC	Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti	In fase di rilascio

5. Coinvolgimento degli STAKEHOLDERS

Gli stakeholder dell'Università di Napoli possono raggrupparsi in due macro-categorie: **interni** (personale docente e tecnico-amministrativo, studenti, rappresentanze degli studenti, ecc.) ed **esterni** (cittadini, famiglie degli studenti, scuole, studenti delle scuole superiori, enti di formazione, enti locali, ordini e associazioni professionali, centri di ricerca, imprese, Camera di Commercio, ecc). Ciascuno di questi attori ha nei confronti dell'Università specifiche istanze.

Gli stakeholder "studenti", vedono la loro centralità richiamata nei documenti istituzionali (statuti e regolamenti), ma sono anche destinatari di numerose iniziative che spaziano dalle attività di orientamento in ingresso, in itinere ed in uscita ad attività dirette all'informatizzazione dei servizi e al miglioramento della qualità degli stessi.

Il rapporto tra studenti e università si è modificato negli ultimi anni in direzione dell'ascolto, della trasparenza e della snellezza delle procedure.

A tal riguardo si evidenzia che è stato messo in opera un nuovo sistema di segreteria studenti on-line, a partire dal mese di aprile 2010, denominato "SEGREPASS" in sostituzione di quello precedente denominato "ESIS". Esso ha comportato il rinnovo completo dei servizi on-line forniti agli studenti, mettendo a disposizione degli stessi un portale unico, accedendo al quale ogni studente ha la possibilità di attingere informazioni sulla propria carriera sia dal punto di vista amministrativo che da quello didattico.

L'accesso può avvenire, tramite il link www.segrepass.unina.it, con le stesse credenziali utilizzate per il precedente sistema (ESIS), ossia inserendo la matricola ed il PIN, o anche, con nome account e password della posta elettronica istituzionale.

Si elencano di seguito i principali servizi forniti dal nuovo sistema:

- la segreteria on-line è accessibile utilizzando i browser più diffusi, come Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, e altri ed è disponibile per tutti gli studenti dei corsi di laurea, triennale, specialistica, magistrale, per le scuole di specializzazione e per i master, di primo e secondo livello;
- è consentita la visualizzazione del proprio piano di studi con la possibilità di conoscere l'elenco degli esami previsti nei gruppi e quelli a scelta;
- è possibile verificare la propria media (aritmetica o ponderata), i crediti acquisiti e quelli da acquisire per poter conseguire il titolo finale, il numero degli esami sostenuti con il punteggio conseguito;
- è possibile prenotare gli esami con stampa della ricevuta di prenotazione, stampare gli attestati di esame e le autocertificazioni;
- possono essere visualizzati in dettaglio la propria dichiarazione ISEE ed i pagamenti effettuati;
- sono consultabili infine anche le carriere chiuse sia per conseguimento del titolo che per rinuncia o decadenza.

Particolare attenzione è rivolta all'analisi dei bisogni e delle aspettative degli stakeholder che viene effettuata attraverso diversi strumenti:

- indagini del Nucleo di Valutazione di Ateneo sulla valutazione dell'attività didattica da parte degli studenti frequentanti, sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi e sull'opinione dei dottorandi;
- indagini svolte dal Consorzio AlmaLaurea sul profilo dei laureati e sulla condizione occupazionale dei laureati.

Tanto premesso, i contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità saranno promossi e diffusi nei confronti di tutti gli stakeholder, interni ed esterni, attraverso:

- la sezione Trasparenza, valutazione e merito, del sito istituzionale;
- il contributo di uffici dell'Amministrazione;
- comunicati, news di Ateneo, newsletter;
- l'organizzazione annuale della giornata della trasparenza.

Informazioni e suggerimenti sulla trasparenza, da parte degli stakeholder, nell'ottica di un loro coinvolgimento attivo, verranno raccolti attraverso una casella di posta elettronica dedicata, nonché attraverso sondaggi e questionari on-line, da realizzarsi nella nuova versione del portale di Ateneo.

6. Posta elettronica certificata

La PEC si è affermata, sotto il profilo normativo, come il principale strumento per la trasmissione tra pubbliche amministrazioni, professionisti, società e cittadini, di comunicazioni e di documenti validi ai fini del procedimento amministrativo, in grado di fornire al mittente notificazione di inoltro e di consegna, in modo del tutto equivalente alla posta, così come stabilito dal d. lgs. n. 82/2005 e s.m.i., denominato Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). A chi invia un messaggio di PEC viene infatti recapitata una ricevuta di avvenuta consegna non appena il messaggio viene depositato nella casella di posta elettronica certificata del destinatario. Tale ricevuta, contenente anche la precisa indicazione della data e dell'ora della consegna, ha validità legale esattamente come l'avviso di ricevimento di una tradizionale raccomandata.

In ossequio alla previsione normativa contenuta nell'art. 47 comma 3 del CAD, già a partire dal 2006, l'Ateneo ha emanato (con DR 4063 del 31.10.2006) il "Regolamento in materia di Posta Elettronica Certificata" ed ha quindi avviato il servizio PEC, dotando ciascuna struttura dell'Ateneo (Poli, Facoltà, Dipartimenti, Centri di Ateneo, Centri interdipartimentali di Ricerca e di Servizio, Ripartizioni e Uffici dell'Amministrazione Centrale e Biblioteche) di una propria casella PEC acquisita da un gestore di mercato.

Il 1 ottobre 2009, nell'ambito del progetto UNINAPEC, l'Ateneo si è accreditato come gestore PEC, con l'obiettivo di assegnare una casella PEC anche ai dipendenti, agli studenti ed a soggetti esterni (fornitori, collaboratori e professionisti) ed ai dipendenti, in modo tale da informatizzare in modo giuridicamente valido la trasmissione degli atti e delle comunicazioni da e verso tali soggetti. Il servizio è erogato, secondo le previsioni del DPR 68/2005 limitatamente ai rapporti intrattenuti tra l'amministrazione proponente ed i privati a cui sono rilasciate le caselle PEC.

Ultimato il percorso di accreditamento come gestore PEC, nel corso del 2010 è stata quindi messa a punto l'infrastruttura tecnologica del servizio e sono stati organizzati i seguenti processi:

- gestione dei titolari delle caselle,
- gestione del sistema,
- gestione dei log e della sicurezza,
- gestione delle anomalie e dell'help desk per gli utenti PEC,
- la certificazione UNINAPEC secondo lo standard ISO 9001:2000 e in conformità con il Sistema Gestione Qualità (SGQ) dell'Ateneo.

Il sistema è stato infine avviato in esercizio a partire dal 25 ottobre 2010, con l'assegnazione (e contestuale dismissione della precedente casella) di una casella UNINAPEC a tutte le strutture dell'Ateneo ed agli Uffici e Ripartizioni dell'Amministrazione Centrale e, in considerazione del fatto che l'Ateneo si è configurato per la gestione dei flussi documentali come un'unica Area Organizzativa Omogenea, con l'iscrizione nell'indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) della casella PEC "ateneo@pec.unina.it" quale casella PEC "istituzionale" dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

Il servizio UNINAPEC è coerente con quanto disposto dalla normativa vigente, nel rispetto degli indicatori di qualità e delle caratteristiche tecnico-organizzative riportate nel "Manuale operativo del Servizio UNINAPEC" pubblicato all'indirizzo:

<http://www.unina.it/UNINAPEC>

All'indirizzo <http://www.unina.it/UNINAPEC>, oltre al Manuale operativo del Servizio UNINAPEC e ad un elenco di F.A.Q., sono inoltre disponibili i seguenti documenti:

- ✓ la Guida rapida
- ✓ i moduli per la richiesta nuove caselle PEC di servizio e per gli esterni
- ✓ il modulo per la richiesta di cessazione
- ✓ il modulo per la richiesta LOG
- ✓ le istruzioni per la compilazione dei suddetti moduli
- ✓ l'elenco delle caselle PEC delle strutture e degli Uffici

Per poter accedere alla casella di posta certificata UNINA, è sufficiente avere a disposizione un collegamento ad internet ed un browser ove digitare il seguente indirizzo:

<https://webpec.unina.it>

Attualmente, l'Ateneo gestisce i seguenti domini PEC:

- | | | |
|----|----------------------------|--|
| 1. | strutture e servizi UNINA: | pec.unina.it |
| 2. | studenti UNINA: | studentipec.unina.it |
| 3. | personale UNINA: | personalepec.unina.it |

- | | | |
|----|--------------------------|---------------------|
| 4. | esterni UNINA: | ospitipec.unina.it |
| 5. | amministratori UNINAPEC: | gestorepec.unina.it |

I log dei messaggi UNINAPEC sono conservati in modo permanente con modalità digitali, nel rispetto della normativa vigente.

A partire dall'anno accademico 2011-2012, l'Università degli Studi di Napoli Federico II ha esteso il servizio UNINAPEC a tutti gli studenti che si iscrivono al primo anno, per quindi proseguire, anno per anno, al conferimento a tutti i nuovi immatricolati, fino alla copertura completa di tutti gli studenti iscritti. Più in dettaglio, all'atto dell'immatricolazione – sia *on line* tramite l'apposito sito WEB SEGREPASS che da sportello – insieme alla casella di posta elettronica “istituzionale” sul dominio @studenti.unina.it, viene in automatico assegnata allo studente anche una casella PEC sul dominio @studentipec.unina.it, con lo stesso account (codice che si scrive prima della @).

Per migliorare e semplificare l'utilizzo del Servizio, è stato anche implementato un meccanismo informatico che consente all'utente di configurare in autonomia la propria casella in modo tale da ricevere in automatico, all'atto di ricezione di un messaggio PEC, una notifica su un proprio indirizzo mail convenzionale.

Esempi di utilizzo del sistema sono l'invio allo studente di comunicazioni ed avvisi importanti, la presentazione da parte dell'interessato di istanze, etc. E' inoltre opportuno evidenziare che, ai sensi del vigente Codice dell'Amministrazione Digitale, visto che le caselle PEC sono assegnate dall'Ateneo solo previa identificazione dell'interessato, le istanze e le dichiarazioni trasmesse dagli studenti mediante la propria casella PEC UNINA, sono valide e sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza dell'addetto al procedimento.

Il primo servizio erogato dall'Ateneo mediante la PEC studenti riguarda la **trasmissione automatica dei certificati** selezionando l'apposita funzione su SEGREPASS. Gli studenti a cui è stata assegnata la casella PEC possono infatti scegliere da SEGREPASS di ricevere i certificati (selezionando la tipologia dall'apposita sezione) direttamente via mail. Altri servizi saranno successivamente implementati laddove di interesse. In ogni caso l'Ufficio Segreteria Studenti responsabile può utilizzare l'indirizzo PEC degli studenti

per eventuali comunicazioni e messaggi che necessitano di una certezza di consegna.

Le prossime iniziative previste per il 2012 nell'ambito del servizio UNINAPEC, oltre all'ampliamento del servizio agli studenti immatricolati al prossimo anno accademico, sono: il conferimento della PEC a tutti i dipendenti dell'Ateneo ed il caricamento in IPA degli indirizzi PEC di tutte le Unità Organizzative che costituiscono l'Amministrazione Centrale, in modo tale da aumentare il numero di caselle interoperabili con gli indirizzi CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino), il canale gratuito di comunicazione chiuso ed esclusivo tra Pubblica Amministrazione e cittadino che, ad oggi, non consente comunicazioni al di fuori di tale canale.

7. Giornata della trasparenza

Ai sensi dell'articolo 11 comma 6, del D.Lgs.n.150 del 2009, l'Università intende programmare, per il 2012, una giornata della trasparenza al fine di presentare il Piano sulla performance 2011-2013 e le azioni poste in essere per migliorare la qualità dei servizi forniti dall'università agli *stakeholders* interni ed esterni.

La giornata della trasparenza sarà la sede opportuna per fornire informazioni sul Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, e per illustrare le attività svolte, gli obiettivi perseguiti e le iniziative programmate dall'Amministrazione in tema di trasparenza e integrità.