



LIBRO BIANCO SULLE CRITICITA' DELLA RIORGANIZZAZIONE

Il sindacato USB-Bicocca, prendendo spunto dai nodi critici relativi alla riorganizzazione amministrativa segnalati nella relazione del Nucleo di Valutazione e dopo aver raccolto ed analizzato le informazioni provenienti dai colleghi operanti nelle varie aree, Centri di Servizio e Dipartimenti riguardanti i fattori di criticità inerenti lo svolgimento delle attività di servizio amministrative e tecniche, presenta il seguente documento al Rettore, ai Pro-Rettori, al Direttore Generale, ai componenti degli organi di governo dell'Ateneo, ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti delle Scuole, al Delegato del Rettore per la contrattazione collettiva integrativa e al Coordinatore del Nucleo di Valutazione.

In tale documento, numerosi fattori di criticità che coinvolgono le diverse aree di attività (supporto alla didattica, centri di servizio, assistenza informatica ai Dipartimenti, formazione, aggiornamento del personale e circolazione delle informazioni procedurali) sono stati analizzati con la più ricercata obiettività; per ciascuno di essi si domandano le ragioni per cui non sono state adottate quelle soluzioni che il comune buon senso suggerirebbe.

Si potrebbe obiettare che problematiche inerenti l'organizzazione dei processi lavorativi non debbano formare oggetto di relazioni sindacali. Mettiamo pertanto in evidenza che la nostra iniziativa scaturisce dal fatto che alle rilevanti criticità che l'Ateneo sta attraversando in merito alla gestione dei servizi amministrativi (la relazione del Nucleo di Valutazione è estremamente eloquente) non ha al momento fatto riscontro alcuna iniziativa forte e concreta da parte della dirigenza per trovare soluzione ai problemi; la situazione appare ancora più paradossale nella sua criticità se, come da noi evidenziato, una rilevante parte dei problemi legati ad attività di servizio che vede il personale amministrativo interagire con docenza ed utenza esterna potrebbe essere risolta attraverso iniziative dirigenziali dirette a far correttamente circolare le informazioni sulle regole e sulle scelte adottate (o che dovrebbero essere adottate!) dall'Amministrazione; d'altro canto constatiamo con rammarico che, da parte dei Direttori di Dipartimento e Presidenti di Scuola, non risulta che alle doglianze manifestate nelle audizioni effettuate dal Nucleo di Valutazione abbiano fatto seguito concrete e propositive iniziative dirette a veicolare attraverso i canali istituzionali il disagio manifestato dai docenti al fine di individuare ed adottare soluzione ai problemi lamentati.

Si mette altresì in rilievo che diversi fattori di criticità legati alla gestione dei servizi amministrativi, già presenti negli anni passati e rimasti allo stato latente, sono emersi in seguito all'adozione del modello organizzativo dell'accentramento decentrato. Infatti, **numerose problematiche prospettate dalla docenza trovavano in passato soluzione grazie ad iniziative che, su sollecitazione della stessa docenza, il personale tecnico-amministrativo in servizio nei Dipartimenti poteva adottare muovendosi nelle pieghe dell'autonomia dipartimentale (non passa comunque inosservato che non sempre le esigenze della docenza coincidevano con le finalità istituzionali di una pubblica amministrazione operante secondo le regole proprie di uno Stato di diritto...).**

Il buon funzionamento del nuovo modello organizzativo, che in linea di principio risulterebbe essere coerente con i principi della legge 240/2010 (bilancio unico e separazione fra attività didattica e scientifica ed attività gestionale), richiederebbe da un lato un esercizio ponderato e responsabile, da parte della dirigenza, dei compiti affidati dalla normativa di legge al fine di temperare il rispetto delle norme e delle disposizioni di servizio con le esigenze prospettate dalla docenza in tema di supporto allo svolgimento di didattica e ricerca; dall'altro lato il nuovo modello organizzativo rende indispensabile un responsabile e proattivo esercizio delle prerogative connesse al proprio ruolo da parte di Direttori di Dipartimento e Presidenti di Scuola in merito a proposte di soluzione delle problematiche e delle doglianze prospettate dalla docenza. L'esperienza vissuta dal gennaio 2015 sta purtroppo evidenziando, su entrambe i versanti, una carenza di esercizio responsabile delle prerogative conferite a coloro che ricoprono ruoli decisionali e/o gestionali.

La criticità della situazione è aggravata dal fatto che l'impostazione di carattere gerarchico-autoritario dell'organizzazione amministrativa, calata anche nelle relazioni interpersonali, preclude ai lavoratori ed ai responsabili di livello più basso non solo l'adozione di qualsiasi autonoma iniziativa ma anche la possibilità di veicolare ai responsabili apicali le problematiche quotidianamente incontrate nello svolgimento dell'attività lavorativa (criticità rappresentate dall'utenza, mancanza di informazioni di carattere procedurale, mancanza di adeguata formazione e aggiornamento, ecc.). Mettiamo in rilievo che il coinvolgimento dei responsabili di livello più basso (quelli per definizione più vicini ai problemi incontrati nel vissuto quotidiano dai lavoratori) rappresenterebbe uno dei principi cardine sia di quello che gli esperti di organizzazione aziendale chiamano modello del "bottom-up" sia del procedimento di formazione dei budget aziendali.

Il modello gerarchico-autoritario rende inoltre molto difficoltosa l'adozione di misure concertate fra più capi area, indispensabile per il superamento dei nodi critici denunciati nella relazione del Nucleo di Valutazione, ed avvalorava invece l'idea di un'amministrazione funzionante a "compartimenti stagni" (diverse possibilità di intervento in tal senso vengono da noi dettagliatamente prospettate nel presente documento); la "cultura della gerarchizzazione", infatti, dà luogo all'idea che ogni iniziativa debba partire da ordini impartiti dal superiore gerarchico e che debba comportare ulteriori ordini da impartire ai "sottoposti", lasciando pochissimo spazio alla proattività per iniziative concertate fra pari grado (quest'ultima modalità di pianificazione del lavoro è denominata dagli esperti di organizzazione aziendale "organizzazione del lavoro per processi").

Alla luce di tali premesse, poiché l'unica risposta concreta che la dirigenza sembra dare alle rimozioni dei docenti (per problemi che, come verrà meglio evidenziato nel seguito di questo documento, non scaturiscono certo dalle pause caffè o da dall'assenteismo che nel nostro Ateneo, fra il personale tecnico-amministrativo, risulta essere tra i più bassi d'Italia) consiste nell'utilizzo dello strumento del procedimento disciplinare finalizzato ad attribuire la responsabilità ai lavoratori anche per disservizi legati a carenze di scelte di merito che l'amministrazione stessa sarebbe chiamata ad operare, le problematiche inerenti i processi organizzativi vengono irrimediabilmente attratte nel perimetro delle relazioni sindacali.

ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Leggendo la relazione del Nucleo sulla riorganizzazione constatiamo, in primo luogo, che viene lamentato un aumentato carico amministrativo e organizzativo in capo ai docenti. Il nostro sindacato ha già sostenuto,

nell'incontro al tavolo di contrattazione col Rettore ed il Coordinatore del Nucleo, che in un Ateneo pubblico finanziato con le risorse della comunità, dove i docenti rivestono la qualifica di pubblici ufficiali, vi è un nucleo essenziale di adempimenti burocratici di pertinenza dei docenti che non può essere delegato ad altri. Auspichiamo che i Direttori di Dipartimento ed i Presidenti delle Scuole vogliano rappresentare al Rettore ed al Direttore Generale le esigenze manifestate dalla componente docente al fine di consentire all'Amministrazione di valutare le migliori modalità per contemperare, nel rispetto delle norme di legge, le aspettative dei docenti con il modello organizzativo approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Da parte nostra iniziamo invece col rilevare che il personale afferente all'Area Formazione e Servizi agli Studenti gestisce i servizi fondamentali rivolti ad una platea di 32.000 studenti, servizi legati alla primaria funzione istituzionale dell'Ateneo. Serie disfunzioni in quest'area potrebbero comportare, oltre che ricorsi amministrativi e giurisdizionali, persino risvolti mediatici in grado di compromettere l'immagine del nostro Ateneo.

Esponiamo di seguito i principali fattori di criticità rilevati, legati a circostanze in cui i lavoratori non possono intervenire per autonoma iniziativa.

- ***Pratiche irrisolte gestite da una pluralità di uffici.*** I lavoratori che svolgono servizio di front office (in diversa misura sia i lavoratori degli uffici carriere sia quelli delle segreterie didattiche) sono percepiti dagli utenti come gli unici referenti, responsabili per tutti gli aspetti delle loro pratiche, che viceversa richiedono il coinvolgimento di diversi uffici per essere risolte. A tutela sia dell'immagine dell'Ateneo sia della posizione di questi lavoratori riteniamo indispensabile che il responsabile apicale e i capi settore individuino dei protocolli per standardizzare le informazioni da fornire in tali evenienze. Riteniamo che la premessa indispensabile per la buona riuscita di questa operazione sia ascoltare i lavoratori coinvolti, per analizzare con piena cognizione di causa la natura dei maggiori problemi prospettati dall'utenza. **Il rischio che i lavoratori coinvolti in prima linea al front office possano essere considerati responsabili, anche disciplinarmente, di un eventuale danno all'immagine dell'Ateneo per aver fornito risposte inadeguate è inaccettabile.**

- ***Insufficienza di informazioni su applicazione normativa privacy.*** Un altro fattore di criticità sempre riguardante le attività di front office è rappresentato dall'insufficiente comunicazione di informazioni sulla corretta applicazione della normativa a tutela della privacy (L. 196/2003), soprattutto riguardo alla legittimità ed ai limiti delle informazioni che possono essere fornite ai genitori degli studenti maggiorenni.

- ***Reindirizzamento mail dell'utenza.*** I lavoratori che prestano servizio di front office sono spesso esposti a veementi critiche da parte dell'utenza a causa della mancata risposta alle loro richieste inviate via mail. Oltre all'eccessivo carico di lavoro, che talvolta non consente di rispondere agli studenti in tempi ragionevolmente rapidi, ci risulta che talvolta siano gli stessi Capi Settore ad esortare i lavoratori a trascurare il dovere di inoltrare agli uffici competenti delle mail inviate ad un indirizzo errato, dovere sancito dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici ma percepito da alcuni Responsabili come una "perdita di tempo".

- ***Uscire dallo stato di emergenza.*** La soluzione di molti problemi attuali comporta in primo luogo la presa d'atto che la situazione di emergenza che stiamo attraversando potrà essere superata solo con un accurato

rilievo dei carichi di lavoro ed una equilibrata assegnazione di risorse umane fra le varie strutture, imprescindibile da una fase di formazione e aggiornamento del personale destinato a nuove mansioni.

Per superare con il minore danno possibile l'attuale stato di emergenza lavorativa, in gran parte prevedibile, **ci domandiamo perché i responsabili non abbiano percepito la necessità di fissare una scala di priorità in cui tutti i servizi potessero essere coperti, sia pure in misura parziale, evitando di lasciare alcune attività del tutto inevase**; un approccio più prudente e meglio programmato avrebbe potuto evitare sia i danni all'immagine dell'Ateneo che i forti stress lavorativi ai dipendenti, incolpevolmente esposti a critiche veementi –peraltro motivate - da parte dell'utenza. Appare chiaro infatti che la totale copertura dei servizi nei settori che stanno attraversando una fase emergenziale non può essere assicurata pretendendo prestazioni aggiuntive gratuite da parte di lavoratori che già operano in condizioni critiche.

Si rileva infine come la grave carenza di informazioni istituzionali metta spesso i lavoratori in condizione di non sapere esattamente quali uffici svolgano i servizi richiesti dell'utenza, che viene quindi indirizzata alla struttura sbagliata.

Ci domandiamo perché questo problema non sia stato risolto attraverso la diffusione di circolari di servizio ed una razionalizzazione dei processi lavorativi, ma soprattutto ci preme sottolineare che non riteniamo possibile pervenire ad una concreta e positiva razionalizzazione del lavoro prescindendo dalla disponibilità da parte dei responsabili ad ascoltare e affrontare le problematiche che emergono dal vissuto quotidiano dei lavoratori, specie di coloro i quali si rapportano quotidianamente con l'utenza.

- ***Omissione timbratura e diritto alla pausa per i lavoratori allo sportello.*** La c.d. dematerializzazione dei processi inerenti la carriera degli studenti, che aveva avuto negli anni passati ampia pubblicizzazione anche a livello mediatico, non ha ancora raggiunto un sufficiente livello di implementazione e sono ancora numerosi gli studenti che fruiscono dei servizi presso lo sportello di segreteria. Nei periodi di massima punta delle attività di front office delle segreterie studenti per diversi lavoratori risulta impossibile fruire della pausa pranzo negli orari standard, dovendo garantire la continuità del servizio*. Abbiamo evidenza del fatto che in numerosi casi l'Amministrazione non abbia ammesso le ragioni di servizio quale motivazione dell'omessa timbratura della pausa e che i lavoratori stessi siano stati indotti ad attestare la dimenticanza quale ragione della mancata timbratura. Dal momento che un lavoratore che reiteratamente omette la timbratura per dimenticanza è passibile di procedimento disciplinare, riteniamo inaccettabile che l'Amministrazione abbia suggerito questo comportamento ai lavoratori.

Chiediamo pertanto che il problema venga affrontato con accordi concertati fra il Capo Area della Formazione e Servizi agli Studenti, il Capo Area del personale ed il Capo Settore personale tecnico-amministrativo diretti a stabilire le modalità con cui i responsabili debbano attestare le ragioni di servizio che impediscono la fruizione dell'intervallo in orario standard.

(* La foto in calce che ritrae la lunga coda di studenti davanti agli sportelli di segreteria da un lato documenta ampiamente la necessità di garantire continuità al servizio, dall'altra pone interrogativi

sull'adeguatezza degli spazi che ospitano i locali delle segreterie studenti e sui conseguenti rischi che a livello mediatico potrebbero scaturirne per l'immagine dell'Ateneo).



ATTIVITA' INERENTI I CENTRI DI SERVIZIO E DI SUPPORTO ALLA RICERCA

E' uno degli ambiti di attività amministrativa più coinvolti dal processo di riorganizzazione. Procedure ed attività che prima si erano definite adattandosi alle esigenze delle singole strutture dipartimentali sono state ora centralizzate senza un'adeguata standardizzazione e circolazione di informazioni. Particolarmente delicata ci è apparsa la condizione lavorativa dei colleghi afferenti agli "uffici satellite" istituiti in alcuni Centri di Servizio i quali, oltre alle problematiche di carattere generale esposte nel seguito, vivono la difficoltà di coordinare la propria attività lavorativa con quella dei colleghi e dei responsabili del Centro. Esponiamo, mettendone in evidenza le cause, i principali nodi critici da noi riscontrati ed in buona parte denunciati anche dalla relazione del Nucleo di Valutazione.

- ***Insufficienti informazioni su gestione proventi attività di ricerca.*** Un fattore di criticità è rappresentato dall'assenza di informazioni inerenti i criteri adottati nel procedimento di ripartizione dei proventi relativi ad attività di ricerca (non solo quelli inerenti attività conto terzi), in particolare riguardo ai contratti già in essere alla data del 1.4.2015 (entrata in vigore del nuovo regolamento sulle attività di ricerca e valorizzazione) relativamente alle regole di ripartizione fra bilancio d'Ateneo e personale coinvolto. La mancata divulgazione di informazioni certe non consente al personale degli uffici di ricerca presso i centri di servizio di dare informazioni certe ai docenti sull'esatta entità dei fondi disponibili per la ricerca. **Domandiamo perché tale fattore di criticità, legato a mancanza di informazioni su scelte di merito operate dall'Amministrazione, non sia stato affrontato mediante una circolare emanata dal Capo Area Risorse Finanziarie di concerto col Capo Area Ricerca.**

Si mette altresì in evidenza che la criticità inerente la mancanza di informazioni certe inerenti la ripartizione dei proventi di ricerca assume anche un interesse di carattere strettamente sindacale, in quanto coinvolge l'entità delle risorse da destinare al Fondo Comune d'Ateneo.

- ***Delibera CdA 22.4.2008 su Margine lordo cofinanziamento C.E. 7° Programma Quadro.*** Un altro fattore di criticità è rappresentato dalla mancanza di informazioni in merito all'utilizzo dei fondi residui derivanti da progetti CE 7° Programma Quadro conclusi. Si tratta di somme anche cospicue dovute all'alta percentuale di overhead prevista dal Programma (60%). La delibera del Consiglio di Amministrazione del 22.4.2008 ripartiva il "margine lordo" per il 65% a favore del bilancio d'Ateneo per il 35% e a favore del team di progetto, quale incentivo da ripartire fra professori e ricercatori. Il regolamento per le attività di ricerca in vigore dal 1/4/2015 destinava invece il 50% al bilancio e il 50% all'attività di ricerca del team di progetto.

La modifica introdotta il 4/10/2016 è intervenuta a coprire una lacuna di coordinamento tra la delibera del 2008 e il nuovo regolamento e a chiarire i contenuti della ripartizione.

Tuttavia, è ancora ampiamente carente l'informazione circa le procedure per l'attuazione di quanto previsto dal regolamento. Riteniamo inoltre importante che, dati i vincoli di legalità e trasparenza che interessano il nostro Ateneo quale pubblica amministrazione, vengano regolamentate in modo trasparente le modalità di ripartizione della quota del 30% delle somme residue dei fondi comunitari, che il nuovo regolamento destina al fondo premialità per docenti e ricercatori a norma dall'art. 9 della L. 240/ 2010.

In assenza di circolari attuative è evidente l'impossibilità da parte del personale degli uffici di ricerca presso i centri di servizio di dare informazioni certe ai docenti in merito all'effettiva disponibilità dei loro fondi. Oltre ad ostacolare l'attività di ricerca, tale carenza ha esposto i lavoratori a responsabilità disciplinari per violazione delle disposizioni di servizio e/o condotta non corretta.

Il fatto che tale fattore di criticità, legato a mancanza di informazioni su scelte di merito che l'amministrazione avrebbe dovuto operare, non sia stato affrontato mediante una circolare emanata dal Capo Area Risorse Finanziarie di concerto col Capo Area Ricerca mette ancor più in rilievo sia la scarsa importanza che l'amministrazione attribuisce alla circolazione delle informazioni procedurali sia l'improprio utilizzo del procedimento disciplinare che sempre più spesso viene utilizzato per attribuire ai lavoratori responsabilità per disservizi in carenza di scelte da parte dell'amministrazione.

• ***Gestione contratti di collaborazione all'attività di ricerca.*** Altro fattore di criticità che impedisce al personale afferente agli uffici supporto ricerca di fornire informazioni aggiornate sulla disponibilità dei fondi di ricerca è rappresentato dal fatto che, per i contratti in questione, l'impegno delle risorse finanziarie relative al compenso viene effettuato dall'Area del Personale solo dopo la ricezione della comunicazione di approvazione da parte della Corte dei Conti. Considerato che dalla approvazione del bando da parte dei dipartimenti all'effettivo impegno possono passare dai 4 a 6 mesi, il saldo disponibile dei fondi fornito in un dato momento dall'attuale sistema di contabilità risulta, per quel lasso di tempo, non corrispondente al vero. Per avere una situazione realmente aggiornata delle risorse dovrebbe essere tenuta di una "contabilità parallela" a quella ufficiale da tenersi con regole per definizione non standardizzate. Tale soluzione non sembra soddisfacente in quanto non consentirebbe la necessaria circolazione di informazione fra i lavoratori addetti a tale servizio, aumentandone invece gli adempimenti. **Ci chiediamo se non sia il caso da parte del Capo Area Risorse Finanziarie di valutare, di concerto col Capo Area Personale e con i responsabili dei Centri di servizio, la possibilità di effettuare per i contratti collaborazione degli impegni provvisori al momento della approvazione da parte dei dipartimenti dei bandi.**

• ***Rimborso missioni.*** Rappresenta uno dei maggiori nodi critici della riorganizzazione rilevati dalla relazione del Nucleo di Valutazione. I docenti lamentano in primo luogo una dilatazione dei tempi di effettuazione dei rimborsi, dovuta alla centralizzazione delle procedure (che ha tra l'altro comportato lo svilimento della professionalità dei lavoratori dei Centri di Servizio addetti a tale compito, ridotti ora a poco più che "passacarte").

La necessità di operare secondo procedure rigidamente standardizzate comporta spesso che, per vizi formali presenti nella richiesta di rimborso, non si proceda alla rifusione di documenti di spesa perfettamente regolari (quando la procedura si svolgeva all'interno del Dipartimento tali vizi venivano sanati anche grazie ad un più diretto rapporto fra i lavoratori addetti al servizio e i docenti. Sottolineiamo altresì che, da parte nostra, la percezione della necessità di una maggiore flessibilità non comporta cedimenti a pressioni baronali finalizzate ad ottenere "deroghe" alle norme di legge...).

Altro nodo critico è rappresentato dal rimborso delle missioni a carico dei progetti di ricerca, che spesso prevedono norme particolari difforni da quelle standard disposte dal Regolamento missioni (spesse volte per i progetti di ricerca sono previsti rimborsi forfetari). Abbiamo evidenza del fatto che la centralizzazione delle procedure di rimborso sta comportando che le norme di specie previste per i progetti di ricerca non siano prese in considerazione. Molto spesso le lamentele dei docenti si indirizzano verso i lavoratori dei Centri di Servizio, ai quali è preclusa qualsiasi iniziativa in merito. **Auspichiamo che un confronto fra gli uffici dell'Area del Personale e quelli dell'Area della Ricerca, coordinato dai rispettivi dirigenti, possa fare chiarezza su questa importante e delicata questione. Riteniamo altrettanto indispensabile, tanto per il buon funzionamento dei servizi quanto per il benessere organizzativo dei lavoratori coinvolti nelle procedure, che di tutte le decisioni e valutazioni adottate in merito siano informati con circolare tanto i docenti quanto il personale dei Centri di Servizio.**

- **Procedimenti di stipula di contratti e convenzioni di ricerca.** Dal 2015 la procedura prevede l'adozione della determina dirigenziale anche per contratti di importo non elevato; l'assenza di una regolamentazione standardizzata delle modalità del flusso documentale fra gli uffici dei Centri di Servizio e l'ufficio del dirigente ha trasformato di tale adempimento in un fattore di criticità comportante ritardi nell'iter procedurale e nella stipula dei contratti.

Nell'iter procedurale interviene il controllo effettuato dall'ufficio fatturazione e tributi, che nella prassi risulta effettuare non solo la verifica dei risvolti fiscali derivanti dalle clausole contrattuali (regime di applicazione dell'Iva) ma anche un riscontro di carattere tecnico-legale. Accade molto spesso che clausole preventivamente contrattate con i committenti vengano messe in discussione dall'ufficio fatturazione e tributi, che interviene in una fase avanzata dell'iter procedurale, comportando quindi la necessità di procedere a nuova negoziazione e di riattivare l'iter fin dall'inizio. **Domandiamo quindi se non sia il caso di valutare l'opportunità di una revisione dell'iter procedurale con un'iniziativa concertata fra il Capo Area risorse finanziarie ed il Capo Area della ricerca.** Nodi critici (che causano dilatazione dei tempi procedurali) scaturiscono anche dall'assenza di informazioni inerenti le modalità di applicazione del regime Iva per le diverse tipologie di contratti: **basterebbe una circolare informativa inviata ai lavoratori dei Centri di Servizio e per conoscenza ai docenti, contenente una disamina dei regimi Iva applicabili alle tipologie contrattuali più ricorrenti nell'Ateneo, per evitare che l'iter procedurale debba essere riavviato a causa della contestazione del regime Iva previsto nella bozza e domandiamo perché ciò non sia stato fatto.** Non è pleonastico ribadire che secondo l'art. 13 del DPR 62/2013 compito del dirigente è quello di assumere iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale e di favorire la diffusione della conoscenza di buone prassi.

Riteniamo importante ribadire anche che dato che le lamentele in ordine ai ritardi procedurali, da parte dei docenti interessati alle convenzioni, hanno come destinatari i lavoratori dei Centri di Servizio, la necessità di tutelare i colleghi (esposti perfino al rischio di procedimento disciplinare) ha l'effetto di condurre tali problematiche nel perimetro delle relazioni sindacali.

Altro nodo critico è rappresentato dall'incompleta ed inadeguata implementazione dell'integrazione dei dati fra la piattaforma Iris (su cui i contratti vanno caricati) ed il programma U-Gov per la gestione contabile, con conseguente aumento dei carichi di lavoro (e dilatazione dei tempi).

• **Contratti con spin-off accademici e monitoraggio ex L. 190/2012.** Un fattore di criticità è rappresentato dalle insufficienti informazioni fornite ai lavoratori degli uffici di supporto alla ricerca in merito al trattamento dei dati contenuti nelle dichiarazioni rilasciate, ai sensi dell'art. 9 lett. e) della L. 190/2012, dai rappresentanti legali di spin-off accademici che stipulano contratti con l'Ateneo. In tali dichiarazioni viene attestato che gli amministratori, i soci, i dipendenti della Società/Ente che il dichiarante rappresenta non hanno rapporti di parentela o affinità con i dirigenti e i dipendenti dell'Università. I lavoratori addetti all'espletamento della pratica possono però constatare, visualizzando il sito web della società, che buona parte dei consiglieri d'amministrazione risulta essere dipendente del nostro Ateneo.

In occasione del corso su etica e legalità tenutosi il 28 settembre scorso, il docente a cui era stata posta tale problematica ha affermato che l'esigenza di una corretta applicazione delle norme sul monitoraggio disposte dalla L. 190/2012 suggerirebbe di segnalare tale circostanza all'ufficio prevenzione della corruzione.

L'incertezza sulle modalità per una corretta applicazione della normativa sul monitoraggio esporrebbe i lavoratori degli uffici ricerca al rischio di assoggettamento a procedimento disciplinare per violazione di disposizioni di servizio nel caso la segnalazione non venisse inoltrata; un esame più ragionato della situazione, che porterebbe a un inevitabile rallentamento dell'iter procedurale, esporrebbe al contrario il lavoratore a procedimento disciplinare per scarso rendimento. Tali circostanze comportano l'inevitabile attrazione di questa problematica nel perimetro delle relazioni sindacali.

Chiediamo pertanto un'iniziativa concertata fra il responsabile dell'Ufficio prevenzione della corruzione, il Capo Area risorse finanziarie ed il Capo Area della ricerca finalizzata ad informare il personale dei Centri di servizio ed i docenti sulle corrette modalità di applicazione della normativa sul monitoraggio ex L. 190/2012.

ATTIVITA' DI ASSISTENZA INFORMATICA AI DIPARTIMENTI

Tale ambito di attività rientra fra le criticità messe in evidenza dalla relazione del Nucleo di Valutazione (in cui viene espressa l'esigenza sentita dai docenti di riportare il referente informatico in Dipartimento e, in subordine, l'adozione di una Carta dei Servizi). L'afferenza all'Area Sistemi Informativi del personale addetto all'assistenza informatica, disposto dal nuovo assetto organizzativo, ha comportato infatti, da un lato, l'assoggettamento di tali lavoratori a tassative disposizioni di servizio in termini di ruoli e mansioni che la docenza non ritiene congruenti con le proprie esigenze di flessibilità e, dall'altro lato, l'assolvimento da parte dei docenti di adempimenti procedurali per la richiesta di interventi d'assistenza (attivazione di ticketing). Non è purtroppo infrequente che i lavoratori addetti al servizio siano oggetto di critiche ed attacchi a causa dei ridotti margini di flessibilità loro consentiti riguardo alle esigenze prospettate dalla docenza. Dalla relazione del Nucleo di Valutazione emerge l'esigenza della redazione di una Carta dei Servizi e, da parte nostra, riteniamo utile una proattiva iniziativa da parte dei Direttori di Dipartimento diretta a pervenire in tempi brevi alla sua approvazione.

FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE E CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI PROCEDURALI

Un nodo critico di carattere generale, che coinvolge tutti gli ambiti di attività, è rappresentato dalla carenza di un'adeguata ed organica formazione del personale, che si affianca alla cronica insufficienza di circolazione delle informazioni procedurali, rappresentando i due problemi un aspetto della medesima questione (non passa inosservato che formazione e aggiornamento del personale e circolazione delle informazioni rappresentano obblighi di servizio per i dirigenti). E' stato rilevato che il problema della formazione del personale non può esaurirsi con l'organizzazione di corsi destinati ad offrire didattica frontale, di cui a volte si ravvisa la scarsa efficacia; a tal proposito con disappunto non possiamo però fare a meno di rilevare che da un lato risulta che per alcune persone che ricoprono incarichi di responsabilità siano state investite risorse finanziarie per la partecipazione a master universitari, i cui contenuti formativi non sono per definizione strettamente pertinenti con le problematiche inerenti il vissuto quotidiano dell'attività amministrativa; dall'altro lato colleghi per cui erano state investite rilevanti risorse per una formazione di carattere marcatamente professionale si sono sentiti indotti, a causa del deterioramento del contesto lavorativo, a trasferirsi presso altri enti presso i quali stanno spendendo il bagaglio professionale acquisito nell'Ateneo.

Siamo profondamente convinti che un'organica ed efficace formazione del personale sia strettamente connessa alla circolazione delle informazioni fra colleghi e che la miglior forma di apprendimento di nuove competenze da parte di un lavoratore assegnato a compiti mai svolti in precedenza sia quello di integrare le conoscenze acquisite in corsi frontali con l'affiancamento a lavoratori con esperienza già consolidata, disponibili e stimolati a condividere le competenze acquisite con i colleghi. Queste considerazioni acquistano ancor più spessore se estese anche al quotidiano aggiornamento ed alla condivisione delle esperienze acquisite affrontando i problemi sempre nuovi che giorno per giorno si pongono nell'attività lavorativa.

Il contesto in cui i lavoratori sono chiamati ad operare sta al contrario ingenerando in essi sempre più la sensazione che i meccanismi premiali siano sganciati dall'impegno, dalle difficoltà affrontate e dai problemi risolti nel lavoro quotidiano ed ancor più dalla disponibilità a condividere con i colleghi le competenze acquisite nel proprio lavoro (nella recente esperienza delle valutazioni per le p.e.o. 2015 vi sono stati responsabili che, in colloqui intercorsi con i lavoratori che presentavano domanda di riesame, hanno affermato di aver valutato secondo le proprie "percezioni"; altri responsabili hanno mostrato difficoltà perfino nel mostrare di conoscere i compiti a cui i lavoratori erano assegnati; molto spesso, in ogni caso, i responsabili non sono stati in grado di fornire adeguate spiegazioni su ciò che i lavoratori stessi avrebbero dovuto fare per migliorare le proprie performances...).

Il contesto organizzativo e le prassi che l'amministrazione mostra di aver instaurato nella gestione delle risorse umane stanno quindi portando sempre più a sedimentare fra i lavoratori da un lato la sensazione che condividere le proprie competenze non solo non darebbe luogo a nessun riconoscimento ma comporterebbe anche la prospettiva di vedere emergere altri colleghi a proprio discapito; dall'altro lato si sta sempre più alimentando la convinzione che per riuscire ad ottenere il nulla osta per trasferirsi presso altri enti (è molto elevato il desiderio di "fuga") sia indispensabile mostrare di non essere punto di riferimento per la struttura in cui si lavora.

Non passa inosservato che, dopo una recente ordinanza con cui venivano costituiti nuovi settori ed uffici, l'amministrazione non ha ravvisato l'utilità di diffondere una circolare per illustrare le competenze attribuite alle nuove strutture e le problematiche per le quali i nuovi responsabili sarebbero stati referenti: ciò contribuisce ulteriormente ad alimentare nei lavoratori la convinzione che la proattività mostrata nel contribuire a far circolare le informazioni procedurali e di servizio fra i colleghi non sia valutata come fattore premiale.

A prescindere da qualsiasi altra considerazione sui problemi denunciati nel presente documento, rileviamo che tutti gli utenti stanno lamentando lo scadimento di qualità di servizi che, fino a poco tempo fa, venivano prestati in modo più che soddisfacente (la relazione del Nucleo di Valutazione è estremamente eloquente) e che le cause di tale scadimento di qualità non possono certo essere imputate a pause caffè, al tasso di assenteismo del personale tecnico-amministrativo (che risulta essere fra i più bassi d'Italia) né ad altri comportamenti lassistici dei lavoratori.

Riteniamo pertanto indispensabile che i destinatari del presente documento prendano atto, con spirito critico e senso di responsabilità, che per superare l'attuale situazione di stallo occorre procedere ad una profonda revisione sia dell'organizzazione del lavoro sia delle modalità di gestione delle risorse umane.

Riteniamo inoltre che l'immagine di un'istituzione che ha come finalità quella di "concorrere allo sviluppo della società attraverso la promozione culturale e civile della persona" (art. 1 Statuto) possa risultare seriamente pregiudicata se mostrasse di non aver saputo costruire neppure al suo interno un'organizzazione dei servizi e un'impostazione delle relazioni interpersonali orientate al raggiungimento di tale scopo.

COSA CHIEDIAMO

Alla persona del **Rettore** chiediamo di porre nell'agenda di lavoro degli organi di governo la soluzione dei nodi critici evidenziati dalla relazione del Nucleo di Valutazione (di cui abbiamo suggerito un'analisi nel presente documento). Al Rettore chiediamo inoltre di sensibilizzare i docenti (e in particolare i Direttori di Dipartimento) sulla necessità ed opportunità che i nodi critici legati a regolamenti e procedure di cui si ravvisa l'incongruenza siano veicolati ai competenti organi, ripudiando la ricerca di "deroghe" di carattere personale ed operando in tal modo a beneficio dell'intera comunità universitaria (conferendo così pieno significato alle prerogative riconosciute ad una categoria professionale a cui si assegna il ruolo di elemento propulsivo per il progresso materiale e civile della collettività).

Alla persona del **Delegato del Rettore per la contrattazione collettiva integrativa** chiediamo di impegnarsi, avvalendosi delle sue competenze accademiche e professionali, a contribuire alla costruzione di una "cultura della valutazione" che possa temperare le disposizioni di legge e CCNL in materia con la soluzione delle criticità lavorative che coinvolgono il personale tecnico-amministrativo del nostro Ateneo. Al Delegato del Rettore chiediamo inoltre di offrire il suo prezioso contributo per pervenire ad una chiara definizione delle modalità con cui i diritti e gli obblighi di servizio del personale tecnico amministrativo possano temperarsi con le esigenze di flessibilità prospettate dal personale docente.

Alle persone dei **Pro-Rettori per la ricerca e per la valorizzazione della ricerca** chiediamo di impegnarsi ad offrire il loro contributo per affrontare i nodi critici riguardanti le attività amministrative di supporto alla

ricerca, evidenziate anche nella relazione del Nucleo di Valutazione, di cui nel presente documento abbiamo suggerito un'analisi.

Alla persona del **Pro-Rettore per la didattica** chiediamo di impegnarsi ad offrire il suo contributo per affrontare i nodi critici riguardanti le attività amministrative di supporto alla didattica, evidenziate nella relazione del Nucleo di Valutazione, di cui nel presente documento abbiamo suggerito un'analisi.

Al **Direttore Generale** chiediamo di impegnarsi a stimolare la proattività dei dirigenti al fine di adottare iniziative concertate fra più capi area dirette a risolvere i nodi critici evidenziati anche nella relazione del Nucleo di Valutazione e dare certezza procedurale ai compiti che il personale tecnico-amministrativo è chiamato a svolgere.

Alle persone dei **Consiglieri d'Amministrazione** chiediamo di impegnarsi, avvalendosi ciascuno nel proprio ambito delle proprie competenze accademiche e professionali, a concorrere all'elaborazione di un nuovo modello organizzativo che possa superare i nodi critici dell'attuale modello pervenendo ad una reale efficienza e al miglioramento delle condizioni di lavoro e delle relazioni interpersonali di tutta la comunità universitaria. Ai consiglieri chiediamo inoltre di definire obiettivi da assegnare ai dirigenti coerenti tanto col superamento dei nodi critici quanto con gli obblighi di servizio che il CCNL, il D.Lgs 165/2001 e il DPR 62/2013 assegna loro (iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione, ecc.).

Alle persone dei **Senatori accademici** chiediamo di svolgere un ruolo propositivo nei confronti del consiglio d'amministrazione finalizzato al superamento degli attuali nodi critici (specie in materia di attività di supporto alla didattica).

Alle persone dei **Direttori di Dipartimento e Presidenti di Scuola** chiediamo di impegnarsi a veicolare con proattività agli organi di governo i fattori di disagio prospettati dai docenti in merito a regolamenti, prassi e procedure percepite come incongrue.