



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013

(Art. 11 - Decreto Legislativo 150/2009)



A cura di:

Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività del Rettore

Ufficio relazioni con il pubblico

Ufficio statistico, programmazione e relazioni esterne

Settore Relazioni istituzionali e commissioni di Ateneo

Hanno collaborato alla stesura del documento:

Ripartizione I Affari generali

Ripartizione II Personale

Ripartizione III Patrimonio

Ripartizione IV Studenti

Ripartizione V Supporto organi di governo

Ripartizione VI Ragioneria

Ripartizione VII Attività edilizie

Ripartizione IX - Relazioni internazionali

Centro InfoSapienza

Ufficio Valorizzazione ricerca scientifica e innovazione

Ufficio Stipendi

Ispettorato pensioni

Economato

Ufficio Tecnico

Project manager per U-GOV

Approvato il 14/06/2011 dal Consiglio di Amministrazione



Indice

Introduzione	Pag. 4
Parte I - Pubblicazione dati	Pag. 6
Parte II - Modalità di pubblicazione <i>on line</i> dei dati	Pag. 10
Parte III - Descrizione delle iniziative	Pag. 12
Parte IV - Sezione programmatica	Pag. 14
Parte V - Piano della performance	Pag. 23
Parte VI - Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Pag. 24
Parte VII - Posta Elettronica Certificata (Pec)	Pag. 27
Parte VIII - Giornate della Trasparenza	Pag. 28



INTRODUZIONE

Sapienza Università di Roma adotta il presente “Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” in ottemperanza all’art. 11 del Dlgs. 150/2009 e sulla base delle linee guida della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche (Delibere CIVIT n. 06/2010 e n. 105/2010).

Nella consapevolezza che la trasparenza debba essere garantita tanto sotto l’aspetto “statico”, rappresentato dalla pubblicità di categorie di dati finalizzati al controllo sociale, quanto sotto l’aspetto “dinamico”, direttamente correlato alla performance, il presente Programma è finalizzato a quel “miglioramento continuo” del servizio pubblico che già da molto tempo questa università persegue anche con il necessario apporto partecipativo degli studenti e delle famiglie.

Pertanto nel presente Programma vengono declinati gli oggetti, gli strumenti ed i processi, comprensivi del coinvolgimento degli *stakeholders*, che nel loro insieme garantiscono l’effettiva conoscenza dell’azione amministrativa ed agevolano le modalità di partecipazione e di coinvolgimento della collettività.

Nella predisposizione del Programma, assume rilievo centrale la nuova nozione di “trasparenza” intesa dall’art. 11 del predetto decreto legislativo quale *“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”*.

Tale nozione, a differenza di quella contenuta nella legge n. 241/90, che subordina il diritto di accesso ai documenti amministrativi alla titolarità di un interesse azionabile dinanzi al giudice, è intesa come accessibilità totale che presuppone, ispirandosi al paradigma dell’*open government* di origine statunitense, l’accesso da parte dell’intera collettività a tutte le “informazioni pubbliche”, al fine di perseguire obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell’integrità ed etica pubblica.

La Sapienza sostiene e favorisce la cultura dell’integrità e aderisce al principio secondo cui *“La trasparenza è l’antidoto della corruzione e prevenire è meglio che reprimere perché costa meno in termini sia economici che sociali. La trasparenza è un alleato strategico e naturale nella lotta alla corruzione.”*¹

In attesa della emanazione della nuova Legge anticorruzione già approvata dal Consiglio dei Ministri, la Sapienza ha già provveduto alla pubblicazione di determinate informazioni che concorrono alla prevenzione della corruzione riconoscendo il legame di tipo funzionale tra la disciplina della trasparenza e quella della lotta alla corruzione così come concepito anche dalla Convenzione Onu contro la corruzione del 31 ottobre 2003, ratificata dall’Italia con legge 3 agosto 2009, n. 116.

¹ Primo Rapporto al Parlamento del Servizio Anticorruzione e Trasparenza (S.A.e.T.), creato nell’ambito del Dipartimento della Funzione Pubblica, che ha origine dall’ufficio dell’Alto Commissario per la prevenzione e il contrasto della corruzione e delle altre forme di illecito nella pubblica amministrazione.



In questa prospettiva la Sapienza ha provveduto a richiamare l'insieme dei principi e delle norme di comportamento corretto in seno all'amministrazione attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale del Codice disciplinare e del Codice di comportamento dei dipendenti della Sapienza, ai sensi e per gli effetti dell'art. 68 del D.lgs n. 150 del 27 Ottobre 2009, recante attuazione della legge n. 15 del 4 Marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e di trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, nonché della legge n. 240/2010.

La Sapienza garantisce che i dati pubblicati sul sito web www.uniroma1.it e i modi di pubblicazione saranno pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità indicate dalla legge nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali) anche alla luce delle delibere del Garante in materia di protezione dei dati personali.



PARTE I - PUBBLICAZIONE DATI

Questa sezione del Programma indica l'elenco dei dati che verranno inseriti all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del sito web www.uniroma1.it.

Nella predisposizione dei contenuti si terrà conto:

- delle prescrizioni di legge in materia di trasparenza;
- delle disposizioni in materia di dati personali, comprensive delle delibere dell'Autorità garante;
- delle indicazioni riportate dalle linee guida della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Delibere CIVIT n. 06/2010 e n. 105/2010), con particolare riferimento al paragrafo 4.2;
- della natura dei propri settori di attività e dei propri procedimenti, al fine di individuare le aree più esposte a maggiore rischio di corruzione o semplicemente di cattiva gestione.

I dati attualmente pubblicati e che nel corso dei prossimi mesi verranno resi pubblici sono i seguenti:

- 1) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione (articolo 11, comma 8, lettera *a*), del d. lg. n. 150 del 2009);
- 2) Piano e Relazione sulla *performance* (articolo 11, comma 8, lettera *b*), del d. lg. n. 150 del 2009);
- 3) Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:
 - a) informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - articolo 54, comma 1, lettera *a*), del d. lg. n. 82 del 2005);
 - b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (articolo 54, comma 1, lettera *d*), del d. lg. n. 82 del 2005);
 - c) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale dell'amministrazione centrale o direttamente afferenti alla direzione generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (articolo 54, comma 1, lettera *b*), del d. lg. n. 82 del 2005);
 - d) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti di competenza dell'amministrazione centrale, individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera *c*), del d. lg. n. 82 del 2005);



- e) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010);
- f) carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.

4) Dati informativi relativi al personale:

- a) *curricula* e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere *f*) e *g*), del d. lg. n. 150 del 2009), indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);
- b) *curricula* dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera *f*), del d. lg. n. 150 del 2009);
- c) *curricula*, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;
- d) nominativi e *curricula* dei componenti degli Comitato di Supporto Strategico e Valutazione²
- e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);
- f) ammontare complessivo dei premi collegati alla *performance* stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (articolo 11, comma 8, lettera *c*), del d. lg. n. 150 del 2009);
- g) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti (articolo 11, comma 8, lettera *d*), del d. lg. n. 150 del 2009);
- h) codici di comportamento: codice disciplinare e regolamento sulle procedure disciplinari (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d. lg. n. 150 del 2009);

5) Dati relativi a incarichi e consulenze:

- a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti (articolo 11, comma 8, lettera *i*), del d. lg. n. 150 del 2009 e articolo 53 del d. lg. n. 165 del 2001). Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa

² Sul piano prescrittivo le Università non sono attualmente destinatarie delle disposizioni contenute nella delibera CIVIT n. 89/2010: "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance", ma devono comunque adottare un sistema di misurazione e valutazione della performance in tempo utile affinché sia operativo a partire dal 1 gennaio 2011. La Sapienza ha scelto da Statuto, di affidare le funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) al Comitato di Supporto Strategico e Valutazione, che recepisce buona parte delle funzioni dell'ex Nucleo di Valutazione Strategica (NVS).



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

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

- a) servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d. lg. 7 agosto 1997, n. 279), contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento (articolo 11, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla *performance*;
- b) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (articolo 55, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009);
- c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni fanno parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.

7) Dati sulla gestione dei pagamenti:

- a) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (articolo 23, comma 5, della l. n. 69 del 2009).

8) Dati relativi alle buone prassi:

- a) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009);
- b) informativa sul rispetto dei requisiti di trasparenza dei corsi di studio ex D.M. n. 544/2007 del Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca.

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

- a) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000).

10) Dati sul "*public procurement*":

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



pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Ferma la tassatività della previsione normativa dei dati nonché i limiti di cui alla protezione dei dati personali, la Sapienza potrà prevedere la pubblicazione di ulteriori dati che siano utili a garantire un adeguato livello di trasparenza.



PARTE II – DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE ON LINE DEI DATI

In questa unità sono indicate le attività inerenti alla predisposizione, modifica o integrazione della sezione “Trasparenza, valutazione e merito”, raggiungibile da un *link*, chiaramente identificabile dall’etichetta “Trasparenza, valutazione e merito” posto nell’*homepage* del sito www.uniroma1.it di facile accesso e consultazione, in coerenza alle disposizioni della Delibera CIVIT n. 105/2010, in particolare ai paragrafi 4.1.1 e 4.1.2.

La Sapienza ha presentato nel mese di aprile 2011 il nuovo portale web dell’ateneo aggiornato secondo le indicazioni contenute nelle “Linee guida per i siti web della PA” (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione). Al fine di agevolare l’accesso alle informazioni, il sito prevede un doppio percorso di navigazione, per canali e per target di utenza. Il contenuto di ciascun canale è visibile direttamente in *home page*, grazie all’esposizione delle etichette riferite alle pagine di secondo livello. Inoltre nel sito sono presenti ulteriori strumenti volti ad agevolare la ricerca, quali i *tag clouds* e il *come fare per...* che affiancano il tradizionale motore di ricerca per parola chiave.

Per la costruzione delle pagine web, si è tenuto conto delle seguenti indicazioni:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

Il nuovo portale, frutto di un lungo lavoro progettuale che ha impegnato diverse strutture e competenze interne, rappresenta la principale forma di comunicazione dell’ateneo con gli utenti ed è stato realizzato e rinnovato per garantire quel processo di miglioramento continuo dei servizi e delle informazioni rivolte agli utenti, attraverso la comunicazione via Internet, che deve contraddistinguere l’azione di ogni pubblica amministrazione.

La suddetta sezione “Trasparenza, valutazione e merito” sarà aggiornata in coerenza con quanto indicato nel paragrafo 4.2 delle linee guida Civit (Delibera n. 150/2011). La sezione risulterà suddivisa in macroaree, ognuna denominata come le categorie presenti nel paragrafo 4.2, ciascuna delle quali includerà una voce per ogni contenuto specifico appartenente alla categoria stessa. Facendo *click* sulle suddette voci, l’utente potrà avere accesso alle informazioni di interesse. L’ordine delle voci all’interno della sezione corrisponde a quello riportato nel paragrafo 4.2. Le voci sono state previste anche se i rispettivi contenuti non sono stati ancora pubblicati: in tal caso, viene visualizzato un messaggio che indica che i contenuti sono in via di pubblicazione e viene riportata la data prevista di pubblicazione. All’interno della sezione “Trasparenza, valutazione e merito” sarà



pubblicato, tra l'altro, il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il relativo stato di attuazione.

Verrà garantita la tempestività della pubblicazione delle informazioni e dei dati e la trasparenza dei criteri di validità: ogni contenuto informativo sarà corredato dalla storia delle revisioni, contenente la data di pubblicazione e le caratteristiche di ogni revisione. A tal scopo, le informazioni superate e/o non più significative saranno archiviate o eliminate, secondo le indicazioni contenute nelle ["Linee Guida Siti Web"](#) (in particolare, al paragrafo 3) e nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali. Particolare attenzione sarà rivolta alla definizione dei criteri di validità e delle politiche di archiviazione dei dati, soprattutto per quanto attiene ai dati informativi relativi al personale.

Sarà contestualizzato chiaramente ogni contenuto informativo pubblicato (pagina *web*, *file*); in particolare verranno indicati:

o la tipologia delle informazioni contenute (in modo sintetico);

o il periodo a cui le informazioni si riferiscono;

o quale amministrazione ha creato quel contenuto informativo e a quale amministrazione quel contenuto si riferisce.

Verranno inseriti all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" strumenti di notifica degli aggiornamenti (ad esempio, "*Really Simple Syndication - RSS*"), sia a livello di intera sezione (viene notificato all'utente qualsiasi inserimento o modifica all'interno della sezione) sia a livello di singolo argomento (all'utente vengono notificati solo gli aggiornamenti relativi all'argomento/i selezionato/i).

Le informazioni e i documenti verranno pubblicati in formato aperto, in coerenza con le ["Linee Guida Siti Web"](#). Verranno inoltre pubblicati, sempre in formato aperto, i dati che sono alla base delle informazioni stesse (ad esempio, le tabelle contenute nei documenti).

Verranno pubblicati *on line*, nella sezione dedicata alla *performance*, i dati provenienti direttamente dalle proprie banche dati e legati ad aspetti di *performance* particolarmente rilevanti per gli *stakeholder*.

Agli utenti verrà garantita, all'interno della sezione del sito dedicata alla trasparenza, la possibilità di fornire *feedback* e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate (ad esempio nei termini di precisione, completezza, correttezza, tempestività), al fine di:

- a. coinvolgere i cittadini nell'attività dell'amministrazione;
- b. aiutare l'amministrazione nel compito di garantire la qualità delle informazioni rilevanti per gli utenti, grazie al controllo diffuso da parte di questi ultimi;
- c. diffondere nei cittadini la consapevolezza della disponibilità delle informazioni e dei meccanismi di funzionamento dell'amministrazione stessa.

L'amministrazione si avvarrà dell'utilizzo di strumenti *web 2.0*, così come indicato nelle ["Linee Guida Siti Web"](#)



PARTE III – DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE

Al fine di favorire un adeguato livello di trasparenza e forme diffuse di controllo in ossequio al principio della legalità e dello sviluppo della cultura dell'integrità, la Sapienza assicura una agevole consultazione e comprensione del presente Programma.

Saranno pubblicati sul sito web gli aggiornamenti annuali del Programma e lasciate a disposizione e rese accessibili tramite *link* anche le precedenti versioni.

Inoltre verranno pubblicati periodicamente, almeno semestralmente:

1. lo Stato di attuazione del Programma, anch'esso in formato aperto e *standard* e gli stati d'attuazione precedenti saranno lasciati a disposizione sul sito e resi accessibili tramite *link* dalla pagina dove è pubblicato il Programma triennale;
2. in coerenza con i documenti di cui al punto precedente, un Prospetto riepilogativo che riporti in modo intuitivo le informazioni relative alle azioni del Programma e al relativo stato di attuazione, con particolare riferimento a quelle azioni che producano risultati che hanno impatto diretto e forniscono utilità agli *stakeholder*. Il prospetto riepilogativo sarà realizzato in formato aperto, *standard* e facilmente interpretabile sia da un utente che da un programma *software* e conterrà almeno i seguenti dati:
 - denominazione amministrazione;
 - data di ultimo aggiornamento dello stato di attuazione;
 - singole azioni del Programma e relativo stato di attuazione, secondo il modello descritto nella tabella 1 delle Linee Guida.

La Sapienza infine fornirà, in coerenza a quanto indicato nel paragrafo 4.1.1 delle Linee Guida CIVIT, gli strumenti di notifica degli aggiornamenti (ad esempio, RSS) che permetteranno all'utente interessato di essere informato in seguito a ogni aggiornamento dei dati pubblicati relativi al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (Programma, stato di attuazione, dati del prospetto riepilogativo).

Nell'ambito del progetto denominato "Operazione Trasparenza", come previsto dalla Legge n. 69 del 18 giugno 2009, dal D. Lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e successive modificazioni ed integrazioni, finalizzate a migliorare il rapporto fra cittadini e Pubblica Amministrazione, la Sapienza ha già reso disponibili on-line i seguenti dati:

- le retribuzioni annuali;
- i *curricula vitae* dei titolari di incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei titolari di posizioni organizzative;
- gli indirizzi di posta elettronica;
- i numeri telefonici ad uso professionale dei dirigenti;
- i dati relativi ai tassi di assenza e presenza del personale aggregati per ciascun ufficio dirigenziale;



- tassi di assenza e presenza del personale TA.

L'aggiornamento dei suddetti dati è dinamico. Allo stato le informazioni risultano aggiornate al mese di aprile 2011.

Nell'ambito di favorire un adeguato livello di trasparenza, la Sapienza ha approvato nel 2010 il Piano di comunicazione. Il documento, elaborato a cura dell'Ufficio Dirigenziale di supporto delle attività del Rettore (Ufficio relazioni con il pubblico - Ufficio stampa e comunicazione) in applicazione della legge 150/2000 sulla comunicazione pubblica, rappresenta un progetto pilota finalizzato al coordinamento e alla programmazione delle attività comunicative della Sapienza. Nel 2011 è stato varato il nuovo Piano della Comunicazione 2011 che si colloca nell'ambito della ristrutturazione della Sapienza a seguito dell'approvazione del nuovo Statuto e ne accompagna gli obiettivi strategici.

Inoltre, sempre in un ottica di rafforzamento della cultura dell'integrità e al contempo di prevenzione della corruzione La Sapienza ha avviato l'informatizzazione dei propri processi e ha ampliato i servizi forniti *on line*. In particolare, a partire dal 2009 e' stato avviato il decentramento del sistema di protocollazione informatica per le strutture dell'amministrazione centrale, ha favorito la trasparenza dell'azione amministrativa dei procedimenti e ha reso più efficace ed economica l'azione amministrativa.

La Sapienza adotterà ulteriori iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità (articolo 11, comma 2, del d. lg. n. 150 del 2009) quali ad esempio sessioni di formazione in aula e a distanza mediante piattaforme di *web learning* in materia di trasparenza e integrità; forum per la condivisione di *best practice* in materia di trasparenza e integrità; forme di comunicazione e coinvolgimento dei cittadini in materia di trasparenza e integrità (questionari, convegni, opuscoli); creazione di spazi (ad esempio nella forma di FAQ o guide sintetiche) all'interno dei siti delle amministrazioni; organizzazione di seminari, convegni, ecc. in materia di trasparenza e integrità per condividere esperienze, documenti, idee.



PARTE IV - SEZIONE PROGRAMMATICA

a) Modalità di attuazione

La Sapienza adotta il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità contestualmente all'adozione del Piano della performance. Gli aggiornamenti verranno adottati entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

Il presente Programma indica gli obiettivi di trasparenza di breve (un anno) e di lungo periodo (tre anni). Si tratta, infatti, di un Programma triennale "a scorrimento" idoneo a consentire il costante aggiornamento del Programma stesso.

Il Programma indica i termini temporali entro i quali l'ateneo prevede il raggiungimento di ciascun obiettivo di trasparenza. Gli aggiornamenti inseriti successivamente indicheranno, nelle note esplicative, le motivazioni del mancato raggiungimento degli obiettivi nei termini originariamente previsti qualora si verificassero.

b) Azioni previste, tempi di attuazione e strutture competenti

ATTIVITA'	TEMPI DI ATTUAZIONE	STRUTTURA	note
1) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione (articolo 11, comma 8, lettera a), del d.lgs. n. 150 del 2009);	In corso di pubblicazione	Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività del Rettore <i>Urp ufficio relazioni con il pubblico</i> <i>Ufficio statistico, programmazione e relazioni esterne</i> <i>Settore Relazioni Istituzionali e Commissioni di Ateneo</i>	



2) Piano e Relazione sulla performance (articolo 11, comma 8, lettera b), del d. lg. n. 150 del 2009);	In corso di pubblicazione	Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività del Rettore <i>Ufficio statistico, programmazione e relazioni esterne</i>	
3) Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:			
<i>a) informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - articolo 54, comma 1, lettera a), del d. lg. n. 82 del 2005);</i>	Pubbligate, ulteriori in corso di pubblicazione	Ripartizione II Personale	
<i>b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (articolo 54, comma 1, lettera d), del d. lg. n. 82 del 2005);</i>	Publicato	Centro InfoSapienza	
<i>c) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale dell'amministrazione centrale o direttamente afferenti alla direzione generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (articolo 54, comma 1, lettera b), del d.lgs. n. 82 del 2005);</i>	Publicato	Ripartizione I Affari generali	



<i>d) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti di competenza dell'amministrazione centrale individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della l. n. 241 del 1990 (articolo 54, comma 1, lettera c), del d.lgs. n. 82 del 2005);</i>	Publicato	Ripartizione I Affari generali	
<i>e) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del d. lg. n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 88 del 24 giugno 2010);</i>	Publicate, ulteriori in corso di pubblicazione	Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività Rettore	
<i>f) carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio;</i>	Publicate, ulteriori in corso di pubblicazione	Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività Rettore	
4) Dati informativi relativi al personale:			
<i>a) curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (articolo 11, comma 8, lettere f) e g), del d. lg. n. 150 del 2009), indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex articolo 19, commi 3 e 4, del d. lg. n. 165 del 2001 - (articolo 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);</i>	Publicati	Ripartizione II Personale Ufficio stipendi	
<i>b) curricula dei titolari di posizioni organizzative (articolo 11, comma 8, lettera f), del d. lg. n. 150 del 2009);</i>	Publicato	Ripartizione II Personale	



<i>c) curricula, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;</i>	Publicato	Ripartizione II Personale Ufficio stipendi	
<i>d) nominativi e curricula dei componenti degli Comitato di Supporto Strategico e Valutazione</i>	Publicato	Ripartizione II Personale	
<i>e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (articolo 21 della l. n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (articolo 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);</i>	Publicato	Ripartizione II Personale Ufficio stipendi	
<i>f) ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (articolo 11, comma 8, lettera c), del d. lg. n. 150 del 2009);</i>	In corso di definizione		
<i>g) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti (articolo 11, comma 8, lettera d), del d. lg. n. 150 del 2009);</i>	In corso di definizione		
<i>h) codici di comportamento: codice disciplinare e regolamento sulle procedure disciplinari (articolo 55, comma 2, del d. lg. n. 165 del 2001 così come modificato dall'articolo 68 del d. lg. n. 150 del 2009);</i>	Publicato	Ripartizione II Personale	
5) Dati relativi a incarichi e consulenze:			
<i>a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti</i>	Publicate, ulteriori in	Ripartizione II	



<p><i>(articolo 11, comma 8, lettera i), del d. lg. n. 150 del 2009 e articolo 53 del d. lg. n. 165 del 2001). Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informazioni è stato indicato: soggetto incaricato, curriculum di tale soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto, dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi).</i></p>	corso di pubblicazione	Personale	
6) Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:			
<p><i>a) servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del d. lg. 7 agosto 1997, n. 279), contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento (articolo 11, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance;</i></p>		Ripartizione VI Ragioneria	
<p><i>b) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli</i></p>	Pubblicato	Ripartizione II Personale	



<i>effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (articolo 55, comma 4, del d. lg. n. 150 del 2009);</i>			
<i>c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni fanno 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.</i>	Publicato	Ufficio valorizzazione ricerca scientifica e innovazione Ripartizione VI Ragioneria	
7) Dati sulla gestione dei pagamenti:			
<i>a) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (articolo 23, comma 5, della l. n. 69 del 2009).</i>		Ripartizione VI Ragioneria	
8) Dati relativi alle buone prassi:			
<i>a) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (articolo 23, commi 1 e 2, della l. n. 69 del 2009).</i>		Ufficio dirigenziale delle strutture di supporto alle attività del Rettore Ripartizione IV Studenti	
<i>b) informativa sul rispetto dei requisiti di trasparenza dei corsi di studio ex D.M. n. 544/2007 del Ministero dell'Istruzione</i>		Ripartizione IV Studenti Comitato	



Università e Ricerca		Editoriale Web	
9) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica:			
<i>a) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (articoli 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000).</i>		Ripartizione I Affari generali Ripartizione II Personale	
10) Dati sul "public procurement":			
<i>a) dati previsti dall'articolo del d. lg. n. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.</i>		Ripartizione VII Attività edilizie Ispettorato pensioni Economato	
<i>b) dati previsti dall'articolo 9 comma 2 del d. lg. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori servizi e forniture)</i>	Publicato	Ripartizione III Patrimonio	(riferimento: pagine web "Gare e appalti") http://www.uniroma1.it/organizzazione/amministrazione/gareappalti/default.php

Agli Organi Accademici competenti spetta definire il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e gli eventuali aggiornamenti annuali così come previsto dall'articolo 15, comma 2, lettera d), del d.lgs. n. 150 del 2009.

L'Organismo indipendente di valutazione (OIV), così come previsto dall'articolo 14, comma 4, lettere f) e g), del d.lgs. n.150 del 2009 è l'organo responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla CIVIT e avrà la funzione di promuovere e attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità. Sarà, quindi, compito dell'OIV esercitare l'attività di impulso e di attestazione



dell'adozione del Programma con l'ausilio dell'Ufficio statistico, programmazione e relazioni esterne e del Referente tecnico del CSSV-Organismo Indipendente di Valutazione

L'adozione del Programma prevede un'ampia partecipazione degli *stakeholders*, al fine di consentire maggiormente l'individuazione di quei dati che risultano più rilevanti ai fini del controllo sociale, ma anche a consentire una corretta individuazione degli obiettivi strategici dei servizi pubblici con un'adeguata partecipazione dei portatori di interesse (delibera n. 89 del 29 luglio 2010).

All'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) e all'Ufficio stampa vengono assegnate le funzioni di raccordo, informazione e raccolta di suggerimenti e commenti da parte del pubblico, da trasmettere all'interno dell'organizzazione secondo un approccio di tipo *bottom up*.

Viene designato quale referente del procedimento di formazione, adozione e attuazione del Programma e dell'intero processo di realizzazione di tutte le iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza, nonché la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità, il Dirigente dell'Ufficio Dirigenziale di supporto alle attività del Rettore che sarà responsabile altresì dei rapporti con gli *stakeholder* in modo da facilitare lo scambio di informazioni sulla buona gestione della pubblica amministrazione.

Tale responsabilità graverà sul referente come sopra indicato, unitamente al responsabile delle informazioni in relazione alle quali si sia verificata la violazione dell'obbligo di trasparenza.

Tale designazione rileva sia ai fini dell'*accountability* interna in relazione all'effettivo adempimento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, sia dell'applicazione delle misure sanzionatorie previste dall'articolo 11, comma 9, del d.lgs. n. 150 del 2009, in caso di mancata adozione e realizzazione del Programma o di mancato assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti.

Il programma vedrà coinvolte le seguenti aree dell'amministrazione. Il referente di Ateneo potrà rivolgersi, per ottenere dati, informazioni e aggiornamenti al rispettivo responsabile interno delle informazioni.

Ripartizione I - Affari generali: Dott. Andrea Bonomolo
Ripartizione II - Personale: Dott. Fabrizio De Angelis
Ripartizione III - Affari patrimoniali: Dott.ssa Daniela Cavallo
Ripartizione IV - Studenti: Dott.ssa Rosalba Natale
Ripartizione V - Supporto organi di governo: Dott.ssa Mariaester Scarano
Ripartizione VI - Ragioneria: Dott.ssa Simonetta Ranalli
Ripartizione VII - Attività Edilizie: Arch. Paola Di Bisceglie
Ripartizione IX - Relazioni Internazionali: Dott. ssa Antonella Cammisa
Centro InfoSapienza: Dott. Luciano Longhi
Ufficio valorizzazione ricerca scientifica e innovazione: Dott. ssa Sabrina Luccarini
Ufficio Stipendi: Dott. Bernardo Parravano
Ispettorato pensioni: Dott. ssa Laura Gianni
Economato: Dott. Luigi Migliaccio
Ufficio Tecnico: Dott. Giuseppe Pichezzi
Project manager per U-GOV: Dott.ssa Raffaella Iovane



Si precisa che per le risorse dedicate all'attuazione del presente programma, con particolare riferimento alle risorse umane e strumentali utilizzate per il perseguimento degli obiettivi di trasparenza, sarà rispettato il limite generale dell'invarianza della spesa previsto dalla legge.

c) Strumenti di verifica dell'efficacia delle iniziative.

L'OIV, essendo l'organo responsabile della corretta applicazione delle linee guida, dovrà attuare i processi infrannuali di riscontro dell'efficacia del Programma e procederà all'elaborazione di una relazione sullo stato di attuazione del Programma da presentare agli Organi Accademici con cadenza semestrale, in base a quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009 e dalle delibere della CIVIT 06/2010 e 105/2010.



PARTE V - PIANO DELLA PERFORMANCE

Il presente Programma si pone in relazione al ciclo di gestione della *performance* al fine di garantire la piena conoscibilità di ogni componente del Piano e dello stato della sua attuazione (punto 1.2. "Trasparenza e *performance* delle Linee Guida CIVIT").

La Sapienza adotta il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità contestualmente alla redazione del Piano della performance.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il piano delle Performance e il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità saranno pubblicati nella sezione "Trasparenza, Valutazione e merito" del nuovo portale della Sapienza.



PARTE VI – COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

“La Sapienza considera di grande valore la possibilità di accogliere ogni anno studenti della più articolata provenienza possibile e garantisce di conseguenza la diffusione di tutte le informazioni utili ad orientare gli studenti all'inizio del loro percorso universitario e lungo l'iter degli studi con ogni mezzo opportuno. Nelle azioni rivolte a conseguire tale scopo l'Università s'impegna a coinvolgere istituzioni scolastiche, enti locali, organizzazioni imprenditoriali e forze sociali. L'Università, le Facoltà, i Corsi di Studio ed i Dipartimenti, ciascuno secondo le proprie specificità, sono impegnati ad utilizzare tutti gli strumenti d'informazione utili al conseguimento degli enunciati obiettivi”³.

Il ruolo centrale che la Sapienza attribuisce allo studente è stato recepito nel presente documento. Infatti il Programma triennale è stato oggetto di valutazione e confronto con rappresentanti degli studenti in Senato Accademico e in Consiglio di Amministrazione. Le loro osservazioni sono di seguito sinteticamente riportate.

I rappresentanti degli studenti hanno apprezzato in modo particolare il continuo impegno della Sapienza nel miglioramento dei servizi, nonché l'attenzione alla trasparenza e all'integrità presente nel relativo programma. Inoltre, è stata gradita in modo particolare la posizione centrale attribuita agli studenti e alle loro famiglie in vari punti del documento (in particolare con riferimento alla possibilità di segnalare eventuali disagi o disservizi attraverso appositi questionari a loro dedicati). Infine, un alto gradimento ha avuto il progetto rafacimento complessivo del portale web ed il suo allineamento con le linee guida in materia di siti web della PA.

Il documento è stato, quindi, complessivamente valutato in modo più che positivo, sia rispetto ai contenuti che alla metodologia di lavoro seguita nella stesura del programma, che ha visto una collaborazione sinergica delle strutture amministrative e delle varie componenti accademiche.

La Sapienza si impegna a proseguire ed implementare l'iter già avviato da lungo tempo finalizzato a migliorare il coinvolgimento degli *stakeholders* attraverso la realizzazione di numerose iniziative che aiutano gli studenti a scegliere con consapevolezza i percorsi di studio e ad inserirsi all'interno della comunità.

Nell'ambito di questa prospettiva è stato attivato il Centro informazioni accoglienza e orientamento (CIAO). Si tratta di un centro gestito da 180 studenti vincitori di una borsa di collaborazione e iscritti agli ultimi anni di tutte le facoltà della Sapienza. Il Ciao svolge attività di informazione e consulenza su modalità di immatricolazione e di iscrizione, orari e sedi delle segreterie, degli uffici e delle strutture di servizio e di utilità utilizzo del sistema informativo di Ateneo, procedure amministrative compilazione dei moduli per la richiesta di

³ Carta dei diritti e dei doveri delle studentesse e degli Studenti dell'Università' degli studi di Roma "La Sapienza"



riduzione delle tasse universitarie (Isee) promozione dei servizi, delle attività e iniziative culturali di Ateneo.

Inoltre, traendo beneficio dalla esperienza positiva del CIAO, è stata recentemente approvata la realizzazione di un l'ufficio di accoglienza per studenti internazionali (HELLO). Il nuovo centro si avvarrà della collaborazione di studenti di madrelingua italiana, vincitori di una borsa di collaborazione, con una buona conoscenza della lingua inglese e una buona conoscenza di almeno un'altra lingua straniera. L'ufficio avrà il compito di fornire informazioni in lingua straniera, inerenti gli adempimenti amministrativi cui dovranno attenersi gli studenti comunitari ed extracomunitari che intendono immatricolarsi/iscriversi alla nostra Università e svolgerà attività di collaborazione finalizzata alla traduzione e comprensione di documenti redatti in lingua straniera.

La Sapienza agevola le modalità di partecipazione e di coinvolgimento degli *stakeholders* anche attraverso ulteriori iniziative volte a ampliare l'effettiva conoscenza della propria azione amministrativa.

Vengono a tal fine proposte azioni di sostegno nell'approccio all'università, nel percorso formativo e nell'inserimento lavorativo, vengono fornite informazioni sull'offerta didattica delle diverse Facoltà e sulle procedure amministrative. Dell'inizio dei corsi, dei programmi, dei docenti, degli orari viene data opportuna comunicazione, controllata ed aggiornata, attraverso tutti i mezzi di comunicazione disponibili e più efficaci, privilegiando modalità rapide quali le pagine del sito Internet e il servizio personalizzato di mailing su posta elettronica per studenti iscritti. Per migliorare il coordinamento dei progetti relativi all'Orientamento e implementare i rapporti con le Scuole Medie Superiori e con i Docenti delegati all'orientamento, sono stati attivati il SOrT (Servizio d'Orientamento e Tutorato) d'Ateneo e i SOrT di Facoltà

La Sapienza garantisce la partecipazione democratica in tutte le componenti accademiche (Senato, Consiglio d'Amministrazione e Commissioni) previste dallo Statuto. Viene garantita, nelle consultazioni elettorali, la massima informazione e partecipazione, anche favorendo l'associazionismo studentesco. Gli studenti hanno altresì il diritto di partecipare agli organi competenti per la valutazione del sistema formativo e per le decisioni riguardanti l'organizzazione della didattica.

E' stata istituita a livello di Università e di ciascuna Facoltà la figura del "Garante degli studenti" che ha l'autorità e il compito d'intervenire per segnalare disfunzioni e limitazioni dei diritti degli studenti. Il Garante è autorità indipendente, può consultare i rappresentanti degli studenti negli organi collegiali e i responsabili delle strutture, ove opportuno e relaziona semestralmente al Rettore ed al Senato Accademico.

Sapienza Università di Roma, al fine di garantire risposte adeguate orientate a far emergere le potenzialità di ognuno, in attuazione della normativa vigente, si è attivata per migliorare le condizioni di studio e di frequenza delle persone disabili attraverso l'attivazione dello Sportello per le relazioni con studenti disabili allo scopo di prevenire e rimuovere le cause che possano ostacolare le persone disabili nella realizzazione del proprio percorso formativo; impedire fenomeni che conducano a manifestazioni di emarginazione; assicurare



l'accessibilità delle strutture; garantire la fruibilità dei servizi e delle prestazioni; assicurare un percorso didattico paritetico e dignitoso.

Nel mese di luglio la Sapienza propone l'appuntamento annuale "Porte aperte alla Sapienza" dedicato all'orientamento delle nuove matricole. La manifestazione si tiene presso la Città universitaria della Sapienza, Piazzale Aldo Moro 5. Per tutte e tre le giornate, dalle ore 10.00 alle ore 18.00 sono aperti gli stand delle facoltà dove i nuovi studenti possono incontrare i docenti e ricevere il materiale informativo sull'università, sulle facoltà e sulle modalità di accesso ai corsi. Per ciascuna facoltà, inoltre, si svolge una conferenza di presentazione nell'Aula magna del Rettorato. Tutti i video delle conferenze di presentazione delle Facoltà nell'Aula magna sono on-line sul sito dell'Ateneo.

Dal gennaio 2011 è disponibile presso la Segreteria amministrativa di ciascuna Facoltà una scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Le aree prese in considerazione dall'indagine sono:

- Accesso, accessibilità, facilità di contatto;
- Affidabilità e completezza;
- Tempestività;
- Competenza e cortesia;
- Aspetti infrastrutturali.

I risultati della rilevazione saranno per l'ateneo la base da cui partire per migliorare la performance delle Segreterie.

La Sapienza propone inoltre un questionario rivolto alle famiglie degli studenti iscritti per valutare l'efficacia e l'efficienza della didattica. Il documento può essere compilato *on line* e fa parte di una serie di iniziative volte a monitorare la soddisfazione degli utenti (studenti, famiglie, ecc.) e le loro osservazioni e critiche riguardo alle attività didattiche. In particolare è richiesto agli utenti di esprimersi sul servizio erogato in termini di qualità, puntualità e rispondenza alle reali esigenze degli studenti.

La Sapienza infine mette a disposizione degli studenti moltissimi servizi di utilità, strutture di supporto allo studio e alla ricerca, attività culturali, sportive, come ad esempio l'accesso a internet gratuito (sapienza wireless), i corsi per la patente europea del computer, sconti, agevolazioni, entrate gratuite ai musei, laboratori, biblioteche, concerti, impianti sportivi.

Anche nell'elaborazione del Piano di comunicazione 2011 si è tenuto conto del ruolo centrale che lo Statuto attribuisce allo studente tanto è che il documento è stato frutto di un confronto con alcuni rappresentanti degli studenti e borsisti del CIAO.



PARTE VII – POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

La casella istituzionale di PEC - Posta Elettronica Certificata dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" può ricevere soltanto corrispondenza proveniente da una casella di PEC del mittente. L'Ufficio gestore della PEC respinge in modo automatico tutta la corrispondenza che viene inoltrata da una casella non PEC.

La casella istituzionale di PEC della Sapienza protocollosapienza@cert.uniroma1.it è riservata alle sole comunicazioni di interesse dell'Amministrazione centrale e non può, quindi, essere utilizzata per i messaggi in PEC diretti alle strutture periferiche della Sapienza (facoltà, dipartimenti, centri di ricerca e di servizio, ecc.), alle quali vanno inoltrate direttamente.

Le richieste di informazioni sui destinatari di messaggi di PEC diversi dall'Amministrazione centrale e non identificati possono essere inviate, con posta non PEC, all'Ufficio Relazioni con il pubblico, urp@uniroma1.it; per gli studenti, al Centro informazioni accoglienza orientamento, ciao@uniroma1.it.



PARTE VIII - GIORNATE DELLA TRASPARENZA

La Sapienza presenterà il Piano e la Relazione sulla performance agli organismi rappresentativi degli studenti, alla Regione e agli altri *stakeholders*, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

In tali incontri saranno fornite anche le informazioni sul Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, stante lo stretto collegamento tra la disciplina della trasparenza e quella della *performance*.

Le giornate della trasparenza costituiranno l'occasione per condividere *best practice*, esperienze e - una volta implementati i modelli e le indagini sul personale dipendente affidate agli OIV dall'articolo 14, comma 5, del d.lgs. n. 150 del 2009 - i risultati delle rilevazioni relative al "clima" lavorativo, al livello dell'organizzazione del lavoro, oltre che al grado di condivisione del Sistema di valutazione.