

Il Piano di miglioramento dei servizi, il Piano delle *performance* e le verifiche sul raggiungimento degli obiettivi

1. Questo referto ⁽¹⁾ è stato predisposto dal Nucleo di Valutazione in attuazione di una specifica clausola – illustrata al § 2 - dell'accordo stipulato tra l'Università e la Provincia di Trento (di seguito: la Provincia). Sebbene si tratti quindi di un compito distinto e - per i motivi indicati di seguito (al § 3) - distante dai compiti propri del Nucleo, tanto da richiedere una riformulazione (nel senso indicato al § 4), esso lo ha svolto, nello spirito di servizio e di leale collaborazione con gli organi di governo dell'ateneo che ne ha fin dall'inizio contraddistinto l'azione, segnalando (al § 5) una serie di aspetti rilevanti ai fini della valutazione dell'adempimento degli impegni che l'Università ha concordato con la Provincia.

2. Il quadro generale di riferimento può essere rapidamente richiamato. Nell'Atto d'indirizzo approvato dalla Provincia per il triennio 2012/14 si è previsto che l'Università adotti un Piano di miglioramento delle attività amministrative, coerente con quello dell'amministrazione provinciale, e che una parte del finanziamento sia dalla Provincia erogata <<subordinatamente all'approvazione del piano e alla periodica verifica sulla sua attuazione>>. Gli effetti propri di tale Piano sono stati attribuiti al Piano delle *performance*, previsto dalla normativa nazionale (d. lgs. 27 ottobre 2009, n. 150). Quanto alle verifiche, è stato richiesto al Nucleo di Valutazione di "certificare" se le scelte esterne nel Piano sono state conseguite.

3. Quelle appena indicate sono decisioni di *policy*, che esulano dalle competenze del Nucleo. Proprio per questo motivo, il Nucleo ritiene preliminarmente doveroso segnalare agli organi di governo dell'ateneo due difficoltà che si sono manifestate nell'attuazione di quelle decisioni, anche ai fini di un'eventuale riconsiderazione. Una è la scelta di fare riferimento al Piano delle *performance*, l'altra è quella di chiedere al Nucleo di certificare il raggiungimento degli obiettivi. La prima difficoltà dipende dall'inadeguatezza del Piano delle *performance* in sé e per sé e dal modo in cui è stato configurato in concreto, nell'Università di Trento. Il Piano delle *performance* non è semplicemente uno strumento per conseguire risparmi di spesa. È previsto da una disciplina volta a migliorare la produttività del lavoro pubblico e, con essa, la qualità e la trasparenza dei pubblici uffici. Serve, in particolare, a definire <<gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori>> (art. 10, c. 1, lett. a), d. lgs. n. 150/2009). La logica cui tale atto programmatico è rivolto è ben diversa rispetto a quella del contenimento della spesa, ancorché ne sia (comprensibilmente) richiesta la coerenza con la programmazione finanziaria. L'obiettivo di miglioramento della qualità dei servizi può richiedere un incremento di taluni tipi di spese o del complesso delle spese, per produrre incrementi di efficienza. A parte i limiti che lo strumento presenta, sono i contenuti che in concreto esso presenta a renderlo poco adatto al conseguimento dello scopo. Infatti, come il Nucleo di Valutazione ha osservato nell'apposito referto, il Piano collega gli obiettivi operativi con quelli strategici, ma non definisce in modo chiaro gli indicatori e i *target*. Sovente non evidenzia i valori di partenza, rispetto ai quali si dovrebbero misurare i miglioramenti conseguiti, con la conseguenza che i risultati indicati nella relazione annuale sulla *performance* non sono verificabili rispetto alle aspettative. Dunque, sarebbe stato assai utile, nella logica della buona amministrazione, fornire un'adeguata rappresentazione di queste criticità agli organi di governo dell'Università e, ove questi lo ritenessero opportuno, adeguare il Piano.

4. L'altra difficoltà concerne il compito del Nucleo di Valutazione. Come esso ha immediatamente segnalato, il fare riferimento alle verifiche in termini di "certificazione" dei dati della gestione evoca il ruolo degli organismi con ambito d'attività eminentemente economico-finanziario. Il Nucleo non è riconducibile, con ogni evidenza, a questo tipo di organismi. Il

¹ Il referto è stato adottato, sulla base degli approfondimenti svolti nelle riunioni del 4 giugno e del 21 luglio 2014, nel corso della riunione telematica del 6 ottobre.

presupposto della sua indipendenza è la specifica competenza tecnica di quanti ne fanno parte. Si tratta di una competenza tecnica correlata ai compiti di ricerca e didattica che sono propri delle università, pur se la valutazione si è arricchita di nuovi contenuti, riguardanti l'attività degli uffici. Si è resa, quindi, necessaria una precisazione circa la natura del compito spettante al Nucleo di Valutazione e così il 10 luglio 2014 il dirigente responsabile della Provincia ha inviato all'Università una lettera in cui si precisa che al <<Nucleo di Valutazione ... è richiesta una "valutazione complessiva" in merito al perseguimento nell'anno di riferimento degli obiettivi di miglioramento organizzativo dichiarati nel proprio Piano delle performance e richiamati nel patto di stabilità interno a carico dell'Università di Trento>>. È nel senso ed entro i limiti indicati che il Nucleo segnala una serie di aspetti, quali emergono dai documenti consultati.

5. Assumono rilievo, a tal fine, sia le azioni svolte dall'amministrazione, sia i risultati conseguiti, in tutto o in parte (per i quali vale l'avvertenza segnalata al § 3).

A) Sotto il primo profilo, dai documenti che il Nucleo di Valutazione ha potuto esaminare risulta che nel corso del 2012 l'Università ha attuato, in modo continuo e regolare, le linee d'intervento prefigurate nel Piano delle *performance* 2011-13. Nel novero di queste misure, i servizi di supporto alla didattica, alla ricerca e all'internazionalizzazione – prima distribuiti tra le sette facoltà esistenti – sono stati concentrati in tre uffici (Poli), con un contenimento del personale addetto a queste funzioni che – all'esito di un'apposita simulazione - l'amministrazione ha stimato in 12 unità (*Relazione sulla performance 2013*, p. 5). È stato ridotto il numero degli uffici contabili (da 5 a 3). Sono stati incrementati i contratti per l'acquisto di beni e servizi in base alle convenzioni della CONSIP (*Relazione sulla performance 2013*, p. 11). Va altresì segnalata la revisione dei processi di acquisto, con l'introduzione di nuovi strumenti giuridici e informatici, quali il sistema di *e-procurement* MePa (²), i fascicoli informatici a supporto delle procedure di gara, la PEC nelle comunicazioni con i concorrenti, la firma digitale. Altrettanto è stato fatto per quanto concerne gli inserimenti e le modifiche anagrafiche fornitori.

B) Nel novero dei risultati assumono rilievo, tra l'altro, i seguenti: vi è stato un incremento dei contratti stipulati in adesione alle convenzioni-quadro della CONSIP passati da 12 nel 2012 a 15 nel 2013, e con un volume della spesa complessiva pressoché triplicato; sono stati stipulati nuovi contratti di servizi a prezzi inferiori rispetto a quelli utilizzati in base alle suddette convenzioni-quadro (per i 6 servizi di pulizia, l'importo contrattato è stato pari a 647.000 €, rispetto a un importo di riferimento CONSIP pari a 729.000€); le procedure MEPA sono passate da 6 a 76 per un valore complessivo più che decuplicato (da 88.000 € a 1,1 milioni di €) con un valore ha avuto un impulso la smaterializzazione delle procedure, con l'uso quasi esclusivo della PEC (con la quintuplicazione dei fascicoli passati da 300 a 1.500 fascicoli); si è provveduto alla smaterializzazione, in questo caso dei procedimenti strumentali riguardanti sia il personale docente, sia il personale tecnico-amministrativo (le procedure cartacee sono diminuite del 46 %, quelle on-line sono più che quadruplicate, passando da 823 a 3.918).

6. Considerando la documentazione di risultato ora esposta, il Nucleo di Valutazione reputa possibile pervenire a una valutazione positiva quanto alle azioni poste in essere e ai risultati conseguiti.

² I dati esposti di seguito sono stati forniti dall'amministrazione, su richiesta del Nucleo di Valutazione, il 28 settembre 2014.