

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE

**PROGRAMMA TRIENNALE PER
LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA'**
(Art. 11, comma 8 del D.Lgs. 150/2009)

2011-2013

AGGIORNAMENTO APRILE 2012

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. DATI PUBBLICATI AI FINI DELLA REALIZZAZIONE DELLA SEZIONE TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO DEL SITO ISTITUZIONALE WWW.UNIROMA3.IT	4
3. MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE <i>ON LINE</i> DEI DATI	8
4. DESCRIZIONE DELLE INIZIATIVE, SEZIONE PROGRAMMATICA E STATO DELL'ARTE.....	8
5. COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDERS</i>	14
7. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)	16
8. GIORNATE DELLA TRASPARENZA	17

1. INTRODUZIONE

Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità risponde alla triplice esigenza di garantire una posizione soggettiva al cittadino nei confronti dell'operato della pubblica amministrazione, di imporre alle pubbliche amministrazioni di prefiggersi un risultato e di perseguire il "miglioramento continuo" nell'uso delle risorse e nell'erogazione dei servizi al pubblico attraverso uno strumento di gestione della *res publica*.

Tale esigenza è resa attuale dalla "rinnovata" nozione di trasparenza che emerge dal D.lgs. n. 150/2009 e da altre disposizioni di legge in vigore, nell'ottica della generale necessità, già affermata sia nella legge n. 241 del 1990 sul procedimento amministrativo sia nel D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), del perseguimento degli obiettivi di legalità, sviluppo della cultura dell'integrità ed etica pubblica, nonché di buona gestione delle risorse pubbliche. In tal senso si ritiene opportuno porre in evidenza che la nuova impostazione normativa pare porsi in antitesi con la disciplina dell'accesso subordinato alla titolarità di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento che s'intende visionare, dettata dall'articolo 24, comma 3, della legge n. 241 del 1990, secondo cui *"non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni"*, delineando, pertanto, un diverso regime di accessibilità alle informazioni. L'accessibilità totale presuppone, invece, l'ammissione da parte dell'intera collettività a tutte le "informazioni pubbliche" sulla base del riconoscimento in capo a ciascun cittadino di una posizione qualificata rispetto all'azione delle pubbliche amministrazioni, con il principale *"scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità"* (articolo 11, comma 1, del decreto).

L'Università degli Studi Roma Tre adotta il presente Programma coerentemente con le previsioni di legge, allo scopo di realizzare obiettivi di trasparenza e integrità, in relazione al proprio apparato organizzativo e alle proprie attività, in ottemperanza a quanto previsto in materia di rispetto e protezione della privacy.

Il presente documento rappresenta un aggiornamento degli obiettivi dell'anno 2011. Alla luce delle linee guida emesse dalla CiVIT con la delibera n. 2 del 2012, si è ritenuto opportuno procedere ad un semplice aggiornamento sul grado di raggiungimento degli obiettivi 2011, rimandando la sezione programmatica all'inizio del 2013, in concomitanza con la programmazione della *performance* e dando vita, in tal modo, ad un unico documento.

Il Referente per il presente Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità è l'Ing. Alessandro Masci, Dirigente Aree Affari generali – Sistemi informativi – Studenti – Ufficio iniziative sportive – Ufficio per le attività di monitoraggio delle segreterie didattiche.

2. Dati pubblicati ai fini della realizzazione della sezione Trasparenza, Valutazione e Merito del sito istituzionale www.uniroma3.it

Ai sensi della legge n. 69 del 18 giugno 2009 - Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile - è stata creata una sezione del sito web di Ateneo accessibile dall'*home page* e denominata "Trasparenza, valutazione e merito" dedicata alla pubblicazione di informazioni riguardanti l'organizzazione, i dirigenti e i tassi di assenza e di presenza del personale. Attraverso tale sezione è agevole altresì prendere visione di ulteriori informazioni riguardanti il personale, pubblicate sul portale dedicato all'Area del Personale. Allo stesso tempo, in altre sezioni del sito web di Ateneo di facile accessibilità, sono presenti informazioni aggiuntive utili a garantire il rispetto della trasparenza e dell'integrità nei confronti degli utenti e dei portatori di interesse.

Vengono di seguito schematicamente dettagliate le informazioni di cui è possibile avere visione sul sito web istituzionale dell'Università degli Studi Roma Tre (www.uniroma3.it) con indicazione delle sezioni in cui i dati vengono pubblicati e costantemente aggiornati.

- Programma triennale per la trasparenza: pubblicato nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" accessibile dall'*home page* del sito web di Ateneo;
- Piano e relazione sulla *performance*: pubblicato nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" accessibile dall'*home page* del sito web di Ateneo;
- Organigramma e articolazione degli uffici: sono pubblicati nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" accessibile dall'*home page* del sito web di Ateneo;

- Adempimenti relativi alla PEC: sulla *home page* del sito *web* di Ateneo è istituita la sezione “Roma 3 ti risponde” nella quale è pubblicata la PEC istituzionale (urp@ateneo.uniroma3.it) mediante la quale l’utente può rivolgere qualsiasi richiesta. Nella sezione relativa all’Area Telecomunicazioni è inoltre possibile avere visione degli indirizzi di posta elettronica degli uffici dell’Amministrazione centrale e delle strutture decentrate;
- *Curricula* e retribuzioni dei dirigenti: visibili all’interno della sezione “Trasparenza, valutazione e merito” accessibile dall’*home page* del sito *web* di Ateneo .
- Nominativi e *curricula* dei componenti dell’Organismo indipendente di valutazione;
- Tassi di assenza e maggiore presenza: visibili all’interno della sezione “Trasparenza, valutazione e merito” accessibile dall’*home page* del sito *web* di Ateneo;
- Il Codice Disciplinare: reperibile nella sezione dei servizi al personale - concorsi selezione e formazione (regolamenti decreti e contratti), accessibile dall’*home page* del sito istituzionale;
- Incarichi retribuiti e non retribuiti, conferiti a dipendenti pubblici e soggetti privati: gli elenchi relativi sono visibili nelle sezioni dedicate del portale dell’Area del Personale, accessibili a partire dalla sezione “Trasparenza, valutazione e merito”;
- Contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa: la documentazione relativa è reperibile nella sezione dei servizi al personale - concorsi selezione e formazione (regolamenti decreti e contratti), accessibile dall’*home page* del sito istituzionale;
- Informazioni economico-finanziarie: i Bilanci sono pubblicati nella sezione “Organizzazione”, accessibile dall’*home page* del sito istituzionale a seguito dell’approvazione da parte degli organi di governo.
 - Dal 1° gennaio 2011, questa Università, soggetta a I pari di tutte le altre Pubbliche Amministrazioni agli obblighi di pubblicazione nel proprio sito informatico di atti e provvedimenti amministrativi - con effetto di pubblicità legale - ha provveduto a dotarsi, in via sperimentale, dell’**Albo Pretorio on line**. L’obbligatorietà della pubblicazione *on line*, contenuta nell’articolo 32 della legge 69/2009, persegue l’obiettivo di modernizzare l’azione amministrativa mediante il ricorso agli strumenti ed alla comunicazione informatica, negando qualsiasi valore di pubblicità legale alle pubblicazioni effettuate in forma cartacea. Il passare da un obbligo pubblicitario mediante affissione degli atti presso un luogo fisico, l’albo pretorio, ad una pubblicazione su uno spazio virtuale quale quello del sito *web* dell’amministrazione, oltre a confermare la volontà di modernizzare l’azione della Pubblica Amministrazione, afferma la volontà di intraprendere un diverso canale di comunicazione e interazione con tutti gli utenti. La pubblicità degli atti risponde a diverse esigenze, per esempio costituisce:
 - presupposto per l’efficacia dei provvedimenti;

- l'espressione di comunicazione delle attività tradizionali;
- l'adempimento di specifici obblighi previsti dal legislatore;
- l'adempimento di specifiche prescrizioni d'origine statutario;
- mezzo di comunicazione per i soggetti diversamente abili.

Tra gli elementi essenziali di questa nuova forma di diffusione di atti e provvedimenti via web: la garanzia della genuinità del testo e la non modificabilità da parte degli utenti; la garanzia sulla decorrenza della pubblicazione virtuale e l'avvenuto compimento della stessa; l'economicità della procedura atteso che ogni ufficio potrà curare direttamente le pubblicazioni di propria competenza.

L'Ateneo ha attivato un sistema sperimentale per la realizzazione dell'Albo Pretorio *on line* accessibile all'indirizzo <http://albopretorio.uniroma3.it>, raggiungibile dalla home page. Per tutte le tipologie di Avvisi conterrà documenti in formato .pdf non modificabile con sovrastampata la filigrana (Albopretorionline & data), in modo che eventuali copie circolanti potranno sempre essere riconducibili al Albo dell'Università Roma Tre e non potranno essere modificate. Al termine del periodo di pubblicazione i documenti saranno archiviati automaticamente per "anno" nell'area riservata (diritto all'oblio) e quindi non saranno più rintracciabili dai motori di ricerca.

▪ L'Università degli Studi Roma Tre ha inoltre avviato una serie di iniziative volte alla semplificazione del rapporto tra l'Ateneo e i suoi studenti. Già a partire dall'anno accademico 2007/2008, tramite la sezione del sito web di Ateneo "**Portale dello Studente**" è possibile accedere a una serie di servizi on line.

Il Portale dello Studente è accessibile direttamente a partire dall'*home page* del sito istituzionale ed è uno sportello virtuale attraverso il quale è possibile assumere tutte le informazioni utili a riguardo dell'offerta didattica, conoscere le modalità di accesso ai corsi di studio, prendere visione dei bandi di ammissione pubblicati nell'omonima sezione ed espletare direttamente alcune procedure amministrative, come ad esempio immatricolazioni, iscrizioni, pagamento delle tasse, e di procedure finalizzate all'attività didattica, come ad esempio prenotazione di esami, redazione del piano degli studi, scelta del percorso formativo, consultazione e in parte modificazione dei dati relativi alla carriera universitaria. Effettuata la procedura di registrazione ed ottenute le credenziali di accesso è possibile accedere a tutti i servizi informatici quali l'utilizzo della rete *wi-fi*, l'accesso a convenzioni sul *software* (Autodesk, Mathematica, etc.), corsi ECDL per la patente informatica, etc. E' garantita, inoltre, l'assistenza in caso di problemi tecnici. Tutti i servizi *on-line* sono accessibili a partire dall'*home page* del Portale dello Studente attraverso la sezione "Servizi *on-line*".

E' inoltre possibile avere uno scambio efficace di comunicazioni via e-mail con la Segreteria Studenti alla quale segnalare tramite posta elettronica eventuali anomalie relative alla carriera riscontrate sul Portale dello Studente.

Le Segreterie Studenti hanno attivato altresì un nuovo canale di comunicazione con gli studenti aprendo uno sportello virtuale tramite il servizio di *chat* testuale e vocale.

Sono disponibili *on line* le Guide di Facoltà e i Regolamenti in materia di Didattica e Studenti e nella sezione “F.A.Q. - Domande Frequenti” sono pubblicate alcune domande con relative risposte che più frequentemente vengono poste alla Segreteria Didattica in ordine a questioni riguardanti l’offerta formativa, le lezioni, gli esami di profitto, i piani di studio ecc. La pagina viene periodicamente aggiornata.

Nella sezione “carriera” si trovano le informazioni sull’intero iter universitario ed è possibile consultare anche il “Regolamento carriera universitaria degli studenti” per una conoscenza più approfondita delle norme.

Nella sezione “Tasse e contributi universitari” è disponibile il Regolamento Tasse nel quale è possibile reperire la normativa di riferimento ed ogni utile indicazione sulla contribuzione studentesca.

Il Portale dello Studente è un canale indispensabile per accedere alle informazioni riguardanti i servizi a disposizione, come ad esempio, il Sistema Bibliotecario di Ateneo ed il Centro Linguistico, e le iniziative promosse nei confronti degli studenti quali le borse di studio, la mobilità internazionale, le convenzioni per il servizio mensa, la prevenzione sanitaria, oltre alle iniziative culturali e di carattere sportivo.

- Con delibera del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione del 2008 si è dato avvio

operativo al Progetto di revisione dell’intero comparto dei servizi di segreteria agli studenti.

La revisione organizzativa ha come obiettivo:

- migliorare il livello, sia quantitativo che qualitativo, dei servizi di segreteria agli studenti;
- monitorare la qualità dei servizi resi agli studenti ed intervenire sia sulla struttura che sui processi;
- rafforzare il processo di integrazione di tutte le strutture coinvolte nei servizi agli studenti;
- valorizzare il modello dell’ateneo nel sistema universitario nazionale.

Vista l’importanza del Progetto, nel gruppo di lavoro istituito, oltre ai rappresentanti delle Facoltà, dell’Area Studenti, della Divisione Politiche Studenti e delle Aree Sistemi Informativi e Telecomunicazioni, è stato inserito anche un rappresentante degli studenti designato dal Consiglio degli Studenti di Roma Tre.

3. Modalità di pubblicazione *on line* dei dati

Il sistema di pubblicazione delle informazioni all'interno del sito istituzionale www.uniroma3.it garantisce il rispetto delle indicazioni contenute nelle "Linee guida per i siti web della PA – art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione".

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità con gli aggiornamenti annuali, è pubblicato sul sito *web* di Ateneo nell'apposita sezione denominata "Trasparenza valutazione e merito", secondo le indicazioni della delibera CiVIT n. 105/2010.

4. Descrizione delle iniziative, sezione programmatica e stato dell'arte

Il Piano della *performance* per il triennio 2011/2013 adottato dall'Università degli Studi Roma Tre prevede, nell'ambito delle azioni programmate per il triennio di riferimento, i seguenti obiettivi di trasparenza:

Obiettivo n. 1

- Sviluppo delle indagini di *customer satisfaction*: l'obiettivo prevede lo svolgimento di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dalla struttura amministrativa dell'Ateneo, al fine di individuare eventuali aree di miglioramento anche con riferimento alla trasparenza e all'accessibilità delle informazioni;

Grado di raggiungimento obiettivo:

Con la finalità del miglioramento dell'*outcome*, nel mese di luglio 2010 è stato affidato ad una società specializzata in ricerche di mercato e servizi di marketing intelligence, il compito di condurre rilevazioni sistematiche di *customer satisfaction* nell'ambito dell'utenza studentesca, che identifica il principale ed immediato *stakeholder* dell'Università, sui servizi resi dall'Ateneo con lo scopo di verificarne l'adeguatezza e di analizzarne i punti di forza e

di debolezza per consolidare i primi e intervenire sui secondi. Con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti, è stata avviata una indagine sulla soddisfazione degli studenti per i servizi generali dell'Ateneo, con particolare riferimento all'adeguatezza degli spazi, ai servizi *on line* e informatici e, in generale, ai servizi amministrativi a loro rivolti. La prima analisi ha riguardato le immatricolazioni, gli esami, le lauree ecc., sia attraverso indagini qualitative che quantitative. In tale ambito la società ha prestato supporto all'Ufficio orientamento per l'elaborazione e analisi dei dati raccolti da Roma Tre nel corso dell'evento "Orientarsi a Roma Tre" realizzato nel mese di luglio 2011.

E' stata poi condotta un'indagine operativa per rilevare la soddisfazione degli studenti sui servizi amministrativi riguardanti la consegna dei diplomi svoltasi nel mese di settembre. A seguito della comunicazione dell'avvio dell'indagine è stato inviato ai laureati un questionario cui hanno risposto circa in 2.000.

E' stata quindi avviata un'indagine strategica qualitativa. Nel mese di novembre 2011 si sono svolti 4 *focus group* sui servizi, con studenti iscritti sia a corsi di laurea triennale sia a corsi di laurea magistrale moderati da una psicologa ricercatrice della società, sulla base di una traccia di discussione concordata con il personale della direzione amministrativa.

Nel mese di dicembre è stata condotta un'indagine strategica quantitativa sulla conoscenza ed utilizzo dei diversi servizi offerti da Roma Tre, sulla soddisfazione in ordine a comunicazioni/informazioni fornite da Roma Tre, sulla soddisfazione a riguardo della Segreteria studenti, dell'*helpdesk* informatico, del Centro ascolto psicologico, dell'Ufficio stage e tirocini, dell'Ufficio *job placement*, del Portale dello studente ecc. L'iniziativa è stata positivamente accolta e gli esiti hanno evidenziato un'elevata soddisfazione complessiva, in particolare per le Facoltà di Giurisprudenza ed Economia. I principali motivi di soddisfazione sono legati all'ambiente vivibile, al dinamismo e alla modernità delle strutture nonché alle dimensioni contenute. Tra i servizi maggiormente apprezzati si collocano il Portale dello studente ed i laboratori.

Obiettivo n. 2



Sviluppo della PEC: diffusione dell'utilizzo dello strumento della PEC sia nei confronti degli utenti esterni sia del personale attraverso ulteriori interventi formativi, nell'ambito del miglioramento delle relazioni cittadino-amministrazione; maggiore diffusione dell'utilizzo delle caselle di posta certificata per mezzo di un ampliamento della capacità e della funzionalità delle stesse e dell'esplicitazione su tutti i bandi pubblicati degli indirizzi di posta certificata adibiti alla ricezione telematica della documentazione richiesta (partecipazioni concorsi, selezioni, etc.);

Grado di raggiungimento obiettivo:

Roma Tre ha dotato tutte le sue strutture di indirizzi di posta elettronica certificata così come definiti dalla normativa vigente, provvedendo a dare idonea visibilità, anche attraverso una apposita attività di formazione al personale, degli adempimenti in materia, corredati da informazioni riguardanti l'evoluzione normativa della pubblica amministrazione in tema di semplificazione e razionalizzazione della propria attività e l'innovazione tecnologia di supporto. Il servizio di messaggistica in cui consiste la posta elettronica certificata, infatti, attraverso l'utilizzo degli standard della posta elettronica, è in grado di fornire attestazioni di recapito, generate automaticamente dal servizio di posta certificata, che garantiscono l'identificazione del mittente e del destinatario ed alle quali le disposizioni di legge in vigore attribuiscono valore giuridico. Allo stato attuale sono attive tutte le caselle di posta elettronica certificata corrispondenti ai Registri di Protocollo in funzione presso ciascuna delle Aree Organizzative Omogenee dell'Amministrazione. Le caselle attivate sono regolarmente registrate sul sito governativo <http://www.paginepecpa.gov.it>, l'indirizzario ufficiale della PEC delle pubbliche amministrazioni.

Obiettivi n. 3-4-5

- Potenziamento dei servizi *on-line* agli studenti;
- Istituzione dell'operatore virtuale ed estensione dell'orario di apertura dello sportello *on-line*;
- Ampliamento della sperimentazione relativa al processo di verbalizzazione *on-line*: tale obiettivo rientra nel più generale ambito del piano per la dematerializzazione degli atti amministrativi e del miglioramento dei servizi agli studenti;

Grado di raggiungimento obiettivi:



[Portale dello studente](#) le cui funzioni integrano una segreteria virtuale completa attraverso la quale è possibile immatricolarsi, presentare la domanda di passaggio o di laurea, verificare la propria carriera, stampare certificati e bollettini.



[Carpooling](#) a partire dal mese di marzo 2011, l'Università Roma Tre ha attivato la sperimentazione di un Servizio on-line di carpooling per mettere in contatto tra loro studenti e dipendenti dell'Ateneo che utilizzano un mezzo privato e provengono dalla stessa zona della città.



[Pagamento tasse On-line](#) Niente più file: le tasse universitarie possono essere [pagate on-line!](#)



[Piazza Telematica](#) Contiene 200 postazioni multimediali collegate ad internet e possono accedervi liberamente tutti gli studenti regolarmente iscritti a Roma Tre, il personale tecnico-amministrativo-bibliotecario, i docenti di ruolo o che abbiano un regolare contratto lavorativo con l'Ateneo.

- [Prenotazione agli esami](#) Lo studente regolarmente iscritto presso l'Ateneo Roma Tre può usufruire del servizio per la prenotazione degli esami on-line fornendo le sue credenziali di accesso per accedere alla propria area riservata in cui può ricercare e prenotare gli appelli pubblicati.
- [Roma3Pass](#) L'Area Sistemi Informativi e l'Area Telecomunicazioni hanno realizzato un progetto di accessi e servizi per gli studenti dell'Ateneo. Il progetto, che vedrà ulteriori sviluppi nei prossimi anni, consente agli studenti di accedere facilmente e ovunque a servizi interattivi e di comunicazione basati sulla realizzazione di una *community* di Ateneo. Il progetto prevede in questa fase l'attivazione di un *account* di dominio (*Roma3Pass*) per l'accesso ai pc di consultazione o dei laboratori, alla rete *wi-fi* ed ai servizi web.

Obiettivo n. 6

- Attivazione del cartellino delle presenze *on-line*: al fine di realizzare la dematerializzazione delle procedure per la gestione delle presenze, una maggiore velocità nell'esecuzione dei procedimenti collegati nonché una maggiore trasparenza nei confronti del Dipendente;

Grado di raggiungimento obiettivo:

- [Sistema Rilevazione presenze](#) Dal 1° gennaio 2011 è attivo un nuovo sistema di rilevazione presenze. Il nuovo applicativo - Cartellino Web o Time@Web - per la gestione delle presenze prevede che il dipendente sia direttamente coinvolto nel *workflow* delle richieste di giustificativi di assenza ed abbia altresì modo di consultare autonomamente i propri dati, riepilogativi e analitici. L'accesso ha luogo mediante interfaccia web, ovvero tramite *browser*, ed è dunque indipendente dalla macchina dalla quale si opera e non richiede installazioni di sorta. Le operazioni di richiesta passano attraverso un meccanismo di convalida nel quale entra in gioco la figura di un validatore, che in ultima analisi è rappresentato dal responsabile della struttura cui afferisce il dipendente, e/o da uno o più suoi delegati.

Obiettivo n. 7

- Studio per l'armonizzazione dei siti web delle Strutture didattiche e di Ateneo ai fini del miglioramento della fruibilità delle informazioni da parte degli studenti attuali e potenziali;

Grado di raggiungimento obiettivo:

E' stato definito un gruppo di lavoro che ha redatto un documento (a luglio 2011) contenente le linee guida per lo sviluppo di siti web in accordo alla normativa di accessibilità e usabilità dei siti web delle P.A. Successivamente sono state avviate attività tecniche per l'adeguamento dei siti delle strutture didattiche secondo le linee guida emanate.

Obiettivo n. 8

- Sviluppo della fruibilità e dell'accesso alle risorse bibliografiche e documentali con riferimento al Sistema Bibliotecario di Ateneo;

Grado di raggiungimento obiettivo:

Sono stati potenziati i sistemi per l'accesso on-line alle risorse bibliografiche digitali, semplificando allo stesso tempo le modalità di accesso che oggi consentono a tutti gli utenti coinvolti (studenti e docenti) di accedere nella gran parte alle risorse bibliografiche disponibili da qualsiasi postazione internet semplicemente utilizzando le proprie credenziali di ateneo.

Obiettivo n. 9

- Monitoraggio dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento nel tempo. Tale obiettivo è legato allo sviluppo della contabilità analitica;

Grado di raggiungimento obiettivo:

L'URP ha completato la definizione dei servizi erogati agli utenti finali e le modalità di accesso a questi ultimi, pubblicando nei propri siti web le apposite tabelle di sintesi. E' in corso, per i servizi agli utenti intermedi, la mappatura dei processi e della relativa assegnazione agli uffici dell'amministrazione coinvolti.

Obiettivo n. 10

- Attuazione del piano della *performance*: data la necessaria gradualità nell'implementazione del sistema, al completamento della prima fase di sperimentazione e di implementazione dei sistemi informativi necessari al monitoraggio sarà possibile dare tempestiva visibilità dei risultati raggiunti.

Grado di raggiungimento obiettivo:

Nel sito di Ateneo, nella sezione trasparenza è stato pubblicato sia il Piano della Performance riferito al triennio 2011-2013 che quello del triennio 2012-2014, quest'ultimo si incentra sull'analisi e la programmazione delle azioni volte al miglioramento dell'attività amministrativa di supporto con riferimento non solo ai servizi offerti all'utenza esterna, e in primo luogo agli studenti, ma anche alle azioni volte al miglioramento delle prestazioni nei confronti dell'utenza interna in funzione dell'erogazione dei servizi istituzionali.

Il documento definisce la strategia di sviluppo organizzativo dell'Ateneo e consente di realizzare una puntuale valutazione e monitoraggio della capacità di raggiungimento degli obiettivi e dei correlati livelli di efficacia, efficienza ed economicità, per il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Il Piano parte dalla definizione di macro-obiettivi strategici che delineano le linee guida dell'intera Università e dai quali discendono gli obiettivi strategici e operativi da assegnare alle diverse articolazioni organizzative.

5. Coinvolgimento degli *Stakeholders*

Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è adottato con le modalità di cui all'art. 11, comma 2, del D.lgs n.150/2009, previa consultazione del Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti.

Con il termine *stakeholder* si intende la pluralità di soggetti "portatori di interesse" nei confronti dell'Ateneo, volendo in tal modo includere tutti i portatori di diritti e interessi legittimi nei confronti dei servizi che vengono resi dall'Ateneo e, in un contesto più generale, tutti i soggetti che si trovano ad essere direttamente o indirettamente influenzati dall'agire dell'Università e che allo stesso tempo influenzano le scelte e le attività dell'Ateneo, trovandosi ad essere interlocutori essenziali che concorrono a determinare condizioni di sviluppo, azioni e risultati.

Nel 2010 ciascuna struttura dell'Amministrazione ha provveduto ad elencare i portatori di interesse di propria competenza avviando una ricognizione delle modalità di interazione per ciascuno di essi. E' inoltre in fase di implementazione un progetto di miglioramento delle interazioni esistenti con i vari *stakeholders*.

Alcuni degli *stakeholders* principali di Roma tre:

Gli studenti e le loro famiglie

• che rappresentano la quota prevalente di utenza esterna e usufruiscono sia dei servizi istituzionali dell'ente, con particolare riferimento alla didattica, sia dei servizi di supporto erogati dalla struttura amministrativa dell'università. Con riferimento a quest'ultimo aspetto acquistano particolare rilevanza non solo i servizi erogati dalla segreteria studenti, dalle segreterie didattiche, dall'ufficio relazioni con il pubblico e da tutti gli altri uffici che si occupano dei servizi di accoglienza agli studenti e della gestione e del supporto in tutte le fasi relative alla carriera dello studente, dall'iscrizione al conseguimento dei titoli universitari, ma anche le attività svolte al fine di rendere gli ambienti accademici più accoglienti e di migliorarne la fruibilità, con particolare attenzione ai servizi di tipo generale, quali la manutenzione delle sedi, la cura degli arredi, la pulizia degli spazi, ecc.

I soggetti regolari del sistema

• Rientrano in questa categoria tutte le Amministrazioni dello Stato che hanno interesse al funzionamento del sistema universitario nel suo complesso, con particolare riferimento al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, cui sono demandate le politiche di sviluppo e di finanziamento del sistema universitario, agli organi consultivi del MIUR al Ministero dell'Economia e delle Finanze, con riferimento alla gestione della finanza pubblica, al Dipartimento della Funzione Pubblica, per quanto riguarda le politiche di gestione del personale;

Altri enti pubblici

• con riferimento agli altri Atenei, agli enti internazionali, ad enti di ricerca, con i quali vengono intrapresi rapporti di collaborazione e di sviluppo legati alle funzioni istituzionali di didattica e ricerca e alle attività di supporto alle funzioni istituzionali;

Sistema sociale e produttivo

• al fine di valorizzare la ricaduta industriale delle attività di ricerca e il coinvolgimento di istituzioni ed imprese per attuare il trasferimento dei risultati scientifici raggiunti, per mezzo di una significativa azione rivolta alla creazione di *spin-off* accademici sul territorio, favorita anche dall'attività dell'Industrial Liaison Office, ILO, quale centro di riferimento dell'Università in relazione alla ricaduta industriale della ricerca e alle relazioni con le imprese del territorio;

Enti territoriali

• con particolare riferimento allo sviluppo delle politiche sul territorio. In quest'ambito l'Università degli Studi Roma Tre, caratterizzata dal fatto di essere una università inserita in maniera articolata nel tessuto urbano interno di un'area periferica della Capitale, ha da tempo avviato, in una stretta collaborazione con gli enti locali, interventi mirati alla riqualificazione del territorio ottenuta anche per mezzo del recupero e della riqualificazione di una serie di edifici ex industriali;

Personale docente e amministrativo dell'Ateneo

• Si tratta degli *stakeholders* interni che usufruiscono a loro volta dei servizi di supporto necessari per lo svolgimento dei propri compiti e al contempo contribuiscono all'erogazione dei servizi verso l'esterno. A tale categoria si riferiscono tutte le attività volte al miglioramento del supporto amministrativo, alle politiche di gestione del personale e al miglioramento del clima organizzativo.

7. Posta Elettronica Certificata (PEC)

In coerenza con quanto previsto all'articolo 11 comma 5 del D.Lgs. 150/2009, vengono di seguito specificate le azioni intraprese e da intraprendere ai fini dell'attuazione delle disposizioni normative relative all'utilizzo della Posta Elettronica Certificata.

In ossequio alla normativa vigente ed in particolare alla direttiva del 27.11.2003 emanata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro della Funzione pubblica - che aveva fissato l'obiettivo di adottare la posta elettronica per tutte le comunicazioni interne alla pubblica amministrazione quale strumento sostitutivo o integrativo di quelli già ordinariamente utilizzati - al fine di consentire alla propria organizzazione interna di disporre di un'infrastruttura di posta elettronica non solo in linea con la normativa vigente in tema di trasmissione documentale, ma anche integrata con gli altri sistemi di gestione elettronica dei flussi documentali, come ad esempio il protocollo informatico, già dal 2004, Roma Tre ha dotato tutte le sue strutture di indirizzi di posta elettronica certificata così come definiti dalla normativa vigente, provvedendo a dare idonea visibilità, anche attraverso una apposita attività di formazione al personale, degli adempimenti in materia, corredati da informazioni riguardanti l'evoluzione normativa della pubblica amministrazione in tema di semplificazione e razionalizzazione della propria attività e l'innovazione tecnologia di supporto. Il servizio di messaggistica in cui consiste la posta elettronica certificata, infatti, attraverso l'utilizzo degli standard della posta elettronica, è in grado di fornire attestazioni di recapito, generate automaticamente dal servizio di posta certificata, che garantiscono l'identificazione del mittente e del destinatario ed alle quali le disposizioni di legge in vigore attribuiscono valore giuridico.

Sul sito istituzionale dell'Ateneo sono inoltre presenti informazioni complete circa le disposizioni normative, fasi di attuazione del progetto, le modalità di funzionamento della Posta Elettronica Certificata nonché istruzioni per la navigazione nell'apposito sito del governo italiano contenente l'indice delle pubbliche amministrazioni (<http://www.indicepa.gov.it/>) al fine di rintracciare agevolmente i recapiti PEC di ciascuna struttura oltre alle informazioni riguardanti l'assetto organizzativo.

Allo stato attuale sono attive tutte le caselle di posta elettronica certificata corrispondenti ai Registri di Protocollo in funzione presso ciascuna delle Aree Organizzative Omogenee dell'Amministrazione. Nello specifico, le caselle attive sono elencate in apposita pagina (https://areatic.uniroma3.it/doceboCms/page/193/Posta_Elettronica_Certificata.html) accessibile a partire dal portale dell'Area Telecomunicazioni. Le caselle attivate sono inoltre raggiungibili anche attraverso il sito governativo <https://www.postacertificata.gov.it>.

L'Ateneo, nell'ambito delle procedure concorsuali che provvede a bandire, accetta già da tempo l'invio tramite PEC della documentazione richiesta. A tal proposito entro l'esercizio in corso sarà adottata una procedura volta all'esplicitazione degli indirizzi di Posta Elettronica Certificata, adibiti alla ricezione telematica della documentazione richiesta, su tutti i bandi di concorso emanati.

Per quanto concerne le azioni finalizzate all'ulteriore adeguamento alla normativa vigente, ci si riporta al punto 4 - Descrizione delle iniziative e sezione programmatica.

8. Giornate della trasparenza

L'Ateneo programmerà due giornate dedicata alla trasparenza. La prima il 19 luglio 2012 in occasione della dodicesima edizione di Orientarsi a Roma Tre, giornata di orientamento dedicata agli studenti degli ultimi anni della scuola media superiore. In tale occasione sarà allestito un apposito spazio, organizzato con monitor e servizio di accoglienza, presso lo stand dell'URP, nel quale verranno proiettati documenti di sintesi del Piano della Performance e della Trasparenza, descrivendone obiettivi e stato dell'arte. La seconda giornata sarà organizzata nel mese di settembre 2012. Saranno invitati a partecipare a tale iniziativa i principali portatori di interesse di Roma Tre, nonché le Associazioni di consumatori. Con l'occasione saranno presentati il Piano della Trasparenza e la Relazione sulla Performance da elaborare entro la data del 30 giugno 2012.

L'evento sarà programmato con cadenza annuale a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.